WijksteunpuntWonen
Stedelijk Bureau

Handleiding Participatie en Empowerment

Fatiha Alaoui
ASW / WSWonen
januari 2008

Handleiding Participatie en Empowerment

Deze handleiding richt zich op de eerste plaats op de participatiemedewerkers. Doel van de handleiding is te verduidelijken waar het idee Participatie en Empowerment vandaan komt en waar de medewerkers van de Wijksteunpunten Wonen in hun werkpraktijk op kunnen letten. Verder biedt de handleiding enkele methodieken aan de participatiemedewerkers aan.

Empowerment kan eenvoudig vertaald worden als: mensen helpen zichzelf te helpen.

Burgmeester Cohen zei hierover[1]: We willen mensen in staat stellen dat ze hun eigen situatie kunnen verbeteren en onrecht aan kunnen pakken, ze versterken, krachtig maken, empowerment bieden om hen in staat te stellen mee te doen, te participeren. En daarmee ook in staat stellen hun eigen verantwoordelijkheid voor hun woonsituatie op te pakken als dat nodig is.

Het grote voordeel van Wijksteunpunten Wonen in alle de buurten en wijken, is dat de participatiemedewerkers dicht bij de bewoners zijn. De rol van de participatiemedewerkers is belangrijk. Dit is zeker zo wanneer je kijkt naar de geringe participatie van achtergestelde groepen. Deze geringe participatie hangt deels samen met de onbekendheid van deze groepen met hun rechten en plichten op het gebied van wonen.

Welke doelen streef je na?

- Voorwaarden scheppen zodat bewoners zelf bijdragen aan leefbaardere buurten.
- Zorgen dat bewoners zelf overgaan tot het behartigen van hun eigen belang.
- Helpen bewoners hun kansen en talenten te benutten zodat ze hun woonsituatie meer naar hun eigen hand kunnen zetten.

Welke middelen zet je in?

- Mikken op bewoners die een stap vooruit op de maatschappelijke ladder willen zetten en willen bijdragen aan de samenleving (voorbeeldfuncties, krachtige figuren).
- Een appèl doen op de kracht en de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners.
- Het zo laag mogelijk houden van de drempel van je wijksteunpunt Wonen.
- Kennisoverdracht aan bewoners over rechten en plichten ten aanzien van hun woon- en leefomgeving en de mogelijkheden van beleidsbeïnvloeding.

Voorwaarde voor een vergroting van de betrokkenheid van buurtbewoners is een laagdrempelige voorziening bieden waar mensen gemakkelijk en graag naar binnen lopen. Mensen moeten zich welkom voelen. Tips voor je houding en werkwijze zijn:

- De klant is koning: neem de mensen serieus.
- Vraag de mensen wat hun vraag is.
- Vraag goed door, vaak zit er een vraag achter de vraag.
- Verplaats jezelf in de situatie van de bewoner en toon dat je meeleeft.
- Leg de bewoner duidelijk uit wat je rol is.
- Schep geen valse verwachtingen bij de bewoners.
- Vertoon enthousiasme: daarmee enthousiasmeer je mensen om mee te doen.
- Wees flexibel: je klanten zijn heel divers.
- Laat mensen doen wat ze zelf aangeven te kunnen.
- Zoek samenwerking, leg zonodig contacten met andere organisaties.
- Zoek de juiste aanpak die past bij de vraag en die past bij de klant.
- Beter nog: help de klant zelf te zoeken.

[1] lezing in Amsterdam op 22 mei 2007

Methodiek 1: Voorlichting

Situatie:
Bewoners zijn niet georganiseerd en je bereikt ze onvoldoende met de bekende middelen. Op een buurtavond met een juist voor deze bewoners belangrijk thema is de opkomst laag. Alleen de mensen die altijd komen zijn aanwezig. Je vraagt je af: hoe zorg ik ervoor dat de mensen die het het hardst nodig hebben, wel komen?

Zoek de juiste mensen op
De mensen die je wilt bereiken, voelen zich blijkbaar niet aangesproken door je uitnodiging of ze ervaren de drempel als te hoog. Mond-tot-mond reclame kan voor verbetering zorgen; persoonlijk contact werkt het best.
Zoek de mensen op in plaatsen waar je denkt dat ze komen. Mensen hebben kinderen op een school, ga er naar toe en spreek ze aan op het schoolplein. Een speelplaats of bij de buurtwinkel kan ook.

Spreek de mensen aan op hun wensen en behoeften
Vraag of de mensen bepaalde problemen hebben, gerelateerd aan het thema dat je wilt behandelen. Vraag door en laat zien wat je te bieden hebt. Maak duidelijk dat er nog meer mensen in de buurt wonen die hetzelfde probleem hebben en dat je samen sterker staat. Nodig dan deze persoon uit voor de bijeenkomst. Bevestig nogmaals dat hij/zij komt.

