

Voorwoord

Energie steken in de juiste dingen, dat is nodig om de problemen in aandachtswijken aan te pakken. Daarbij is de inzet van mensen essentieel. Bewoners, gemeente- en rijksambtenaren, mensen werkzaam bij woningcorporaties of bij het bedrijfsleven, politiemensen, welzijnswerkers en politici. Zij hebben allemaal te maken met procedures, formulieren en overleggen. Vaak gaat dit goed. Maar juist wanneer partijen te maken krijgen met problemen op verschillende terreinen, kan constructief samenwerken lastig zijn als gevolg van bureaucratische beslommelingen. Dan ligt energieverlies op de loer. Energieverlies treedt ook op wanneer iedere keer opnieuw projecten worden opgestart, terwijl bestaande aanpakken en netwerken, die met veel inzet en zorg zijn opgebouwd, worden stilgezet: de zogenaamde projectencarrousel.

Het experiment 'Weg met bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen!' is erop gericht te achterhalen welke mechanismen de projectencarrousel laten draaien en hoe dit anders kan. Daarnaast werken we in dit experiment aan het verbeteren van de dienstverlening door de overheid, juist aan mensen die kampen met problemen op verschillende levensgebieden. Bijvoorbeeld door een eenvoudiger aanvraag en verantwoording van de bijstand en het geven van meer vertrouwen aan burgers (onder andere in de zorg en de sociale zekerheid).

Misschien loopt u ook tegen knelpunten aan of heeft u suggesties hoe het beter kan. Wij willen graag met u aan de slag!

De ambassadeurs van het experiment Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen!



Andrée van Es
Directeur Generaal Bestuur en
Koninkrijksrelaties, ministerie van BZK

