

Verlag van de Community of Practice voor Right to Challenge, tijdens het Doe Open festival op 18 mei 2015.

Inleiding

De Community of Practice, geïnitieerd door Open Overheid (BZK), bespreekt verschillende aspecten die komen kijken bij het invoeren en het uitvoeren van een Right to Challenge; ook wel Buurtwet genoemd. Het specifieke onderwerp tijdens deze bijeenkomst, was “gelijkwaardig partnerschap” als essentieel onderdeel van het Right to Challenge.

De bijeenkomst, in de vorm van een workshop, bevatte de casus Buurtscoot van Wil Roode (Wilskracht Werkt) en werd geleid door Fenneke van der Deijl (Urban Villagers). Ondersteuning was er van Mikis de Winter en Pieter Liefvering van Open Overheid/BZK.

We gaan hieronder kort maar krachtig in op wat er is besproken en benadrukken daarbij de zogenoemde ‘lessons learned’. De adviezen en tips zijn voortgekomen uit verschillende vragen die tijdens de workshop aan de deelnemers gesteld zijn.

Omdat een aantal adviezen niet specifiek bij één van de vragen hoorden maar wel relevant zijn voor het vormgeven van Right to Challenge en voor het creëren van gelijkwaardig partnerschap, zijn wel alle adviezen genoemd maar is een nieuwe indeling gemaakt. Aan het einde van dit document staan, ter verduidelijking of ter inspiratie, de vragen die hebben geleid tot deze lijst adviezen.

De adviezen zijn van toepassing op zowel ambtenaren als burgers maar ook op bijv. stichtingen of bedrijven die projecten opzetten i.h.k.v. Right to Challenge. Wie de schoen past, trekke hem aan.

Dit verslag is een combinatie van de resultaten van de workshop zoals die zijn geproduceerd door de deelnemers en de aantekeningen van Jorrit Carton, Wil Roode en Fenneke van der Deijl.

Opening bijeenkomst

Na een inleiding over Right to Challenge en gelijkwaardig partnerschap, werden verschillende omgangsregels besproken die positief bijdragen aan een goede relatie tussen partijen:

- Afspraken nakomen en laten zien wat die afspraak heeft opgeleverd.
- Open communicatie (geen informatie achterhouden).
- Je persoonlijke betrokkenheid durven laten zien en je inleven.
- Erkennen en benoemen van elkaars talenten, kennis en kwaliteiten.
- Afspraken maken over rollen en taken en verwachtingsmanagement.
- Open staan voor ideeën van anderen (en vermindering van de woorden ‘ja, maar’ en ‘kan niet’).
- Samen zorgen voor veilige en gastvrije sfeer (ook bijvoorbeeld door geen jargon of afkortingen te gebruiken).
- Leren van fouten en vieren van de successen.

Input van deelnemers

Deelnemers werd gevraagd verschillende onderwerpen te bespreken en aan de hand van vragen hun tips en adviezen te geven. De volgende zaken zijn besproken en opgeschreven.

Openheid en erkenning

Openheid, transparantie en duidelijkheid ondersteunen goede samenwerking. Het gaat hier vooral over de samenwerking tussen ambtenaren en burgers.

- Transparant zijn over het proces, vanaf het begin.
- Duidelijk zijn over bevoegdheden en mandaat.
- Gebruik maken van elkaar sterke punten, versterken van elkaar zwakkere punten.
- Erkennen van elkaars kennis en expertise.

- Afspraken van te voren vastleggen, verwachtingen managen en kaders duidelijk stellen.
- Stel je kwetsbaar op en wees eerlijk over wat je wel of niet weet.
- Rolverdeling, taken en mogelijke knelpunten met elkaar bespreken.
- Denk vanuit het 'ja, tenzij...' in plaats van 'nee, want...'.
- Creëer politieke ruimte en werk niet met een dubbele agenda.
- Erken dat de overheid niet alles zelf kan en dat anderen het misschien beter kunnen.
- Erken dat sommige zaken niet gebeuren zolang ze niet prangend zijn.
- Stel de vraag, wie eigenlijk bepaalt wanneer iets prangend is.

Erken de positie van burgers en verstek deze door:

- De 'vrager' in eerste instantie in de *lead*, daarna gelijkwaardigheid creëren.
- Denk vanuit cliënt/partner en van zorg dat van daaruit de vraag helder wordt.
- Wees elkaars gelijke.

Erken de dominante positie van de overheid doordat deze beleidmaker is, budgethouder is en volgens vaste systemen werkt. Vergelijk dit eens met bewoners of zelfs een kleine organisatie. Ambtenaren moeten zich meer bewust zijn van het feit dat zij die dominante partij vertegenwoordigen (terwijl zij persoonlijk misschien niet dominant zijn wat betreft invloed of houding). Aan de andere kant, moeten sommige ambtenaren zich meer realiseren dat zij op persoonlijke titel niet dominant kunnen of mogen zijn allen maar omdat ze een grote organisatie achter zich hebben.

