

ingrediënten uitvergroot en op een aantrekkelijke manier opgevoerd in de film: *Het boekje van Ellen*.
We hopen dat mensen zich er in herkennen en dat ze daarmee op zichzelf kunnen reflecteren en relativeren, en daarbij ook kunnen lachen om zichzelf en elkaar. Waarbij wij ons bedenken dat omwille van de kracht van het verhaal, de personages niet de veelkleurige nuances weergeven van de werkelijkheid.
Met *Het boekje van Ellen* beogen we partijen tot elkaar te brengen, nieuw elan en stof tot discussie te bieden.

Bij de film hoort dit werkboek. Dezelfde personages komen terug. We hebben het werkboek vormgegeven vanuit het perspectief en de verwondering van de nieuwkomer Ellen. Opdat ook iedereen die niet goed ingevoerd is in het land van wonen, welzijn, zorg, toch het samenwerkingsproces kan volgen.

Als thema is gekozen voor de ontwikkeling van een multifunctioneel gebouw. De samenwerkingsperikelen die daarmee gepaard gaan, zullen vergelijkbaar zijn met die in ieder ander deelproject van servicewijken.

Dit initiatief van ons kenniscentrum is mede mogelijk gemaakt door financiële ondersteuning van een aantal partners in dit beleid. Wij danken hen voor het vertrouwen. Tot slot hopen we dat het werken met deze reflectiemethode leidt tot verdere succesvolle servicewijken en hier en daar een brede grijns.

Daniëlle Harkes
Manager Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

INHOUD

De hoofdrollen	6
Kennismaking	7
Verschillen boven tafel	9
Stroop of Haarlemmerolie	14
Van eigen belang naar klantenbelang en vice versa	16
Smeerolie voorkomt vastroestende patronen	19
Regie voeren schept duidelijkheid	22
Oude mensen zijn niet sexy: de meerwaarde van cliëntenparticipatie	24



STROOP OF HAARLEMMER OLIE

We zijn anderhalf jaar verder. Er ontstaat wrevel in de stuurgroep over de uitblijvende besluitvorming. Het proces voelt als stroop en frustraties lopen op.

Buurtbewoners zetten woonwijk op z'n kop *januari*

Actiegroep bezet raadszaal tijdens begrotingsbespreking *MAART*

Mondig verzet van de ouderen *juni*

Jongeren kraken monumentaal pand *december*

OH, OH, OH, WAT EEN TEMPO...

Wat krijgt die Fatima allemaal over zich heen. Iedereen wacht op de besluiten van de anderen. Terwijl de gemeente natuurlijk heel anders in elkaar zit dan bv de corporatie. Ik vraag me af of ze elkaars tempoverschil zien en begrijpen. Het lijkt mij slim als Fatima daar eens wat over zegt.



Fatima
↓

Wat was ik naïef geweest met mijn jaar. Na bijna vier jaar was er nog niets concreet...

Processie van Echternach

Om tot besluitvorming in complexe ontwikkelingsprocessen te komen, zijn verschillende factoren van belang. Het vergt visie- en beleidsvorming, strategische keuzes en bestuurlijke besluiten.

De woningcorporaties en gemeenten zijn van oudsher meer gericht op beheer dan op ontwikkeling. De een zal meer beleidskracht hebben dan de ander. Dat is medebepalend voor het tempo in een ontwikkelingsproject.

Daarnaast is er verschil in besluitvorming. Bij een corporatie is sprake van korte lijnen. Vandaag bedacht, kan morgen besloten zijn en dan mag overmorgen de uitvoering starten, vooral in ondernemende organisaties. Bij kleinere zorgorganisaties geldt dat ook.

Bij gemeenten ligt dit complexer, zij hebben meerdere rollen. Er is sprake van een publiek belang om de inwoners voldoende voorzieningen te bieden om te kunnen participeren in de samenleving. Dit belang wordt meestal vertolkt door de sector samenleving of maatschappelijke ontwikkeling. Daarnaast heeft de gemeente ook een handelsbelang of privaat belang. Als opdrachtgever voor dienstverlening (welzijn, huishoudelijke zorg, reïntegratie) streeft ze naar zo laag mogelijke kosten. En als verkoper van grond wordt gestreefd naar zo hoog mogelijke opbrengsten. Dit laatste wordt meestal door de sector ruimte of stadsontwikkeling behandeld. Zo wordt er binnen de gemeente eerst al een interne afweging gemaakt (lees: strijd gevoerd). Verder hebben overheden te maken met een politiek bestuur, dit maakt besluitvorming complex.



hobbels op de weg