

## 3D-Lab Utrecht – slotbijeenkomst dinsdag 25 augustus 2015

Aantekeningen bij wijze van verslag

### Samenvattend kader

- 1) Er is grijs gebied tussen individuele behandeling in buurtteam en collectieve ondersteuning bewonersinitiatieven van sociale makelaars.
- 2) Dit grijze gebied bestaat uit: a. collectief maken individuele problemen en b. het verbinding leggen met bestaande bewonersinitiatieven ter ondersteuning kwetsbare bewoners.
- 3) Bij de ideeën die uit de groep komen wordt eerder aangesloten bij het collectief maken van individuele problemen.
- 4) Het is onduidelijk wie dit moet doen. Het is daarom wenselijk dat er voorbeeldprojecten komt hoe dat te doen. Er zijn veel mogelijke voorbeeldprojecten genoemd.
- 5) Niet is afgesproken wie dit voorbeeldtraject gaat trekken. Het ligt voor de hand dat de gemeente hiervoor het initiatief neemt.
- 6) De aanbevelingen richten zich op vier punten: (1) de organisatie van professionele collegialiteit; (2) taakomschrijving van sociaal makelaars; (3) creëren van een gemeenschappelijk kader; (4) verleiden van bewonersinitiatieven. (Voor uitwerking zie de tekst onder ronde 3).
- 7) Het is ook aan te bevelen dat de gemeente, als opdrachtgever van het lab, met betrokken partijen in overleg treedt om vervolgstappen in de werkverhouding tussen sociaal makelaars en buurtteams mogelijk te maken en aan de betrokken partijen/professionals kenbaar maakt wat zij met de aanbevelingen gaat doen.

Op dinsdagmiddag 25 augustus van 14.00 tot 16.00 uur organiseerden Jos van der Lans en Pieter Hilhorst in het Wijkservicecentrum Zuidwest, *Marco Pololaan 71, 3526 GA Utrecht* het afsluitende 3D-laboratorium over samenwerking tussen sociaal makelaars en buurtteams (jeugd + sociaal) in Utrecht.

### Wat er aan vooraf ging?

In samenwerking met VNG/KING halen Pieter Hilhorst en Jos van der Lans dit jaar in tien gemeenten verhalen op over hoe de vernieuwing van het sociale domein in de praktijk haar weg probeert te vinden. Er zijn heel veel beloften om te veranderen, maar worden die beloftes ook waargemaakt. In Utrecht is Jos van der Lans in de maanden april en mei op zoek gegaan naar hoe de samenwerking tussen sociaal makelaars en buurtteams spontaner, vloeiender en effectiever kan worden. Anders gezegd: hoe kunnen ze zo opereren dat ze met hun werk elkaar versterken en samen met bewoners optimale dienstverlening voor hun gebied realiseren.

Hij heeft een kijkje achter de schermen genomen in Kanaleneiland-Zuid en met verschillende mensen elders in de stad gesprekken gevoerd. Zijn bevindingen heeft hij opgeschreven in een notitie die [hier is te downloaden](#).

### Structuur bijeenkomst

De slotbijeenkomst is bedoeld om ideeën, ervaringen en suggesties op te halen over de vraag hoe de samenwerking kon worden verbeterd. Dat gebeurde in drie rondes: 1. Bespreking van het grijze gebied tussen sociaal makelaars en buurtteams; 2. Oefenen van het betreden van dit grijze gebied als het gaat om ggz-problematiek; 3. Aanbevelingen: hoe nu verder?

### Grijs gebied

Bij het opzetten van de nieuwe structuur in Utrecht (22 buurtteams en sociaal makelaars verdeeld over vijf 'hoofdaanemers') zijn een aantal zaken goed belegd/bedacht:

- Bewoners die (met elkaar) iets willen organiseren of ondersteuning behoeven voor gemeenschappelijke activiteiten kunnen een beroep doen op sociaal makelaars;
- Bewoners die op enigerlei wijze in de problemen komen kunnen terecht bij de buurtteams (sociaal + jeugd&gezin).

Er is dus een collectief bewonersspoor (sociaal makelaars) getrokken, en een individueel ondersteuningsspoor (buurtteam). Maar daartussen bestaat een gebied dat in de nieuwe structuur niet voldoende doordacht is en dus ook niet goed belegd is bij professionals daar verantwoordelijk voor zijn. Terwijl dit grijze tussengebied voor het slagen van de gewenste hervorming van essentieel belang is. In het nieuwe stelsel wordt immers veel verwacht van de kracht van sociale netwerken, maar de ondersteuning van die netwerken valt in het grijze gebied. Cruciale nieuwe doelstellingen zouden juist in dit grijze gebied tot nieuwe vormen moeten leiden.

Dat grijze gebied kent twee dimensies:

- Voor veelvoorkomende individuele problemen zijn ook collectieve oplossingen realiseerbaar. Simpel en vergelijkenderwijs gezegd: je kunt voor elke persoon afzonderlijk vervoer regelen om naar een voorziening te komen, maar op een bepaald moment is het dan slim om dit vervoer collectief te organiseren. Mensen die met behoeftes of problemen kampen kunnen ook collectief iets voor elkaar betekenen. In de GGZ wordt op dit moment vaak ingezet op het inschakelen van ervaringsdeskundigen: mensen die jarenlang ervaring hebben met een bepaalde problematiek kunnen daarmee andere mensen helpen.
- Het bestaande sociale weefsel van een buurt (het geheel van actieve mensen, ondernemingen, verenigingen, organisaties en voorzieningen) kan een rol spelen bij het laten participeren van mensen in de buurt via vrijwilligerswerk, het leveren van maatjes, het creëren van vormen van dagbesteding. Het inschakelen van de bestaande sociale infrastructuur van een buurt bevordert zo de participatie van mensen en voorkomt dat zorg alleen door professionals van het buurtteam wordt gerealiseerd.

Niemand zal durven beweren dat deze twee dimensies niet belangrijk zijn, maar in de praktijk komen ze niet uit de verf. Om tal van redenen: tijdgebrek, onduidelijke taken, onbekendheid hoe je dat moet aanpakken.

### Ronde 1

Iedereen werd gevraagd om voorbeelden van deze twee kanten van het braakliggende tussengebied te benoemen. Waar denk je aan?

Een greep uit de suggesties (rijp en groen, niet compleet en voor zover leesbaar):

- Vragen van ouders met pubers (delen en uitwisselen van ervaringen);
- leesclubs rond thema's;
- opzetten weggeefwinkel,
- burens voor burens-projecten,

- breng mensen met schulden bijeen,
- maak een panel van een groep klanten van Buurtteams en vraag hen wat ze vinden van dienstverlening en of ze zelf rol kunnen spelen bij die verbetering,
- breng sterke klanten in positie voor (nieuwe) kwetsbare klanten;
- maak mensen ambassadeurs van de vreedzame wijk,
- verbind mensen die op enigerlei wijze bereid zijn om andere mensen te 'coachen' met mensen die wel gecoacht willen worden (bijvoorbeeld op het terrein van opvoeding, denk hier ook aan Homestart), denk slim na over het vervoer van ouderen, eenzaamheid,
- in Zuilen wordt al inloop georganiseerd door kwetsbare burgers,
- pak overgewicht collectief op,
- ondersteun sportverenigingen die gericht op de buurt een maatschappelijk doel willen dienen (Traject VSU, project Trainerskracht bij VV de Meern),
- hulp bij honden uitlaten,
- brieven van UWV i.v.m. herkeuring: haal de UWV naar de wijk en organiseer voorlichtingsbijeenkomst, ● jongeren van Marokkaanse afkomst (vaak al in de 20) die nog bij hun ouders wonen en waar moeders geen raad mee weten – koppel ze aan succesvolle jongeren die hen willen 'adopter',
- verzamelaars (vaak ggz-cliënten) bij elkaar laten opruimen, sociaal restaurant – koken – bedienen.

#### Opmerkelijk:

- Veel suggesties/ideeën gaan over het verbinden van mensen die ergens ervaring mee hebben met mensen die daarvan kunnen leren. Schakel de deskundigen in eigen kring in. Mentoraten, coaches, maatjes. Eigenlijk komt er tussen de professional en mensen die mogelijk een beroep op hem doen een tussenschakel: een ervaringsdeskundige. Een voorbeeld in de Jeugdzorg waar dat succesvol wordt uitgewerkt is het werken met JIM's (Jouw Informele Mentor). Lees [hier](#) daarover meer.
- De suggesties neigen naar het maken van een nieuw aanbod, het inschakelen van relevante partijen, zoals verenigingen, ondernemers, winkeliers, scholen is een optie die niet vanzelfsprekend wordt benoemd.
- De vraag is wel hoe breng je mensen bijeen? Zeker als het over problemen gaat waar bewoners niet mee te koop lopen. Hoe voorkom je dat het weer een initiatief van professionals / voor bewoners wordt, in plaats van een initiatief van bewoners voor bewoners
- Dat is ook een kwestie van houding: steeds aan mensen vragen wat zij willen, alert zijn op andere mogelijkheden, blijven aftappen, inschakelen, verbindingen zoeken dat maakt ook dat er niet een methodiek is, maar professionals in elke situatie naar een passende weg moeten zoeken. Essentieel is dat het eigenaarschap van de oplossing in handen blijft van de mensen waar het om gaat. Dat bewerkstelligen vergt een nieuw soort professioneel instinct, dat in de teams langzaam en met elkaar moet worden ontwikkeld.

#### Ronde 2

Kun je – het grijze gebied indachtig – nu doordenken wat dat betekent voor GGZ-problematiek. Het was het verzoek van de voorbereidingsgroep om in het lab de verbeelding aan het werk te zetten over deze ingewikkelde problematiek waar buurten en buurtwerkers steeds nadrukkelijker mee te maken krijgen. Er zijn ook in Utrecht wel degelijk initiatieven vanuit de GGZ-instellingen, maar die zijn nog niet direct neergedaald in de buurten. Er is, zoals al aangestipt, ook een beweging in de richting van het inschakelen van ervaringsdeskundigen.

#### Twee voorbeelden:

- **Het collectief maken van individuele noden.** In het Verenigd Koninkrijk werkt men al enige jaren vooral met betrekking tot mensen met een verstandelijke beperking met het concept van Key-Rings. KeyRing is 22 jaar geleden in Londen ontwikkeld voor groepen mensen die

zelfstandig willen wonen maar dat vanwege verstandelijke of psychische beperkingen niet alleen kunnen. Een KeyRing bestaat uit 9 tot 12 'members' waaronder 1 vrijwilliger. Deze groep mensen ondersteunt elkaar doordat ze aanvullende vaardigheden en talenten hebben. De een kan koken, de ander boodschappen doen, helpen het huis op orde houden, klusjes doen, met elkaar meedenken over allerlei problemen en oplossingen. De vrijwilliger is bekend in de wijk, ondersteunt het samenwerkingsproces in de ring, helpt met het leggen van contacten met wijkbewoners en fungeert als link met de organisatie

- Bij KeyRing zijn de talenten van mensen het uitgangspunt, niet hun beperkingen;
- Met Keyring geef je invulling aan de gedachte 'zo gewoon mogelijk': wonen in de wijk, in je eigen huis;
- Samen met je burens help je elkaar met wat er nodig is. Vanuit wederkerigheid iets kunnen betekenen voor elkaar;
- De professional is alleen beschikbaar als vangnet, heeft een ondersteunende rol maar neemt nooit de regie over.
- Een eigen leven, in je eigen ritme, in je eigen huis;
- Meedoen, bijdragen en erbij horen;
- Kostenreductie door minder aanspraak op professionele zorg.

