

De beurt aan de buurt

Author(s)

Bos, Sandra

Publication date

2017

Document Version

Final published version

Published in

Laboratorium Amsterdam

[Link to publication](#)**Citation for published version (APA):**

Bos, S. (2017). De beurt aan de buurt. In S. Majoor, M. Morel, A. Straathof, F. Suurenbroek, & W. van Winden (Eds.), *Laboratorium Amsterdam: werken, leren, reflecteren*. (pp. 167-173). THOTH.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

LABORATORIUM

AMSTERDAM



WERKEN

LEREN

REFLECTEREN



Redactie

Stan Majoor, Marie Morel,
Alex Straathof,
Frank Suurenbroek & Willem van Winden

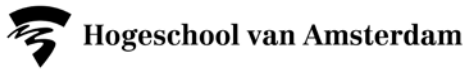
Uitgeverij THOTH Bussum

LABORATORIUM
AMSTERDAM

WERKEN

LEREN

REFLECTEREN



© 2017 De auteurs en Uitgeverij THOTH,
Nieuwe 's-Gravelandseweg 3, 1405 HH Bussum
WWW.THOTH.NL

Redactie

Stan Majoor, Marie Morel, Alex Straathof,
Frank Suurenbroek & Willem van Winden

Eindredactie

Hugo Jetten

Boekverzorging

René van der Vooren

Druk- & bindwerk

Drukkerij Wilco, Amersfoort

ISBN 978 90 6868 736 1

14

SANDRA BOS

DE BEURT AAN DE BUURT

Wil je aan de slag met hardnekkige grootstedelijke kwesties, dan zijn keuzes in de aanpak niet neutraal. De doelen die gekozen worden, kunnen ontstaan vanuit het perspectief van het stadsdeel, vanuit een onderzoeker die zijn onderzoeksagenda voor ogen heeft, of vanuit burgers. Die laatste categorie is veelzijdig. De wensen van burgers als vertrekpunt nemen, vraagt om verdere toespitsing naar doelgroep. Er bestaan vele groepen burgers en bij de keuze van een vraagstuk (ontstaan vanuit een vraag van de stadsdeelorganisatie) komen andere categorieën burgers centraal te staan. Keuzes rond projecten en trajectinvulling betekenen een afweging die een fieldlab-coördinator, in interactie met meerdere partijen, moet maken.

Vraaggericht werken is in. Geen lokaal initiatief wordt meer geaccepteerd zonder dat er 'van onderop' aan burgers is gevraagd welke behoeften en ideeën zij hebben. Op papier lijkt deze vraaggerichte benadering uitvoerbaar, maar in de praktijk blijkt het geen sinecure. Want wie is de vragende partij? Is de vraag van onderop leidend voor de keuze en aanpak van het vraagstuk? En wat als er meerdere vragende partijen zijn met verschillende belangen die willen meebepalen hoe 'van onderop' het vraagstuk wordt aangepakt?

Een veerkrachtige wijk Amsterdam-Oost kenmerkt zich sinds de wijk-aanpak (2007-2011) als een gebied met veel bewonersinitiatieven, buurt-*communities* en een lokale overheid die ruimte en middelen biedt om deze dynamiek van onderop te faciliteren en te stimuleren. Er wordt volop geëxperimenteerd met bewonersbudgetten, buurtbegrotingen en maatschappelijk aanbesteden. Kortom: Oost is in beweging en ambitieus.

De vraag is hoe Oost, ondanks de bezuinigingen en bestuurlijke kantelingen, deze energie kan vasthouden.¹ Kan het nog beter aansluiten bij de bewoners en slimmer samenwerken met allerlei belanghebbende partijen? Dit was de vraag die de kwartiermakers van Fieldlab Oost bij aanvang meekregen vanuit stadsdeel Oost.

Deze vraag werd verbonden aan de ambitie van het fieldlab: bijdragen aan een veerkrachtige wijk. Een wijk waar bewoners, ondernemers en andere partijen de ruimte en het vertrouwen krijgen om datgene te doen wat hen en hun buurt (veer)krachtig maakt.² Dit zou hen helpen om zich beter te kunnen verhouden tot maatschappelijke en politieke ontwikkelingen, bestuurlijke kantelingen en bezuinigingen. Deze ambitie van Fieldlab Oost betekende dat de buurt centraal moest staan in het vaststellen en oppakken van de opgaven. Maar hoe organiseer je als grote kennisinstelling zo'n 'van onderop'-benadering met onderzoekers die de dynamiek en veerkracht van Oost vaak niet kennen en afhankelijk zijn van derdegeldstromen? En met stadsdeel Oost als partner die zijn eigen agenda en beleidscyclus heeft?