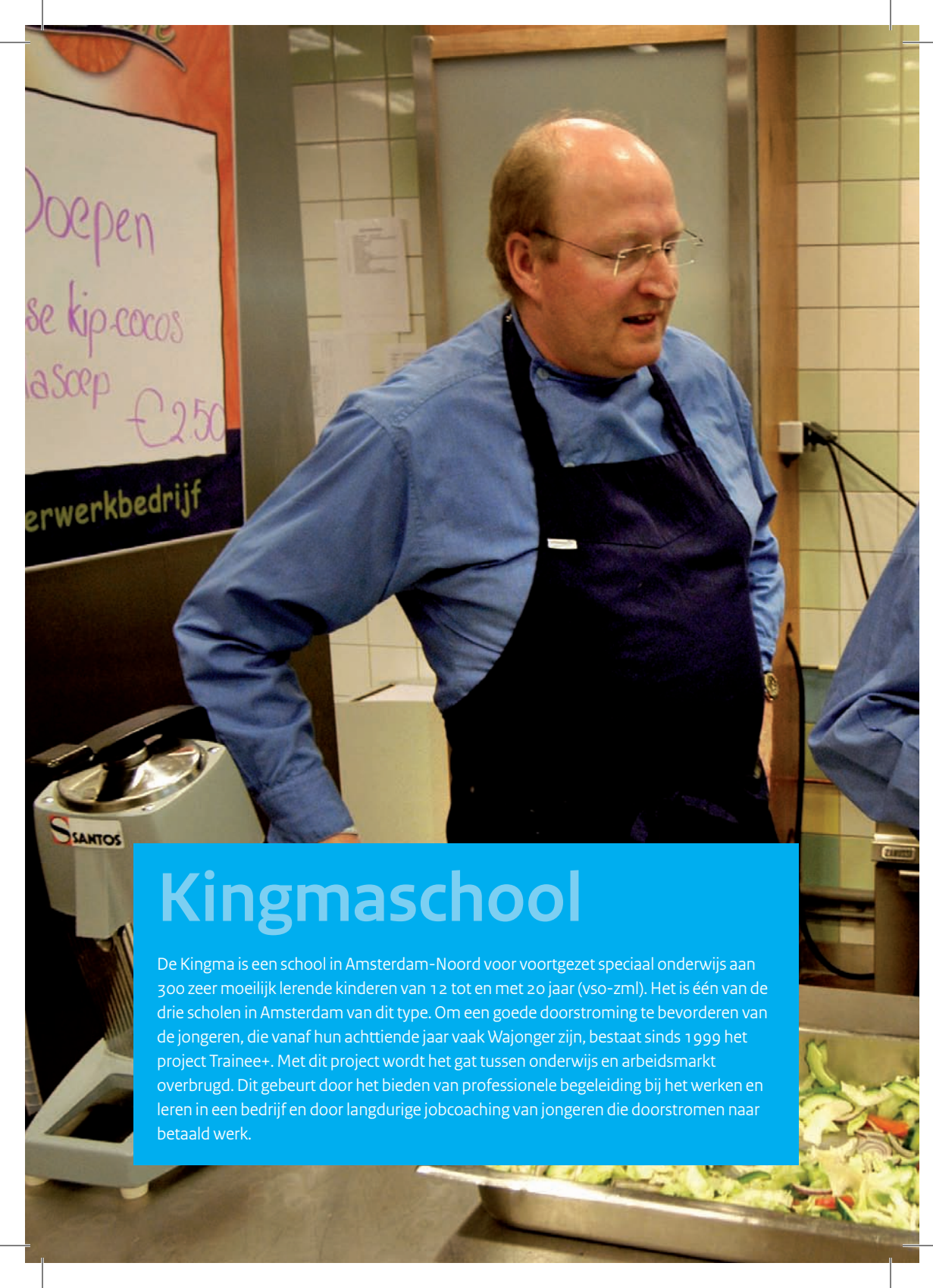


Guus van den Berg
Gemeentesecretaris Zaanstad

Weg met Bureaucratie!
Energie steken in
de juiste dingen!

Inhoud

Inleiding	07
1. Aanpakken van de projectencarrousel	10
2. Loket voor het wegwerken van bureaucratie	14
3. Raakvlakken met de andere experimenten	18
4. Contactgegevens	23
Colofon	24



Doepen
se kip-cocos
a soep €2,50

erwerkbedrijf

Kingmaschool

De Kingma is een school in Amsterdam-Noord voor voortgezet speciaal onderwijs aan 300 zeer moeilijk lerende kinderen van 12 tot en met 20 jaar (vso-zml). Het is één van de drie scholen in Amsterdam van dit type. Om een goede doorstroming te bevorderen van de jongeren, die vanaf hun achttiende jaar vaak Wajonger zijn, bestaat sinds 1999 het project Trainee+. Met dit project wordt het gat tussen onderwijs en arbeidsmarkt overbrugd. Dit gebeurt door het bieden van professionele begeleiding bij het werken en leren in een bedrijf en door langdurige jobcoaching van jongeren die doorstromen naar betaald werk.





Uit de projectencarrousel

In het kader van dit experiment pakken we de projectencarrousel aan. Er zijn een aantal bijzonder goede projecten geselecteerd die dreigen te verdwijnen als de incidentele financiering stopt. Een greep uit deze 'good practices' vindt u verspreid door de tekst.

Inleiding

Bewoners, gemeenten, woningcorporaties, bedrijfsleven, politie, welzijnswerkers, scholen en de rijksoverheid zijn samen aan het werk om de problemen in de aandachtswijken aan te pakken. Uit de ervaring die is opgedaan, blijkt dat in nagenoeg alle wijken een aantal vraagstukken een succesvolle aanpak in de weg staat. Zeven landelijke experimenten bieden gemeenten de ruimte om voor deze vraagstukken in de praktijk oplossingsrichtingen te ontwikkelen. De zeven experimenten zijn: Weg met Bureaucratie, Samenhang in de Wijk, Slagkracht in de Wijk, Achter de Voordeur, Bewonersparticipatie, Vernieuwend Welzijn en Gezonde Wijk. Dit boekje geeft u inzicht in de activiteiten die in het kader van het experiment 'Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen!' worden ondernomen.

Weg met Bureaucratie!

Telkens weer blijkt dat er bij het aanpakken van de problemen in aandachtswijken te veel tijd, energie en geld verloren gaat aan bureaucratie. Professionals besteden een te groot gedeelte van hun tijd aan vergaderen

en papierwerk waardoor ze te weinig ruimte hebben voor hun echte werk. De dienstverlening richting bewoners en ondernemers laat te wensen over. Nieuwe projecten worden opgestart terwijl goed lopende projecten worden gestopt, de zogenaamde projectencarrousel.

Het experiment 'Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen!' heeft als doel om 'bureaucratisch gedoe' weg te nemen. Het experiment bestaat uit de volgende twee elementen:

- aanpakken van de projectencarrousel;
- een loket voor het wegwerken van bureaucratie voor professionals, bewoners en ondernemers.