Creëer de juiste omstandigheden
Als je denkt dat het Wijksteunpunt Wonen een te grote drempel is, kun je proberen de voorlichting binnen de school te houden. Voor de school biedt dit voordelen want dit is ook voor hen een manier om ouders te betrekken. Het feit dat ouders een keer naar binnen komen kan al een vooruitgang betekenen. Het hangt een beetje af van de bereidwilligheid van de school. Bij brede scholen zal dit doorgaans wat gemakkelijker gaan.

Misschien is het verstandig om alle behoeftes en wensen die je hebt gehoord, in een bepaalde structuur te gieten en er in de voorlichting op terug te komen. Dit kan betekenen dat je het thema iets aanpast. Luister daarom naar de inbreng van de doelgroep en richt je bijeenkomst hier op in.

Methodiek 2: Belangenbehartiging

Situatie:
Een bewoner komt bij het Wijksteunpunt Wonen want ze zoekt werk en ze heeft gehoord dat het Wijksteunpunt iets voor haar kan betekenen.

Biedt perspectief
Natuurlijk heb je geen werk in de aanbieding maar er komt wel iemand binnen die iets wil en bereid is de handen uit de mouwen te steken. Vraag door wat ze precies wil en laat zien wat je te bieden hebt. Via vrijwilligerswerk en netwerken is het bijvoorbeeld gemakkelijker om - op termijn - werk te vinden. Stuur zo iemand dus niet naar huis maar neem deze persoon bij de hand. Breng deze persoon in contact met anderen zodat je samen iets op kan zetten. Op deze manier kun je het eigen initiatief van de mensen stimuleren en zorgen dat er resultaat komt.

Vervolgens zou je een beginnende groep structuur kunnen bieden, bijvoorbeeld door een werkplan te maken waarin een aantal stappen voor de komende periode zijn opgenomen. Verder kun je deze groep op gang helpen met praktische zaken zoals geld, adressen en vergaderruimte.

Ga door

- Als de groep actief wordt en je hebt er een goede samenwerking mee opgebouwd, dan is het gemakkelijk allerlei thema's op te pakken.
- Individuen uit de groep willen misschien meehelpen met zaken zoals het houden van een enquête of het organiseren van een bijeenkomst.
- Betrek individuen uit de actieve groep om in gesprek met andere bewoners te komen en problemen te inventariseren. Op die manier krijg je inzicht in de behoefte van bewoners en hun problemen.
- Gebruik de actieve groep als antenne om signalen, knelpunten en problemen te horen die in diverse blokken en in de omgeving spelen.

Methodiek 3: Achterban vergroten door samenwerken

Situatie:
Er zijn in je buurt meerdere vrijwilligersorganisaties maar er is er altijd maar één die opkomt voor huurdersbelangen, en je vindt dat het bereik van deze organisatie beperkt is. De achterban van andere vrijwilligersorganisaties zie je vrijwel nooit. Je wilt ook (af en toe) die andere bewoners bereiken.

Maak gebruik van de eigen kracht
Breng een bestaande sterke bewonersorganisatie in contact met een andere actieve vrijwilligersorganisatie. Begin bij de besturen van beide organisaties en organiseer een kennismaking. Stimuleer dat ze samen iets organiseren waar beiden het belang van inzien. Biedt als Wijksteunpunt Wonen de benodigde middelen en zorg dat beide groepen vanuit hun eigen kracht kunnen werken. Formuleer gezamenlijke doelen en maak een taakverdeling waar iedereen zich prettig bij voelt.

Bijvoorbeeld:

- De bewonersorganisatie is sterk in belangenbehartiging en onderhandelen;
- De vrijwilligersorganisatie is sterk in het bereiken van haar achterban;
- Het Wijksteunpunt Wonen zorgt dat beide partijen elkaar respecteren en iedereen elkaar in hun waarde laat;
- Begin klein, met één concrete activiteit. Bij gebleken succes heb je veel motivatie gewonnen om samen door te gaan.