'De' vraag van 'de' burger Vraaggericht werken lijkt een reactie op een periode waarin anderen (overheid en markt) dan de eindgebruiker bepaalden hoe de herontwikkeling van het plein eruit ging zien, welke zorg er in de buurt werd aangeboden en hoe vaak de groenvoorziening langskwam.³ Niet alleen in de zorg, maar ook in andere publieke sectoren krijgt de eindgebruiker, de bewoner, een andere positie.⁴ Men verwacht meer betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de bewoner bij en voor zijn leefomgeving, zodat de overheid in sommige situaties een stapje terug kan doen. De bewoner van zijn kant wil in sommige gevallen meer invloed hebben op het beleid. Dit betekent dat publieke professionals vraag- of opgavegericht moeten gaan werken.

Het gevaar van de populariteit van de vraaggerichte benadering is dat er minder kritisch wordt gekeken of het wel de best toepasbare werkwijze is. Bovendien roept deze 'innovatieve' benadering verwachtingen op bij de betrokken en bevroegde partijen die niet altijd waargemaakt kunnen worden.⁵ Immers, niet alle voorgelegde vraagstukken kunnen door de buurtgebonden professionals en onderzoekers in het gebied zelf worden opgelost.⁶ Daarnaast botst de kracht van de integrale, lokale kennis en de innovatieve oplossingen niet zelden met een verkokerde overheid buiten de buurt of met een marktpartij.⁷ Tot slot impliceert de 'van onderop'-benadering een nieuwe werkwijze, alsof er voorheen niet vraaggericht en met de eindgebruiker werd gewerkt.⁸

Hoe dan ook, vanaf nu worden publieke professionals geacht 'van onderop' en *outrachend* te werken. De systeemwereld reikt naar de leefwereld. Interessant in deze invulling van vraaggericht werken is dat de term 'vraaggericht' vrijwel altijd naar de vraag van 'de' burger verwijst. De bewoner

als belangrijkste eindgebruiker van de oplossing. Vraaggericht impliceert dat de vrager de eerste stap mag zetten en dat het aanbod die vraag weer spiegelt.⁹ Dit suggereert eenrichtingsverkeer; de overheid reikt naar de burger en de burger verwoordt zijn behoeften, terwijl juist het streven is om de burger uit zijn rol van consument te halen. De overheid moet geen leverancier meer zijn van diensten, maar een bemiddelaar tussen allerlei partijen.¹⁰ Gewerkt moet worden aan een interactief lokaal samenspel van halen en brengen, juist omdat de vraag ‘van onderop’ vaak niet eenduidig is. Hier gaat een proces van horen, afstemmen en herdefiniëren van de behoefte aan vooraf. Een gangbare definitie van vraaggericht werken is daarom: het afstemmen van het aanbod op de (subjectieve) behoeften van burgers in een continue interactie tussen overheid, instellingen en burgers.¹¹

Deze interactie tussen verschillende partijen wordt in het fieldlab gefaciliteerd. Hierin worden niet alleen de behoeften van bewoners meegenomen. In de dynamiek van co-creatie zijn er immers meerdere partijen die een vraag etaleren en op zoek zijn naar een passend aanbod. Het is aan het kernteam om uit te zoeken hoe de verschillende vragende partijen, de onderzoeker, de ambtenaar, de bestuurder, de bewoner, zich tot elkaar verhouden.

De vragende partij Om een idee te krijgen van de vraagstukken die in stadsdeel Oost spelen, organiseerde Fieldlab Oost in de beginfase twee openbare werksessies voor sleutelfiguren uit Oost.¹² In de zoektocht naar potentiële fieldlab-projecten bevroeg het fieldlab diverse gebieds-ambtenaren, de stadsdeelsecretaris en de BOOT-Oost-medewerkers. Daarnaast kwam er een inventarisatie van alle projecten in Oost waar de HvA al bij betrokken was. Inmiddels hadden zich rondom het kernteam drie lectoren geschaard. Zij toonden interesse om in Oost onderzoek te doen. Hun onderzoeken pasten in de brede thema’s die in het 110 Dagen Plan van Fieldlab Oost beschreven stonden (in andere labs was dit het 100 Dagen Plan, zoals beschreven in hoofdstuk 4, Fieldlab-methodiek). Er ontstond dus enerzijds een vraag naar een onderzoeksgebied en anderzijds lag er het aanbod vanuit de onderzoekers aangaande methoden en technieken. Daarnaast klonk vanuit het stadsdeel steeds luider de vraag om de ambtenaren, werkzaam in de buurten, te ondersteunen bij hun uitvoeringstaken. Dit verzoek speelde tegen de achtergrond van de afschaffing van de stadsdelen als bestuurlijk orgaan, centralisatie van middelen en expertise, en tevens extra aandacht voor het gebiedsgericht werken.¹³

Elk van de drie vragende partijen, buurt, stadsdeel en onderzoeker, wilde het fieldlab gebruiken om haar eigen behoeften te vervullen. Dat de buurt het kleinste aandeel had in de uiteindelijke selectie van opgave en gebied, lag achteraf gezien al deels besloten in het 110 Dagen Plan. Ondanks de focus op de vraaggerichte benadering en bewoners-gestuurde wijk-

ontwikkeling staan in het hoofdstuk, getiteld 'De spelers', de bewoners als partner minimaal beschreven. Geen overtuigende uitnodiging voor een vraaggericht experiment.