In dit zakboekje komen de twee bovengenoemde elementen van het experiment aan de orde. In hun aanpak staan de twee delen van het experiment op zichzelf. Maar daar waar de beide delen elkaar kunnen verrijken, worden deze kansen vanzelfsprekend benut. Aangezien dit experiment zeker ook relaties heeft met de andere experimenten, wordt actief naar samenwerking gezocht om zo meer en betere resultaten te kunnen boeken.



Van Binnen naar Buiten

Het project Van Binnen naar Buiten werd in 2007 verkozen tot Parel van Integratie. Het project maakt deel uit van het programma Doe Mee in Overvecht, dat in 2006 gestart kon worden op basis van de zogenaamde Pechtoldgelden. Van Binnen naar Buiten was een van de deelprojecten waarbij alle 340 huishoudens in het ACA-complex (drie flats van 10 etages hoog) benaderd zijn voor een huisbezoek. De bedoeling was om bewoners het heft in handen te laten nemen, hun wensen te horen en hen uit te dagen mee te helpen aan de verbetering van hun woon- en leefsituatie. Het streven is dat bewoners zich prettiger en veiliger voelen, meer betrokken raken bij de buurt en de sociale cohesie in de buurt toeneemt. Voordat het project startte, was er sprake van weinig contact tussen de verschillende etnische groepen en heerste er veel wantrouwen, vooroordelen en spanningen. Door de huisbezoeken konden mensen zelf aan het woord komen en werd duidelijk wat er achter de voordeuren leeft.



1. Aanpakken van de projectencarrousel

Het onderdeel 'aanpakken van de projectencarrousel' is gestart op basis van de constatering dat er met tijdelijk geld op jaarbasis honderden projecten starten die na verloop van tijd ook weer verdwijnen. In dit proces ontstaan soms zeer effectieve projecten, zogenaamde *good practices*, die echter ook weer (dreigen te) verdwijnen als de incidentele financiering stopt. Gevolg is een verspilling van subsidiegeld, kennis en infrastructuur. Met andere woorden: er lijkt geen beleid te bestaan in Nederland dat focust op verduurzaming van *good practices*.

Het onderdeel 'aanpakken van de projectencarrousel' is erop gericht de hierboven beschreven problemen aan te pakken, en wordt uitgevoerd door een consortium bestaande uit Daniël Giltay Veth (DGV Holding b.v.) als hoofdonderzoeker, het ministerie van VROM/WWI, Start Foundation (een maatschappelijk investeerder in projecten aan de onderkant van de arbeidsmarkt) en NICIS.

1.1 Doel

In de aanpak van de projectencarrousel is het doel:

- zicht krijgen op de mechanismen en processen die spelen bij de projectencarrousel;
- het op de agenda krijgen van verduurzaming van projecten;
- het ontwikkelen van strategieën om verduurzaming tot stand te brengen;
- het verspreiden van inzichten.

1.2 Aanpak

In dit experiment is gekozen een aantal *good practices* onder de loep te nemen. Aandacht gaat uit naar projecten die zich richten op de zwaksten in de samenleving; projecten uit het sociale en het welzijnsdomein. Sleutelspelers worden uitgenodigd om 'met een open agenda' het denkproces en de interactie aan te gaan om de *good practices* te verduurzamen.

Vragen die centraal staan: Waarom is een *good practice* effectief in vergelijking met andere praktijken? Welke keuzes kun je

maken om verduurzaming te stimuleren? Wat zijn mogelijke slaag- en faalfactoren in het verduurzamingproces? Welke rol hebben de overheid, fondsen en de projecten zelf hierin?

Criteria bij de selectie van projecten zijn:

- de projecten zijn nog steeds van tijdelijk geld afhankelijk;
- de projecten zijn gericht op cliënten of deelnemers waarbij een substantieel deel kampt met meervoudige problematiek;
- een deel van de projecten wordt uitgevoerd in de 40 aandachtswijken;
- er is spreiding in doelgroepen en regio's;
- de projecten zijn *good practices*, dat wil zeggen dat aantoonbaar is dat de gekozen aanpak een meerwaarde vertegenwoordigt ten opzichte van bestaande praktijken.

1.3 Resultaten

Het jaar 2009 staat in het teken van conceptontwikkeling rond de aanpak van de projectencarrousel.