Verwijzingen: <http://www.keyring.org/Home>, en: <http://pameijer.nl/node/636>

- **Het aanhaken van kwetsbare mensen bij de bestaande infrastructuur.** In verschillende community care projecten in de Verenigde Staten werkt men in de wijk met een soort buurtsafari. Met een vaste regelmaat (bijvoorbeeld eerste dinsdag in de maand, vanaf 15.00 uur) leidt een professional of vrijwilliger mensen met een beperking rond in de wijk, en dan niet langs de gebouwen, maar langs de verenigingen, voorzieningen, langs het menselijke kapitaal van de buurt. Door dat stelselmatig te doen (en niet twee keer per jaar als een soort markt) kun je persoonlijke contacten organiseren en ontstaan er vanuit de ontvangende organisaties ook echte belangstelling voor deze groep. Het is dus iets wat moet ontstaan, waar werk van gemaakt moet worden.

In kleine groepjes wordt verder doorgedacht op deze lijn. Een kleine greep uit de opbrengst:

- Kunnen we niet werken met meeleef-gezinnen, waarbij gezinnen andere gezinnen ondersteunen. Zie <http://www.meeleefgezin.nl/>. Dat kan je specifiek opvatten (een gezin vangt kinderen van ouders met psychische problemen op), maar ook breder, wellicht in interculturele zin: voorleesgezinnen, studiegezinnen. Hier wordt over doorgedacht. Het is een meso-variant van de eerder genoemde JIM-aanpak: kun je opvoedingsdeskundigheid uit de samenleving inschakelen in grote sociale eenheden dan een mentor, een maatje, een JIM: een gezin, een leesclub die voorleest, een tuiniergroep die kookt.
- Peer-to-peer. Er zijn al allerhande programma's waar het principe dat mensen onderling elkaar vooruit helpen wordt uitgewerkt. Voorbeeld: [Handleiding voor peer educators](#). De kunst is om hier op door te denken.
- Een problematiek waar elkaar helpen en scherp houden zoden aan de dijk zou kunnen zetten is de schuldenproblematiek bij jongeren. Hier zou je ervaringsdeskundigheid moeten inzetten om stappen voorwaarts te maken. Een voorlichtingsbijeenkomst werkt niet. Jongeren zouden er niet alleen moeten komen luisteren (maak geen schulden), maar echt iets moeten kunnen halen. Maar wat zou dat zijn?
- Er werd nog doorgedacht op de buurtsafari, maar daar stuitte men toch op de fundamentele vraag hoe je dat nu op zet. Is dit niet het zoveelste initiatief 'voor' mensen in plaats van 'van' mensen. Dat is een steeds voorkomende vraag: hoe krijg je initiatieven aan het rollen die mensen als van zichzelf beschouwen. Het is niet zo dat de professional dan maar moet afwachten. Een supermarkt is zo ingericht dat de consument daar eerder iets pakt dat op een bepaalde hoogte ligt of in de buurt van de kassa, zo kunnen we ook het sociale domein van een keuze-architectuur voorzien waarbij mensen eerder geneigd zijn die stappen te zetten.

Maar het ontwikkelen van die keuze –architectuur is iets wat nog in de kinderschoenen staat, waar sociale professionals zich nog moeten leren bekwamen.

### Terzijde twee voorbeelden

(niet besproken, maar ter inspiratie toegevoegd)

#1. Amsterdam-Noord kent in de wijk Molenwijk een speciale alarmeringskring: het SMS Alert Onze Molenwijk in Amsterdam-Noord. Dat is een burgerinitiatief waarmee buurtbewoners de veiligheid en leefbaarheid van hun wijk bewaken. Het project sleepte in 2012 de Hein Roethofprijs in de wacht. Maar het begon klein in 2009 toen de buurtregisseur/wijkagent het duo Veen-Verburg vroeg om creatief mee te denken om de veiligheid en leefbaarheid in hun wijk de Molenwijk te verbeteren. De Molenwijk was een van de onveiligste wijken van Amsterdam, met veel rondhangende jongeren, die zich nergens iets aan gelegen lieten liggen. Asociaal gedrag en huftegerigheid tierden er welig, er kwamen mensen van buiten de wijk om er te dealen en rond te hangen, bewoners waren bang.

De kunstenaar Henk Veen en zijn partner Freeda bedachten in een avond het plan om met beschilderde verkeersborden in de wijk te plaatsen, waarin normen en waarden in kunstvorm met een knipoog werden verbeeld. Die borden leverden meteen ontzettend veel reacties op en niet lang daarna besloten bewoners op initiatief van Henk en Freeda samen met de buurtagent een SMS/email ALERT op te zetten. Onder het motto samen staan we sterk creëerden ze een soort digitale telefooncirkel, waarin burgers hun ogen de kost geven, sms-en en emailen als er wat gebeurt en daarbij nauw samenwerken met de politie, die onder het motto dat ze de hulp van burgers nodig hebben effectief meewerkt. Dat bleek wonderwel te werken. De wijk bleek niet machteloos, nee, met elkaar kon je terugslaan.

Vier jaar deden er honderden bewoners aan mee. Het alarmeringssysteem werkt zo goed, dat vreemde indringers en rondhangers de wijk zijn gaan mijden. De veiligheid en leefbaarheid in de wijk is met sprongen vooruit gegaan, zelfs in die mate dat de wijk nu tot de veiligste van Amsterdam behoort. Reden waarom dit burgerinitiatief dus de Hein Roethofprijs in ontvangst mocht nemen.

SMS Alert is een vorm van burgerinitiatief, maar voor Henk Veen is het ook business. De tekeningen zijn tot een stripboek gebundeld, de verkeersborden zijn voor andere SMS Alert-projecten en voor liefhebbers te bestellen. Als een moderne kunstenaar verliest Henk Veen zijn verdienmodel niet uit het oog. Maar zeg niet dat het opportunisme is dat hem drijft, want dan heb je een kwaaije aan hem. Wie Henk Veen over SMS alert hoort praten, over zijn wijk, over de huftegerigheid, over samen sterk staan, over de maandelijkse bijeenkomsten, hoort vooral een boze en betrokken wijkbewoner die zijn talenten inzet om iets voor elkaar te krijgen waarin hij oprecht gelooft.

Wat er gebeurt is dat een professional (de buurtagent) de krachten van bewoners wakker kust, en daarbij een kunstenaar treft die een motor op gang weet te brengen die op basis van zichtbaar resultaat zichzelf steeds verder weet op te voeren.

#2 Een ander voorbeeld uit de praktijk van buurtagent Andrea Prins: 'In mijn wijk woont een man met een stoornis. Hij noemt zichzelf de politie-informant. Hij loopt al twee jaar dagelijks met een van zijn FBI petten over alle verdiepingen van de ouderenflat en gluurt bij iedereen naar binnen. Hij surveilleert rondom de flat, spreekt mensen op opdringerige wijze aan op hun parkeergedrag en hangt de flat vol gekalkte briefjes op met teksten over dealers, drugs en de duivel. Ook de woningbouwvereniging en de politie bestookt hij al twee jaar met deze briefjes. De oudere flatbewoners zijn bang en boos. De man heeft al een klap opgelopen van een buurman.'

Dat was de situatie die Andrea Prins aantrof toen ze als buurtagent aan de slag ging. Ze besloot het anders aan te pakken. Ze stapte af van de gewoonte om de klachten van de individuele klager op te tekenen en de overlastgever daarmee te confronteren. Ze bracht in kaart welke mensen er allemaal last van moesten hebben, ging deze omwonenden allemaal af en noteerde wat hen dwars zat. Daarmee ging ze naar de man, die eigenlijk voor het eerst hoorde hoe men over hem denkt. Ze creëerde een vertrouwensband en maakte afspraken met hem. Cruciaal onderdeel van de

afspraken was dat de omwonenden de overlast gaan monitoren door een dagboek bij te houden wat de buurtregisseuse regelmatig kwam ophalen en waarmee zij naar de overlastgever stapte.

Andrea Prins: 'Het klinkt eigenlijk heel eenvoudig, en misschien is dat ook wel zo. Maar de resultaten zijn opmerkelijk. De overlastgever weet zich ineens bespied, niet alleen door de ene buurvrouw die hem toch altijd al niet moest, maar door veel meer ogen. Alleen al dat gegeven tempert het gedrag. De flatbewoners voelen zich serieus genomen, zijn met elkaar in contact en voelen zich niet langer onmachtig. En het bijzondere is, en dat had ik echt niet verwacht, dat dan een omgekeerde spiraal in werking treedt. Omdat mensen zien dat het minder wordt, dat de hoofdpersoon kennelijk zijn gedrag verandert en daar met elkaar over spreken, worden ze ook weer verdraagzamer, vriendelijker en begripvoller. Ik probeer de situatie met een klagende, machteloze eenling (en zwijgende, vermijdende anderen) om te zetten in een situatie waarbij het probleem door een netwerk van mensen rondom de probleemveroorzaker(s) wordt aangepakt met een beetje regie van mijn kant en wordt opgelost in "samenwerking" met de probleemveroorzaker(s). Het gevoel serieus genomen te worden, samen met anderen aan het probleem te kunnen werken en gezamenlijk iets te kunnen doen geeft lucht en vermindert de (over)gevoeligheid voor overlast zodat het mes aan twee zijden snijdt. Wat ik dus doe de is de geïndividualiseerde machteloosheid doorbreken en mensen met elkaar de mogelijkheid bieden om invloed uit te oefenen. Ik breng eigenlijk de sociale controle terug die daarvoor niet functioneerde. En dat werkt.' (Bron: Pieter Hilhorst en Jos van der Lans, *Sociaal doe-het-zelven*, pp. 65 e.v.)

### Ronde 3

Uit de rondgang van Jos van der Lans ([zie zijn notitie](#)) kan je een aantal aanbevelingen destilleren. Als je ze heel concreet maakt kan je ze als volgt in vier rubrieken samenvatten:

#### .I. Collegialiteit – professionele familie

***Sociaal makelaars en medewerkers van buurtteams moeten collega's worden.*** Dat betekent dat:

- Ze elkaar kennen
- Makkelijk aanspreekbaar zijn;
- Met elkaar meedenken;
- In elkaar buurt werken
- In principe vanuit een locatie opereren.

#### *Uitwerking in pilot*

***In 2016 start de gemeente Utrecht een pilot waarin in een buurt een of meerdere sociaal makelaars opgaan in het buurtteam (sociaal).*** De praktijk die daaruit voortvloeit wordt vergeleken met de buurtteams en sociaal makelaars die gescheiden opereren. Op basis van deze pilot wordt besloten of sociaal makelaars gescheiden blijven van de buurtteams dan daarin opgaan.

#### .II. Taakomschrijving

***Sociaal makelaars ondersteunen niet alleen burgerinitiatieven, zij initiëren waar nodig collectieve initiatieven van burgers.*** Zij laten zich daarbij voeden door problemen en ideeën zoals buurtbewoners en collega-professionals in buurtteams en andere in de buurtopererende organisaties die aandragen.

### .III. Gemeenschappelijk kader

***Elke buurt stelt tweejaarlijks een actieprogramma vast waarmee in de buurt de algemene doelstellingen van het Utrechts beleid concreet worden gemaakt.*** Sociaal makelaar en buurtondernemers zijn daar beiden voor verantwoordelijk; de gemeente Utrecht faciliteert de organisatie daarvan.

### .IV. Bewoners verleiden

***Er komt gericht op het buurtactieprogramma een buurtbudget waarvoor buurtbewoners initiatieven kunnen indienen en waarvan zij geld krijgen om ze uit te voeren.*** Zij worden daarbij ondersteund door sociaal makelaars. Een buurtjury, met professionals in een adviesrol, besluit over de toekenning.

De tijd is te kort om deze punten te bespreken. Punten 3 en 4 worden aangemerkt als de twee punten waar de aanwezigen bij voorkeur over door zouden praten, waarbij wordt aangegeven dat als je helderheid over III (gemeenschappelijk kader) zou weten te realiseren, dat I dan vanzelf in het vizier komt.

