

Aansturing welzijnswerk in Amsterdam verloopt moeizaam

Zakelijkheid en welzijnswerk een ongelukkig huwelijk?

Uit onderzoek komt naar voren dat het stadsdelen nog steeds niet lukt om goede zakelijke afspraken te maken met welzijnsinstellingen. De gemeente zet welzijnswerk in om kwetsbare groepen te beschermen. Zo zijn er onder andere straatcoaches voor hangjongeren, opvanghuizen voor daklozen en gezamenlijke maaltijden voor ouderen. Echter, maatschappelijke doelen blijven vaag, concrete opdrachten ontbreken en de verantwoording is inefficiënt. Is een zakelijk aansturen van het welzijnswerk wel echt mogelijk?

De rekenkamer stelt in haar rapport *Aansturing welzijninstellingen* dat het al mis loopt bij de start van het proces. Het lukt stadsdelen niet om precies aan te geven wat welzijnsinstellingen moeten bereiken. Doelen als *Iedereen doet en telt mee* of *Verbetering van de gezondheidstoestand van de bevolking* bieden weinig houvast. Door een gebrek aan heldere politieke keuzes herhalen ambtenaren en welzijnsinstellingen de activiteiten van voorgaande jaren.

Ook lukt het ambtenaren niet om op zakelijk wijze ‘welzijnsproducten’ in te kopen. Dit komt doordat welzijnswerk - anders dan bijvoorbeeld het aanleggen van een weg - mensenwerk is. Goed jongerenwerk of ouderenwerk, net zoals goed onderwijs, is niet simpelweg in prestatiecijfers te vatten. Door bij het aanbesteden en verantwoorden prestatiecijfers centraal te stellen wordt goed scoren belangrijker dan goed werken. Zoals een manager van een instelling aangeeft: *“Instellingen kunnen cijfermatig goed presteren, maar op klantriveau slecht.”* Het resultaat is veel papierwerk dat weinig inzicht oplevert.

De rekenkamer benadrukt dan ook in haar aanbevelingen dat tellen en vertellen hand in hand zouden moeten gaan, het gaat om het verhaal achter de cijfers. Daarnaast moet de gemeente heldere keuzes maken over de verzakelijking. *“Verzakelijking lijkt een toverwoord te zijn”*, aldus een welzijnsmanager, maar een goede aansturing gaat niet vanzelf. Beide partijen, de stadsdelen en de welzijnsorganisaties, moeten zich realiseren dat er momenteel sprake is van deels ingevoerde verzakelijking, waarbij de gemeente soms partner en soms controleur is van een welzijnsorganisatie.

De gemeente Amsterdam wil, net als de rest van Nederland, al sinds de jaren 90 het welzijnswerk zakelijk aansturen. De afgelopen jaren hebben verschillende onderzoeken aangetoond dat een zakelijke aansturing van het welzijnswerk moeizaam verloopt. Het is tijd dat de gemeente bezint op de vraag of dit komt door een falende overheid of een fundamenteel onwerkbaar manier van werken?