Activiteiten:

- Gedurende de doorlooptijd van het project worden individuele gesprekken gevoerd met de spelers in en rond projecten en worden bijeenkomsten georganiseerd met betrokken partijen. Doel hiervan is te leren en 'verduurzamingsplannen' op te stellen.
- Op 30 juni 2009 is er een expertbijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt

met experts de bevindingen tot dan toe aangescherpt en wordt besproken welke vervolgstappen mogelijk zijn.

- In september 2009 is er een expertbijeenkomst (het eerste concept van de eindrapportage ligt er dan al) die in het teken staat van verbreding naar 'stakeholders': kennisinstituten, fondsen, beleidsambtenaren van gemeenten, etc.
- Aan het einde van 2009 ziet een publicatie het licht waarin naast een analyse van de processen die aan de orde zijn, handreikingen gedaan worden op drie niveaus: de overlevingsstrategieën van projecten, de mogelijkheden om incidentele geldstromen in te zetten in het kader van verduurzaming en de rollen die de overheid en fondsen kunnen spelen in verduurzamingsprocessen.
- Aan het eind van 2009 wordt ook een congres gehouden over de aanpak van de projectencarrousel, georganiseerd door Start Foundation, het ministerie van VROM/WWI en NICIS.

2010 staat in het teken van de verspreiding van de kennis die in 2009 is opgebouwd.





Futuro

Futuro onderneemt al tien jaar activiteiten in Rotterdam met doelgroepen die in het onderwijs en op de arbeidsmarkt de boot missen. De organisatie richt zich daarbij in het bijzonder op jongeren. Alleen verslaafden en zware psychiatrische gevallen zijn uitgesloten. Futuro is ook in andere steden actief zoals in Amsterdam. Bij Futuro Rotterdam stromen jaarlijks ongeveer 400 kandidaten in om trajecten te volgen richting (teruggeleiding) onderwijs en arbeidsmarkt. Er is een grote variatie aan groepen die gebruikmaken van dit aanbod: Wajongers, probleemjongeren, schooluitvallers, jonge moeders, justitiegevallen etc. Vaak zijn het mensen met meerdere problemen. Zestig procent van hen kampt met gedragsproblemen.

2. Loket voor het wegwerken van bureaucratie

Het werken in aandachtswijken is moeilijk. Meer dan in andere wijken hebben mensen te maken met problemen als werkloosheid, lage opleiding, schulden, opvoedingsproblemen etc. Vaak kampen mensen met problemen op verschillende levensgebieden tegelijk. Om maatwerk te kunnen bieden hebben professionals ruimte nodig om te manoeuvreren. Maar door procedures, eisen vanuit wetgeving en verkokerd beleid voelen zij zich vaak beperkt in hun mogelijkheden.

Burgers en (potentiële) ondernemers in aandachtswijken zien zichzelf soms geconfronteerd met bijna kafkaëske toestanden. De complexiteit van regelingen en onduidelijke ambtelijke taal maken dat contact met overheden vaak niet goed verloopt. Het komt voor dat er zoveel instanties bij een project betrokken zijn, dat niet alleen de burger of ondernemer door de bomen het bos niet meer ziet, maar dat overheden zelf ook het overzicht missen. Het is geen uitzondering dat verschillende instanties, met de beste bedoelingen, elkaar in de praktijk tegen blijken te werken.

Het loket voor het wegwerken van bureaucratie is een samenwerkingsverband tussen dit experiment en het Meldpunt Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering van het ministerie van BZK.

2.1 Doel

Doel van het onderdeel 'loket voor wegwerken van bureaucratie' is het aanpakken van de bureaucratie waarmee burgers, ondernemers en professionals kampen. Dit moet zorgen voor betere dienstverlening, vooral voor mensen met problemen op verschillende levensgebieden.

2.2 Aanpak

Voor een doelmatige aanpak van de bureaucratische hindernissen is het noodzakelijk te weten wat er speelt. De Programmadirectie Wijken (VROM/WWI) heeft een antenne nodig om signalen van bureaucratische overlast op te vangen. De minister bezoekt elk jaar de aandachtswijken. Tijdens deze wijkbezoeken geven

bewoners en professionals aan waar zij tegenaan lopen. Elk van de 18 gemeenten waarin de 40 krachtwijken liggen, heeft een accountmanager vanuit het ministerie van VROM/WWI. Deze accountmanagers vangen in hun dagelijks werk ook signalen op. Daarnaast vindt regulier overleg plaats met projectleiders van de verschillende steden en sturen wijkbewoners brieven met hun zorgen aan de minister. Het Meldpunt Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering (REAL) verzamelt eveneens klachten over bureaucratie en heeft kennis en ervaring in het aanpakken daarvan.