Opmerkelijk is wel dat het punt van de taakomschrijving door niemand nog als te bespreken punt werd geagendeerd. Was bij het begin van het project nog een discussie over wat sociaal makelaars nu wel en niet mogen doen, gaandeweg is duidelijk dat de strikte taakopvatting – ‘alleen werken in opdracht van bewoners’ – onvoldoende recht doet aan de ambities, mogelijkheden en professionaliteit van de sociaal makelaars. Ze kunnen meer, ze willen meer.

Afgesproken wordt dat met dit verslag het 3D-lab wordt afgesloten, maar dat het wel zaak is om over een paar maanden de vinger aan de pols te houden en te kijken wat er nu precies gebeurt. Wat hebben we ervan geleerd? Ziet de gemeente mogelijkheden om een innovatieagenda los te laten op het grijze gebied? Zijn er bepaalde voorstellen en gedachten die tot experimenten leiden? Het ligt voor de hand dat de gemeente hiervoor stappen onderneemt en in overleg treedt met de betrokken partijen. Zie ook de punten 5. en 7 in het samenvattende kader.

Amsterdam, 26 augustus 2015

Jos van der Lans  
Pieter Hilhorst

## Bijlage I Aanwezigen

---

1	Johan Pols	St Vooruit	<a href="mailto:johanpols@vooruitutrecht.nl">johanpols@vooruitutrecht.nl</a>
2	Jeanet Peters	St Vooruit	<a href="mailto:jeanetpeters@vooruitutrecht.nl">jeanetpeters@vooruitutrecht.nl</a>
3	Wietze Donckers	BTO	<a href="mailto:w.donckers@utrecht.nl">w.donckers@utrecht.nl</a>
4	Elhousine Alaoui	Gem. Utrecht	<a href="mailto:e.alaoui@utrecht.nl">e.alaoui@utrecht.nl</a>
5	Willemijke de Vroom	BTO	<a href="mailto:w.de.vroom@buurteamsutrecht.nl">w.de.vroom@buurteamsutrecht.nl</a>
6	Wytse de Jong	Gem. Utrecht	<a href="mailto:wytse.de.jong@utrecht.nl">wytse.de.jong@utrecht.nl</a>
7	Mieke Teunissen	Gem. Utrecht	<a href="mailto:m.teunissen@utrecht.nl">m.teunissen@utrecht.nl</a>
8	Sandra Willemsen	Welzaam	<a href="mailto:sandrawillemsen@welzaamutrecht.nl">sandrawillemsen@welzaamutrecht.nl</a>
9	Bauke Spijkerman	Welzaam	<a href="mailto:BaukeSpijkerman@hotmail.com">BaukeSpijkerman@hotmail.com</a>
10	Jelle van der Meer	BTO sociaal	<a href="mailto:J.vdMeer@u-centraal.nl">J.vdMeer@u-centraal.nl</a>
11	Chris Smallenbroek	BTO	<a href="mailto:c.smallenbroek@radaradvies.nl">c.smallenbroek@radaradvies.nl</a>
12	Gert Beffers	Wijk + Co	<a href="mailto:gert.beffers@wijkenco.nl">gert.beffers@wijkenco.nl</a>
13	Annemiek Schooten	Lokalis	<a href="mailto:annemiekschooten@lokalis.nl">annemiekschooten@lokalis.nl</a>
14	Rianne Ruiten	Lokalis	<a href="mailto:r.ruiten@buurteamsutrecht.nl">r.ruiten@buurteamsutrecht.nl</a>
15	Angela van der Hoeven	BTO Kanaleneiland	<a href="mailto:a.van.der.hoeven@buurteamsutrecht.nl">a.van.der.hoeven@buurteamsutrecht.nl</a>
16	Theo den Hertog	Doenja	<a href="mailto:t.denhertog@doenjadienstverlening.nl">t.denhertog@doenjadienstverlening.nl</a>
17	Gerti Nieuwenhave	BTO Dichters- en Rivierenwijk	<a href="mailto:g.nieuwenhave@buurteamsutrecht.nl">g.nieuwenhave@buurteamsutrecht.nl</a>
18	Joke Brouwer	gem. Utrecht	<a href="mailto:j.brouwer@utrecht.nl">j.brouwer@utrecht.nl</a>
19	Ed Lasseur	Mekaar	<a href="mailto:edlasseur@mekaarutrecht.nl">edlasseur@mekaarutrecht.nl</a>
20	Isabell Boesveld	BTO	<a href="mailto:i.boesveld@buurteamsutrecht.nl">i.boesveld@buurteamsutrecht.nl</a>
21	Daniëlle van Schaik	BTO jeugd	<a href="mailto:d.van.schaik@buurteamsutrecht.nl">d.van.schaik@buurteamsutrecht.nl</a>
22	Emilia Hernández Pedrero	Doenja	<a href="mailto:E.HernandezPedrero@doenjadienstverlening.nl">E.HernandezPedrero@doenjadienstverlening.nl</a>
23	Pieter Hilhorst	3D-labs	<a href="mailto:pieterhilhorst@gmail.com">pieterhilhorst@gmail.com</a>
24	Leonie Brouwer	KING / VNG	<a href="mailto:Leonie.Brouwer@kinggemeenten.nl">Leonie.Brouwer@kinggemeenten.nl</a>
25	Jos van der Lans	3D-labs	<a href="mailto:info@josvdlans.nl">info@josvdlans.nl</a>

---

## BIJLAGEN

Als voorbereiding op het 3D-Lab in Utrecht heeft Jos van der Lans gesprekken gevoerd met medewerkers van het buurtteam Kanaleneiland en sociaal makelaars. Naar aanleiding van deze gesprekken schreef hij een notitie die de basis vormde van het afsluitende 3D-Lab op 25 augustus 2015. Deze notitie is hier als bijlage toegevoegd.



16 juni 2015 – versie 1.4

De vraag die in dit Utrechtse 3D-lab als startpunt dient lijkt simpel: hoe kunnen de sociaal makelaars en de buurtteams beter in elkaar verlengde denken en doen? Anders gezegd: hoe kunnen ze zo opereren dat ze met hun werk elkaar versterken en de optimale dienstverlening voor hun gebied realiseren.

In overleg met de gemeente Utrecht is besloten om een gebied, te weten Kanaleneiland-Zuid (KZ) als 'uitvalsbasis' te nemen en daarnaast ons licht op te steken in twee andere gebieden, te weten Zuilen en de Rivieren/Dichtersbuurt. Daarbij is – gezien de beperkte tijd die ter beschikking stond - het accent komen te liggen op de buurtteams sociaal, wat niet weg neemt dat de opmerkingen ook voor de buurtteams jeugd en gezin relevant kunnen zijn.

### **Wat heb ik gedaan?**

Ik heb geobserveerd en gesprekken gevoerd met mensen van het Buurtteam (sociaal) KZ, ik heb een middag achter de balie gezeten, een teambespreking bijgewoond, de worsteling gezien om een herindicatieformulier in te vullen, gesprekken gevoerd met Emilia Hernández Pedrero, sociaal makelaar & portefeuillehouder kwaliteit van Doenja en met buurtteamleiders (officieel: buurtondernemers) in andere wijken (Zuilen, Rivieren-Dichterswijk).

Die gesprekken en observaties maken meteen duidelijk dat de organisaties, de samenhang tussen verschillende professionele troepen, en de samenwerking met al dan niet actieve bewonersgroepen, dat dat zich allemaal nog moet 'zetten'. Het zijn gebiedsgerichte formaties in wording, waarin mensen nog hun weg moeten zoeken. Dat biedt dus meteen ook een kans om zaken werkende weg te verbeteren, want alles wat zich heeft gezet is ook moeilijker te veranderen. Alles wat nog zoekt kan de weg gewezen worden. Dat is de bedoeling van dit 3D-lab.

Wat deze gesprekken en observaties in ieder geval laten zien is dat er sprake is van een positieve energie. Professionals zijn bewust iets nieuws aan het ontwikkelen, en dat doen ze met de daarbij passende nieuwsgierigheid.

### **Kerngegevens**

Het Buurtteam (sociaal) KZ bestaat uit 12 medewerkers en opereert vanuit het Wijkservicecentrum gelegen aan de Marco Pololaan. Het is een pilotteam, dat in feite al functioneert vanaf 1 januari 2014. (De meeste Buurtteams zijn pas per 1 januari 2015 gestart.) Teamleider (buurtondernemer) Angela van der Hoeven heeft het team zelf samengesteld en uit alle gremia van Utrechtse organisaties (Lister, Tussenvoorziening, MEE, Centrum Maliebaan, steunpunt GGz, OGGZ, etcetera) zijn er wel mensen in dit team beland.

De sociaal makelaars opereren vanuit het Centraal Bureau van Doenja op de Europalaan.

Er zijn vier sociaal makelaars voor Kanaleneiland Zuid, in totaal circa 20 als je Rivierenwijk, Dichterwijk Kanaleneiland Noord en de makelaar die werkzaam zijn in speeltuin Anansi en speeltuin Eilandsteede meeneemt.

### ***Vooraf:***

Wat hierna volgt is een verzameling beschouwingen en observaties die bepaald niet het karakter dragen van representativiteit of volledigheid. Dat kan natuurlijk niet op basis van een gering aantal gesprekken en observaties. Het zijn dus vooral indrukken die vaart en richting moeten geven en die uiteindelijk culminereren in de organisatie van een 3D-lab.

### **Laat ik beginnen met een paar observaties.**

# Er wordt wel eens gesproken van forse bezuinigingen en een kaalslag, maar als ik het op mij in laat werken wat er allemaal is in de buurten Kanaleneiland-Zuid, Zuilen en Rivieren/Dichtersbuurt dan is het nog steeds veel. Als je per buurt alle professionele krachten en instanties achter elkaar zet, van buurtteam tot huisartsen, van sociaal makelaars tot wijkbureaus, van jeugd en gezin-teams tot onderwijzers, van sportverenigingen tot sociale ondernemers, als je alle namen en adressen onder elkaar zet dan heb je een aantal pagina's vol. Er bestaan ook geen complete namenlijsten of smoelenboeken van, het is eenvoudig te omvangrijk en te bewegend. Die omvang betekent dat elke buurt, elk gebied altijd op enige manier een coördinatievraagstuk kent; hoe worden de lijnen kort gehouden, hoe informeer je over elkaar werkzaamheden, wie gaat waarover? Werken we elkaar niet tegen? Zulke coördinatievraagstukken worden pragmatisch opgelost in deeloverleggen, netwerkstructuurtjes, toevallige contacten, waar men elkaar op verdubbelingen aanspreekt, maar het is geen vraagstuk wat apart benoemd wordt. Het laatste waar mensen bovendien op zitten te wachten is officieel gremium die dit zou moeten regelen. Ook aan poolse landdagen is geen behoefte. Dus sgeen nieuwe laag of verplcihte nummers, maar dan is wel de vraag hoe je samenwerking 'vanaf de werkvloer' en van onderop effectief vorm kunt geven.

Zolang dat zich nog niet heeft ontwikkeld blijven onduidelijkheden hangen. Er is geen (elkaar) corrigerend of onderling stimulerend vermogen. De vraag die daaruit volgt is of bij het optuigen van gebiedsgericht werken er ook niet nagedacht moet worden hoe je van de al die professionele krachten van een groot aantal organisaties en instellingen niet ook een soort professionele community moet maken. Werkt ieder voor zich of werken we met zijn allen ook nog aan iets samen? En wat zou dat dan moeten zijn?

