

## **Notitie: Hoe SMART is Welzijn?**

### **Inleiding**

Aan de Commissie voor Welzijn en Onderwijs is toegezegd, op grond van het werk van de wijkopbouwcentra een casus te presenteren, waarmee sociale cohesie in de wijk wordt vergroot en waarbij meetbare gevolgen (vooraf) zijn afgesproken en (achteraf) zijn gerealiseerd onder het motto van “effectmeting” en wel SMART.

Dit onderwerp wordt in deze notitie uitgediept aan de hand van de theorie over effectmeting, de mogelijkheden daartoe die tot op heden zijn geïnventariseerd, de te nemen stappen naar meetbare doelstellingen, de te onderscheiden functies van de wijkcentra en de projecten die hen zijn gegund vanuit bestuursakkoorden met randvoorwaarden voor de evaluatie. De theorie wordt besproken in hoofdstuk 1. De casussen/ projecten in hoofdstuk 2. De conclusies en het toekomstperspectief worden besproken in hoofdstuk 3.

De projecten hebben de eerste tranche doorlopen, één van de projecten is afgerond, de overige vier wachten op de/ hebben een vervolgo opdracht. De (tussen) rapportages van de projecten dienen als casus voor “effectmeting”.

Het gaat om de volgende projecten in de aangewezen prioriteitswijken:

relatie jongeren en omwonenden Van Tuylplein (afgerond); Zorg om ouderen

Bertelmanpleinbuurt, Vrijwilligers in Oud Zuid, Buurtmuseum en Mondige Meiden in de Zuid Pijp.

De notitie eindigt met conclusies en een blik op de toekomst.

## **Hoofdstuk 1 De theorie**

### **1.1 Inleiding**

Effectmeting is een heet hangijzer in welzijnsland. Het is moeilijk een aantoonbaar oorzakelijk verband te leggen tussen een abstract beleidsdoel als sociale samenhang en de resultaten van een activiteit van welzijnswerk in de vorm van geleverde prestaties. Het lukt wel op het abstracte niveau van opinieonderzoeken over leefbaarheid en veiligheid, op het niveau van klant tevredenheids onderzoek (KTO) in de kinderopvang en het bibliotheekwerk en op individueel niveau van cliëntvolgsystemen in het jongerenwerk of een geslaagde cursist te vragen of zij/ hij nu voor een bepaalde baan gaat of lid gaat worden van een sportclub als dat het beleidsdoel was.

We zijn gewend een positieve relatie te veronderstellen tussen bij voorbeeld buurthuiswerk en sociale samenhang in de wijk.

Zolang de door de burger “ervaren sociale samenhang” in de wijk volgens de onderzoeksresultaten van de Dienst Onderzoek en statistiek (wordt eens in de twee jaar gemeten) positief is vergeleken met andere stadsdelen en de gemeente als geheel is doorgaan met buurthuiswerk dus goed, zou de conclusie kunnen zijn. We kunnen het aan de bezoekers van de buurthuizen zelf vragen en we kunnen bepaalde producten van het buurthuiswerk zoals het product cursussen op het beoogde effect laten meten: welk aandeel van de deelnemers heeft de cursus met goed gevolg doorlopen, een diploma behaald en wat gaan ze daarmee doen? Naast dit soort van KTO-vragen kunnen ook signalen uit de wijk een graadmeter zijn voor effecten. Bijv. er is onrust in een wijk, een aantal organisaties en bewoners in de wijk doet er wat aan, de onrust neemt af en dus heeft het effect gehad? Ook dan blijft het antwoord op de vraag naar het oorzakelijke verband discutabel. Omgekeerd mag worden aangenomen dat iets als het niet aanbieden van schuldhulpverlening tot grote problemen zal leiden.

De conclusie is dat er wel manieren zijn om “effecten” van welzijnswerk op verschillende niveaus te meten maar het oorzakelijke verband tussen de gesubsidieerde activiteit en het maatschappelijke effect blijft wetenschappelijk gezien aanvechtbaar, omdat niet alleen die gesubsidieerde activiteit maar allerlei andere factoren van invloed kunnen zijn op de ervaringen en het gedrag van mensen.

De bekende en in gebruik genomen indicatoren zijn onlangs gebundeld in de Basisset effect- en outputindicatoren, in opdracht van het middelenoverleg stadsdelen, in samenwerking met het Kenniscentrum Bedrijfsvoering/ P&C (Gemeente Amsterdam, Dienst Onderzoek en Statistiek, februari 2005). Deze bundel geeft een scala aan mogelijkheden op verschillende niveaus van bedrijfsvoeringresultaten tot en met opinieonderzoek. Sommige zijn opgenomen in de Programma- en Productenbegroting van het stadsdeel of worden als meetinstrument voor de bedrijfsvoering gebruikt.

## **1.2 Stappen naar meetbare doelstellingen**

De verschillende niveaus waar op wordt gemeten, passen in de beleids- en uitvoeringscyclus voor welzijnswerk (zie bijlage 1). Het gaat dan om prestaties op de werkvloer (input-, proces- en outputindicatoren) en op maatschappelijk effect (toetsing externe effectiviteit). Het proces geeft aan welke stappen noodzakelijk zijn in de beleids- en uitvoeringscyclus.

Om te beginnen moeten de politieke- en beleidsdoelen worden geformuleerd. Van uit bepaalde visies worden operationele doelen gekozen. Dat gaat bij welzijnswerk over een algemeen gewenst voorzieningenpakket, ook wel basisaanbod genoemd tot en met specifieke voorzieningen waarmee een bepaald probleem wordt aangepakt. Een voorbeeld van algemene voorzieningen is het kinder- en tienerwerk of de openbare bibliotheek. Een voorbeeld van een specifieke voorziening is interveniërend jongerenwerk. Daarbij moet altijd kritisch worden beoordeeld of de probleemstelling klopt en of de gesubsidieerde activiteit het beoogde effect kan bereiken. Zelfs als een goed voorbereid project is gestart, kan het gaandeweg duidelijk worden, dat de vooronderstellingen verkeerd waren of dat het beoogde effect niet wordt bereikt.

Zo kan dit verder worden uitgewerkt:

Probleemstelling> er is een tekort aan speelgelegenheden voor kinderen.

Mogelijke oplossing> we subsidiëren een aanbod in buurthuizen en speeltuinen.

Als daar flink gebruik van wordt gemaakt dan is het succesvol.

Probleemstelling> een groep jongeren dreigt af te glijden.

Mogelijke oplossing> begeleiden en deelname aan zinvolle activiteiten stimuleren.

Als dat niet goed werkt dan is wellicht de gekozen werkmethode verkeerd. Daarom is het niet goed, te kort door de bocht te gaan. Door een beleidsdoel direct om te zetten in concrete activiteiten blijft de implementatiemethode van het uitvoerende werk buiten beeld. Dan wordt er voetstoots van uitgegaan dat de welzijnsorganisatie wel weet wat er moet gebeuren. Het is beter, vooraf de werkmethode van het professionele welzijnswerk goed af te wegen. Dat geeft meer zekerheid over het welslagen van de activiteit. Maar soms kan het niet anders dan werkende weg tot inzicht te komen.

Voor het vertalen van de beleidsvisies naar operationele doelen, zijn verschillende best practices in ontwikkeling.

Bij het vaststellen van de operationele beleidsdoelen wordt rekening gehouden met welke welzijnfuncties en prioriteiten aan de orde zijn. De beleidsvisies en prioriteiten zijn vastgesteld in de nota's over de Herijking van het welzijnsbeleid van stadsdeel Oud Zuid (2002 en 2003), de opeenvolgende Programmabegrotingen en andere beleidsnotities. De welzijnfuncties zijn beleidsneutraal ontwikkeld langs twee wegen als volgt.

Het stadsdeel participeert in het gemeentebrede traject van de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en in het Landelijke WILL-project (Welzijn Informatievoorziening Lokaal Landelijk). Van beide kanten is gewerkt aan een functionele indeling van het welzijnsbeleid. Bij de invoering van de WMO in Amsterdam wordt gewerkt met drie beleidsvelden en een aantal domeinen (zie samenvatting bijlage 2). In het WILL-project is gekozen voor vier Landelijke Welzijns Doelen (LWD's) (zie voor een nadere uitleg bijlage 3)

### **Landelijk Welzijns Doelen Kader, WILL-project juni 2005**

Doel	Omschrijving
Zelfredzaamheid	Zorgen voor jezelf en/of je eigen huishouden.
Deelname aan het maatschappelijk verkeer	Ontplooiing van het individu voor het eigen bestaan met (on)betaalde arbeid, cultuur, educatie, sport, sociaal, hobby's en uitgaan. Het verrichten van vrijwilligerswerk is hierbij het doel op zich.
Maatschappelijke inzet	Leveren van een bijdrage aan de samenleving door het individu door te participeren in mantelzorg, vrijwilligerswerk en organisatie van verenigingen. Het verrichten van vrijwilligerswerk is hierbij het middel om iets buiten het individu te bereiken.
Sociale samenhang	Het faciliteren van de publieke facetten van de samenleving. Het betreft het collectieve goed: het elkaar kunnen treffen, in de zin van ruimte, debat en territorium resulterend in leefbaarheid en veiligheid. Als voorwaarde dient er een goede sociale infrastructuur te zijn. Sociale infrastructuur is een minimum aan voorzieningen en regels om als burger actief te zijn.

In deze notitie kiezen we voor de WILL-LWD indeling omdat deze beleidsneutraal is en er geen niveau's door elkaar worden gehaald. Overigens is deze indeling vergelijkbaar met de uitgangspunten van het model van Amsterdam, waarbij ook wordt uitgegaan van de piramide van Maslow van primaire levensbehoeften (de basis) tot en met de behoefte aan sociale samenhang (de top).

Na het matchen van de operationele doelen (het waarom en het wat) en de implementatiemethode (het hoe) wordt verder gewerkt aan de prestatieverwachtingen op de werkvloer. Wat doet het welzijnswerk, voor wie, in welke mate, waar en wanneer? En daar komen registratie- en verantwoordingsafspraken aan te pas op het niveau van de bedrijfsvoering en liefst SMART.

### **1.3 Wat is SMART?**

In de handleiding meetbare doelstellingen van het stadsdeel (Werkgroep Stroomlijnen Onderzoek, januari 2005) is een aantal stappen beschreven voor het formuleren van meetbare doelstellingen.

Stap 1 is afbakenen. Een doelstelling wordt vaak in vrij algemene, kwalitatieve termen geformuleerd. Wat is bij voorbeeld goede dienstverlening, een veilige wijk en een kwalitatief hoogwaardige openbare ruimte nu precies en is dat meetbaar?

Stap 2 opsplitsen. Algemene doelstellingen kunnen worden gesplitst in operationele, meetbare doelstellingen.

Stap 3 is, bepaal indicatoren en streefwaarden. Een meetbare doelstelling bestaat uit één of meerdere indicatoren. Deze worden voorzien van streefwaarden om te beoordelen of de doelstellingen zijn gehaald.