Stereotypes

Soms staan stereotypes goede samenwerking en vertrouwen in de weg. Deze stereotype beelden werden genoemd:

Over ambtenaren

- 9-5 werken en mentaliteit
- Bureaucratisch
- Ingewikkeld
- Star
- Geen besluiten
- Niet flexibel
- Handhaven
- Vergaderen
- Gek taalgebruik
- Bang voor vernieuwing
- Verschuilen

Over burgers

- Zeuren
- Beter weten
- Nooit tevreden
- Niet in mijn achtertuin
- Eigen delen
- Kantelaars
- Hoogopgeleid
- Creatief
- Gevaar 'out of the box'
- Geen kennis
- Niet professioneel
-

- Houden zich niet aan afspraken
- Emotioneel
- Ongestructureerd
- Tijdelijk
- Initiatieven
- Innovatie
- Online
- Geen geld
- Geen vertrouwen in overheid

Wat kan er tegen gedaan worden, hoe kunnen stereotype beelden worden doorbroken?

- Nieuwe manieren van ontmoeten creëren; goed luisteren naar elkaar en evt. luisteroefeningen doen; persoonlijke betrokkenheid tonen;
- Samen iets opzetten.
- Meelopen bij een project.
- Buiten formele locaties ontmoeten.
- Leer elkaars taal spreken.
- Heb respect voor wat de ander kan en wil.
- Dat betekent ook dat bewoners zich moeten realiseren dat als ambtenaren iets 'niet kunnen', dat niet per se betekent dat ze het niet willen.

Belangen

In sommige gevallen is het ingewikkeld om verschillende belangen te combineren of de ruimte te geven. Bedenk dan het volgende:

- Bespreek ieders belang en zoek de overeenkomsten. Gezamenlijk belangen leiden namelijk tot een gezamenlijke doelen.
- Benoem verantwoordelijkheden om daarmee ook belangen te kunnen aangeven of verwoorden.
- Inventariseer problemen en vraagstukken. En bespreek wat goed gaat en wat beter kan.
- Alle belanghebbende partijen moeten aanwezig zijn bij het vastleggen van de afspraken en afspreken hoe er gemonitord gaat worden.
- Wees creatief in het zoeken naar manieren om belangen in te willigen (kan een ondernemer bijv. een ander verdienmodel gebruiken? Kan een andere locatie worden gezocht om dezelfde dingen voor elkaar te krijgen?).
- Bij het benoemen van belangen, moet de maatschappelijke meerwaarde steeds centraal staan. En het gevoel en de aansluiting op de behoefte van de eindgebruiker, of dat nou een bewoner is of een klant.

Informatie en communicatie

Gelijkwaardigheid en samenwerking kan niet zonder duidelijke communicatie en de juiste informatie. Naast voor de hand liggende adviezen als 'communiceer via de juiste/toepasselijke kanalen' werden ook specifieke adviezen gegeven.

- Geef duidelijke en regelmatige feedback over inhoud en proces. Spreek af wanneer mensen die feedback kunnen verwachten.
- Zorg voor een gelijke informatiepositie (de overheid heeft vaak relevante informatie waarover bewoners niet beschikken).
- Openheid over financiële data.
- Ken elkaars 'circle of influence' en geef elkaar die informatie.
- Ken de buurt, de sociale kaart en de sleutelfiguren.

Financiën en budgetten

Uiteindelijk gaat het vaak over geld. Wie heeft het, waaraan kan het worden uitgegeven? De adviezen hierover hadden veel betrekking op meebeslissen over geldstromen.

- Bespreek de toekenning van middelen vaker met burgers.
- Wees helder over buurtbegrotingen en budgetten op wijkniveau
- Zorg dat bewoners de kaders van budgetten kennen en begrijpen.
- Grootschaligheid en kleinschaligheid hebben beide hun meerwaarde.

Experimenteer!

In verschillende contexten werd dit meerdere keren genoemd: durf te experimenteren. In het kort komt het steeds neer op hetzelfde:

- Wees niet bang,
- Foutjes maken mag,
- Toon lef,
- Ga uit van een zoektocht bij het opzetten van nieuwe projecten,
- Experimenteer!

Expertise en ondersteuning

Om buurtprojecten op weg te helpen en om transities naar nieuwe vormen van democratie ten uitvoer te brengen, hebben initiatiefnemers ondersteuning nodig, bijv. om te professionaliseren.

- Bewoners moeten voldoende ondersteund worden.
- Vraag expliciet wat bewoners/initiatiefnemers nodig hebben.