De rol van de participatiemedewerker

- Nodig beide organisaties (besturen) samen uit en leg uit waarom je de mensen op deze manier met elkaar in contact hebt gebracht.
- Bepaal gezamenlijk een doel of activiteit om samen aan te werken. Begin klein.
- Let er op dat men elkaar in hun waarde laat. Benadruk de sterke kanten van iedere deelnemer en verdeel de taken zo, dat ieder zijn eigen sterke kant kan gebruiken.
- Maak afspraken voor het vervolg.
- Biedt facilitaire ondersteuning: ruimte en secretariële ondersteuning.
- Bemiddel waar mogelijk om subsidie te verkrijgen.
- Help de deelnemers met nieuwe initiatieven. Vaak heeft men zelf wel ideeën maar het kan verfrissend zijn - en minder bedreigend - om iets geheel nieuws te doen.
- Zit er achter het bestuur nog een eigen netwerk? Betrek die op zeker moment ook bij de samenwerking, in overleg met de besturen.

En als het eenmaal loopt:

- Breid de netwerken uit: samenwerking van beide organisaties uitbreiden met andere actieve vrijwilligers op buurt- of lokaal niveau.
- Zorg dat beide organisaties over dezelfde informatie beschikken, trek niemand voor. Geef bijvoorbeeld aan beiden dezelfde informatie over de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van wonen, of informeer over aankomende scholingen of conferenties.
- Zorg voor behoud van het netwerk: zorg dat beide organisaties uitgenodigd worden als je een Nieuwjaarsborrel of iets dergelijks organiseert.
- Combineer "nuttigheid" met iets “gezelligs": een keer per jaar iets gezamenlijks met beide organisaties doen. Dit helpt om de binding en samenhorigheid van de betrokkene partijen te versterken. Let ook op de eigen gewoonten: een traditionele huurdersorganisatie schenkt bijvoorbeeld koffie en thee, een andere vrijwilligersorganisatie schenkt alleen thee met heel veel koekjes; zorg dat beide organisaties zich thuis voelen.
- Bevorder de kennis van beide organisaties door het bieden van cursussen en trainingen, zorg dat er een zeker evenwicht is in deelname.
- Doe zelf af en toe mee met de activiteiten van het netwerk en toon je belangstelling.

Methodiek 4: Woonvisie

Situatie:

Het stadsdeel wil haar eigen bewoners betrekken bij de toekomst visie op het gebied van wonen, woonomgeving en voorzieningen. Ze wil hen bij de plannen betrekken die projectontwikkelaars en overheid bedenken. Ze wil dat alle bewoners en vrijwilligers meedenken over de toekomst voor de korte en lange termijn van hun stadsdeel, zowel in fysiek als in sociaal opzicht.

Hier ligt een uitgelezen kans veel meer mensen te betrekken dan ooit tevoren. Bovendien: je bent niet direct verantwoordelijk voor een goed verloop (dat is het stadsdeel) maar je kan wel flink scoren als door jouw bijdrage een grote opkomst wordt bereikt. Wat ga je doen als participatie medewerker om hier gebruik van te maken?

Randvoorwaarden

- Zorg dat je in gesprek met het stadsdeel komt en je diensten kan aanbieden.
- Zorg dat je precies weet wat het stadsdeel wil en formuleer een aanbod dat daarin past.
- Zorg voor heldere afspraken wie wat doet.
- Spreek met het stadsdeel af dat bewoners of vrijwilligers die alleen een uitkering of minimum loon hebben een strippenkaart of een vergoeding voor het openbaar vervoer krijgen, of dat op andere wijze vervoer geregeld is (ouderen).
- Spreek af dat er kinderopvang is.
- Zorg dat de bijeenkomst gezellig en aantrekkelijk is, bijvoorbeeld door het aanbieden van een lunch of het afsluiten van de bijeenkomst met een hapje en een drankje.

De rol van de participatiemedewerker

- Breng sleutelfiguren in contact met elkaar en informeer hen over het doel en de inhoud van de conferentie.
- Geef sleutelfiguren opdracht om hun achterban te werven, niet vergeten om mee te geven: geschreven informatie met duidelijke inhoud over de bijeenkomst, een uitnodigingingsbrief met een vertaling in de eigen taal.
- Maak reclame via diverse instanties: scholen, speeltuinen, buurthuizen, lokale kranten, huis aan huis bladen en mond tot mond reclame.
- Bel sleutelfiguren en actieve vrijwilligers om hen te herinneren aan de datum en om te vragen hun kennissen en medebewoners mee te nemen.