Stap 4 is, toets de gekwalificeerde doelen aan de SMART-principes. Een goede meetbare doelstelling is SMART-geformuleerd. Dat wil zeggen:

Specifiek wat precies wordt gemeten, bevinden de doelstellingen zich op wijkniveau, op buurtniveau, op stadsdeelniveau? Hoe preciezer hoe beter.

Meetbaar kwantitatief, in getallen uitgedrukt.

Aanvaardbaar, doelmatig en doeltreffend. De betrokken partijen moeten achter de doelstelling en aanpak staan.

Realistisch leg de lat op een hoogte die haalbaar is en motiveer waarom dat zo is.

Tijdgebonden, bepaal wanneer het doel gehaald moet zijn.

Zijn deze principes naar tevredenheid uitgewerkt dan zijn we SMART bezig.

Stap 5 is te bepalen hoe gemeten gaat worden. Waar komt de informatie vandaan, hoe vaak en welke middelen zij daarvoor nodig?

Stap 6 is, houdt hoofdzaken in de gaten, de wezenlijke beleidsuitkomsten en formuleer niet voor elk detail een doelstelling die SMART wordt uitgewerkt. Probeer de kern van de zaak te vatten.

#### **1.4 Soorten van indicatoren**

Bij het opstellen van de subsidiebeschikkingen wordt rekening gehouden met deze stappen, gebruikmakend van de kennis die over budgetsubsidieëring is ontwikkeld. De meeste indicatoren gaan over de bedrijfsvoering en wel het proces of het bereik van de activiteiten van de uitvoerder. Bij voorbeeld de openstellinguren van de balie per week, het aantal te verstrekken maaltijden aan ouderen per jaar en het aantal deelnemers of cliëntcontacten maatschappelijk werk. De activiteiten van het gesubsidieerde welzijnswerk zijn in dit verband ruwweg in twee categorieën te splitsen: we kunnen reguliere basisvoorzieningen (klantgericht) onderscheiden en we kunnen specifieke interventies in het leven van de buurtbewoners onderscheiden in de vorm van bijzondere projecten.

In het kader van het landelijke WILL-project (WILL is Welzijn Informatievoorziening Landelijk Lokaal) zijn algemene welzijnsdoelen ontwikkeld naast productkaarten voor de bedrijfsvoering van welzijnsinstellingen. Het is de bedoeling deze in het kader van de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning te benutten. De doelen beogen een bepaald effect terwijl de productkaarten SMART geformuleerd over de bedrijfsvoering gaan. Een voorbeeld van een productkaart "Front Office Contacten" is in de bijlage opgenomen (zie bijlage 4).

#### **1.5 Conclusies**

Dit hoofdstuk eindigt met enkele conclusies en de richting van het vervolg van deze notitie.

Er wordt op verschillende niveau's gemeten.

Effectmeting gaat over het maatschappelijke resultaat van welzijnsactiviteiten. Het wordt gemeten om op strategisch beleidsniveau te kunnen evalueren en eventueel bijstellen. Het gebeurt vooral in de vorm van opinieonderzoek. Het vooronderstelde oorzakelijke verband tussen maatschappelijke effecten en de welzijnsactiviteiten is moeilijk bewijsbaar met effectmeting (SMART).

Het SMART meten van prestaties gebeurt op operationeel uitvoeringsniveau. De kosten per eenheid product zijn hier onderdeel van.

Daar tussen in zijn andere meetmethodes gangbaar. Denk aan vormen van klanttevredenheidsonderzoek, hoe ervaart de klant de activiteit waar aan hij/ zij deelneemt en aan vormen van klantvolgsystemen, hoe ontwikkeld iemand zich in het traject waar aan hij/zij deelneemt. Daar naast zijn er tal van mogelijkheden om beleidsgevoelige signalen op te vangen door de voelhorens in het veld uit te steken. Dat kan door naar bewoners te luisteren, deel te nemen aan netwerken, evaluatierapportages te beoordelen, partners in samenwerkingsverbanden te raadplegen enz.

In het WILL-project heeft een werkgroep resultaatmanagement veel informatie verzameld over indicatoren en meeteenheden gelijkwaardig aan die van genoemd O&S-rapport. Ook daar is geconcludeerd dat het vooronderstelde oorzakelijke verband tussen maatschappelijke effecten en de welzijnsactiviteiten moeilijk bewijsbaar is met effectmeting (SMART). Deze werkgroep gaat zich nu richten op de methodieken van welzijnswerk met de bedoeling, te sturen op methodieken waardoor een beter resultaat wordt bereikt. Denk bij voorbeeld aan de ketenbenadering voor jeugd en veiligheid, ontmoeten is samenwerken in de samenlevingsopbouw, aanbod versus vraaggericht, het buurthuiswerk meer flexibel wijkgericht inzetten of een mengeling van algemeen en specifiek aanbod in het bibliotheekwerk (algemeen aanbod gericht op leeftijdsgroepen en specifiek aanbod voor doelgroepen wijkgericht).

In het tweede hoofdstuk van deze notitie worden enkele casussen besproken uit oogpunt van resultaatmeting. De nadruk ligt op het beleidsdoel sociale samenhang in prioriteitsgebieden. Concreet gaat het om samenlevingsopbouwprojecten, die tijdelijk en op proef uit Bestuursakkoordgeld worden gesubsidieerd en door de wijkopbouwcentra uitgevoerd.

## **Hoofdstuk 2 De praktijk van samenlevingsopbouwprojecten**

### **2.1 Introductie**

De functies van de drie wijkopbouwcentra in ons stadsdeel zijn gestandaardiseerd. In de subsidiebeschikkingen wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere basisfuncties en flexibel vaste functies. De basisfuncties zijn wijkgebonden. De flexibele functies zijn gebiedsgericht inzetbaar afhankelijk van prioriteitstelling en mede in overleg met Wijkcoördinatie/management. Deze functies worden jaarlijks uitgewerkt in de reguliere subsidieovereenkomsten met de wijkopbouwcentra (zie als voorbeeld bijlage 5, de subsidieovereenkomst 2006 voor Wijkopbouwcentrum Zuid West). Conform deze overeenkomsten wordt verantwoording afgelegd. Dit in de vorm van een jaarlijks inhoudelijk verslag en een prestatieverslag.

Daar naast kan het stadsdeelbestuur tijdelijke projecten uitbesteden. Dit wordt wel de functie “flexibele top” genoemd. Ze vallen onder het landelijke welzijnsdoel “sociale samenhang” (zie de LWD-indeling bijlage 3 en enkele definities van sociale samenhang in bijlage 7). Deze samenlevingsopbouwprojecten zijn in de subsidieovereenkomst op uitvoeringsniveau uitgewerkt (Zie als voorbeeld bijlage 6, de beschikking voor de samenlevingsopbouwprojecten). Ze zijn voorzien van specifieke verantwoordingsafspraken.

In het vervolg worden de projecten als casussen getoetst aan de doelstellingen en verantwoordingseisen en worden de (tussen-) evaluaties besproken. Deze evaluaties zijn op 14 september 2005 ingediend en voorzien van advies. Eén van de projecten was toen afgerond. In dit geval is de evaluatie de eindevaluatie. De overige projecten zijn halverwege. Hierbij is sprake van een tussenevaluatie en de wijkcentra wachtten op een voortgangsbesluit.

## **2.2 De wijkcentra en projecten voor prioriteitswijken**

De wijkopbouwcentra zijn uitgenodigd gezamenlijk een projectofferte in te dienen op grond van de prioriteiten van het stadsdeel voor de prioriteitswijken Stadionbuurt en de Zuid Pijp. Wijkcentrum Zuid West trad op als subsidiepunt voor de gezamenlijke wijkcentra. De projectperiode begon in september 2004 en eindigt in het najaar van 2006. De complete subsidieovereenkomst is toegevoegd (zie bijlage 6). De algemene doelstelling en rapportageafspraken worden hieronder weergegeven. De evaluaties zijn ingediend in de vorm van een rapport per project. Deze liggen ter inzage.

Algemeen doel van de samenlevingsopbouwprojecten is het stimuleren van sociale samenhang en maatschappelijke participatie ten behoeve van de leefbaarheid in de prioriteitswijken Nieuwe Pijp en Stadionbuurt. Hierbij wordt ingespeeld op kansrijke (bekende en latente) bewonersinitiatieven in combinatie met aansprekende aandachtspunten uit wijkanalyses, -plannen en -programma's, herijkingnota, lopende projecten, beleidsaanbevelingen op andere terreinen zoals sociale activering en ideeën van wijkorganisaties.

Het beoogde effect is, door tijdelijke ondersteuning (activerende impuls) van kleinschalige buurtinitiatieven uit maatschappelijk oogpunt buurtbetrokkenheid te vergroten, buurtbewoners van verschillende herkomst (culturele waarden en gedragspatronen) meer met elkaar in contact te brengen, onderling begrip te krijgen (bijvoorbeeld consensus bereiken over gedragscodes, zowel bij de deelnemende bewoners als bij instanties) en bekendheid met en aanbod van wijkorganisaties te versterken.

De nadruk ligt op het aanspreken van waardevolle buurtinitiatieven en niet op problemen oplossen; initiatieven die met een steun in de rug op eigen kracht verder komen, zodat buurtbewoners meer vorm en inhoud kunnen geven aan de eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Het doel is al lerende met de betrokken bewoners en instanties en zonodig bijsturend tot resultaten te komen volgens de methodieken van samenlevingsopbouw.

De rapportages worden als volgt opgezet:

1. Beschrijving van meetbare doel- en taakstellingen bij de start van het project/programma.
2. Welke werkwijze is gevolgd om de doelen te realiseren?
3. Resultaatevaluatie.
4. Procesevaluatie.
5. Financiële evaluatie.
6. De aanbevelingen over de methode, de toepasbaarheid elders, om de resultaten effectiever te realiseren, het verzamelen van en omgaan met signalen van betrokkenen en eventueel om de voortgang te waarborgen.

De waardering van het project berust op belevingsonderzoek bij de betrokkenen en op registraties van de te meten resultaten.

### **1° Project Het Van Tuylplein Communiqueert**

Dit project is afgerond. De projectevaluatie gaf de volgende samenvatting en conclusies volgens de projectleiding.

Met dit project wilden wij communicatie tussen hangjongeren en omwonenden van het Van Tuylplein bewerkstelligen. Het project was er daarom op gericht een methodiek te ontwikkelen om deze communicatie tot stand te brengen. Het belangrijkste resultaat is, dat gebrek aan vertrouwen de meest belemmerende factor is. Bij jongeren wordt een ronduit wantrouwen geconstateerd van “de overheid”. Er wordt teveel over jongeren gesproken en te weinig met hen.

Uit de quick-scan trekken wij verder de conclusie dat goede communicatie in het vroegst mogelijke stadium van overlast de meeste kans biedt op vermijden van escalatie. Wij vinden dat het jongeren- en opbouwwerk hierin een bijzondere verantwoordelijkheid hebben en moeten samenwerken. Het is volgens ons nodig dat beide werksoorten daarvoor een gezamenlijke visie en methodiek gebruiken.