# Hoeveel sociaal makelaars nu precies in een gebied werkzaam zijn, is niet altijd duidelijk. Sommigen hebben meerdere gebieden of zijn voor een specifieke groep dan wel taak. Het is heel lastig om te zeggen: bij dit gebied horen deze sociaal makelaars. Kennelijk was dat voor Buurtteams wel vanzelfsprekend, om de focus op een gebied te leggen, maar is dat voor sociaal makelaars niet het geval. Bedenk dat als je in meerdere gebieden werkt, je ook meerdere sociale kaarten, meerdere buurtteams op je netvlies zou moeten houden. De vraag is of dat reëel is. Vergeleken met de inzet van de Buurtteams is de inzet van sociale makelaars per gebied magertjes te noemen. Dat voelt paradoxaal: het belang van bewonersinitiatief wordt breed uitgemeten, maar de infrastructuur op basis waarvan die initiatieven in beweging zouden moeten komen is minimaal belegd, zeker in vergelijking met de zorginfrastructuur. Een mogelijk risico is dat daardoor een wat parasitaire houding dreigt van de zorg ten opzichte van de sociale netwerken. Immers, vanwege het eigen-

kracht-principe moeten mensen meer gebruik maken van sociale netwerken, maar die sociale netwerken worden niet gevoed, gestimuleerd.

# Er is onduidelijkheid over wat sociaal makelaars nu precies (moeten) doen. De gemeente is daar zelf ook niet stellig in. Alle sociaal makelaars-notities van de gemeenten hebben zo gefulmineerd tegen het (oude) aanboddenken van welzijnsorganisaties, dat het erop lijkt dat nu het tegenovergestelde aan de orde is: sociaal makelaars neigen er toe alleen maar vraaggericht te werken. Zelf zijn sociaal makelaars daar dubbel in of met elkaar in discussie. Die vraaggerichte attitude betekent voor andere professionals (bijvoorbeeld uit de buurtteams) dat zij niet goed weten of zij sociaal makelaars nu ook moeten aanspreken in activeringstrajecten van bewoners of het mobiliseren van informele netwerken. Het beeld is overigens verschillend, zoals uit een klein onderzoek van Jelle van der Meer blijkt (zie bijlage 4). Op de ene plek gaat de samenwerking tussen BT en SM-organisatie, op een andere minder. Veel hangt af van persoonlijke inzet. Feit is dat door deze onduidelijkheid veel BT-leden geen SM'ers kennen of hooguit vage contacten hebben. Vervolgens is iedereen daar wel ontevreden over.

# Er zijn in Kanaleneiland-Zuid veel vergelijkbare problemen. Veel hebben te maken met een beroerde financiële situatie, niet zelden uitmondend in schulden. Maar ook eenzaamheid en sociaal isolement komen op het bordje van het BT. Of worstelingen met de overheidsbureaucratie, de formulieren, toeslagen. Of 'afstand tot de arbeidsmarkt'. Deze problemen kan je allemaal individueel verwerken, maar de vraag is of je mensen ook niet als lotgenoten bij elkaar kunt brengen, zodat ze elkaar ook kunnen helpen. Kunnen individueel geuite problemen collectief gemaakt worden? Kunnen bewonersinitiatieven daarin een rol spelen. Wie denkt daar aan? Is dat ook een vraag voor het Buurtteam? Zeker, zeggen de buurtondernemers, is dat een vraag voor het buurtteam.

Het staat echter allemaal nog in de kinderschoenen. Er zijn in KZ net gestarte en startende wijkgerichte collectieve initiatieven vanuit het buurtteam, zoals de sorteergroep (Vanuit U centraal), budgeteringsgroepen. In juli start er een groepsgerichte activiteit gericht op enkelvoudige, administratieve vragen. U centraal ondersteunt daarbij de buurtteams met een meer collectief aanbod. Maar het zijn vooral groepsactiviteiten die te maken hebben met het overleven in de bureaucratische formulierenjungle. De vraag is: is er niet meer mogelijk? Kunnen burgers niet meer in gezamenlijkheid zelf aanpakken?

\*\*\*

'Wil je een eerlijk antwoord', vraagt een van de BT-leden, als de kwestie aan de orde komt tijdens een teamvergadering van het Buurtteam in KZ. 'Ik ben er te lui voor. Ik werk 28 uur, mijn agenda zit elke week vol, er moet ruimte blijven voor nieuwe gevallen. Ik kan daar gewoon niet aan beginnen. Ik zie het belang wel, maar ik zie je de mogelijkheden om het te gaan doen niet.'

'Dan zeg je', zo verbetert haar collega naast haar met een vette glimlach: 'Het heeft niet mijn eerste prioriteit.'

En zo is het precies. Prioriteiten buiten de directe ondersteuning van zorgvragen leggen het in Buurtteams al snel af. De agenda stroomt vanzelf vol, er zijn immers problemen zat in Kanaleneiland. De leden van het Buurtteam stellen er ook een professionele eer in om mensen te helpen, maar dat werkt als een magneet. De individuele verschijningsvorm van problemen heeft een enorme

aanzuigende werking voor de wijze waarop het werk verloopt en de routines organisatorische vormen krijgen. De caseload loopt vanzelf vol. Zeker als de nieuwe aanpak ook nog eens vraagt dat professionals het netwerk erbij betrekken, outreachend werken, informele zorg organiseren. Dat kost tijd, dat is tijd die niet gestoken kan worden in een stapje terug zetten en denken: hé, kunnen we hier ook niet iets anders mee doen of een andere vorm voor vinden? Aan dat soort reflexieve vragen komt men simpelweg niet toe. Daarvoor gaat de telefoon te vaak, komen er te veel mensen bij de balie, is er altijd wel wat te doen.

Over het belang ervan wordt niet getwijfeld. Op de vraag of dat 'collectiveren' (of socialiseren) van veel voorkomende individuele problemen niet een taak zou moeten zijn, is geen discussie. Het is een taak. Maar hoe? Moeten de sociaal makelaars hier niet het voortouw in nemen? Ja, maar de SM'ers moeten toch vooral bewoners faciliteren, mogen niet meer aanbod gericht werken, dus of die dit nu creatief oppakken..... Wat overigens niet wil zeggen dat er niets gebeurt. Er zijn wel groepsgerichte activiteiten: SAMEN en de huiskamers zijn daar voorbeelden van en voor jeugd zou je dit in zekere zin ook kunnen zeggen voor de Werkplaats en het Maatjesproject. Maar is dat voldoende?

Dit soort vragen en aarzelingen geven aan aan dat professionals van het BT (nog) geen helder beeld over wat zelf zouden kunnen doen en wat de sociaal makelaars doen, waar ze op aanspreekbaar zijn en hoe ze in het verlengde van elkaar zouden kunnen werken. Dat heeft ook met persoonlijke onbekendheid te maken. Er zijn enkele BT-leden die geen enkele sociaal makelaar kennen. Het zijn twee werkdomeinen die los van elkaar gericht zijn op de wijk, die hun oude bagage en connecties mee hebben genomen naar een nieuwe werkelijkheid en aan de slag zijn gegaan. Het feit dat ze vanuit twee verschillende locaties werken, werkt de onderlinge bekendheid ook niet in de hand. Nabijheid, korte lijnen, bekendheid van namen en telefoonnummers is natuurlijk een eerste voorwaarde voor goede samenwerking. Daar is in KZ nog lang niet aan voldaan.

Er moet zich dus, althans in Kanaleneiland-Zuid, maar ook elders in de stad, het nodige ontwikkelen. Dat is mooi, want dit project wil daar brandstof voor leveren en mogelijkheden voor openen. Maar voor we dat kunnen doen kan het helpen om eerst de verschillende vormen van samenwerking te benoemen en te bekijken in welke mate die van toepassing zijn:

- Fysiek
- Organisatorisch
- Taakhelderheid
- Kennisdelen
- Programmatisch / visiegestuurd

#### Ad fysiek

Nabijheid creëert bekendheid. Nabijheid maakt informele ontmoetingen en terloopse uitwisselingen mogelijk. Samenwerking krijgt een informeler karakter, gemeenschappelijk overleg kost minder tijd. Je vindt elkaar sneller. Je kunt ten opzichte van bewoners ook makkelijker kwesties samen aanpakken.

In KZ is niet gekozen voor het delen van locaties van BT en SM, ook niet in de lichte variant van ontmoetings- dan wel vergaderruimte. Voor zover ik nu kan overzien is dat ook niet in andere gebieden vanzelfsprekend. Op een paar plaatsen worden werkplekken gedeeld. Het gevolg is wel dat

ze als twee onderscheiden 'kokers' zich zijn gaan zetten in de buurt, zonder een informele sfeer van uitwisseling te hebben. Elk contact moet worden georganiseerd of is afhankelijk van toevallige ontmoetingen in de wijk of tijdens (de vele) overleggen. Het hoeft geen betoog dat dat niet de ideale voedingsbodem is om de twee functionaliteiten (zorg/ondersteuning en welzijn/bewonersparticipatie) in elkaars verlengde te organiseren.

#### Ad organisatorisch

Er zijn sociale wijkteams in Nederland waarin bijvoorbeeld ook de opbouwwerker in het team van generalisten is opgenomen. Hoe dat uitpakt is nu nog onbekend, het idee er achter is dat er in een team van generalisten een gezond evenwicht ontstaat tussen individuele zorg en collectieve activiteiten. De aanzuigende werking van de individuele problematiek zou hierdoor getemperd kunnen worden. De hulpverlenende generalisten worden als vanzelf gedwongen ook in andere oplossingen te denken. Het lid van het team dat hiermee belast is kan er mee aan de slag, maar kan ook de meer hulpverlening ingestelde professionals wijzen op wat er aan sociale netwerken in de wijk is.

Utrecht heeft daarvoor niet gekozen, het groepsgerichte aanbod wordt in de wijken verzorgd door U-centraal. Er is geen helder beeld hoe in de teams het evenwicht tussen individuele community-care-activiteiten inhoudelijke en organisatorisch vorm zou moeten krijgen. Daar is (en wordt) ook niet apart op geïnvesteerd. Er is bijvoorbeeld wel een bewust proces om de informele zorg beter te benutten. Elk buurtteamlid krijgt bezoek van een 'ambassadeur' die aan de hand van casuïstiek bespreekt van welke informele zorg (vrijwilligers) mogelijk een uitkomst voor mensen zou kunnen bieden. In Utrecht Leidsche Rijn is daar als eerste mee geëxperimenteerd en daar bleek dat zo'n systematische aandacht het beroep op informele zorg met 60% deed toenemen. Systematisch daarover nadenken, mensen op pad sturen en de mogelijkheden aan elkaar koppelen lijkt dus te werken. Maar waar is de ambassadeur om voor veel komende individuele problematiek collectieve oplossingen aan te dragen? En bij welke professionals zou zij dan op bezoek moeten? Is dat een taak van U-centraal?

Er zijn natuurlijk organisatorische 'light' oplossingen denkbaar. Smoelenboeken, app-groepen, gezamenlijke taakgroepjes maken, gezamenlijke activiteiten, uitwisselstages – veel creativiteit op dit niveau zijn we nog niet tegen gekomen. Dat heeft ongetwijfeld te maken met het feit dat alles zich nog moet 'zetten'. Maar het risico is ook dat de mogelijke meerwaarde van goede samenwerking een onontgonnen terrein blijft. Het dagelijkse werk zuigt immers alle aandacht op. Er is altijd wel iets wat moet gebeuren. En wie is er als er sprake is van twee onderscheiden 'kokers' voor deze onderlinge samenhang verantwoordelijk?

#### Ad taakhelderheid

Het helpt natuurlijk als voor iedereen duidelijk is wat mensen precies doen, en waar ze op aanspreekbaar zijn. En ook wat de professionals van het BT en de sociaal makelaars van elkaar mogen verwachten en – misschien nog wel belangrijker – wat aan elkaar mogen vragen. Dat is niet precies helder. Het BT is er voor de ondersteuning en zorg, de SM'ers voor de bewonersondersteuning. Maar het is – zoals gezegd - onduidelijk of de SM'ers nu louter een faciliterende functie hebben ten opzichte van bewonersinitiatieven of dat zij ook een stimulerende, signaal oppakkende (of zelfs versterkende) en organiserende functie hebben. Als zij alleen faciliterend bezig zijn dan hoeven de leden van de Buurtteams niet met hen in overleg om te kijken

hoe voor bepaalde veel voorkomende problemen (m.b.t. financiën, gezondheid, verslaving, eenzaamheid, arbeidsmarkt) collectieve arrangementen kunnen worden gestimuleerd, want dan is het vooral wachten tot er vanuit bewonersgroepen op die terreinen een initiatief wordt genomen.