- Nodig mondige bewoners uit die over goede vaardigheden beschikken en die daadwerkelijk de plannen kunnen beïnvloeden.
- Minder mondige bewoners kun je misschien bereiken door middel van een enquête waarin men de eigen mening kan weergeven.
- Nodig mondige personen uit andere culturen uit om als voorzitters voor workshops of woordvoerders voor de eigen gemeenschap op te treden. Groot voordeel hiervan is dat deze mensen worden vertrouwd en daarmee creëer je laagdrempeligheid.
- Vereenvoudig abstracte onderwerpen en zorg dat het verhaal in simpele en duidelijk taal wordt verteld.
- Gebruik audiovisuele middelen om de inhoud te verduidelijken.
- Gebruik tolken als dat nodig is.
- Help de deelnemers hun eigen verhaal te laten vertellen of te presenteren.
- Zorg dat er een verslag komt dat naar de deelnemers wordt gestuurd.
- Maak een eindevaluatie met de resultaten die je hebt bereikt en stuur dit naar het stadsdeel, of beter, bespreek dit met het stadsdeel.

Geef een vervolg aan je bijeenkomst

- Maak gebruik van de bijeenkomst om belangstellende bewoners te registreren. Nodig ze uit voor een vervolg bijeenkomst. Herhaal deze uitnodiging aan het einde van de bijeenkomst nogmaals maar dan plenair.
- Prik meteen een datum met bewoners die zich hebben opgegeven.
- Zorg dat je samen met deze bewoners tijdens de vervolgbijeenkomst een voorstel of plan over de besproken thema’s ontwikkelt.
- Zorg dat het voorstel in de handen van belangrijke en betrokken professionals van het stadsdeel komt. Probeer medestanders te vinden onder professionals.
- Blijf verantwoordelijke beleidsmakers, ambtenaren van het stadsdeel en politiek informeren over de stand van zaken van je plan of voorstel.
- Houd je kerngroep geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van hun voorstel, laat hen zelf meedoen en zelf contact leggen hierover met het stadsdeel.
- Blijf vechten voor de realisatie van de voorstellen van de bewoners.
- Blijf betrokken en meedoen met je groep in overleg met het stadsdeel totdat de plannen definitief zijn.
- Communiceer met de deelnemers of hun ideeën zijn gehonoreerd.

Methodiek 5: Netwerkdag (Public Relations)

Niet alleen het "doen" is belangrijk maar ook het "zeggen wat je doet". Vertellen over je activiteiten zet jezelf en het Wijksteunpunt Wonen op de kaart, en dat is weer goed om de bewoners te bereiken én om de subsidiegever regelmatig te informeren. Een goede manier om aan je PR te werken is het organiseren van een Netwerkdag.
Breng alle bestuurders van vrijwilligersorganisaties, vertegenwoordigers van zelforganisaties, professional zoals medewerkers van een moederscentrum, buurthuis et cetera in contact met elkaar op een speciaal voor hen georganiseerde middag.
Om de netwerkdag te laten slagen kies je een aansprekend thema en organiseer je er ook iets leuks bij, bijvoorbeeld cabaret gerelateerd aan het thema, en verder zijn er diverse hapjes en drankjes, óók tussendoor (dus niet alleen het bittergarnituur met fout vlees aan het eind).
Bereid de netwerkdag voor samen met een klein groepje actieve vrijwilligers en vertel hen duidelijk wat je met deze dag wilt bereiken.
Tijdens de netwerkdag geef je een overzicht wat er allemaal in de wijk te doen is, wat er het afgelopen jaar is bereikt, en wat de plannen voor het volgend jaar zijn. Op de informatiemarkt presenteren de verschillende vrijwilligersorganisaties zich, en er is volop gelegenheid bij elkaar te kijken en met elkaar te praten. Van tijd tot tijd is er een "plenair" debat of voordracht.

Er kunnen meerdere redenen zijn voor de bewoners om te komen. Maak daar gebruik van. Mensen willen zich informeren, mensen willen anderen leren kennen, mensen zoeken gezelligheid, etc.

Randvoorwaarden

- Zorg dat je een sociale kaart van alle professionals, instellingen en vrijwilligersorganisaties hebt.
- Zorg dat er geld en faciliteiten beschikbaar zijn.
- Kies een datum en tijdstip waarvan je weet of tenminste verwacht dat veel mensen kunnen.
- Denk ook aan faciliteiten zoals kinderopvang tijdens de netwerkdag.

Je eigen voorbereiding

- Bel alle organisaties en sleutelfiguren op die je graag wil betrekken bij de netwerkdag en leg tijdens dit gesprek duidelijk uit wat de bedoeling is van de bijeenkomst.
- Benadruk dat het belangrijk is dat iedereen komt.
- Vertel erbij dat je een uitnodigingsbrief met een agenda en adres zal sturen.