Voor nu en verder stellen wij een tweeledige aanpak voor: initiatiefgericht, relaties opbouwend enerzijds en direct ingrijpend anderzijds. Hiermee is in feite van start gegaan. De bijzondere opdracht daarbij is om het vertrouwen van de jongeren te herwinnen. Het wijkopbouwwerk zal hieraan bijzondere aandacht schenken.

Mede als resultaat van het jongeren- en opbouwwerk is er nu rond het Van Tuylplein (er zijn relaties gelegd met jongeren rond dit plein en de Marathomweg/ Hygiëapplein) een sociaal en professioneel netwerk dat in geval van “overlast” meteen in actie kan komen. Overigens wordt opgemerkt dat in de projectperiode geen sprake was van noemenswaardige overlast, zodat de inzichten en afspraken niet aan de praktijk konden worden getoetst (einde citaten). Hiermee is dit project afgerond. De resultaten komen tot uitdrukking in de vorm van een opinieverslag. Er is (verder) geen sprake van meetresultaten.

Het advies is, de projectleiding te vragen hoe samenlevingsopbouw in samenwerking met het jongerenwerk concrete vorm geeft aan het verbeteren van de vertrouwenskwestie en aan het stimuleren van deelname aan het maatschappelijke verkeer, maatschappelijke inzet en sociale samenhang (de WILL-doelen) door de betreffende jongeren. Hierbij hoort een programma van maatregelen/ draaiboek. Wat kan uit de reguliere middelen worden aangepakt en wat eventueel extra? Dit mede in verband met de aangenomen motie over het treffen van jongerenvoorzieningen in samenspraak met jongeren (vooralsnog is dit benoemd als jongerenparlement).

## **2<sup>e</sup> Project Zorg om ouderen**

Volgens de tussenrapportage is gekozen voor de methode van huisbezoeken in de omgeving van het Bertelmanplein. Gezien de beperkte middelen zijn er 22 gesprekken met (allochtone) ouderen gevoerd. Het resultaat van het onderzoek is volledig weergegeven. De conclusies zijn als volgt verwoord:

Het is een plezierige buurt om in te wonen; eenzaamheid valt niet op; mensen hebben goede ervaringen met de burens en buurtgenoten; als er hulp nodig is wordt daar meestal in voorzien; men is beslist bereid om hulp te bieden; men heeft behoefte om meer met elkaar in contact te komen; er is behoefte om diverse groepen meer met elkaar in contact te laten komen; een goede relatie met burens vindt men heel belangrijk; het nut van een instelling is twijfelachtig (mensen bij elkaar brengen is de meest genoemde functie). De hoofdconclusies zijn:

- 1) mensen hebben kennelijk meer contacten en kunnen beter voor (eenvoudige) vormen van hulp zorgen dan werd aangenomen;
- 2) elkaar in de buurt (kunnen) ontmoeten is een essentiële voorwaarde voor het leggen van contacten en het aangaan van hulprelaties;
- 3) dat op grond hiervan het oorspronkelijke projectvoorstel herzien moet worden.

Met dit laatste wordt bedoeld dat er geen behoefte is aan het direct stimuleren van buurtthulpinitiatieven maar wel aan het stimuleren of bieden van geschikte ontmoetingsplaatsen.

Het advies is: het project ombuigen naar het stimuleren van samenkomst- en inlooptmogelijkheden versus wensen in de buurt. De subsidie voor de tweede tranche wordt verstrekt op voorwaarde van goedkeuring van een nog in te dienen uitvoeringsprogramma.

### **3° Het Vrijwilligersproject Oud Zuid**

De opdracht is verleend om:

- Twee vrijwilligersmarkten te organiseren, één in de Pijp en één in Zuid/West
- Door middel van een quick scan bij bewonersorganisaties, instellingen en zelforganisaties de wensen en de beleving van vrijwilligerswerk worden geïnventariseerd.

De quick scan is opgeleverd (augustus 2005) en op 11 september 2005 is de eerste vrijwilligersmarkt in De Pijp gehouden.

De quick scan voldoet niet aan de verwachtingen, biedt geen inzicht in het palet van vrijwilligersorganisaties in Oud Zuid. De in de quick scan geboden informatie is te summier om een goede inhoudelijke inbreng ten behoeve van beleidsontwikkeling door het stadsdeel mogelijk te maken.

Voorstel is om de tweede tranche van dit project anders in te richten, waarbij het Wijkopbouworgaan aan het stadsdeel ondersteuning biedt om de inspraakprocedure voor de vrijwilligersnota te begeleiden. Het Wijkopbouworgaan heeft hulp geboden om meer kennis over de situatie in het stadsdeel te verschaffen zoals in eerste instantie in de quick-scan zou gebeuren.

Bovenstaand voorstel is aan het Wijkopbouworgaan voorgelegd. Hieruit is naar voren gekomen dat een tweede vrijwilligersmarkt niet binnen het beschikbare budget kan worden uitgevoerd. Om de tweede markt toch uit te voeren is een additionele tijdsinzet van circa 60 uur nodig. De afweging moet gemaakt worden of voortzetten van het project nuttig is, zo'n tweede markt wél brengt wat bij de eerste niet lukte en of voortzetten op een andere manier in het spoor van de beleidsontwikkeling uitkomst biedt.

Het advies is, de projectleiding uit te nodigen een projectvoorstel te doen, aan de hand van de methodiekontwikkeling (activeren van bewonersinitiatieven/ vrijwilligerswerk) bij de overige projecten en in het verlengde van de beleidsontwikkeling van vrijwilligersbeleid.

### **4° Project Buurtmuseum**

In de tussenrapportage wordt uitgelegd hoe het buurtmuseum tot stand is gekomen en welke groepen allemaal gebruik van maken. Daarna is een voortgangsrapportage door de projectleider opgesteld als volgt.

Momenteel maken verschillende groepen gebruik van het buurtmuseum. De ene groep is wat meer georganiseerd dan de ander. In eerste instantie komen ze bij elkaar om te praten over hun dagelijkse bezigheden. Allerlei maatschappelijke vraagstukken passeren de revue. De rol van de projectmedewerkster is dat de bewoners aangezet, gestimuleerd, worden om concreet iets met deze bezigheden te doen. Zo is de groep Marokkaanse mannen van de eerste generatie op het idee gekomen om in de aanloop naar de gemeenteraads- en landelijke verkiezingen informatiebijeenkomsten te organiseren voor andere allochtone mannen van de eerste generatie. De mannen merken op dat de opkomst van allochtonen tijdens verkiezingen erg laag is en willen daar een positieve verandering aan brengen. Door steeds een andere

partij uit te nodigen in het buurtmuseum, willen zij zich oriënteren en voorbereiden op de verkiezingen.

Een ander beoogd doel voor de korte en lange termijn is dat de huidige gebruikers van het buurtmuseum een actieve rol gaan spelen in het betrekken van andere buurtbewoners. Enkele mannen hebben al aangegeven als buurtvader in het buurtmuseum te willen fungeren voor de Marokkaanse jongeren uit de buurt. Een avond per week zullen deze mannen de jongens opvangen en daar waar nodig begeleiden, adviseren over dingen die hen bezig houden zoals school, werk etc. Tevens wordt er getracht de jongens te activeren om zich te organiseren en op hun beurt weer iets te kunnen betekenen voor andere buurtbewoners.

Tot slot hebben enkele vrouwelijke ‘autochtone’ buurtbewoners al aangegeven graag iets te willen betekenen voor de ‘allochtone’ buurtbewoners. Het helpen bij het invullen van formulieren of huiswerkbegeleiding geven aan allochtone vrouwen van de eerste generatie zijn concrete ideeën.

Kortom, het buurtmuseum gaat nu een niveau omhoog. Er ontstaan nieuwe groepen, de bestaande groepen ontwikkelen zich en er wordt samengewerkt tussen de verschillende groepen waar mogelijk en als ze dat willen.

### Methodiek en acties samenlevingsopbouw bewonersondersteuning Buurtmuseum

sociale samenhang ↔ ‘Ontmoeting’ ↔ ‘Samen Werken’ ↔ interculturalisatie		
<p>Bij ‘Ontmoeting en Samen Werken’ worden bewoners gestimuleerd hun ‘passieve’ ideeën om te zetten in daden en draagvlak voor hun hun initiatieven te verwerven bij andere buurtbewoners of werkgroepen. De laagdrempeligheid en de geboden ruimte voor creativiteit van het Buurtmuseum dienen als middel.</p> <p>Samenlevingsopbouw op basis van aanwezige kwaliteiten (ABCD-methode) en oog voor innovatie voortkomend uit de etnisch-culturele diversiteit.</p> <p>Opbouw van onderling vertrouwen, zelfredzaamheid en actieve deelname aan maatschappelijke processen in de buurt. Het stimuleren van bewoners om apathie en machteloosheids gevoelens te doorbreken en ondersteuning bieden aan bewonersinitiatieven staan daarbij voorop.</p> <p>Toekomst perspectieven: Het Buurtmuseum: initiatiefhok en kweekvijver voor een heterogene cultuur.</p>		
Doelstelling	Activiteiten	Buurt
<p>Kwantitatieve en kwalitatieve verbetering Buurtmuseum: &gt;Verbetering afspiegeling deelnemers van de maatschappij; &gt;Doorbreken cultuur van apathie en machteloosheid; &gt;Deelnemers inspireren om zelfredzaam te zijn en verantwoordelijkheid te nemen; &gt;Verbetering van de sociale kwaliteit van het samenleven in de buurt.</p>	<p>Proactieve benadering - mogelijkheden voor bewoners in het kader van Wijkjaarprogramma, ‘Wij Amsterdammers’. (medebeheer, dialoog, buurtleefbaarheid en cohesie bevorderende bewonersacties)</p> <p>Positieve krachten en talenten van bewoners stimuleren.</p> <p>Ondersteuning bieden bij planvorming, onderlinge communicatie en organisatie management werkgroepen.</p>	<p>Aandachtsgebied Nieuwe Pijp: Van Woustraat; Diamantbuurt; Burgemeester Tellegenbuurt;</p>
		<p>Beoogd Resultaat</p>
		<p>6 groepen faciliteren en ondersteunen 4 Thema-bijeenkomsten 2 initiatieven uitgevoerd 2 nieuwe werkgroepen 1 belangenbehartigings groep 4 exposities Verhoging bezettingsgraad (nu 28 procent) met 40% ( In het</p>
<p>Methodieken</p>		
<p>&gt;Samenwerken, mensen maken de buurt</p>		

>Kwaliteiten (van verschillende culturen) benutten >Empowerment van bouwen op vertrouwen tot participatie > TOPOI en ABCD*>>>>>>	*TOPOI=Taal, Ordening, Personen, Organisatie en Inzet = voorkomen van cultureel bepaalde misverstanden. ABCD=Wijkontwikkeling op eigen kracht en redeneer niet van uit problemen maar van uit capaciteiten van bewoners en (in)formele netwerken.	Buurtmuseum geld het 'Anders open beleid' = 7 dagen x 16 uur)
		Samenwerking met:  Burgers, Buurtgroepen, Netwerkpartners

Het advies is om door te gaan met dit project van uit de huidige locatie. Een grootschaliger accommodatie is strijdig met de idee van werken met een huiskamerachtige opzet. Andere, beschikbare locaties kunnen eventueel op incidentele basis worden benut. Er zit voldoende potentie in de aanpak voor het versterken van netwerkrelaties door en voor buurtbewoners mits de aansturing van het professionele opbouwwerk goed gewaarborgd is en afspraken met de partners in het veld worden nagekomen. Dit verdient bijzondere aandacht om gelijk op te trekken met de samenwerkende organisaties in de Diamantbuurt. Door afstemming moet overlap in activiteiten en “elkaar in de wielen rijden” worden voorkomen. Een aanspreekpunt bij het wijkcentrum moet bekend zijn om regelmatig de vinger aan de pols te kunnen houden.