De vraag is hoe reëel deze op-de-handen-zitten-filosofie is in een wijk waar relatief veel minder zelfredzame bewoners wonen. Bovendien wordt de filosofie meteen losgelaten als in een straat bewoners grote overlastproblemen veroorzaken of elkaar naar het leven zijn gaan staan. In dat geval worden de SM'ers er doorgaans meteen op af gestuurd om de gemoederen tot bedaren te brengen. De vraag is gerechtvaardigd of zij die meer activistische insteek ook niet moeten ontwikkelen voor de meer stille problematiek die de wijk kent. Dat is overigens ook een discussie die binnen Doenja zelf gevoerd wordt. Ook in de Tussentijdse Evaluatie komt dit probleem tevoorschijn. Een van de aanbevelingen pleit er voor om de sociaal makelaars meer 'arrangerende mogelijkheden' te geven ten opzichte van bewonersinitiatieven.

Omdat er in KZ niet alleen iets nieuws wordt ontwikkeld, maar er ook continuïteit met het verleden is loopt oud en nieuw door elkaar. Mensen nemen hun vertrouwde bagage mee en blijven de dingen doen die goed gingen, die ze gewend waren en waar ze misschien ook goed in waren. Want: wat goed gaat moet je niet veranderen? Maar wie maakt die afwegingen? Als die nergens gemaakt (kunnen) worden dan is het natuurlijk niet vreemd dat iedereen zijn eigen ding blijft doen. En dat er dan weinig verandert.

#### Ad kennisdelen

Wie in een gebied werkt moet weten wat er in dat gebied is. Wat gebeurt er allemaal? Wie zit waar? Wat zijn de contactpersonen? Waar ontmoeten mensen elkaar? Welke informele verbanden en sleutelfiguren zijn er? En beschikken alle professionals over dezelfde kennis en informatie?

Je kunt daar verschillende lagen in onderscheiden.

- Statistische en epidemiologische kennis; wat weten we aan grote getallen over de samenstelling van huishoudens, de achtergronden, de gezondheidszorgconsumptie, de werkloosheid, het onderwijsniveau, etcetera. Dat is het ruwe kader, op basis waarvan je in de professionele interventies doelstellingen kunt formuleren. Bijvoorbeeld extra inspanningen om het overgewicht onder kinderen met Turkse achtergrond tegen te gaan.
- De formele sociale kaart - wat is er allemaal in de wijk, aan formele voorzieningen, sociale initiatieven, publieke dienstverlening, erkende bewonersgroepen.
- De informele sociale kaart – dat is kennis van personen, ontmoetingsplekken, informele leiders, tussenpersonen, bemiddelaars. Het is de kennis die je opdoet als je in de haarvaten van de wijk beweegt of er ook zelf woont.

De eerste statistische laag vind je meestal op een site van de gemeente, de afdeling statistiek of de GGD. Bij de formele sociale kaart is het meestal de eerste reflex is altijd om deze kennis op papier of online bijeen te brengen. Dan komt er een boekje of een website, in Utrecht circuleren er meerdere. Het probleem is dat dergelijke totaaloverzichten voortdurend bijgehouden moeten worden, waar dan weer niemand echt voor verantwoordelijk is, of toegang toe heeft, waardoor informatie weer snel verouderd en eigenlijk niet functioneel is. De meeste professionals hebben dan een eigen privé sociale kaart in hun smartphone staan, met 06-nummers en namen en mailadressen.

Dat geldt al helemaal voor de derde laag: de informele alledaagse kennis. De kennis van de leefwereld. Doorgaans wordt die niet systematisch verzameld, de verzameling zit in iemands hoofd of wordt gedeeld in bilaterale contacten. Weet jij iemand die... ? Ja, dan moet je daar en daar zijn? dat weet Moustafa wel, vraag het hem!

De vraag is nu welke kennis delen de wijkprofessionals nu eigenlijk? Wat weten ze en wat zouden ze moeten weten? Gebeurt het kennisdelen dat op basis van toevalligheden of is er iets systematisch? Kan het organischer en beweeglijker georganiseerd worden dan het te verstenen op een sociale kaart die binnen de kortste keren verouderd is of toch nog erg onpersoonlijk is. En uiteraard wordt er kennis gedeeld binnen teams, maar tussen de verschillende teams?

#### Ad programmatisch / visiegestuurd

Wijk/gebiedsgericht werken is niet alleen een hergroepering van professionals in de wijk, het zou ook een doelgerichte poging moeten zijn om effectiever, in samenhang de problemen van het gebied met een op de wijk toegesneden programmering aan te pakken. Als wij het goed hebben begrepen kent de gebiedsaanpak in Utrecht drie ankerpunten:

- Een gezonde wijk
- Een vreedzame wijk
- De burger beslist / bepaalt / aan het stuur

Maar dat zijn natuurlijk algemeenheden. Het is ook niet de bedoeling dat daar van uit het stadskantoor allemaal programma's voor worden verzonnen die vervolgens losgelaten in de wijk. De kunst is om deze algemeenheid vanuit de wijk, van onderop, vanuit bewoners en professionals concreet te maken en om te zetten in acties / interventies / bezigheden die er aan bijdragen. Iedereen (alle actoren: bewoners, organisaties, professionals, ondernemers) zou verleid moeten worden om na te denken over de vraag hoe kunnen wij aan deze doelstellingen vorm geven, wat kunnen wij doen om er aan bij te dragen. Zo wordt het concreet. Bijvoorbeeld dat overgewicht van Turkse kinderen in contacten met Turkse huishoudens aan de orde komt, dat Turkse middenstanders erbij worden betrokken, voetbalclubs, noem maar op. Je kunt ook bewoners vragen om met initiatieven te komen en daarvoor budgetten (of andere vormen van ondersteuning) ter beschikking stellen.

Anders gezegd, als er meerwaarde moet komen uit de gebiedsgerichte aanpak dan moet er een gemeenschappelijk programmatisch referentiekader in de wijk komen dat richting geeft. Maar dat gebeurt niet van zelf, dat is een verantwoordelijkheid die ergens belegd moet worden, gestimuleerd. Dat is nu niet het geval. Je zou verwachten dat hier een taak bij uitstek ligt voor sociaal makelaars of een vergelijkbaar soort verbindingsfunctionaris die alle domeinen met elkaar weet te verbinden.

Duidelijk is dat de nieuwe structuur die in Utrecht is ontwikkeld een uitnodiging zou moeten zijn voor bewoners en professionals om 'van onderop' met innovatieve voorstellen te komen. We willen het anders organiseren, met meer zeggenschap en initiatiefmogelijkheden voor bewoners. Je kunt wachten tot dat zoiets spontaan ontstaat (en dat zal op een aantal plaatsen ook het geval zijn) of je kunt deze mentaliteit ook prikkelen door mensen te stimuleren om met ideeën te komen, en met elkaar vanuit een gebied een soort innovatie-agenda te laten vaststellen, waar een buurt of wijk eventueel deskundigheid van buiten voor kan laten invliegen. Anders gezegd: als je niet zorgt dat professionals en bewoners een prikkel hebben om creatief te denken over andere mogelijkheden en

oplossingen dan organiseren ze hun werk volgens de bekende standaarden, de gebruikelijke routines, tot – wat in de literatuur wel wordt aangeduid als - de default-situatie. Overigens ziet Doenja al een enorme omslag waarbij bewoners zelf initiatief nemen en met plannen komen. Alleen lopen die nogal eens vast op de remmende werking van wet- en regelgeving, traag gemeentelijk beleid (wat betreft randvoorwaarden) en een gebrek aan nieuwe financiële constructies.

Tot zover, wat beschouwende opmerkingen. Ik voeg er nog twee observaties aan toevoegen die niet direct met de vraag waarmee ik op verkenning ben gegaan te maken hadden, maar voldoende relevantie hebben om niet onvermeld te blijven:

- In de transformatie is essentieel dat bewoners/burgers zelf een grote verantwoordelijkheid nemen voor publieke zaken. Dat zou je een sociale agenda kunnen noemen. Dat heeft natuurlijk ook ruimtelijke consequenties; wat die bewoners moeten elkaar kunnen treffen, ruimten kunnen gebruiken. Dus onder een sociale agenda zou ook een ruimte-agenda moeten liggen die sociale agenda faciliteert. De werkelijkheid is dat die agenda er vaak niet is, of dat er zelfs een beleid is dat contraproductief werkt. Ruimtes worden beschikbaar gesteld tegen marktconforme of anders kostendekkende prijzen of zijn simpelweg wegbezuinigd, zodat er enorm gewoekerd moet worden met de plekken waar mensen bij elkaar kunnen komen. Zoals ook in de Tussentijdse Evaluatie duidelijk wordt is het zeer de vraag of de regierol die de sociaal makelaars hierin rolden niet ten onrechte bij hen is weggenomen. Er is hen een instrument uit handen genomen.
- Er is een stormloop van stagiaires op de wijk die allemaal meedraaien met de professionals. Is het niet denkbaar om deze blijvende toestroom ism Hogeschool of universiteit zo te organiseren dat de stagiaires systematisch bij gaan dragen aan kennisverzameling van de wijk of inspanningen verrichten op die punten waar professionals niet aan toe komen?

## **De vragen**

De bedoeling is nu om aan de hand van deze observaties en beschouwende elementen tot een afsluitend 3D-lab te komen. Op basis van het voorafgaande zijn er een aantal vragen te formuleren die in 3D-lab uitgewerkt zouden kunnen worden:

- Kan gebiedsgericht werken wel die meerwaarde brengen die ze beoogt als er niet op een of andere manier een coördinerend mechanisme in de wijk ontstaat, een plek/persoon/overleg dat zaken met elkaar in verband brengt en richting geeft? En als dat zo zou zijn: hoe moet die coördinerende kracht vanuit de wijk (van onderop) vorm krijgen?
- Wat is precies de werkwijze van sociaal makelaars? Moeten zij louter bewonersinitiatieven ondersteunen/faciliteren of mogen zij ook bewoners in beweging brengen (arrangeren – aldus de tussentijdse evaluatie van het onderzoeksnetwerk) rondom collectieve problemen in de wijk?
- Hoe kan je veel voorkomende individuele problemen op wijkniveau collectivieren/socialiseren? Welke instrumenten zijn daarvoor? Wie zou daarvoor het initiatief moeten nemen? Wat zijn eigenlijk inspirerende voorbeelden?
- De informele zorg wordt vanuit gemeentelijk beleid gestimuleerd ondermeer door ambassadeurs aan te stellen die buurtteams de weg kunnen wijzen. De gemeente meent kennelijk dat als zij hierop extra moet organiseren. Maar die investering blijft uit waar het gaat om het collectivieren van individuele problemen? Waarom stimuleert de gemeente niet



bewonersinitiatieven die – om maar wat te noemen (kan per buurt verschillend zijn) - financiële problemen, eenzaamheid of opvoedingsproblemen bestrijden? Of bewonersinitiatieven die de informele zorg versterken? Hoe zou zo'n stimulering vorm moeten krijgen?

- Er is een stormloop van stagiaires op de wijk die allemaal meedraaien met de professionals. Is het niet denkbaar om deze blijvende toestroom ism Hogeschool of universiteit zo te organiseren dat de stagiaires systematisch bij gaan dragen aan kennisverzameling van de wijk of inspanningen verrichten op die punten waar professionals niet aan toe komen?
- Hoe prikkel je bewonersgroepen om een bijdrage te leveren aan het terugdringen van problemen van de wijk. Wat kunnen we daarvan leren van andere initiatieven in het land? In Amsterdam zijn bewonersbudgetten beschikbaar gekomen voor door bewoners zelf gedragen en georganiseerde initiatieven op het terrein van zorg. Zou dat in Utrecht ook werken? Mogelijk kan hiervoor het Initiatievenfonds (voorheen LeefbaarheidsBudget) gebruikt worden.
- Wat is precies de rol van de gemeente? Wat is haar innovatieverantwoordelijkheid ten opzichte van de verhouding sociaal makelaars / buurtteams? Hoe zou ze die vorm moeten geven?