Voortbouwend op bovengenoemde krachten werken het Meldpunt Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering en het experiment 'Weg met bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen! samen met twee hoofddoelen.

- Het aanpakken van concrete knelpunten uit de wijken. We volgen klachten van burgers en professionals op. Gaan met hen in gesprek om het probleem helder te krijgen. Wanneer nodig doen we nader onderzoek, of laten nader onderzoek doen om de problemen te ontleden. Daarnaast nemen we contact op met experts binnen departementen om vraagstukken voor te leggen. Wanneer nodig kunnen we zaken op hoog ambtelijk of politiek niveau aan de orde stellen.
- Verspreiden van goede voorbeelden. Problemen in de uitvoering maken professionals het initiatief nemen om

zaken anders en beter aan te pakken. Door deze activiteiten zijn veel goede aanpakken ontstaan. Het Meldpunt Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering verzamelt deze goede voorbeelden. Het netwerk van de Programmadirectie Wijken wordt gebruikt om deze goede voorbeelden te verspreiden. We richten ons daarbij met name op het verspreiden van initiatieven die gericht zijn op het verbeteren van de dienstverlening aan mensen die kampen met problemen op verschillende levensgebieden. Bijvoorbeeld door een eenvoudigere aanvraag en verantwoording van de bijstand en het geven van meer vertrouwen aan burgers (onder andere in de zorg en de sociale zekerheid).





MKB Netwerkproject

Het MKB Netwerkproject Holland Rijnland begon als een idee in 2005. Het is een innovatief project dat tot doel heeft voortijdige schoolverlaters terug te leiden naar school en/of werk. Jongeren worden in contact gebracht met volwassenen die iets voor hen kunnen betekenen in hun zoektocht naar passende scholing en/of werk. Het project organiseert daartoe bijeenkomsten waar de aanwezigen wordt gevraagd wat zij kunnen doen. Dat 'doen' kan van alles zijn: tips, trucs, ideeën, constructief meedenken, een vacature invullen en soms een plek op een opleiding hebben. Vaak laat de volwassene de jongere profiteren van zijn of haar netwerk. In dat geval wisselen de netwerkpartners gegevens uit. De initiatiefnemers van het project houden contact met de jongeren en de netwerkpartners en staan hen desgewenst bij.

3. Raakvlakken met de andere experimenten

De experimenten die in het kader van de wijkenaanpak zijn gestart, zijn erop gericht een positief verschil te maken voor mensen die leven en werken in aandachtswijken. Elk van de experimenten wil structurele belemmeringen opruimen die een succesvolle wijkaanpak in de weg staan en kansen benutten. Het experiment 'Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen!' heeft daarmee raakvlakken met de andere experimenten van de wijkenaanpak.

3.1 Raakvlakken per experiment

Samenhang in de Wijk, Slagkracht in de Wijk, Vernieuwend Welzijn, Gezonde Wijk

Het experiment Samenhang in de Wijk gaat uit van de constatering dat de meervoudige problematiek in de aandachtswijken vraagt om een samenhangende aanpak, waarin de burger centraal wordt gesteld en lokale partijen samenwerken om problemen op te lossen. De centrale vraag is hoe gemeenten, corporaties, bewoners en andere betrokkenen deze samenhang het beste kunnen realiseren. Het gaat hierbij om de organisatie van een samenhangende wijkenaanpak

op de verschillende niveaus (bestuurlijk, management en uitvoerend).

Het experiment Slagkracht in de Wijk richt zich op de vragen wie de personen zijn die in de aandachtswijken daadwerkelijk het verschil maken, wat hun specifieke werkwijze is en hoe hun werkomstandigheden kunnen worden verbeterd. Daarnaast wordt geëxperimenteerd met de samenwerking tussen organisaties in aandachtswijken op het gebied van veiligheid, waarbij aandacht voor de cultuur van de organisaties en mandatering van medewerkers centraal staan.

Het experiment Vernieuwend Welzijn richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van de welzijnsfunctie in de deelnemende aandachtswijken. Het gaat daarbij om vernieuwing en verbetering van de gemeentelijke aansturing van welzijnsfuncties en -organisaties; om vernieuwing en verbetering van de welzijnsinstellingen zelf en van de onderlinge samenwerking. Dit om de welzijnsfuncties als krachtige interventie in het geheel van wijkacties te versterken en de positie van bewoners te verbeteren.