Zo mogelijk worden acties bij bestaande initiatieven van de partners in de wijk aangehaakt om de beoogde resultaten te versterken.

### 5<sup>e</sup> Project Mondige Meiden

Als vervolg op de projectrapportage is de projectleiding met de volgende bevindingen gekomen.

In de eerste projectperiode is er een meidengroep van Marokkaanse meiden samengesteld. Zij vormen de Mondige Meiden. Deze groep van 12 tot 16 meiden is in het eerste jaar van het project actief betrokken geweest bij een aantal activiteiten (in de buurt). Zoals bijvoorbeeld deelname aan verschillende debatavonden, een bezoek aan het Verzetsmuseum, het organiseren van een debatavond n.a.v. Nationale Vrouwendag, deelname aan de vrijwilligersmarkt.

De deelnemers zijn allen meiden die over verschillende maatschappelijke onderwerpen nadenken en de behoefte hebben hun mening met anderen te delen. Eveneens hebben zij de behoefte meningen van anderen te horen en met hen in discussie te gaan. Het zijn meiden die graag mondig willen zijn en willen participeren in het maatschappelijke debat.

De andere conclusie is, dat het deze meiden vaak ontbreekt aan kennis en vaardigheden om op een constructieve manier te participeren. De mondigheid van de meiden heeft op dit moment meer weg van irritant gedrag, in plaats van assertiviteit. Hiermee zou de groep meiden zichzelf juist kunnen schaden door deelname aan debatavonden.

Op basis van deze conclusies, kunnen we voor 2006 tot een specifiekere doelstelling van het project komen, gericht op het oefenen in debatteren.

“Meiden de kennis en vaardigheden bijbrengen om op een zelfbewuste en constructieve manier mondig en weerbaar te zijn met als resultaat een stevig fundament voor participatie” Om deze doelstelling te (helpen) realiseren denken we in de tweede projectperiode concreet aan de volgende cursussen:

- Conflicthanteringstraining (via Stichting Inkracht)
- training argumenteren en onderhandelen (via Stichting Vrouw en Milieu)
- training zelfbewustzijn (via Stichting Ishan)

Uitgangspunt is het bouwen aan de basis van zelfredzaamheid, weerbaarheid en mondigheid welke een voorwaarde is voor het op een constructieve manier participeren aan de samenleving.

De mate waarin en het niveau waarop de trainingen aan de meiden kunnen worden aangeboden is afhankelijk van de subsidie die voor het project beschikbaar is. De trainingen kosten gezamenlijk ongeveer € 9.000.

De training is opgezet voor vrouwen die zich actief (willen) inzetten voor een duurzame samenleving.

Gezien de doelstellingen van het project is de cursusperiode één van de middelen om die doelstellingen te bereiken. De projectleiding meldt dat er op 16 december 2005 in samenwerking met Streetcornerwork en Cinetol een kleinschalig discussie/thema avond plaatsvindt. Parallel aan de cursussen/trainingen zal er om de 4 weken een thema- avond met de meiden van Streetcornerwork en Cinetol worden georganiseerd. Uiteindelijk is het de bedoeling dat de Mondige Meiden zelfstandig een groot debat voor de buurt organiseren. Hun cursuscertificaten hebben zij dan op zak en hun opgedane kennis delen zij met de aanwezigen. Het advies is, het project voort te zetten, de training te plaatsen in het kader van het project en aansturen op oefening in debatten e.d. om aan de doelstellingen (resultaten SMART) te blijven voldoen. Het benodigde bedrag is beschikbaar van uit het projectbudget Marokko-Nederland (restant € 10.000).

Voor het overige gelden de zelfde opmerkingen als genoemd aan het einde van de tekst over het Buurtmuseumproject.

Er zit voldoende potentie in de aanpak voor het versterken van netwerkrelaties door en voor buurtbewoners mits de aansturing van het professionele opbouwwerk goed gewaarborgd is en afspraken met de partners in het veld worden nagekomen. Dit verdient bijzondere aandacht om gelijk op te trekken met de samenwerkende organisaties in de Diamantbuurt. Door afstemming moet overlap in activiteiten en “elkaar in de wielen rijden” worden voorkomen. Een aanspreekpunt bij het wijkcentrum moet bekend zijn om regelmatig de vinger aan de pols te kunnen houden.

Zo mogelijk worden acties bij bestaande initiatieven van de partners in de wijk aangehaakt om de beoogde resultaten te versterken.

## **Hoofdstuk 3 Conclusies en voortgang**

### **3.1 De theorie**

Er wordt op verschillende niveau's gemeten.

Effectmeting gaat over het maatschappelijke resultaat van welzijnsactiviteiten. Het wordt gemeten om op strategisch beleidsniveau te kunnen evalueren en eventueel bijstellen. Het gebeurt vooral in de vorm van opinieonderzoek. Het vooronderstelde oorzakelijke verband tussen maatschappelijke effecten en de welzijnsactiviteiten is moeilijk bewijsbaar met effectmeting (SMART).

Het SMART meten van prestaties gebeurt op operationeel uitvoeringsniveau. De kosten per eenheid product zijn hier onderdeel van.

Daar tussen in zijn andere meetmethodes gangbaar. Denk aan vormen van klanttevredenheidsonderzoek, hoe ervaart de klant de activiteit waar aan hij/ zij deelneemt en aan vormen van klantvolgsystemen, hoe ontwikkeld iemand zich in het traject waar aan hij/zij deelneemt. Daar naast zijn er tal van mogelijkheden om beleidsgevoelige signalen op te vangen door de voelhorens in het veld uit te steken. Dat kan door naar bewoners te luisteren, deel te nemen

aan netwerken, evaluatierapportages te beoordelen, partners in samenwerkingsverbanden te raadplegen enz.

### **3.2 De wijkcentraprojecten**

#### 1° project Het Van Tuylplein Communiceert

Het eerste project was gebaseerd op overlast veroorzakende jongeren en die bleken er (gelukkig) niet te zijn. Het eindresultaat is: goede handelingsafspraken tussen de direct betrokken instellingen indien dit probleem wel de kop opsteekt.

Het advies is, de projectleiding te vragen hoe samenlevingsopbouw in samenwerking met het jongerenwerk concrete vorm geeft aan het verbeteren van de vertrouwenskwesitie en aan het stimuleren van deelname aan het maatschappelijke verkeer, maatschappelijke inzet en sociale samenhang (de WILL-doelen) door de betreffende jongeren. Hierbij hoort een programma van maatregelen/ draaiboek. Wat kan uit de reguliere middelen worden aangepakt en wat eventueel extra? Dit mede in verband met de aangenomen motie over het treffen van jongerenvoorzieningen in samenspraak met jongeren (vooralsnog is dit benoemd als jongerenparlement).

#### 2° project Zorg om ouderen

Het tweede project ging uit van een bepaalde methode om onderlinge hulpverlening te stimuleren. Ontdekt is dat die methode niet tot het verwachte resultaat leidt. Het project zou voortgezet kunnen worden door een andere methode te kiezen.

Het advies is: het project ombuigen naar het stimuleren van samenkomst- en inloopmogelijkheden versus wensen in de buurt. De subsidie voor de tweede tranche wordt verstrekt op voorwaarde van goedkeuring van een nog in te dienen uitvoeringsprogramma.

#### 3° Het Vrijwilligersproject Oud Zuid

Het derde project was bedoeld om meer bekendheid te geven aan en inzicht te krijgen in het vrijwilligerswerk binnen het stadsdeel mede met het oog op een te ontwikkelen vrijwilligersbeleid. Dit is niet goed uit de verf gekomen. Dit project zou op een andere manier kunnen worden voortgezet.

Het advies is, de projectleiding uit te nodigen een projectvoorstel te doen, aan de hand van de methodiekontwikkeling (activeren van bewonersinitiatieven/ vrijwilligerswerk) bij de overige projecten en in het verlengde van de beleidsontwikkeling van vrijwilligersbeleid.

#### 4° project Buurtmuseum

Het advies is om door te gaan met dit project van uit de huidige locatie. Een grootschaliger accommodatie is strijdig met de idee van werken met een huiskamerachtige opzet. Andere, beschikbare locaties kunnen eventueel op incidentele basis worden benut. Er zit voldoende potentie in de aanpak voor het versterken van netwerkrelaties door en voor buurtbewoners mits de aansturing van het professionele opbouwwerk goed gewaarborgd is en afspraken met de partners in het veld worden nagekomen. Dit verdient bijzondere aandacht om gelijk op te trekken met de samenwerkende organisaties in de Diamantbuurt. Door afstemming moet overlap in activiteiten en “elkaar in de wielen rijden” worden voorkomen. Een aanspreekpunt bij het wijkcentrum moet bekend zijn om regelmatig de vinger aan de pols te kunnen houden.

Zo mogelijk worden acties bij bestaande initiatieven van de partners in de wijk aangehaakt om de beoogde resultaten te versterken.

### 5° project Mondige Meiden

Het advies is, het project voort te zetten, de training te plaatsen in het kader van het project en aansturen op oefening in debatten e.d. om aan de doelstellingen (resultaten SMART) te blijven voldoen. Het benodigde bedrag is beschikbaar van uit het projectbudget Marokko-Nederland (restand € 10.000).

Er zit voldoende potentie in de aanpak voor het versterken van netwerkrelaties door en voor buurtbewoners mits de aansturing van het professionele opbouwwerk goed gewaarborgd is en afspraken met de partners in het veld worden nagekomen. Dit verdient bijzondere aandacht om gelijk op te trekken met de samenwerkende organisaties in de Diamantbuurt. Door afstemming moet overlap in activiteiten en “elkaar in de wielen rijden” worden voorkomen. Een aanspreekpunt bij het wijkcentrum moet bekend zijn om regelmatig de vinger aan de pols te kunnen houden.

Zo mogelijk worden acties bij bestaande initiatieven van de partners in de wijk aangehaakt om de beoogde resultaten te versterken.

### 3.3 De rapportages

De (tussen) rapportages en de gesprekken met de projectleiding die daar op hebben plaatsgevonden geven voldoende houvast voor het nemen van een besluit over het vervolg. Eén projectrapportage was een eindevaluatie. De andere zijn tussenevaluaties. Afhankelijk van de voortgangsbesluiten zal uit het vervolg en de eindevaluaties in het najaar van 2006 moeten blijken in hoeverre resultaatmeting SMART uitkomst biedt bij het zoeken naar beleidskoerswijzigingen op het terrein van samenlevingsopbouwprojecten.