- Bewoners moeten ook zelf zorgen voor voldoende expertise en ondersteuning.
- Laat externe experts onderdeel uitmaken van het initiatief (aan bewoners: zoek evt. een externe expert; aan ambtenaren: juich het toe en wees er niet bang voor).
- Vraag geld of maak geld vrij voor ondersteuning.

Buurtscoot

Als actuele casus van Right to Challenge, werd het project Buurtscoot besproken. Dit project wordt al uitgevoerd maar moet nog verder ontwikkeld worden om een Challenge te zijn in de gemeente Rotterdam. Deelnemers werd gevraagd om adviezen te geven aan de projectleider van de Buurtscoot. De adviezen hieronder zijn zo verwoord dat ze voor elke Challenge kunnen worden gebruikt.

- Vraag de gemeente gedetailleerd over de huidige stand van zaken op het gebied van jouw challenge.
- Interview de gebruikers van je dienst en gebruik de gegevens om de meerwaarde van het project aan te tonen.
- Gebruik interviews en enquêtes ook om zaken meetbaar te maken.
- Toon resultaten en maak inzichtelijk welke waarde de eindgebruiker hecht aan de dienst of het project.
- Maak gebruik van wijkcommunicatiemiddelen.
- Benut de mobiliteit en het bereik van het Wijkteam
- Faciliteer maatschappelijke stages voor studenten en scholieren.
- Zoek meer partners om je project uit te voeren.
- Creëer, samen met partners, het besef van het maatschappelijk belang van het project.
- Stimuleer de gemeente bestuurlijk lef te tonen en nieuwe criteria voor aanbesteden op te stellen.

Inhakend op dit laatste punt, is ook het volgende gesteld: Een plan of *challenge* (inclusief evaluatie) zou integraal moeten worden beoordeeld om te zorgen dat een *challenge* niet enkel door het missen van een enkele vergunning of kader helemaal worden afgeblazen, alle betrokken afdelingen zouden gezamenlijk naar het plan moeten kijken en de plussen en minnen op een rij zetten om vervolgens een besluit te nemen, waarna de *challenger* de ruimte krijgt om eventuele wijzigingen aan te brengen om te zorgen dat de *challenge* aansluit bij de eisen en de gemaakte overeengekomen afspraken. Eventueel zouden de ambtenaren juist in dit stadium meer flexibel moeten meedenken om het binnen de gestelde kaders en regelgeving te kijken of de *challenge* alsnog mogelijk gemaakt kan worden.

De vragen

Bovenstaande adviezen zijn voortgekomen uit verschillende vragen die aan de deelnemers gesteld zijn. Hieronder staan deze vragen die leidend waren tijdens de bijeenkomst (de eerste vier zijn algemeen, daarna gaat het specifiek over de casus).

1. Verschillende belangen

Het Wallengebied in Amsterdam is een mooi voorbeeld van een concentratie van belanghebbenden die ongeveer elke dag met elkaar te maken hebben: bewoners, het mkb, de gemeente, politie, welzijnswerkers, prostituees, toeristen en toeristenindustrie. Zij moeten samen zorgen voor een woonbaar en aantrekkelijk gebied, liefst in samenwerking met elkaar.

Bij samenwerking kun je er meestal vanuit gaan, dat alle mogelijke partners ook belanghebbenden zijn. En dat zij vanuit die positie ook gemotiveerd zijn om samen te werken of partners te worden. De hypothese die daaruit kan volgen is: "Samenwerking en partnerschap kan worden gebaseerd op iemands belang."

Vragen:

- Hoe kan met zoveel belangen gelijkwaardig partnerschap ontstaan?
- Wat komt daarbij kijken?
- En wanneer kan er worden gesproken van samenwerking?

Deze brede vraag kunnen eigen voorbeelden of ervaring helpen om concrete antwoorden te geven.

2. Vooroordelen en Vertrouwen opbouwen

Vertrouwen en respect kunnen worden gezien als basis van gelijkwaardigheid. Het vinden van gezamenlijke doelen en daaraan gaan werken, kan deze basis van vertrouwen creëren; de juiste omgangsvormen en handswijzen geven een gevoel van respect, zoals daarnet besproken.

Het begrijpen van elkaars handswijzen, wordt echter vaak gehinderd door vooropgestelde ideeën en beelden. Zoals 'ambtenaren werken niet na 17.00', of 'burgers hebben de juiste kennis niet'.

Vragen:

- Welke stereotypen en beelden bestaan er? En hoe kunnen die beelden veranderen? Wat is daarvoor nodig?
- Welk voorbeeld kun je geven van een vertrouwensband die is versterkt door het werken aan gezamenlijke doelen? (Voorbeeld kan ook intern zijn). Hoe ging dat, wat gebeurde er? En welke tips kun je geven?