### **Hoe verder?**

Op 2 juli is er een grote bijeenkomst waar de samenwerking tussen sociaal makelaars en buurtteams aan de orde is. Het spreekt voor zich om de resultaten van deze dag mee te nemen in de afronding van dit lab. In onze rubriek Nabij is beter op [socialevraagstukken.nl](http://socialevraagstukken.nl) hebben we ook nog een oproep gedaan naar ervaringen elders in het land over hoe je de samenhang tussen welzijn/bewonersparticipatie en zog/ondersteuning op een creatieve wijze organiseert. Ook dat willen we nog mee nemen. Vervolgens willen we op dinsdag 25 augustus een afsluitend 3D-lab organiseren.

### **Hoe zou een 3D-lab eruit moeten zien?**

We volgen in de 3D-labs bij voorkeur een aanpak van concreet naar abstract, oftewel: van casuïstiek, via methodiek, samenwerking, randvoorwaarden naar beleid.

Daarom willen we het 3D-lab in twee delen splitsen. Die zien er er ruwweg als volgt uit:

#1 casuïstiek, methodiek en samenwerking: hoe kunnen we een door bewoners (mede) gedragen community-aanpak realiseren? Wat leent zich er voor (werkloosheid, armoede, zorgconsumptie, ongezondheid)? Wat zou er mogelijk zijn?

#2 randvoorwaarden en beleid: wat is er nodig om tot die aanpak te komen, wat moet er dan veranderen?

### **Wie?**

Een inspirerende en effectieve bijeenkomst vraagt een niet al te groot aantal deelnemers. En vooral deelnemers die het leuk vinden om creatieve oplossingen te bedenken.

- Professionals en bewoners uit KZ, i.i.g.: Angela van der Hoeven met twee buurtteamleden en Emilia Hernández Pedrero met ook met (=7)
- Gesprekspartners: Isabell Boeveld en Gerti Nieuwenhave (2)
- Vertegenwoordigers van de vier overige sociaal makelaarsorganisatie (4), plus een sociaal makelaar van elke organisatie (liefst gecombineerd).
- Vertegenwoordigers van gemeente (3)
- Vertegenwoordigers van hoofdaanemers (Lokalis en Inclusio) (2)
- Externe ervaringsdeskundigen (2)
- Jos van der Lans / Pieter Hilhorst

Bij elkaar zo'n 25 mensen die twee uur onder leiding van Pieter Hilhorst en mij bij elkaar komen om tot richting gevende aanbevelingen te komen. Het precieze programma werken we nog nader uit. Van belang is dat in het eerste deel in de binnenkring de mensen dicht bij de werkvloer aan het woord zijn, en in het tweede deel de mensen van die dichter bij het beleid staan.

Opzet wordt nog nader uitgewerkt.

In de bijlagen een aantal losse eindjes die relevant zijn voor de verdere ideevorming:

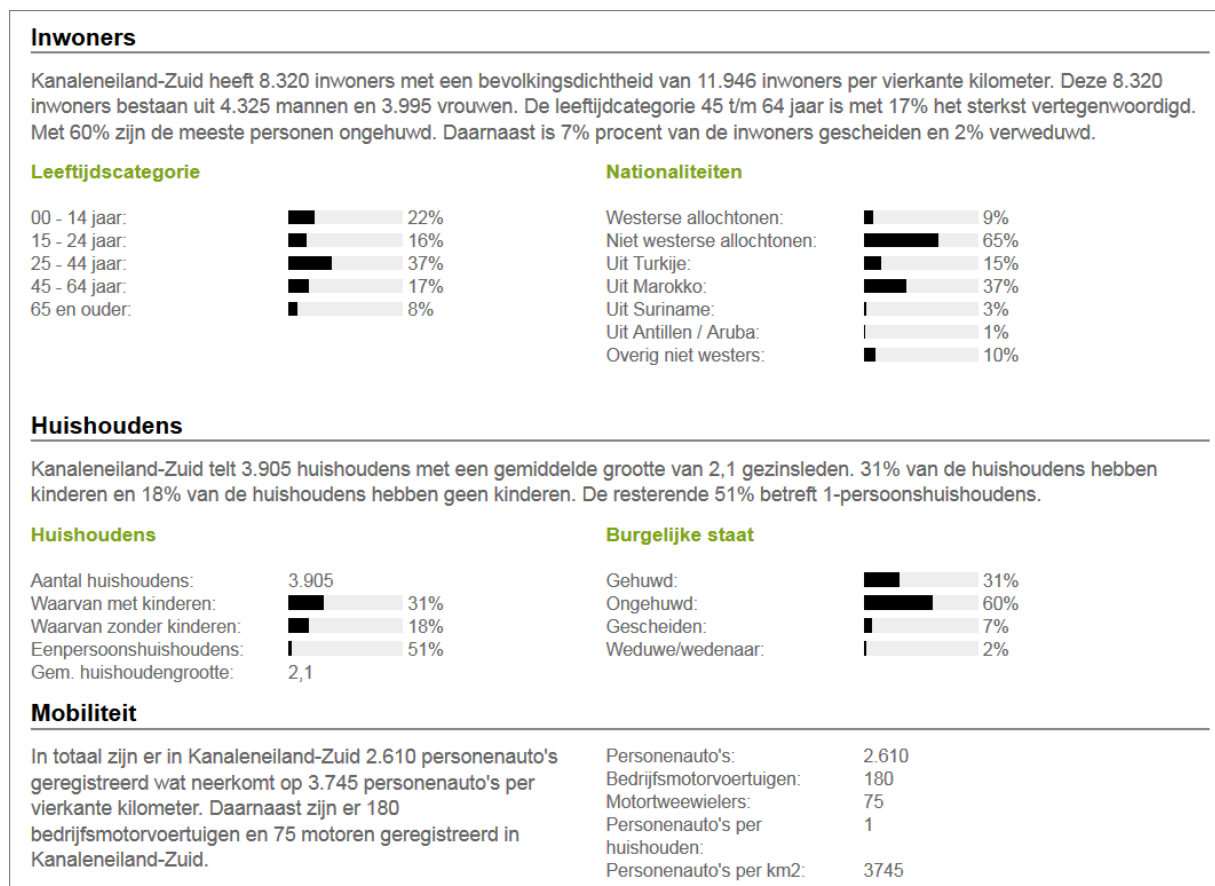
1. Gegevens Kanaleneiland-Zuid
2. Overzicht succesfactoren
3. Aanbevelingen rapport: **Sociaal makelen voor krachtige wijken**
4. Onderzoek Jelle van der Meer over samenwerking buurtteams en sociale makelaars
5. Reacties oproep socialevraagstukken.nl

## Bijlage 1

Wat gegevens over Kanaleneiland-Zuid, bron:

<http://www.oozo.nl/cijfers/utrecht/zuidwest/kanaleneiland-zuid>

Het is overigens niet erg gemakkelijk om de big data van Kanaleneiland-Zuid tot je te nemen. Wat hieronder staat is eigenlijk nog heel erg algemeen; interessant is ook het aantal uitkeringsgerechtigden, opleidingsniveau, zorgconsumptie, kortom: de algemene statistische grootheden. Onze verodnerstelling was dat als je gebiedsgericht werkt, dat dan ook de statistische gegevens makkelijk volgens deze gebieden gepresenteerd zouden worden. Dat lijkt niet het geval. De gegevens zouden toch op zijn minst het ruwe sociologische kader moeten vormen van de werkzaamheden van professionals in de wijk.



## **Bijlage 2**

Wat zijn succesfactoren (die terloops in het gesprek van maart langs kwamen):

- Werken in elkaars nabijheid (zachte infiltratie van Nynke's teamleden in het kantoor van het buurtteam)
- Weten wat je aan elkaar hebt / zoek je naar formele taakafbakening of accepteer je taakvermenging
- Weten waar je terecht kunt bij onzekerheden (wederzijdse ondersteuning) geruststellende escalatiemogelijkheden
- De organisatie van korte lijnen, Wat zijn eigenlijk korte lijnen (06-nummers, app-groepjes, informele bijeenkomsten, ontmoetingsplekken)
- Is er een bezwaarcultuur of handelingscultuur
- 'Transformatiebewustzijn': willen vernieuwen, daar enthousiast van worden
- Teamleiders die dit kunnen organiseren
- Is het formele dominant of het informele dominant

### Bijlage 3

#### **Sociaal makelen voor krachtige wijken**

*Rapportage tussentijdse evaluatie sociaal makelaarschap*

*Augustus 2013 – december 2014*

Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht

## **Aanbevelingen**

Met het oog op de doorontwikkeling van sociaal makelaarschap in de Utrechtse wijken leggen we naar aanleiding van onze bevindingen een zestal aanbevelingen aan de gemeente Utrecht en de sociaal makelorganisaties voor:

### **1.**

#### **Vergroot de zichtbaarheid van sociaal makelaarschap**

Om meer bewoners en stakeholders te overtuigen van de meerwaarde van sociaal makelaarschap zullen sociaal makelorganisaties hun zichtbaarheid in de stad moeten vergroten.

Hiermee doelen we op zichtbaarheid op drie niveaus:

- a) Op het microniveau van bewonerscontacten kunnen SMO's hun zichtbaarheid vergroten door op een concrete en uitnodigende wijze aan bewoners te laten zien welke activiteiten er in hun omgeving plaatsvinden, wat de rol van sociaal makelaars daarbij is, en voor welke ondersteuningsvragen bewoners op buurtniveau bij hen terecht kunnen;
- b) Op het mesoniveau van organisatiecontacten kunnen SMO's hun zichtbaarheid versterken door andere organisaties nadrukkelijker mee te nemen in de kanteling van aanbodgericht werken naar dialooggestuurd werken in cocreatie met bewoners op buurtniveau;
- c) Op het macroniveau van gemeentelijk beleid en politiek kunnen SMO's hun zichtbaarheid vergroten door intensiever samen te werken aan het profileren van een gemeenschappelijke missie en visie en de 'horizontale verantwoording' van de meerwaarde van sociaal makelaarschap in gesprek met de gemeente en andere organisaties die stedelijk georganiseerd zijn.

### **2.**

#### **Faciliteer krachtige bewonersactiviteiten en arrangeer kwetsbare bewonersactiviteiten**

Gelet op de opdracht die de gemeente Utrecht aan sociaal makelorganisaties heeft toevertrouwd kunnen sociaal makelaars nog sterker schakelen tussen het *faciliteren* van bewonersactiviteiten waar mogelijk en het proactief *arrangeren*<sup>1</sup> van bewonersactiviteiten waar nodig:

- a) bij bewoners die grote belemmeringen ervaren bij het organiseren van hun sociale leven, bijvoorbeeld door hen bij krachtigere bewonersnetwerken aansluiting te laten vinden;
- b) wanneer bewoners verantwoordelijkheden op zich nemen die hun draagkracht te boven gaan, bijvoorbeeld door inbedding in ondersteunende bewonersnetwerken te arrangeren;
- c) wanneer bewonersactiviteiten weinig inclusief en toegankelijk voor 'anderen' blijken te zijn, bijvoorbeeld door uitwisseling tussen bewonersnetwerken te arrangeren;
- d) in straten of buurten waar lokale problemen in de sfeer van leefbaarheid, veiligheid of sociale samenhang om urgente aandacht vragen;
- e) wanneer spanningen tussen (groepen) bewoners het zelforganiserend vermogen van betrokkenen te boven gaan, bijvoorbeeld door onderlinge dialoog en cocreatie te arrangeren

### **3.**

#### **Zorg voor meer continuïteit in het beheer van buurthuizen**

Stem de mogelijkheden van bewonersbeheer, sociaal beheer en technisch beheer nog beter op elkaar af, zodat bewoners minder drempels ervaren bij het bezoeken van buurthuizen, het

deelnemen en organiseren van activiteiten. Het uitgangspunt daarbij dient te zijn dat de uiteenlopende taken in het beheer van de buurthuizen zo dicht mogelijk bij de bewoners als primaire gebruikers belegd worden:

- Daar waar bewoners de verantwoordelijkheid voor beheerstaken op zich kunnen en willen nemen, kunnen professionals deze taken onder supervisie aan hen overdragen;
- Daar waar de sociaal makelorganisaties beheerstaken in eigen handen willen en kunnen nemen kan de gemeentelijke vastgoedorganisatie deze taken loslaten;
- Overweeg de mogelijkheid om de reservering van ruimtes weer via de sociaal makelorganisaties te laten verlopen, zodat deze meer ruimte hebben om keuzes in hun programmering te maken en daarop voor gebruikers aanspreekbaar zijn. Daarnaast stelt deze mogelijkheid de sociaal makelorganisaties in staat om actief voor menging en diversiteit in het gebruik van buurthuizen te zorgen.