In het kader van resultaatmanagement gaat het vooral om werkmethodeontwikkeling. De ingezette werkmethode moeten uitwijzen of de samenlevingsopbouw succesvol kan zijn met soorten van interventies in bepaalde situaties. Dit wordt gemeten door de ervaringen en het toekomstperspectief van de deelnemers te vragen, lessen te trekken voor een betere samenwerking tussen de betrokken wijkorganisaties en andere signalen uit de wijk op te pikken.

Op een hoger, strategisch niveau kunnen de opinieonderzoeken van O&S en zelfs de verkiezingsuitslagen zicht geven op hoe de bevolking de buurt en het beleid heeft ervaren.

### 3.4 Andere ijzers in het vuur

In de komende bestuursperiode zal verder worden gewerkt aan het invoeren van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning in de vorm van een beleidsprogramma. De gewenste beleidsdoelen en –resultaten zijn daar onderdeel van. Hopelijk worden manieren van product- en effectmeting beter afgestemd. Zodanig gestandaardiseerd, dat stadsdelen, de gemeente en ook landelijk vergelijkingen (benchmarks) mogelijk worden. Ook het landelijke WILL-project beoogt het standaardiseren van methodes en meetinstrumenten. Onderdeel daarvan zijn methodes van klanttevredenheidsonderzoeken die nu worden uitgetest.

Voor het stadsdeel is het mogelijk keuzes te maken over vormen van gestandaardiseerde tussenrapportages, over wachtlijsten, de armoedemonitor en lopende projecten afhankelijk van de beleidsgevoeligheid.

Ook in het kader van Programmabegrotingen en –jaarrekeningen zouden bepaalde maatstaven kunnen worden geïntroduceerd.

Ook in het kader van de stadsdeelreorganisatie (het LOTUS-model) zullen zaken als het signaleren (van trends), monitoring, onderzoek, rapporteren en evalueren op verschillende niveau's aandacht krijgen bij voorbeeld bij het opstellen van een structuurplan en gebiedsvisies en uitvoeringsplannen.



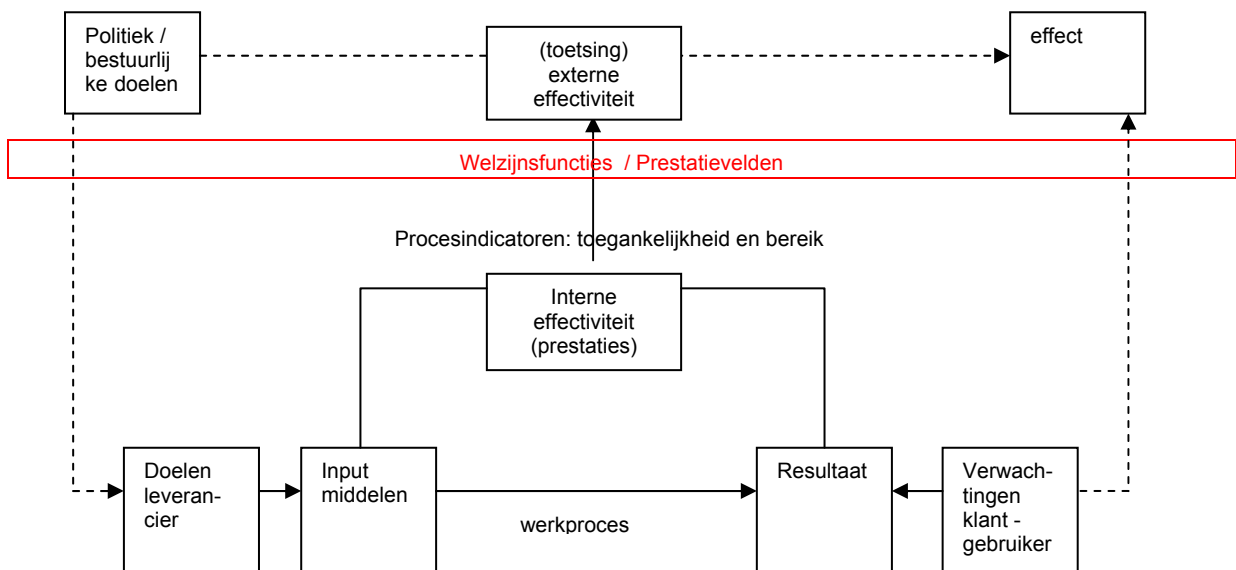
Figuur 2: beleids- en uitvoeringscyclus welzijnswerk

Stap 1	Stap 2	Stap 3	Stap 4	Stap 5
Formulering van politieke- en beleidsdoelen	Vertaling daarvan in welzijnsfuncties (in de WMO prestatievelden genoemd) en prioriteiten	Concrete activiteiten en werkzaamheden	Verrekening daarvan middels producten en rekeneenheden	Verantwoording middels verslaglegging en registratiegegevens

*Standaardisatie nader beschouwd*

Welzijnsfuncties (of prestatievelden) zijn enerzijds een hulpmiddel om de beleidsdoelen te operationaliseren en dienen anderzijds om de concrete activiteiten (politieke) betekenis te geven. Ze vormen als het ware de brug tussen de politiek en de uitvoering. Ze zijn een communicatiemiddel om de betekenis van het welzijnswerk mee te duiden. Geplaatst in het eerder gepresenteerde figuur betekent dit:

Figuur 3: de positionering van prestatievelden in de besturingscyclus



## **Bijlage 2: Bestuurlijk document “de Wmo in Amsterdam” een nieuwe kijk op participatie, zorg en welzijn 9versie 13/10/2005 (citaat en interpretatie)**

De Wmo kent 9 prestatievelden waarop de gemeente resultaten moet benoemen en producten en voorzieningen moet realiseren. De inhoud van de prestatievelden is gebaseerd op oude regelingen en regimes die onder de Wmo gaan vallen. Deze velden zijn divers van aard en reikwijdte en sluiten elkaar bovendien niet uit. Wanneer deze velden als uitgangspunt gekozen worden, bestaat het gevaar van verkokering en dubbele financiering en kunnen minder makkelijk integrale afwegingen worden gemaakt. Om aan deze bezwaren tegemoet te komen is een denkkader ontwikkeld dat universeel van aard is. Alle activiteiten van de gemeente op het gebied van zorg, welzijn en participatie kunnen worden geordend in een vijftal levensdomeinen. Dit denkkader is geënt op de piramide van socioloog Maslow, die welzijn koppelde aan de (primaire) levensbehoeften van mensen. Ofwel, mensen willen allereerst gezond zijn en zich geen zorgen hoeven te maken over de dagelijkse levensbehoeften voordat ze openstaan voor zaken als zelfontplooiing en maatschappelijke participatie.

In het bestuurlijk document “de Wmo in Amsterdam” worden de volgende levensdomeinen onderscheiden (zie blz. 5):

1. Onderdak en opvang
2. Gezondheid
3. Zelfstandig wonen
4. Sociale participatie
5. Maatschappelijke participatie

Deze domeinen worden gekoppeld aan beoogde effecten bij voorbeeld:

1. Het bieden van tijdelijk onderdak en opvang in crisissituaties
2. Het voorkomen en verminderen van gezondheids en sociale problemen
3. Het bevorderen van zelfstandig functioneren in en om de woning
4. Het bevorderen van mogelijkheden van burgers om een persoonlijk netwerk op te bouwen en te onderhouden, sociale activering
5. Het stimuleren van (groepen) burgers om een bijdrage te leveren aan het welzijn van anderen en de stad, het MEEDOEN

Deze beoogde effecten (de norm) kunnen verder worden uitgewerkt. Bij voorbeeld:

1. Het beschikbaar stellen van tijdelijke opvangplaatsen
2. Persoonlijke en huishoudelijke verzorging mogelijk maken (bijzondere kosten vergoeden, verstrekken van voorzieningen en bieden van begeleiding aan specifieke aandachtsgroepen, ook sport, opvoedingsondersteuning voor jongeren en hun ouders)
3. Bevorderen van het zelfstandig wonen door mensen met een lichamelijke of psychische beperking (woningaanpassing, mobiliteit, mantelzorgopvang, begeleiding en ondersteuning, diensten voor vrijwilligers)
4. Isolement tegengaan van doelgroepen d.m.v. persoonlijk netwerk mensen binnen de samenleving halen en houden (bijv. belcirkels, tienercentra, OKC, maatjesprojecten, sociaal culturele activiteiten e.d.)
5. Niet alleen voor aandachtsgroepen (bijv. langdurige werklozen en mensen die de Nederlandse taal niet beheersen) maar over het algemeen de verantwoordelijkheid voor elkaar stimuleren in maatschappelijk samenleef belang.

Doel	Omschrijving
Zelfredzaamheid	Zorgen voor jezelf en/of je eigen huishouden.
Deelname aan het maatschappelijk verkeer	Ontplooiing van het individu voor het eigen bestaan met (on)betaalde arbeid, cultuur, educatie, sport, sociaal, hobby's en uitgaan. Het verrichten van vrijwilligerswerk is hierbij het doel op zich.
Maatschappelijke inzet	Leveren van een bijdrage aan de samenleving door het individu door te participeren in mantelzorg, vrijwilligerswerk en organisatie van verenigingen. Het verrichten van vrijwilligerswerk is hierbij het middel om iets buiten het individu te bereiken.
Sociale samenhang	Het faciliteren van de publieke facetten van de samenleving. Het betreft het collectieve goed: het elkaar kunnen treffen, in de zin van ruimte, debat en territorium resulterend in leefbaarheid en veiligheid. Als voorwaarde dient er een goede sociale infrastructuur te zijn. Sociale infrastructuur is een minimum aan voorzieningen en regels om als burger actief te zijn.

Kader voor het junicongres 2005

#### OMSCHRIJVING 4 WELZIJNSDOELEN IN VISIEDOCUMENT

**Sociale samenhang** is het kernbegrip in deze nota en tevens een van de doelen van het welzijnswerk. Het gaat hierbij om de begrippen leefbaarheid en veiligheid. De sociale samenhang wordt bevorderd met het buurtgericht werken. Er wordt geschetst hoe deze werkwijze kan bijdragen aan een betere sociale samenhang en wat (in relatie hiermee) in het kader van welzijnswerk gedaan kan worden. Deze buurtbeheermethode is speerpunt van de klantgerichte benadering van de buurtbewoner en het welzijnswerk vervult hierbij een stimulerende, onderzoeks- en ondersteunende rol. Daarnaast gaat het om het voorwaarden scheppen tot het elkaar laten ontmoeten van mensen, met als voorwaarde een goede sociale infrastructuur.