Het experiment Gezonde Wijk heeft als doel om de gezondheid van inwoners in de aandachtswijken te verbeteren via een integrale aanpak gericht op a) gezonde bewoners, b) een gezonde leefomgeving en c) een samenhangende eerstelijnszorg met preventief aanbod.

Samenwerking tussen overheden en maatschappelijke partners en rol- en verantwoordelijkheidsverdeling zijn belangrijke vraagstukken in de vier hierboven genoemde experimenten. Dit is een onderwerp dat in het onderdeel 'aanpak van de projectencarrousel' van het experiment Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen! ook prominent aan de orde komt.

Achter de Voordeur

Het experiment Achter de Voordeur zoekt naar werkbare en vernieuwende manieren voor een samenhangend hulpaanbod aan gezinnen en huishoudens met meervoudige problemen. Daarbij komen de volgende deelthema's aan de orde:

1. het komen tot 'één gezin, één plan, één indicatiebesluit';
2. een gecoördineerde uitvoering van 'één gezin, één plan';
3. de financiering van de 'achter-de-voordeur'-aanpak.

Bij het experiment Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen! komt de aanpak en het voorkomen van multiprobleemsituaties terug in het onderdeel 'de aanpak van de projectencarrousel', maar

ook in het onderdeel 'loket voor het wegwerken van bureaucratie', bijvoorbeeld in het bevorderen van het gebruik van voorzieningen.

Bewonersparticipatie

Het experiment Bewonersparticipatie werkt vernieuwende vormen van bewonersparticipatie en het beschikbaar stellen van bewonersbudgetten uit. Het experiment beoogt een toename van bewonersinitiatieven en van het aantal actieve, betrokken bewoners in de wijk. Hierdoor gaan bewoners een substantiële rol spelen in de wijkenaanpak en ervaren ze de buurt weer als iets van henzelf. Op de langere termijn draagt dit bij aan de leefbaarheid en sociale cohesie in de wijk, en een betere samenwerking tussen gemeente/corporatie en bewoners.

Het experiment Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen! heeft een relatie met dit experiment door het bevorderen van het vertrouwen naar burgers toe.

3.2 Kennisateliers

In samenwerking met NICIS worden kennisateliers gehouden over onderwerpen die alle experimenten raken. Op 9 juni 2009 is een eerste kennisatelier gehouden over kosten-batenanalyses in het sociale domein.



A photograph of a group of people sitting outdoors. In the foreground, a woman in a black jacket and patterned headscarf sits with her hands clasped. To her right, another woman in a light-colored coat and white headscarf sits. In the foreground, a young child in a white and red shirt is crawling. A large yellow umbrella is open above them. The background shows a brick wall and a window with a map or poster on it.

Fontys Actief

Fontys Actief is een organisatie op het gebied van de begeleiding en bemiddeling van werkzoekenden. Het gaat hierbij om mensen die 'moeilijk bemiddelbaar' worden genoemd: langdurige werklozen, gehandicapten, oudere werkzoekenden, voortijdige schoolverlaters, allochtonen en mensen met maatschappelijke problemen. Fontys Actief werkt in opdracht van gemeenten, het UWV en andere organisaties aan de ontwikkeling en uitvoering van re-integratieprojecten. Hiertoe werkt de organisatie ook samen met de Fontys Hogeschool.



4. Contactgegevens

Heeft u vragen, knelpunten of oplossingen die u met ons wilt delen, dan gaan wij graag met u in gesprek.

U kunt contact opnemen met projectleider Paulien van der Hoeven

Ministerie van Wonen, Wijken en Integratie
Programmadirectie Wijken
Rijnstraat 8
Postbus 30941, ipc 285
2500 GX Den Haag
T 070 - 339 40 04
M 06 - 150 176 31
paulien.vanderhoeven@minvrom.nl
www.vrom.nl/wijken

Colofon

Het zakboekje experiment Weg met Bureaucratie! Energie steken in de juiste dingen! is een publicatie van het ministerie van VROM/WWI. Het is gemaakt in opdracht van de Programmadirectie Wijken.

Tekst

Programmadirectie Wijken

DTP

Afdeling DTP, ministerie van VROM

© juni 2009