Voorbereiding met een groep actieve vrijwilligers

- Zorg zonodig voor kennismaking met alle deelnemers.
- Vertel je rol binnen het project en wat je verwachtingen zijn.
- Vertel welke facilitaire en financiële mogelijkheden er zijn.
- Geef alle deelnemers een rol die bij hen past.
- Maak een planning samen met alle aanwezigen om een vervolg aan je bijeenkomst te geven.
- Ben bereid bepaalde zaken aan te passen aan wat alle partijen willen, maar houd het doel in het oog.
- Zorg dat je de regie van het project in handen houdt.
- Evalueer met alle deelnemers de netwerkdag na afloop.

Hoe?

- Maak de aanwezigen enthousiast voor het project.
- Maak samen een stappenplan.
- Kies samen een thema, giet dit bijvoorbeeld in de vorm van workshops, combineer het met een informatiemarkt en sluit af met muziek en lekkere hapjes.
- Vorm eventueel commissies die diverse taken verrichten; het eerste groepje is dan de stuurcommissie.
- Beloon alle vrijwilligers die hebben geholpen met de organisatie met een cadeaubon en betaal in elk geval een onkostenvergoeding uit.
- Maak veel reclame voor de netwerkdag: in lokale bladen, via sleutelfiguren, buurthuizen, scholen, mond tot mond reclame etc. Stuur de actieve vrijwilligers allemaal een brief (op naam) met uitnodiging.
- Nodig de subsidiegever (bijvoorbeeld de portefeuillehouder en raadsleden) en de beleidsmedewerker van het stadsdeel uit.
- Geef de subsidiegever een rol tijdens de netwerkdag, bijvoorbeeld door de portefeuillehouder iets plenair te laten vertellen.

Tips voor werving van allochtonen.

- Zorg dat je een analyse over de doelgroep hebt:
  - achtergrond
  - sociale positie
  - taalniveau
  - opleidingsniveau
  - normen en waarden
  - betrokkenheid bij de woonomgeving: actief of passief
- Steeds geldt: maatwerk in communicatie is nodig omdat elke buurt weer anders is en anders reageert op je vraag.
- Zorg voor kort, kernachtig, makkelijk en positief taalgebruik in je werving.
- Werk wijkgericht.
- Start met een grote groep.
- Zoek trainers of voorlichters van wie de achergrond aansluit bij de doelgroep.
- Kies een centrale locatie dicht bij multiculturele groepen.
- Allochtone vrouwen van de eerste generatie kunnen bereikt worden via intermediairs, via actieve vrouwen zelforganisaties, of via dochters en schoondochters.
- Kies een vertouwde locatie, bijvoorbeeld school, buurthuis, moedercentrum, eigen ruimte van een zelforganisatie.
- Benadruk dat hun aanwezigheid belangrijk is.
- Maak bewoners bewust van hun rol.
- Kies concrete en duidelijke onderwerpen.
- Gebruik een uitnodigingsbrief in meerdere talen en gebruik een case als voorbeeld.
- Maak huis aan huis reclame, hang ook posters in trappenhuizen en dergelijke (in overleg met de huismeester of bewonerscommissie).
- Zorg voor mond tot mond reclame.
- Misschien is het mogelijk de media in te schakelen zoals AT5.
- Een persbericht of interview in het Stadsblad is vaak wel mogelijk zonder kosten.
- Stel iets in het vooruitzicht, een bepaalde beloning om de eerste stap te zetten.
- Hoe eerder je allochtonen bij je project betrekt, dus te meer vertouwen zal er zijn, begin dus meteen bij de start van je project.
- Veel Marokkanen stellen prijs op een gesplitste bijeenkomst, dat wil zeggen mannen en vrouwen apart.
- Voer campagne of maak reclame met een prikkende stelling.
- Vindplaatsen van allochtone vaders of moeders zijn bijvoorbeeld:
  - moskee (contactpersoon)
  - zelforganisaties en platforms (contactpersonen)
  - scholen (directeur/schoolfunctionaris)
  - peuterspeelzalen (peuterleidsters)
  - speeltuinen (beheerder, moeders)
  - buurthuizen (tijdens laagdrempelige activiteiten)
  - ROC (tijdens taalles)
  - vrouwencentra (coördinator)
  - wachtkamer huisartsen (flyers, folders)
  - winkels, markt
  - buurtconciërge
  - buurtmoeders (opstapproject)
  - vrijwilligersorganisaties
  - sleutelfiguren

Tips voor een goede relatie met de subsidiegever.

- Informeer regelmatig de subsidiegever over de voortgang en de bereikte resultaten.
- Nodig bij bijzondere bijeenkomsten de portefeuillehouder, de beleidsmedewerker en eventueel raadsleden uit. Laat de portefeuillehouder iets vertellen tijdens deze bijeenkomst en vertel zelf ook een (positief) verhaal.
- Evalueer je project na uitvoering en betrek de subsidiegever bij deze evaluatie.