Sociale samenhang wordt gevormd door sociale kwaliteit, sociale infrastructuur en maatschappelijke participatie. Onder sociale kwaliteit verstaan we de kwaliteit van de sociale relaties die het welbevinden en het gevoel van veiligheid van individuen en groeperingen in de samenleving bepalen. Deze sociale kwaliteit is onlosmakelijk verbonden met de economische en de fysieke kwaliteit van onze samenleving. Deze sociale kwaliteit is niet onderzocht maar via een leefbaarheidsmonitor zou hierover een waardeoordeel gegeven kunnen worden.

Het betreft ontwikkeling en aansturing van activiteiten van de lokale overheid en alle aangesloten lokale organisaties om gebiedsgebonden vraagstukken tijdig te signaleren en gezamenlijk aan te pakken. Het gaat om realisatie, verbetering of instandhouding van het sociaal maatschappelijk klimaat en de leefbaarheid in een bepaald gebiedsdeel.

Onder **zelfredzaamheid** komt aan bod hoe de welzijnsinstellingen kunnen bijdragen aan laagdrempelige ondersteuning van mensen die dat nodig hebben en aan het vergroten of waarborgen van zelfredzaamheid van mensen. Het gaat om het zorgen voor jezelf en/of je eigen huishouden, maar ook om preventieve activiteiten in het kader van opvoeding of ondersteuning. Deze taak ligt meer bij andere organisaties, bijvoorbeeld binnen de zorgsector, en wordt vaak regionaal uitgevoerd. Aanvullend hierop kan het welzijnswerk een aanbod bieden, vooral in toeleidende zin en/of als voorloper van deze zorg.

Het welzijnswerk heeft hierbij voornamelijk een ondersteunende en preventieve rol. Daarnaast kan er op het snijvlak van zorg en welzijn voor specifieke kwetsbaren een aanvullend aanbod worden geboden.

**Deelname aan het maatschappelijke verkeer** gaat in op de manier waarop de gemeente deze deelname wil waarborgen en bevorderen en het belang hiervan. Het betreft de

ontplooiing van een individu voor het eigen bestaan. Daarbij worden mensen toegeleid naar activiteiten, en worden die activiteiten aangeboden op het gebied van cultuur, educatie, sport, hobby's of op sociaal gebied. Dit is een kerntaak van het welzijnswerk. Gezien de afbrokkelende sociale samenhang steken wij hier sterk op in.

**Maatschappelijke inzet** tenslotte betekent het laten deelnemen van mensen in het vrijwilligerswerk, mantelzorg en in de organisatie van verenigingen. Het gaat om een bijdrage aan de samenleving door het individu. Gezien het belang van vrijwilligers en een 'civil society' waarin ondersteunende netwerken actief zijn, is dit een belangrijk onderdeel van het welzijnswerk.

Tekst Best Practice/ WILL-project 23 sept. 2005

**I Naam van het product**

Front office contacten

**II Definitie van het product**

Het verstrekken van informatie, verhelderen van een vraagstelling of concrete dienstverlening door een medewerker van de instelling in een door de instelling geregisseerde front office omgeving. Een front office contact betreft een doorgaans kortdurende, dynamische en onvoorspelbare interactie tussen de medewerker en een vooraf niet bekend persoon aangaande een vooraf meestal niet bekend onderwerp.

**III Doelstelling**

Het front office contact heeft ten doel om toegang te bieden tot alle maatschappelijke ondersteuning in de gemeenschap toegankelijk te maken door;

- het bieden van adequate antwoorden en oplossingen op vragen;
- de burger te voorzien van hoge kwaliteit van verwijzing naar de juiste ondersteunende instelling(en);
- vereenvoudigen en verbeteren van de interactie tussen verleners van maatschappelijke ondersteuning en burgers of groeperingen.

**IV Productspecificatie**

De eenheid waarin het product wordt gedeclareerd en verantwoord is:  
“één geregistreerd contact”.

**V Productprijs**

De productprijs ten behoeve van WILL benchmark is:

”het bedrag per eenheid product dat in de subsidiebeschikking is opgenomen als subsidie verleend door de gemeente, vermeerderd met het (gemiddelde) bedrag per eenheid dat de instelling in rekening brengt bij een derde partij”.

**VI Leveringsvoorwaarden**

De instelling levert bewijs dat:

- het contact verzorgd is door een persoon die door de instelling als competent is benoemd;
- de front office omgeving geen of geringe wachttijden kent;
- wordt gewerkt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- actieve samenwerking is overeengekomen met partners in het kader van de ketenbenadering.

**VII Registratieafspraken**

Deze rubriek specificeert de registratie van extra gegevens waarvan binnen WILL is afgesproken dat ze in alle LC's standaard worden aangeleverd. Bij dit product is geen landelijke afspraak gemaakt voor het leveren van extra gegevens.

## **Bijlage 5: Subsidieovereenkomst 2006 voor de Stichting Wijkopbouworgaan Zuid West**

### VERPLICHTINGEN VAN DE SUBSIDIEONTVANGER

#### **Naam instelling**

Stichting Wijkopbouworgaan Zuid West

#### **Overwegende dat**

Het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Oud Zuid voor 2006 een budgetsubsidie (portefeuille welzijn) van € 207.229 direct heeft vastgesteld;

De subsidie bestemd is voor de producten publieksservice, dienstverlening aan de werkgroepen/ vrijwilligers en voor bewonersondersteuning in het kader van wijkgericht werken;

Voor de directe productie 2200 uren op jaarbasis beschikbaar zijn, waarvan 1208 administratieve, 856 opbouwwerk en 136 senioropbouwwerk en dat deze voor ongeveer 80% worden ingezet op basisvaste functies in het werkgebied van het wijkcentrum en voor ongeveer 20% op flexibel vaste functies eventueel gedeeltelijk in een ander werkgebied van het stadsdeel afhankelijk van de gestelde prioriteiten in het wijkgericht werken;

Deze directe productie uren verdeeld zijn over onderstaande producten en functies/ prestaties; De drie wijkcentra gezamenlijk werken aan een verregaande vorm van samenwerking en dat zij met het stadsdeel een integrale kostprijsstructuur en een genormeerde inzet van personeel hebben vastgelegd.

### **Begripsomschrijving**

#### **1. Producten/ uren per jaar**

1. Publieksservice (betreft basisfuncties 1228 uren)
2. Dienstverlening aan werkgroepen, vrijwilligers en bestuur (betreft basisfuncties 596 uren)
3. Wijkgericht werken/ bewonersondersteuning (betreft flexibel vaste functies 376 uren)

De stichting verplicht zich, voor deze producten de volgende functies/ prestaties te leveren waarbij verschuivingen in uren zijn toegestaan binnen elk van de drie producten:

#### **2. Functies/ prestaties per product**

##### *Ad 1) Publieksservice*

- Openstelling: baliedienst gedurende 20 uur per week, 48 weken per jaar met behulp van 672 uren welzijnsbudget en 96 uren van het huurteam (afhankelijk van de doorvergoeding) voor de baliemedewerker; de prestatie is ongeveer 2.000 klantcontacten.
- Informatie en advies:
  - a) 270 uren voor 6 x per jaar uitgeven van de wijkkrant van  $\pm$  12 pagina's met een oplage van 22.500 en een redactie van  $\pm$  6 vrijwilligers;
  - b) 60 uren voor het jaarlijks actualiseren van de Wegwijzer voor bewoners van stadsdeel Amsterdam Oud Zuid in samenwerking met de overige twee Wijkopbouwcentra en de stadsdeelorganisatie.
  - c) 104 uren voor het onderhouden van de website als bron van maatschappelijke informatie-uitwisseling.
  - d) 96 uren begeleiding voor algemeen spreekuur/ woonzaken met 7 vrijwilligers en 250

bezoekers per jaar.

e) 26 uren voor het organiseren van de 4 meiherdenking Apollolaan met ongeveer 1000 bezoekers.

*Ad 2) Dienstverlening aan werkgroepen, vrijwilligers en bestuur*

- Bewonersondersteuning: 596 uren begeleiding op jaarbasis voor het Algemeen Bestuur/ De Wijkraad als platform voor actieve bewonersgroepen en belangstellende wijkbewoners, 6 formeel aangesloten en 10 niet formeel aangesloten werkgroepen en nieuwe initiatieven.
- Het budget voor activiteiten is € 29.754.

*Ad 3) Wijkgericht werken/ bewonersondersteuning*

- Buurtoverleggen: 4 overleggen per buurt per jaar voor 5 buurten met 40 uren administratieve, 120 uren opbouwwerk en 40 uren senioropbouwwerk begeleiding.
- Schouwen: 80 uren opbouwwerk voor 8 schouwen per jaar zodat elke buurt in het stadsdeel eens in de twee jaar aan bod kan komen. Deze activiteit behelst het in kwantitatieve en in kwalitatieve zin verbeteren van deelname aan de door het stadsdeel georganiseerde buurtschouwen.
- Wijkoverleggen: 96 uren senior opbouwwerk voor 4 overleggen per wijk voor 3 wijken.

### **3. Nadere voorwaarden**

Wat betreft de algemene doelstelling voor de activiteiten van het wijkcentrum:

De inzet is bestemd voor het bevorderen van betrokkenheid en zelfwerkzaamheid van buurtbewoners bij activiteiten, die gericht zijn op het verbeteren van de leefbaarheid en de kwaliteit van samenleven in de buurt.

Wat betreft het wijkgericht werken in het bijzonder:

de activiteiten zijn afgestemd op het wijkplanproces van het stadsdeel, ze worden in goed overleg nader uitgewerkt in het werkprogramma en dit wordt **per kwartaal** besproken in het wijkoverleg (Wijkcoördinatie) en zonodig bijgesteld, op grond van signalen van de partners. Wat betreft registratie: de organisatie draagt zorg voor een goede registratie van financiën, ureninzet, cliëntcontacten, bijeenkomsten- en deelnemersaantallen per prestatieonderdeel.

### **4. Rapportage**

Jaarlijks wordt een prestatieverslag geleverd waar in de resultaten van de bij punt 2 genoemde prestaties zijn opgenomen inclusief tijdschrijven.

Jaarlijks wordt een inhoudelijk verslag geleverd waar in wordt verklaard, in welke mate en waarom de resultaten afwijken van de voorgenomen prestaties en welke resultaten zijn bereikt (thematisch en methodisch) op het bevorderen van betrokkenheid en zelfwerkzaamheid van buurtbewoners.

Dat geldt zowel voor de resultaten van de basisactiviteiten als voor het wijkgericht werken. Hierbij wordt een nadere uitleg gegeven over zaken die al dan niet succesvol zijn afgerond, zaken die doorlopen/ eventueel beter kunnen en nieuwe aandachtsgebieden/ signalen die daarvoor in aanmerking komen.

Tevens wordt een overzicht gegeven van het/de:

- aantal cliëntcontacten aan de balie per vakgebied (ook bij voorbeeld huurteam/ wonen, natuur en milieu), product en functie;
- aantal en soort van werkgroepen en gemiddeld deelnemersaantal;
- inhoud van de dienstverlening aan werkgroepen;
- aantal bezoekers van de website.