3. Dominantie en verdeling van budget

De overheid zal bij en Challenge, zeker ten opzichte van bewoners, een dominante partij zijn. Daarbij zijn bewoners vaak afhankelijk van financiële ondersteuning van diezelfde overheid. Dit creëert een onderschikte en afhankelijke positie.

Vragen:

- Hoe kan die afhankelijkheid worden gecompenseerd ten gunste van een gelijkwaardig partnerschap?
- Hoe kunnen we zeggenschap over een budget delen zodat een gelijkwaardiger rolverdeling ontstaat tussen de betrokken partijen?
- Welke budgetten kunnen als voorbeeld dienen?

4. Culturele sensitiviteit in de zorg

Wat betreft culturele sensitiviteit en aanpassingsvermogen aan verschillende omstandigheden, kunnen zorgorganisaties nog veel van elkaar leren. Individuele zorgverleners hebben misschien oog voor verschillende waarden en gewoontes, maar methodisch wordt daar vaak nog aan voorbij gegaan. De benadering van diversiteit (zowel (culturele) waarden van migranten groepen als de minder zichtbare van bijv. LHBT ouderen) is lang niet overal duidelijk. En daar hebben de zorgbehoevenden/probleemeigenaren last van.

Zeker door het opnemen van *Right to Challenge* in de Wmo, is er een uitdaging om juist naar deze aspecten te kijken met de volgende vragen:

Vraag:

- Hoe kunnen formele en informele instanties elkaar helpen bij het ontwikkelen of bewaken van culturele sensitiviteit en cultureel aanpassingsvermogen?
- Kan kleinschaligheid hieraan bijdragen of zijn juist de grotere organisaties beter in staat cultureel sensitieve zorg te leveren?
- Stel dat men goed van elkaar kan leren, hoe kan er dan voor gezorgd worden dat toekomstige *Challenges* niet worden beoordeeld op een vaststaande methode of aanpak?

5. *Maatschappelijke waarde*

Welke maatschappelijke waarde wordt met het project Buurtscoot gecreëerd? Hoe kan die waarde worden gemeten? En wat is een redelijke termijn om het meetbaar te maken?

6. *Partners*

De Buurtscoot werkt nu met de volgende partners:

- a. Dealer Jens (hiermee is een collectieve verzekering geregeld op naam van Wilskracht Werkt, i.p.v. bijvoorbeeld een individuele verzekering op naam).
- b. Wijkteamleden (partnerschap is er maar het zou mooi zijn als het 'erkennen en benoemen van elkaars talenten, kennis en kwaliteiten' meer zou gebeuren).
- c. Bewoners (zowel de gebruikers van de scootmobiel als de vrijwilligers uit de buurt).
- d. Gemeente (is zowel partner als concurrent).

Welke partners zouden nog meer kunnen worden benaderd en waarom? En zijn zij of kunnen zij gelijkwaardige partners worden?

7. *Beoordeling van effecten*

Wat kan het project toevoegen op de korte termijn en wat op de lange termijn? Hoe laat zich dit vergelijken met de Individuele Voorzieningen en welzijnsorganisaties? Kunnen prestatieafspraken inzake dit project op dezelfde manier worden beoordeeld? Eén van de lastige zaken op dit moment, is dat de prestatieafspraken niet worden ondersteund door het Welzijn.

8. *Juridische aspecten*

Wie hebben er gewoonlijk recht op een scootmobiel en wie niet? En hoe kan worden omgegaan met dat verschil? Wat zijn de juridische consequenties? Kan de Buurtscoot daarin verandering brengen?

9. *Aspecten van een Challenge*

In hoeverre is de Buurtscoot een goede casus voor een *Challenge*? Wat zou er nog moeten veranderen? Als je zelf ambtenaar of bestuurder bent, wat zou er in jouw organisatie moeten veranderen om iets dergelijks te bereiken.

10. *Obstakels wegnemen*

Wil heeft zojuist een paar obstakels genoemd waar ze tegenaan loopt bij de Buurtscoot Challenge.

- a. Bewoners die het nodig hebben, weten nog niet van het bestaan van de Buurtscoot. Mensen die er één gebruiken willen hun scootmobiel niet delen waardoor deze ook weer minder gemakkelijk door anderen gebruikt kan worden.
- b. Wijkteamleden nemen het niet mee bij een kennismakingsgesprek met bewoners. Wijkteam en andere instanties zouden meer bekendheid moeten geven aan de mogelijkheden van de Buurtscoot, o.a. dat er 'rijles' verzorgd wordt.
- c. Gemeente houdt uitgifte scootmobielen bij zich zelf, via Individuele Voorziening. Terwijl met het project Buurtscoot deze uitgifte juist kan worden *gechallenged*.

Vriendelijke groet,
Wil Roode (Wilskracht Werkt),
Jorrit Carton,
Fenneke van der Deijl (Urban Villagers)