In de uitvoering van de projecten is een soortgelijke tendens waarneembaar. Voor het project Age Friendly City (AFC) werd de buurt gezien als een geschikt onderzoeksgebied en niet zozeer als een eindgebruiker met een bepaalde vraag. Sterker nog, pas nadat het project was aangenomen werd gezocht naar de meest geschikte buurt waar het kon worden uitgevoerd. AFC is een mondiaal netwerk van de World Health Organisation waar de gemeente Amsterdam zich bij heeft aangemeld. Samen met de GGD ging de gemeente op zoek naar een geschikt pilotgebied. Het lectoraat in kwestie, in eerste instantie gericht op een project rondom samenwerking tussen formele en informele zorgverlening, zag een kans om door een koppeling van AFC met het oorspronkelijke fieldlab-project aan de vereiste financiële inzet te voldoen. Wellicht door deze *top-down* aanvieligroute zijn ouderen, mantelzorgers en zorginstellingen in deze beginfase niet geconsulteerd. In de uitwerking van het onderzoek wordt de buurt echter wel betrokken. Een aantal ouderen speelt zelfs een bijzondere rol. Zij worden opgeleid tot co-onderzoeker en interviewen hun oudere buurtbewoners over hun wensen en behoeften in de wijk.¹⁴ In de buurtagenda van de Indische Buurt, waar de pilot plaatsvindt, staat het thema 'vergrijzing' als opgave vermeld.¹⁵ Voor dit fieldlab-traject geldt dus dat een stedelijk project (AFC) met behulp van een aan het fieldlab verbonden lectoraat een geschikt onderzoeksgebied vindt in stadsdeel Oost. Een win-winsituatie voor de gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost en het betreffende lectoraat.

Het project Klimaatbestendige Wijk is ontstaan vanuit het aanbod van het lectoraat 'Water in en om de stad'. Dit thema had binnen het stadsdeel in eerste instantie geen hoge prioriteit, al bevatte het gebiedsplan van de Watergraafsmeer wel de opgave om wateroverlast tegen te gaan door het realiseren van waterberging en meer gebruik van hernieuwde energiebronnen.¹⁶ De lector zag de urgentie en complexiteit van dit thema echter al in 2014 in en koppelde tijdens een werksessie van Fieldlab Oost het lectoraat aan dit thema en later aan het groot onderhoudsproces in Middenmeer. De vraag is geboren door het aanbod dat het lectoraat in samenwerking met ambtenaren van het stadsdeel kon doen, namelijk op wijkniveau samenwerken en samen leren op het gebied van wateroverlast en hittestress.

Stadsdeel Oost, RVE Ruimte en Duurzaamheid, Waternet, corporaties en buurtverenigingen raakten geïnteresseerd. Opnieuw spelen in dit project bewoners voornamelijk in de ontwerp- en uitvoeringsfase een belangrijke rol. Voor dit project geldt dat een HvA-lectorat op zoek ging naar medestanders in Oost om met dit thema aan de slag te kunnen gaan. Daarnaast zocht het medefinanciers die in dit experiment wilden investeren. Om derdegeldstromen te verbinden aan een fieldlab-traject moet de toegevoegde



waarde van het onderzoek vooraf al duidelijk zijn. Bovendien moet het project het buurtgebonden karakter en de behoeften van een buurt overstijgen. De opbrengsten in wijk X moeten transformeerbaar zijn naar wijk Y. Anders is de investering te groot.

Vraaggericht werken met de buurt als vragende partij in het voortraject van een fieldlab-project blijkt dus een ingewikkelde opgave. Het fieldlab, en in het bijzonder de betrokken lectoraten, speelt als vragende en tevens aanbiedende partij een bepalende rol in de eerste fase van het project. Bij het indienen van het voorstel is nog wel gecheckt of het project aansluit bij de buurtagenda's. Dit leverde in beide gevallen een vinkje op. Met enige voorzichtigheid mogen we ervan uitgaan dat deze buurtagendapunten de prioriteiten van de buurt weerspiegelen.