## **Bijlage 6 Subsidieovereenkomst projectofferte 2004-2005-2006 (eerste tranche september 2004-september 2005) voor Stichting Wijkopbouworgaan Zuid West**

### **VERPLICHTINGEN VAN DE SUBSIDIEONTVANGER**

#### ***Naam instelling***

Stichting Wijkopbouworgaan Zuid West

#### **Overwegende dat:**

Het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Oud Zuid voor de periode september 2004 tot en met augustus 2005 voor de stichting Wijkopbouworgaan Zuid West een budgetsubsidie van € 50.000 direct heeft vastgesteld;

De subsidie bestemd is voor de projecten Buurtmuseum, Mondige meiden, Relatie jongeren en omwonenden Van Tuylplein, Vrijwilligersmarkt en Zorg om ouderen, zoals beschreven in de offerte van 21 juli 2004;

Het totaal aan personele inzet 638 uren directe uitvoering is (60% van de brutoinzetbare uren) waarvan 40% SW3 functie, 40% SW4 functie en 20% secretariael.

### **BEGRIPSOMSCHRIJVING**

#### **1. Doelen**

Algemeen doel van de samenlevingsopbouwprojecten is het stimuleren van sociale samenhang en maatschappelijke participatie ten behoeve van de leefbaarheid in de prioriteitswijken Nieuwe Pijp en Stadionbuurt. Hierbij wordt ingespeeld op kansrijke (bekende en latente) bewonersinitiatieven in combinatie met aansprekende aandachtspunten uit wijkanalyses, -plannen en -programma's, herijkingnota, lopende projecten, beleidsaanbevelingen op andere terreinen zoals sociale activering en ideeën van wijkorganisaties.

Het beoogde effect is, door tijdelijke ondersteuning (activerende impuls) van kleinschalige buurtinitiatieven uit maatschappelijk oogpunt buurtbetrokkenheid te vergroten, buurtbewoners van verschillende herkomst (culturele waarden en gedragspatronen) meer met elkaar in contact te brengen, onderling begrip te krijgen (bij voorbeeld consensus bereiken over gedragscodes, zowel bij de deelnemende bewoners als bij instanties) en bekendheid met en aanbod van wijkorganisaties te versterken.

De nadruk ligt op het aanspreken van waardevolle buurtinitiatieven en niet op problemen oplossen; initiatieven die met een steun in de rug op eigen kracht verder komen, zodat buurtbewoners meer vorm en inhoud kunnen geven aan de eigen maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Het doel is al lerende met de betrokken bewoners en instanties en zonodig bijsturend tot resultaten te komen volgens de methodiek van samenlevingsopbouw, verwijzend naar de eerder gepresenteerde Toolbox voor opbouwwerk in De Pijp.

De beoogde doelen of effecten en het deelnemersbereik per project van de offerte vormen de kern van het projectplan.

De opdrachtnemer verplicht zich, dit plan verder uit te werken in een uitvoeringsprogramma per project.

## 2. Nadere voorwaarden

De uitvoeringsprogramma's sluiten aan bij de inhoud van het projectplan zijnde uw offerte voor samenlevingsopbouwprojecten (zie de bijlage). Zij worden uiterlijk in november 2004 ingediend bij het stadsdeel en ambtelijk getoetst op haalbaarheid (SMART-principes). Bijzonder aandachtspunt daarbij is het vooraf overeenstemming bereiken met de partners over de beoogde samenwerking.

Bij een positieve beoordeling wordt de tweede termijn van de eerste subsidietranche uitbetaald. Bij een negatieve beoordeling wordt onderhandeld en bij een fundamentele afwijking een herziene beschikking opgesteld.

De uitvoeringsprogramma's worden voorzien van een nulpuntmeting en een procesbeschrijving op maat.

De nulpuntmeting kan zijn de te verbeteren situatie in een (deel)buurt van de beoogde doelgroepen op het gebied van netwerken, samenwerking, mate van hulpverlening bieden, empowerment, gedragscodes, omgangsvormen, gebruik van voorzieningen, beleving van veiligheid, signaleren van misstanden, communicatie, afspraken nakomen enz.

De procesbeschrijving laat zien hoe het project wordt opgebouwd, wanneer de (tussen-) rapportages worden uitgebracht en hoe deze worden besproken met deelnemende bewoners, externe instanties en de ambtelijke regie en wat met de resultaten wordt gedaan.

De rapportages worden als volgt opgezet:

- Beschrijving van meetbare doel- en taakstellingen bij de start van het project/programma.
- Welke werkwijze is gevolgd om de doelen te realiseren?
- Resultaatevaluatie.
- Procesevaluatie.
- Financiële evaluatie.

De aanbevelingen over de methode, de toepasbaarheid elders, om de resultaten effectiever te realiseren, het verzamelen van en omgaan met signalen van betrokkenen en eventueel om de voortgang te waarborgen.

De waardering van het project berust op belevingsonderzoek bij de betrokkenen en op registraties van de te meten resultaten. Mede daarom wordt een logboek per project bijgehouden.

De financiële verantwoording berust op een projectboekhouding.

De rapportage en evaluatie van de eerste tranche en de vervolgofferte voor de tweede tranche worden voor 1 september 2005 door de subsidieontvanger bij het Dagelijks Bestuur van het stadsdeel ingediend om een besluit te nemen over de tweede tranche.

--

## **Samenlevingsopbouwprojecten/ Offerte Wijkcentra juli 2004**

### ***Buurtmuseum***

*Omschrijving:* het realiseren van een laagdrempelige ontmoetings- en tentoonstellingsplaats voor buurtbewoners van alle nationaliteiten en leeftijden uit de Diamantbuurt; bewoners kunnen daar ook vorm geven aan eigen activiteiten en instanties hebben daar een plek waar ze gezamenlijk naar buiten kunnen treden op een laagdrempelige manier.

Met het verdwijnen van Cinetol als buurthuis zijn veel buurtbewoners hun 'plekje' kwijt, in het bijzonder de mogelijkheid elkaar te kunnen ontmoeten. Het buurtmuseum kan daar een bijdrage in leveren, ook in het herstel van onderlinge verhoudingen die, zoals door het Stadsdeel is gesignaleerd, niet best zijn te noemen.

*Relatie met beleidsdoelstellingen:* versterken van kleinschalige initiatieven en bevorderen van sociale cohesie. Samenwerken met al bestaande instellingen, bijvoorbeeld Kunsttafel en AGO.

*Beoogd doel of effect:* betrekken van bewoners bij hun eigen voorziening. Organiseren van bewonersbijeenkomsten door instellingen. Bewoners met verschillende achtergronden communiceren met elkaar door de ontmoetingsfunctie; signaleren van sociaal zwakke bewoners en ouderen; geven van informatie en advies in de woonbuurt zelf; realiseren van buurtgerichte tentoonstellingen over thema's uit heden en verleden, samengesteld met buurtbewoners.

Nadrukkelijk worden hier ook Marokkaanse zelforganisaties bij betrokken

*Draagvlak en samenwerking:* stadsdeel, Combiwel, woningstichtingen, politie (welzijns-)organisaties, Hogeschool van Amsterdam.

*Sterkte/zwakteanalyse:*

+/- goede openingstijden garanderen;

+/- ruimte moet van bewoners zijn.

*Bereik/deelnemers:* in 2004: 500 deelnemers, 15 buurtbijeenkomsten, 3 nieuwe bewonersgroepen die van het museum gebruik maken.

In 2005: 1000 deelnemers, 30 buurtbijeenkomsten, 6 nieuwe bewonersorganisaties die van het museum gebruik maken.

Vervolg van dit project na 31-12-2005 uitsluitend via aanvullende financiering.

### ***Mondige meiden***

*Omschrijving:* het door meiden effectief gebruik leren maken en oefening van hun weerbaarheid en mondigheid met als resultaat een stevig fundament voor participatie. Het gaat om een intercultureel samengestelde groep; de meiden worden via huisbezoeken door een allochtone agoge geworven, waarbij deze contact legt en onderhoudt met ouders, in het bijzonder de moeders, via huisbezoeken. Bestaande structuren als moeders die hebben, bijvoorbeeld in netwerken van basisscholen en het jongerenwerk, worden bij de werving nadrukkelijk betrokken.

*Relatie met beleidsdoelstellingen:* vergroten van de sociale samenhang en bestrijden van subjectieve onveiligheid. Betrekken van ouders.

Met behulp van ambassadeurs (zie ook projectbeschrijving) geven van een stem aan een groep die nu geen gesprekspartner voor het Stadsdeel is.

In het Jeugd- en Veiligheidsplan van het Stadsdeel wordt nadrukkelijk aandacht gevraagd voor jongeren waar het goed mee gaat en dat daar een adequaat activiteitenprogramma voor moet komen.

Daarnaast staat in dat zelfde plan dat er meer aandacht moet komen voor het opbouwen van een sociale infrastructuur daar waar deze ontbreekt omdat groepen niet met elkaar communiceren.

*Beoogd doel of effect:* positieverbetering, leren samenwerken, zelfredzaamheid vergroten, nastreven gezamenlijke interculturele doelen, contact met ouders.

*Draagvlak en samenwerking:* meiden, ouders, wijkcentrum, Combiwel (weerbaarheidstraining jongens) basisscholen, jongerenwerk.

*Sterkte/zwakteanalyse:*

+/- zorgen voor een veilige omgeving;

+/- deelname meiden uit conservatieve gezinnen.

*Bereik/deelnemers:* 15 tot 20 meiden.

### ***Relatie jongeren en omwonenden Van Tuylplein***

*Omschrijving:* het ontwikkelen van een methodiek of plan om communicatie tot stand te brengen tussen hangjongeren en buurtbewoners. Voortbouwen op de resultaten van het Jongerenmuziekproject Van Tuylbuurt.

Door brononderzoek en interviews (met buurtbewoners, jongeren, betrokken organisaties en organisaties die vergelijkbare projecten hebben uitgevoerd) kan inzicht worden gekregen in de mogelijkheden en problemen om communicatie te verbeteren.

Anders dan bij het Jongerenmuziekproject is in dit project dat het de communicatie tussen de buurt en de jongeren zal verbeteren. In beide projecten wordt wel voldaan aan de voorwaarde dat de betrokken instellingen contact hebben met de buurt.

*Relatie met beleidsdoelstellingen (stadsdeel):* betrokkenheid van jongeren met de buurt en zijn bewoners vergroten, zelfredzaamheid bewoners vergroten, onderling begrip kweken, onveiligheidsgevoelens door overlast verminderen.

Er moet meer aandacht komen voor het ontwikkelen van een sociale infrastructuur daar waar deze ontbreekt doordat verschillende groepen geen of weinig contact hebben met elkaar (geen of weinig contact tussen jong en oud of tussen groepen met een verschillende etnische achtergrond (zie het Jeugd- en Veiligheidsplan).

*Beoogd doel of effect:* gedragscodes opstellen opdat het gebruik van de openbare ruimte door jongeren op een (buurt)maatschappelijk aanvaardbare manier gebeurt.

De werkwijze om tot de gedragscodes te komen wordt vastgelegd. Deze methodiek kan ook worden gebruikt bij toekomstige communicatieproblemen tussen hangjongeren en buurtbewoners.