#### **4.**

##### **Geef ruimte aan verschillen tussen wijken, investeer in afstemming binnen wijken**

Omdat sociaal makelorganisaties de opdracht hebben gekregen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de ondersteuningsbehoeften van lokale sociale netwerken dienen zij de ruimte te krijgen om hun beheers- en ondersteuningsstructuur daar naar hun eigen professionele inzicht op in te richten. Dat hiermee verschillen tussen sociaal makelaarschap in de verschillende wijken ontstaan is onvermijdelijk en zelfs wenselijk. Dit betekent dat de gemeente ruimte kan geven aan verschillen in aanpak, mits sociaal makelorganisaties kunnen uitleggen dat de keuzes die zij in hun aanpak maken beantwoorden aan de ondersteuningsbehoeften van de sociale netwerken in hun werkgebied. De gemeente kan wel een meer faciliterende functie vervullen in de afstemming tussen sociaal makelorganisaties en andere organisaties in hun wijken (die vaak stedelijk georganiseerd zijn en een meer aanbodgerichte opdracht van de gemeente hebben ontvangen). Vanwege grote verschillen in opdracht en schaalniveau mag van sociaal makelorganisaties niet worden verwacht dat zij als *de* verbindende schakel tussen al deze organisaties en de bewoners fungeren. Wel kunnen sociaal makelorganisaties informele uitwisseling tussen professionals op wijkniveau arrangeren.

#### **5.**

##### **Vereenvoudig procedures voor actieve bewoners die de gemeente nodig hebben**

Maak procedures voor actieve bewoners die de gemeente nodig hebben eenvoudiger door nadere afspraken met alle betrokken partijen te maken over de voorwaarden, termijnen en communicatie over subsidieaanvragen, toestemming en vergunningen voor bewonersinitiatieven. Zorg er voor dat bewoners over hun verzoek een contactpersoon binnen de gemeentelijke organisatie kunnen blijven aanspreken; een contactpersoon die de bewoners deelgenoot maakt van alle stappen die zijn gezet en nog gezet moeten worden.

#### **6.**

##### **Maak meer middelen vrij voor sociaal makelorganisaties om hun opdracht waar te maken**

Maak meer middelen vrij voor sociaal makelorganisaties om bovenstaande aanbevelingen op te kunnen pakken. Met name het vergroten van de zichtbaarheid en het proactiever arrangeren van kwetsbare bewonersactiviteiten vragen om een meer intensieve inzet van sociaal makelaarschap in de Utrechtse wijken.

## Bijlage 4

### Reactieverzameling obv de antwoorden van de buurt(team)ondernemers op vragen over stavaza afstemming en samenwerking met Sociaal Makelaars.

Jvdmeer

23042015

#### **1. Hebben sociaal makelaars hun werkplek in dezelfde locatie als waar jouw team is gehuisvest**

- Nee: 11 buurtteams. Enkele (Gagel / Spoorzoom) geven aan dat men wel met de voordeur onder 1 dak zit met de sociaal makelaars in de wijk Overvecht.
- Ja. : 7 Buurtteams. Variërend van 1 tot 6 sociaal makelaars.

*Toevoeging: Het belang van nabijheid en van elkaar op de werkvloer (kunnen)tegen komen wordt groot geacht.*

#### **2. Hoe wordt het onderling contact vormgegeven ?**

- (nog) niet het is informeel en toevallig. 3 maal
- Ad hoc n.a.v. vraag/behoefte: 7 maal
- Gepland en geagendeerd.
  - lunchen, 3 maal
  - casuïstiek overleg: 4 maal (Lunetten: signaleringsnetwerk 1x p.mnd. Vechtzoom 1x6weken)
  - pandoverleg. 3 maal
  - Anders:
    - Lunetten: overleg over nwe uitvraag soc. prestaties en wekelijks kort overleg
    - Ovv de Gagel: medewerking aan onderzoek HU.
    - Ovv Sp.zoom: deelname ontwikkel werkplaats.
    - Vleuten: themabijeenkomsten aanbod/bereiken v bewoners.
    - West: fietstochtje door de wijk met de sociaal makelaars

*Toevoeging: Er is over het geheel genomen vooral sprake van "losse wisselende" contacten. Hier en daar heeft dat meer vorm gekregen met een op inhoud gerichte samenwerking. Gezamenlijke huisvesting lijkt de uitwisseling en afstemming positief te beïnvloeden.*

#### **3. Inhoud contact:**

- Informele persoonlijke kennismaking. 10 maal
  - Verkennen van samenwerkingsbehoeften en -mogelijkheden 12 maal
  - Concrete casus. 6 maal
  - Concrete projecten in de wijk. 8 maal
- Riv.Dichtwijk: Samen / Pandfeestje; S1; Huiskamerproject.

Lunetten: signaleringsnetwerk samen met diverse partijen over concrete cases/signalerings sociaal makelaars zijn hierbij betrokken t.b.v. collectieve aanpak/-voorzieningen.

Binnenstad: de kleine Dom: gebruik bakfiets.

Ovv centrum deelname aan samenwerkingsproject met begeleiding door de HU.

Zuilen: samenwerking rond pleisterplaatsen en beweegmaatjes.

Vleuten: geen gezamenlijke- wel deelname aan Welzaam activiteiten, bijv sociale prestatie. Hoograven: projecten rond ouderen.

De Meern: deelname aan behoeftenonderzoek.

- Wijksignaleringen algemeen. 4 maal
- Anders/opmerkingen:  
Ovv de Gagel: varieert per medewerker: van bijna niets van bovenstaande punten tot (bijna) alle.

*Toevoeging: Kennismaken en verkennen scoort hoog. Hier en daar krijgt dat al meer richting en kader met een uitwerking op casus niveau en projectniveau. Klaarblijkelijk biedt het subsidie en opdrachten kader van Utrecht Samen; de huiskamers en de Sociale Prestatie hier en daar aanknopingspunten voor afstemming en samenwerking.*

#### **4. Zijn er al een paar succesjes te benoemen in de samenwerking.**

Nee 9 maal : Lunetten nog te vroeg, wel positief over samenwerkingscontacten  
Nrd oost: Nee, maar wel positief over samenbrengen en verbinden van elkaars netwerken.

- Ja 7 maal:  
Riv Dichterswijk: er wordt gedeeld en gezamenlijk gedaan zoals ook voorbereiden van een gezamenlijke netwerkbijeenkomst. Inzet en samenwerking bij concrete cases.  
De Gagel: start wandelclub; verwijzingen; cliënt is vrijwilliger geworden.  
Ovv Spoorzoom: verwijzingen en een vrijwilliger voor de sollicitatie club.  
Vleuten: Verbinden kennis en contacten; verwijzingen afspraken rond gezamenlijk gebruik van gebouw.  
Ondiep-Pijlsweerd: weten elkaar te vinden; afstemming over bezoeken van ouderen: datum gepland voor lunch en overleg over verder gaande samenwerking.  
West: gezamenlijke fietstocht; samen kijken naar informatie ouderen in de wijk; kennisoverdracht naar buurtteam.
- Opmerkingen:  
Hoograven: nog niet maar er wordt ingezet op integrale samenwerking ; doelgroep keuze en een vast moment voor overleg.  
Ovv Vechtzoom: Succes is een groot woord maar het is super om samen te werken dat is op zich al prettig.

*Toevoeging: Wat voor de ene "al een succes" is wordt dat door de ander nog niet zo benoemd, maar de meesten schetsen de ontwikkeling als positief met hoop op verdergaande samenwerking*

#### **5. Zijn er al gezamenlijke doelen/perspectieven geformuleerd voor de toekomstig beoogde samenwerking ?**

- Ja.8 maal



Ovv Centrum: BT neemt deel aan werkgroep en project waarin de samenwerking met de sociaal makelaars verder wordt onderbouwd.

Nrd Oost: doorverwijzing, elkaars netwerk gebruiken, deelnemen aan burgerinitiatieven, kennis delen.

Ovv Spoorzoom: elkaar gemakkelijk kunnen vinden; meer kennis van elkaars opdrachten en werkwijzen.

Zuilen: afschalen naar pleisterplaatsen en beweegmaatjes.

Oost: Noodzaak van samenwerken wordt gezien en er wordt nu toegewerkt naar het vormgeven hiervan.

Ovv Vechtzoom: Richten op het “normale”. Uitgaan van wederkerigheid.

De Meern: afstemmen, samenwerken en verwijzen en kennis van de wijk vergroten.

West: verwijzen en overleggen over dagbesteding/activering; sportactiviteiten en activiteiten in het buurthuis.

- o Nee. 9 maal

Leidsche Rijn: nog geen structureel contact gehad.

Lunetten: nog heel erg aan het verkennen.

Binnenstad: Idem, na verkenning komen we tot afspraken.

Kanaleneiland Nrd: hier is het nog niet van gekomen.

Rivieren Dichterswijk: Goede start met kennismaking. Gaan nu meer regelmatig overleggen. Van daaruit groeit het verder.

De Gagel: Nee niet echt, afgezien van de kennismaking onder begeleiding van de HU.

Vleuten: Niet als doel, maar wel meer afspraken met vaste contactpersoon.

Ondiep – Pijlsweerd: blijft nogal bij intenties. Verloopt over teveel schijven; gebeurt weinig doortastend en slagvaardig.

Hoograven-Tolsteeg: Weinig initiatieven. We hadden er meer van verwacht.

*Toevoeging: Er zijn nog weinig “stippen op de horizon” gezet, laat staan inhoudelijke afspraken die taak en opbrengstgericht zijn geformuleerd. De reacties geven vooral aan waar men momenteel mee bezig is en in ontwikkeling zijn. De meesten zijn optimistisch gestemd over verdergaande samenwerking terwijl enkele anderen wat sceptisch zijn: te traag; te weinig. (zie ook sommige opmerkingen bij vraag 7)*

## 6. Welke voordelen zie je in de samenwerking met sociaal makelaars

- Versterken van elkaars netwerken. 2x
- Signalering over en weer ter verbetering van de dienstverlening. 2x
- Informatie over wat er in de wijk leeft en aan voorzieningen te vinden is. 11 x
- Groter netwerk. 2x
- Mogelijkheden om sociale prestatie beter in de wijk uit- en neer te zetten (o.a. met Lister)
- Mogelijkheden voor klantparticipatie en verbinding met- en activering van bewoners en groepen. 5x
- Bemiddelen van vraag met aanbod activiteiten. 2x
- Elkaar ondersteunen bij verwijzen naar dagbesteding en inzet van vrijwilligers.
- Vergroten van afschalingsmogelijkheden. 2x
- Ondersteuning bij groepsaanpak.
- Buurtontwikkeling. 2x
- Aanspreekpunt in de wijk. Versterkt mogelijkheden om wijkgericht te werken.
- Verwijzing naar het buurtteam.