Op zoek naar balans Vraaggericht werken is een populaire en in veel gevallen aan te bevelen manier van werken. Het kan echter ook misleidend zijn en een verbale vernieuwing lijken als het niet goed wordt geduid en geoperationaliseerd.¹⁷ Daarom moet duidelijk zijn wiens vraag centraal staat.

Binnen Fieldlab Oost was het moeilijk om de opgaven vanaf het begin zuiver *bottom-up* op te halen. Dit heeft drie oorzaken. Ten eerste beschikte Fieldlab Oost in het begin over onvoldoende kennis van de lokale netwerken en buurten om tot een weloverwogen keuze van onderwerpen te komen. Wel heeft het fieldlab – met terugwerkende kracht – gebruikgemaakt van eerder opgehaalde buurtopgaven, onder meer via de buurtagenda's. Ten tweede blijkt de buurt duidelijk niet de enige vragende partij. Ook het stadsdeel heeft vragen en behoeften die het via het fieldlab beantwoord en vervuld wil krijgen. Vanuit de HvA zijn lectoraten op zoek naar gebieden of casuïstiek waarop ze hun methodiek en nieuwe werkwijzen kunnen toepassen en waaraan ze ze kunnen toetsen. Tot slot speelt ook de derde geldstroom – een vereiste voor het starten van een fieldlab-project – vaak een bepalende rol in de concretisering van de opgave en de keuze van het gebied. Vraaggericht werken betekent in het geval van Fieldlab Oost dus 'multi-stakeholder-gericht' werken, oftewel werken met meerdere betrokkenen, waarbij het bepalend is met wiens vraag als eerste aan de slag wordt gegaan. Daarnaast is het cruciaal welke belanghebbende partijen wanneer worden toegelaten in het samenspel en hoeveel speelruimte ze krijgen.

In het geval van Fieldlab Oost blijkt dat met name de betrokken lectoraten en gebiedsmanagers een belangrijk aandeel hadden in het vaststellen van de vraagstukken en het gebied waar de onderzoeken plaatsvinden. De bewoner als de grote aandeelhouder en vragende partij speelde een geringe rol in het vaststellen van de thema's, maar is wel prominenter aanwezig in de ontwerp- en uitvoeringsfase. Deze fase leent zich kennelijk beter voor een vraaggerichte aanpak. Dit is te rechtvaardigen, immers, de bestaansgrond van vraaggericht werken is niet (alleen) leveren wat de

burger als eindgebruiker wil, maar bijdragen aan de aanpak van een stedelijk vraagstuk.

De kunst van een fieldlab is om de vier vragende partijen te dienen en te zoeken naar een balans, een energiek samenspel, waarin ze zich allemaal kunnen vinden. Als dit bereikt is, kan een fieldlab als *community of practice* de kennis van buiten naar binnen brengen, de bewoners *empoweren*, de wijk verkrachtig maken en de professional een sterk netwerk bieden waarbinnen hij het verschil kan maken. Nog een stap verder en er ontstaat een *co-city*, die zich kenmerkt door co-creatieve bestuurlijke structuren, waarin meerdere partijen collectief eigenaarschap voelen en verantwoordelijkheid nemen voor een gebied, een opgave, een *common*.¹⁸

Wie zaait, zal oogsten Overtuigd van de meerwaarde van vraaggericht of buurtgericht werken vanaf de beginfase, doe ik tot slot een suggestie om dit ook binnen de HvA-fieldlabs mogelijk te maken. In plaats van forse financiële investeringen vanuit de hogeschool, gemeente en derden vanaf de goedkeuring van het onderzoeksplan, zou een lector die geïnteresseerd is om onderzoek te doen binnen Fieldlab Oost *seed money* kunnen aanvragen. Gedurende zes à twaalf maanden trekken onderzoekers en studenten een buurt in. In deze periode verkennen ze een aantal lokale opgaven, gerelateerd aan het lectoraat, en bouwen ze een netwerk op. Aan het einde van dit vooronderzoek dient het lectoraat namens de buurt én het stadsdeel een plan in, waarin namens de drie partijen wordt verantwoord waarom ze geld nodig hebben om de komende één à twee jaar vervolgonderzoek te doen naar dit vraagstuk. Het fieldlab-kernteam kan in deze onderzoeksfase een aantal voorwaarden stellen.

Op deze manier wordt voorkomen dat een fieldlab op basis van gesprekken en rapporten overkoepelende thema's selecteert, hier vervolgens lectoraten bij moet vinden, die vervolgens stadsdeel en potentiële financiers moeten overtuigen dat ze een relevant en breed gedragen thema in handen hebben dat gebaat is bij verder praktijkonderzoek. Want zo is vraaggericht werken zeker niet bedoeld.