*Draagvlak en samenwerking:* jongeren, buurtbewoners, Jongerenwerk Zuid en in beperkte mate of eventueel: stadsdeel (Beheer Openbare Ruimte via wijkcoördinator), streetcornerwork, buurtregisseur, Muziekschool Amsterdam, stichting KunstWeb en het Jeugdoverleg in Oud Zuid.

*Sterkte/zwakteanalyse:*

+ met een deel van de jongeren van het Van Tuylplein is al contact gelegd via het muziekproject;

+ er is een klein aantal bewoners dat zich in wil zetten;

- relatief veel inzet nodig;

- draagvlak in de buurt is misschien gering.

*Bereik/deelnemers:* de direct betrokken instanties, vertegenwoordigers van jongeren en buurtbewoners.

### ***Vrijwilligersmarkt***

*Omschrijving:* het organiseren van een vrijwilligersmarkt waar bewoners- en vrijwilligersorganisaties zich presenteren, met aandacht voor allochtonen.

Vooraf zal in overleg met het stadsdeel en de Vrijwilligers Centrale Amsterdam worden overlegd over de kaders voor vrijwilligersbeleid.

Als tweede stap zullen via een quick-scan bij bewonersorganisaties, instellingen, zelforganisaties de wensen en de beleving van vrijwilligerswerk worden geïnventariseerd, waarna instellingen mogelijk gericht/thematisch worden uitgenodigd om zich te presenteren. De vrijwilligersmarkt wordt eerst in de Pijp georganiseerd en in 2005 in Zuid-West. Na evaluatie en eventuele aanpassingen volgt de methodiekoverdracht naar wijkcentrum Vondelpark-Concertgebouwboulevard.

*Relatie met beleidsdoelstellingen stadsdeel:* het vergroten van betrokkenheid bij de buurt en het vergroten van de bekendheid van organisaties. Volgens de wijkplannen staan de integratie en sociale samenhang van de verschillende bevolkingsgroepen onder druk. Vrijwilligerswerk vergroot de ontmoetingsmogelijkheden tussen die bevolkingsgroepen op een ongedwongen manier.

De ontwikkeling van beleid voor vrijwilligerswerk staat bij het stadsdeel nog in de kinderschoenen. Bij de voorbereiding van de markt, zoals bij de quick-scan, kan worden samengewerkt met het stadsdeel om voor beiden een optimaal resultaat te behalen. Anderzijds kunnen de (in kaart gebrachte) vrijwilligers in een vroeg stadium worden betrokken bij de ontwikkeling van het beleid.

*Beoogd doel of effect:* buurtgenoten, in het bijzonder de allochtone, voorlichten over het fenomeen vrijwilligerswerk en hen stimuleren en helpen om vrijwilligerswerk te gaan doen of er gebruik van te maken.

Het vergroten van betrokkenheid bij de buurt en bij bewoners onderling en het vergroten van de bekendheid van organisaties.

*Draagvlak en samenwerking:* bewonersgroepen, zelforganisaties en instellingen waar met vrijwilligers wordt gewerkt. Stadsdeel en Vrijwilligers Centrale Amsterdam.

*Sterkte/zwakteanalyse:*

+ de mogelijkheid om vrijwilligers te werven voor initiatieven uit de buurt/stadsdeel komt maatschappelijke participatie ten goede;

+ een in de steigers gezet vrijwilligersbeleid;

- om allochtonen te 'verleiden' om de markt te bezoeken vraagt een zeer grote investering. Het werven als vrijwilliger is wellicht nog een stap te ver.

*Bereik/deelnemers:* de markt is buurtoverstijgend, afhankelijk van de quick-scan kunnen er twintig tot dertig organisaties worden uitgenodigd. Geschat aantal bezoekers per markt: 150.

### **Zorg om ouderen**

*Omschrijving:* het opzetten van een netwerk van vrijwilligers, waaronder vitale ouderen en allochtonen, die vereenzaamde en hulpbehoevende (allochtone) ouderen in de buurt bezoeken en helpen bij normale dagelijkse bezigheden. Samenwerking tot stand brengen met professionele hulpverleners en andere aanbieders van diensten.

Het Ouderenwerk van Stichting Zuid heeft een soort basisvoorziening waarbij ouderen vanaf 75 jaar thuis worden bezocht door de ouderenwerkers. Dit project kan gezien worden als een aanvulling hierop.

*Relatie met beleidsdoelstellingen (stadsdeel):* het versterken van de sociale samenhang in de buurt en bevorderen van de zelfredzaamheid<sup>1</sup> van de vereenzaamde en hulpbehoevende ouderen. Ouderen hebben behoefte aan een sociaal sterke buurt (zie het wijkplan voor de Stadionbuurt). Het percentage inactieven in de buurt wordt steeds groter. Dit project kan

---

<sup>1</sup> In dit verband is er ook een relatie met uitgangspunten van de in te voeren Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning

positief uitwerken naar beide kanten.

Samenwerking tussen instellingen en afstemming van hun diensten bewerkstelligen<sup>2</sup>.

*Beoogd doel of effect:* het doorbreken van het sociale isolement (verkleining van het sociale netwerk) van (allochtone) ouderen in de buurt en het bieden van lichte vormen van mantelzorg en burenhulp. Het inzetten van allochtone vrijwilligers, waarbij de nadruk zal komen te liggen op de vrouwen, kan een bijdrage leveren aan de integratie van de verschillende bevolkingsgroepen.

*Draagvlak en samenwerking:* samengewerkt zal worden met ouderenorganisaties (bijvoorbeeld de Ouderen Adviesraad), ouderenwerk (stichting Zuid en Combiwel) en de buurtregisseurs (politie)<sup>3</sup>. Mogelijk dat een beroep kan worden gedaan op de netwerken van de kerken in de buurt.

*Sterkte/zwakteanalyse:*

+ intensivering van de samenwerking met de partners in de wijk (politie, ouderenorganisatie, Combiwel, allochtonenorganisaties, kerken);

+/- een methode die moet groeien;

- het project vergt relatief veel voorbereiding;

- het werven van allochtone vrijwilligers zal wellicht moeilijk zijn.

*Bereik/deelnemers:* het activeren van 10 tot 15 mensen die per persoon 2 á 3 ouderen kunnen bezoeken.

#### Opmerking

Het centrale idee in het opbouwwerk de komende jaren is het op (heel) kleinschalig niveau netwerken, structuren van bewoners opzetten en in stand houden; proberen om op blok-, straat-, of pleinniveau mensen met elkaar in contact te brengen, elkaar te laten helpen, de openbare ruimte te laten meebeheren enz.. Sociale samenhang en zelfredzaamheid zijn hierbij kernbegrippen. Er moet aansluiting zijn bij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

#### **Financieel overzicht prioriteitsvoorstellen van de wijkcentra/ periode van twee jaren**

Project	2004 De Pijp			2004 Stadionbuurt		
	Personeel	Materieel	Totaal	Personeel	Materieel	Totaal
Buurtmuseum	€ 15,000	€ 1,500	€ 16,500			
Mondige meiden	€ 7,475	€ 747	€ 8,222			
Relatie jongeren en omwonenden Van Tuylplein				€ 5,150	€ 515	€ 5,665
Vrijwilligersmarkt	€ 5,700	€ 570	€ 6,270	€ 3,850		€ 3,850
Zorg om ouderen				€ 7,700	€ 770	€ 8,470
<b>Totaal 2004</b>	<b>€ 28,175</b>	<b>€ 2,817</b>	<b>€ 30,992</b>	<b>€ 16,700</b>	<b>€ 1,285</b>	<b>€ 17,985</b>
Project	2005 De Pijp			2005 Stadionbuurt		
	Personeel	Materieel	Totaal	Personeel	Materieel	Totaal
Buurtmuseum	€ 33,400	€ 3,400	€ 36,800			
Mondige meiden	€ 14,950	€ 1,495	€ 16,445			
Relatie jongeren en omwonenden Van Tuylplein						
Vrijwilligersmarkt				€ 5,700	€ 570	€ 6,270
Zorg om ouderen				€ 26,582	€ 2,658	€ 29,241
<b>Totaal 2005</b>	<b>€ 48,350</b>	<b>€ 4,895</b>	<b>€ 53,245</b>	<b>€ 32,282</b>	<b>€ 3,228</b>	<b>€ 35,511</b>
<b>Totaal Projecten</b>	<b>€ 76,525</b>	<b>€ 7,712</b>	<b>€ 84,237</b>	<b>€ 48,982</b>	<b>€ 4,513</b>	<b>€ 53,496</b>

<sup>2</sup> De manier waarop de jeugdzorg te werk gaat, kan als voorbeeld dienen

<sup>3</sup> Zo veel als mogelijk zal het project aansluiting zoeken bij de structuur en werkwijze van de wijkoverleggen die voor het wijkgericht werken zijn of worden opgezet

Andere definities van sociale samenhang zijn van SGBO, O&S en WMO/Ministerie.

**Sociale cohesie wat is dat?**

Het maatschappelijke doel van de wet maatschappelijke ondersteuning is: ‘meedoen’. Dit wordt omschreven in de Wmo als het ondersteunen van mensen ‘in hun bijdrage aan de samenleving, herstellen van de zelfredzaamheid, mensen toerusten om maatschappelijk te participeren’<sup>4</sup>. Leidend is daarbij het ontwikkelen van de civil society.

Het advies van de Raad van de Volksgezondheid en Zorg formuleert het zo dat het slagen van de invoering van de Wmo afgemeten kan worden aan de mate van maatschappelijke participatie van burgers en de mate waarin beperkingen van burgers om te participeren worden gecompenseerd.

Om deze toename van participatie te beoordelen, zijn twee niveaus van belang: het niveau van de samenleving als geheel en het individuele niveau van burgers met een beperking.

Op het niveau van de samenleving als geheel gaat het om de sociale cohesie. In onderzoek van het SCP naar de sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid wordt sociale cohesie vertaald als ‘de mate waarin mensen in gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij maatschappelijke verbanden in hun persoonlijk leven, als burger in de maatschappij en als lid van de samenleving’<sup>5</sup>

In de toelichting op de Wmo wordt gesproken over ‘maatschappelijke binding’ en ‘krachtige sociale structuur’ als vertrekpunt voor de participatie van burgers.

Op samenlevingsniveau wordt sociale samenhang bevorderd doordat mensen verantwoordelijkheid voor hun leefomgeving nemen. Daarnaast is de inzet van de overheid voor leefbare woonomgeving van belang.

Op het individuele niveau heeft ‘meedoen’ twee aspecten: de inzet voor anderen en de gemeenschap (burgerschap) en de mate waarin mensen voor zichzelf kunnen en willen zorgen (zelfredzaamheid).

SGBO/ augustus 2005

Gemeente Amsterdam, Dienst Onderzoek en Statistiek, Basisset effect- en outputindicatoren, februari 2005, blz. 102:

Met sociale cohesie wordt de sociale samenhang in een buurt of maatschappij bedoeld op basis van stellingen over buurtsfeer en sociale contacten.

---

4 Memorie van toelichting pagina 7

5 Zekere banden, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag 2002