- Uitwisseling van contact en kennis leidt tot betere ondersteuning van kwetsbare groepen.
- Meer zicht op informele zorgnetwerken en –initiatieven.

*Toevoeging: De toegevoegde waarde van de sociaal makelaar bij samenwerking is vooral zijn kennis van de wijk en de netwerken en de mogelijkheden die dat oplevert voor bemiddelen; verbinden, activeren en participeren van de burger; bewoner; cliënt.*

## **7. Is er iets wat sterk zou kunnen bijdragen aan de beoogde afstemming en samenwerking ?**

- Gezamenlijke projecten. 3x (genoemd: Utrecht Gezond; Panoramix; dagbesteding; inzet van vrijwilligers )
- Op de hoogte zijn van elkaars opdrachten.
- Periodiek werkoverleggen van elkaar bijwonen.
- Meer concrete gesprekken over doelen en initiatieven. (Doen !)
- Nog meer zicht hebben op wensen en behoeften van onze cliënten.
- Soms ook een proactieve houding van de SM n.a.v. signalering door de buurtteams.
- Meer concrete afspraken over afstemming; zichtbaarheid en samenwerking.
- Werken vanuit dezelfde locatie. 4x
- Vaste contactpersonen.
- Vast contactmoment.
- Ervaringen delen.
- Gezamenlijk casuïstiek bespreken.
- Creëren van een broedplaats van initiatieven.
- Vormgeven van samenwerkingsstructuur.
- Meer vraaggericht werken vanuit de cliënt.
- Minder star procedures volgen.
- Meer duidelijkheid omtrent wat wel/niet van SM mag worden verwacht.
- Een meer ondernemende attitude bij SM ipv bezwaren en problemen.
- Neem sociaal makelaars op in de buurtteams. (evt met een bepaalde status en opdracht).
- Een samenwerkingsconvenant met duidelijk geformuleerde resultaatverwachtingen.

Opmerkingen: werd welkom geheten ! Er is enthousiasme. Heb er alle vertrouwen in. We zijn goed bezig !

*Toevoeging: Uit bovenstaande reacties vallen de volgende lijnen te destilleren:*

*De beoogde samenwerking zou sterk worden bevorderd als:*

- *We elkaar regelmatig zouden ontmoeten.*

- *We elkaars mogelijkheden en beperkingen (in die volgorde) beter zouden leren kennen.*
- *We de vraag/behoefte van de burger/cliënt voorop zouden stellen bij het inhoud en vormgeven van de samenwerking.*
- *We de intenties om samen te willen werken omzetten in Acties. (DOEN !)*
- *(casus – pand – project – wijk)*
- *We de samenwerking niet alleen als een (voortschrijdend)proces zien maar ook baseren op afspraken; plannen; convenanten.*

## Bijlage 5

### **Oproep 1**

**De gemeente Utrecht kent per gebied/wijk sociaal makelaars (die bewonersinitiatieven moeten faciliteren) en een buurtteam (die zorg- en ondersteuningsvragen onder hun hoede neemt). Ze zijn in de nieuwe structuur apart georganiseerd. Maar ze moeten 'in elkaars verlengde' gaan denken en doen. Dat wil ook iedereen, maar de vraag is: hoe doe je dat goed?**

**Gevraagd: ervaringen met praktijken waar opbouwwerkachtige functies en zorgfuncties productief gecombineerd zijn. Mail naar: [info@josvdlans.nl](mailto:info@josvdlans.nl).**

Dag Jos, geachte heer Van der Lans,

Zojuist las ik uw bericht over ervaringen met collectief werk, en individueel werk gecombineerd, met daarbij de vraag ervaringen te delen.

In Hengelo is vanuit Wijkkracht gestart met teams die dit gecombineerd inzetten ten behoeve van mensen en groepen mensen. Dat kan vanuit de context wijk zijn, maar evengoed op straat, buurt of stedelijke niveau. We noemen het wijkteams, maar de medewerkers zijn op stadsdeelniveau georganiseerd. Omdat dit in onze ogen de benodigde schaalgrootte was die zorgde voor de ideale mix aan kennis en competenties vanuit de oude domeinen.

In de teams zijn professionals verenigd die voor de transitie een functie hadden vanuit een

individuele/ systemische functie:

Maatschappelijk werkers  
Thuisbegeleiders  
Mantelzorgondersteuners  
Ouderenadviseurs  
Wijkverpleegkundigen  
MEE medewerkers

En vanuit een collectieve functie:

Sociaal cultureel werkers  
Jongerenwerkers  
Ouderenwerkers

Deze medewerkers zijn niet nieuw aangenomen, maar kenden allen al wortels in het Hengelose. Zo borgen we wat was, maar maken we het inwoners van Hengelo eenvoudiger ons te vinden. We noemen het ook wel de transformatie van winkelcentrum naar buurtsuper. Vorig jaar kenden we 8 labels in het voorliggende veld, waar mensen zelf wijs uit moesten worden. Nu 1: Wijkkracht.

Wat we zien gebeuren in de teams, is dat medewerkers maatschappelijke trends of knelpunten waarnemen vanuit individuele vragen, en deze meteen met de collega's "collectief" om weten te zetten naar een collectieve aanpak.

Door de toenemende samenwerking begint het werk door elkaar te lopen, en we voorzien dat de focus op individueel werk of collectief werk in de dynamiek van de teams snel door elkaar gaat lopen. Medewerkers zijn erg enthousiast over het tempo dat gemaakt kan worden van signaal naar aanpak, en de preventieve werking die er vanuit gaat.

Voorbeelden van actuele zaken in de teams:

- mobiliteitsvragen voor ouderen (hoe kom ik ergens)
- aanpak van XTC gebruik onder zeer jonge meiden
- het helpen opstarten van een idee om betekenisvol te zijn/ worden voor anderen (bv. Mensen die het onderhoud van hun boerenerf ter beschikking willen stellen aan ouderen die niet meer op een boerderij kunnen wonen, of ervaringsdeskundigen op een thema bereikbaar maken voor anderen)
- jongeren met LVB beeld, in relatie tot werk nu wajong weg gaat vallen.

Issue met deze werkwijze is wel de omvang van de teams. De "mix van ingrediënten" (functionarissen) maakt het antwoord op de vraag van mensen en de samenleving zoveel mooier, en het proces van vraag naar antwoord veel sneller, maar we hadden zoveel domeinen en functionarissen dat we voorlopig nog veel mensen bijeen brengen in grote teams om dit uitgangspunt vorm te geven. Het loopt in realiteit boven verwachting goed in de samenwerking, maar we voorzien wel dat we op termijn toe moeten groeien naar kleinere eenheden.

Mocht u meer willen weten dan hoor ik graag, of neem gerust een kijkje op [www.wijkrachthengelo.nl](http://www.wijkrachthengelo.nl)!

Vriendelijke groet,

Esther van Spall

Manager Wijkkracht/ projectleider Wijkkracht Hengelo

---

Beste Esther,

Ontzettend leuk dat je zo snel reageert. Het klinkt ook goed wat jullie in Hengelo op gang hebben gebracht. Wij zijn vooral nieuwgierig naar hoe je van individuele casuïstiek een collectief arrangement/initiatief maakt. Zo te zien doen jullie dat vooral door verbindingen te maken tussen mensen. Kan jij of iemand anders daar meer over vertellen? Of hebben jullie nog meer op papier staan? Hoe gaat het proces van 'signaal naar aanpak' concreet in zijn werk in het team? Zijn er ook middelen voor? Is het een vast agendapunt?

Kortom, we willen er graag meer van weten. Kan ik je daarover begin volgende week even bellen?

Vriendelijke groeten,

Jos van der Lans

---

Dag Jos,

excuses, het is er in de hectiek van alledag niet van gekomen de mail te beantwoorden.

Een schot voor de boeg, hoe we van individueel naar collectief aanbod komen:

- Signalen van medewerkers bij elkaar brengen in een signaleringswerkgroep
- medewerkers zijn erop gefocused te signaleren (op vindplaatsen en bij individuele contacten). - -
- Belangrijke waarde in het handelen is signalen collectief te ontsluiten tbv preventie (wordt een scholingsprogramma voor ontwikkeld, wordt op gestuurd door de teamcoach, en ondersteund dmv interviews)
- Collectief aanbod ontwikkelen op basis van signalen, (vaak in afstemming met gemeente)
- Collectief aanbod kent een vaste basis, en vrije invulling voor projectmatig werken (flexibele bekostigingssystematiek)
- Een vernieuwend aanbod kan soms ook uit innovatiemiddelen bekostigd worden, dit vraagt creatief denken/ schuiven met middelen
- Er zijn wijkscans beschikbaar vanuit de gemeente (big data), om te kijken welke problematiek per wijk/ buurt aandacht behoeft. Vanuit de scans wordt met uitvoerende partijen gekeken naar wenselijke aanpak
- het netwerk weet dat wij graag meedenken/ meeontwikkelen in vernieuwend collectief aanbod, dus weet ons te vinden als er een maatschappelijke vraag opduikt

Het komt er kortgezegd op neer dat je weet wat er speelt, door signalen vanuit allerlei gremia bijeen te brengen, en dan te kijken welke middelen er beschikbaar zijn, of aanvullend nodig zijn. Dat laatste vraag creatieve inzet van organisatie, medewerkers, afdeling beleid gemeente, college, gemeenteraad en stakeholders.

We gaan in een project dat loopt t/m mei 2016 een soort toolbox ontwikkelen om de werkwijze in een duidelijk proces weg te zetten, en meer in het handelen van de wijkteams te kunnen borgen (zo laag mogelijk in de organisatie mandaat om snel in te spelen op maatschappelijke vragen). Doelstelling is signalen zo snel en eenvoudig mogelijk collectief te ontsluiten.

groet,  
Esther

---

Beste Jos,

Op de website van sociale vraagstukken las ik de oproep om ervaringen te delen met praktijken waar opbouwachtige functies en zorgfuncties productief gecombineerd zijn.

Graag deel ik je onze ervaring in **de Koornhorst, een wooncomplex voor ouderen** waar mijn collega Birgit Oelkers en ik in 2014 nauw samengewerkt hebben met het woonbegeleidingsteam van Amstelring. Dit woonbegeleidingsteam bestaat uit thuisbegeleiders en activiteitenbegeleider. Wij hebben daar een start gemaakt met hoe je het werk 'achter de voordeur' en het werken 'aan gemeenschapsvorming' in dienst van elkaar kan stellen. Met andere woorden: hoe kan het werken op individueel niveau van toegevoegde waarde zijn voor communitybuilding en andersom. Onze manier van werken heeft in allerlei opzichten in de Koornhorst voor een enorme boost gezorgd. Je kunt dit lezen in ons artikel "Je zou er bijna opgewekt van kunnen worden...." . Wil je een snelle indruk dan kun je ook de samenvatting van dit artikel lezen.

## En we gaan door.....

Wij voeren op dit moment diverse gesprekken met organisaties om deze manier van werken ook daar op gang te brengen. Er is een subsidieaanvraag ingediend onder de naam '**Gewoon Bijzonder**' bij twee ouderenfondsden RCOAK en Sluyterman van Loo. Van het RCOAK hebben we inmiddels de toekenning binnen. Het ziet er naar uit dat we in het najaar op vier plekken aan de slag met 'Gewoon Bijzonder' (zie bijgaand onze oproep om mee te doen).

Buiten het project 'Gewoon Bijzonder' zijn ook andere partijen geïnteresseerd in deze manier van werken waaronder een verpleeghuis, woningbouwcoöperatie en welzijnsorganisaties.

Wie zijn wij? Wij, dat is een kernteam van vier communitybuilders - Bigrit Oelkers, Irma Vroegop, Joop Hofman en Mara Verduin - vanuit de Stichting Moved bij ABCD.

Mocht je vragen hebben, bel gerust.

Met een hartelijke groet,

Irma Vroegop

06 536 56 440