

“Actieve wijkbewoners zijn het nieuwe goud”

Samenvatting Uitnodigen tot Samenredzaamheid

November 2019

Met medewerking van:

Wijkbewoners

José Bokslag
Esther Veenstra
Najima Abbadi
Saskia Schurman

Wijkwerkers

Arzu Karadeniz
Marieke van de Poel
Ruud Oosterhaven

Studenten

Doddy Smiet
Joyce Giesen
Britta Koops
Diederik Vosmeer
Nikki Werkman
Mariët Barsoum

Begeleiders

Hieke van der Meulen
Henrike van Diest
Rik Fingal

Onderzoekers

Quinta Ansem
Iris Goes

Procesbegeleiding

Evelien Schipper



Wijkteam
Almere

Gemeente Almere



hogeschool
Windesheim

Lectoraat
Klantenperspectief in
Ondersteuning en Zorg



Samenvatting

Het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van hogeschool Windesheim en het Wijkteam Almere Haven hebben in opdracht van het 'Samen sterk' project van de gemeente Almere een onderzoek gedaan met de titel 'Uitnodigen tot Samenredzaamheid'. Dit verwijst naar mensen in een kwetsbare positie die niet de weg weten te vinden naar activiteiten en/of niet dit zelf organiseren, maar dit wellicht wel zouden willen/kunnen. Het doel van het onderzoek was om een meer passende vorm te vinden om deze mensen te bereiken en vervolgens uit te nodigen om actiever betrokken te raken bij hun eigen straat/buurt/wijk/samenleving. Hierdoor wordt tevens hun netwerk vergroot, waardoor er meer samenredzaamheid kan ontstaan.

Met dit actie-onderzoek (bestaande uit twee fases: actie-onderzoek en actieleren) hebben we onderzocht hoe deze mensen beter benaderd en uitgenodigd kunnen worden tot 'meedoen', waar zij mede door hun kwetsbare positie deze uitnodiging en ondersteuning eerst niet kregen.

Daarbij zijn een aantal hoofd- en deelvragen geformuleerd en vervolgens beantwoord:

Hoofdvraag: Kunnen we de groep mensen definiëren die behoefte hebben aan activiteiten, maar daar geen gebruik van maken, en hen helpen de weg naar het wijkteam of (het zelf organiseren van) activiteiten te vinden?

De hoofdvraag is vervolgens opgedeeld in een aantal subvragen die samen het antwoord geven op de hoofdvraag:

Subvragen

1. Is het überhaupt zo dat deze 'groep' bestaat? Zo ja, wat zijn hun kenmerken?

(denk aan: situatie- (inclusief behoeften), omgeving-, generatie-, type mens- kenmerken)

Uit het onderzoek blijkt dat deze groep in Almere zeker bestaat. Dit wordt zowel erkend door de wijkwerkers als de betrokken actieve wijkbewoners in het onderzoek. Er zijn een aantal potentieel belemmerende kenmerken gevonden die relatief frequent terugkwamen binnen deze doelgroep, waaronder een taalbarrière, eenzaamheid en schulden(problematiek). Deze kenmerken waren tevens te herkennen in het literatuuronderzoek (uitgevoerd door de studenten). In paragraaf 2.1 wordt dit verder uitgewerkt en besproken.

2. Op welke wijze kan deze groep het best gevonden en benaderd worden en door wie?
Oftewel: wat heb je te doen om deze groep mensen in beeld te krijgen?

Het antwoord op deze vraag is eigenlijk tegelijkertijd het antwoord op vraag 3:

3. Kunnen mede-inwoners hier een rol in spelen? Hoe?

Uit dit onderzoek blijkt dat de actieve wijkbewoners vaak degenen zijn die het dichtst bij de 'groep' staan, hen het vaakst tegen komen en het meest met hen werken. Door het gevoel dat zij "een van ons" zijn, worden zij sneller benaderd en in vertrouwen genomen door mensen die normaliter de weg naar activiteiten niet zelfstandig zouden vinden. Een andere factor in de toegankelijkheid van de actieve bewoners is dat er vaak een zekere vorm van ervaringsdeskundigheid of ervaringskennis

aanwezig blijkt te zijn. Ook dit helpt bij het inleven en ondersteunen van de mens in een kwetsbare positie.

Verder blijkt dat deze groep van actieve wijkbewoners meer behoefte heeft aan samenwerking en ondersteuning om hun 'werk' te kunnen blijven doen – hierbij zijn facilitaire, financiële en emotionele waardering essentieel. In het procesverslag wordt dit meer in detail besproken.

4. Wat maakt dat wijkteams bepaalde mensen niet in beeld hebben?

Iedereen heeft hetzelfde doel, alleen gaat die gemeenschappelijke focus soms verloren in miscommunicatie, een gevoel van concurrentie en een gevoel van afhankelijkheid. Zo blijkt dat het 'in beeld hebben' van mensen door verschillende groepen op verschillende manieren wordt geïnterpreteerd. Hierdoor ontstaat in de communicatie tussen beleid, uitvoering en de mensen zelf veel ruis. Dit leidt tot onbegrip, weerstand en misverstanden. Verder bleek dat de sociale wijkwerker die opbouwwerker is, meer contact heeft met de actieve bewoners en vaker met hen samenwerkt dan wijkwerkers van een andere discipline. Vanuit het onderzoek pleiten we er voor om meer 'één taal te gaan spreken' – zowel letterlijk als figuurlijk. 'Leren van elkaar' en bij elkaar 'in de keuken kijken' kunnen hierbij van betekenis zijn. Dit was tevens een van de uitkomsten van de actielearfase.

5. Hoe moet 'uitnodigen tot samenredzaamheid' er bij deze groep uit zien?

Wat herhaaldelijk terugkomt is het verschil in benadering van de actieve wijkbewoners en de professionals richting de persoon in een kwetsbare positie. Beide partijen hebben dezelfde intentie, namelijk iemand ondersteunen waar nodig en op een passende manier. Echter denkt de actieve wijkbewoner meer "Wat heb je nodig?" ('vraaggestuurd') en de professional meer vanuit "Wat voor ondersteuning kunnen we u bieden op basis van het beschikbare aanbod?" ('aanbodgestuurd'), wat een verklaring zou kunnen zijn voor het verschil in resultaat bij contact met deze doelgroep (Verkooijen, L & Moeke, D, 2013). Idealiter zouden de actieve wijkbewoners en wijkwerkers samen kunnen werken, waarbij zij beiden een gelijkwaardige rol spelen in het proces, om op die manier tot goed passende en duurzame resultaten voor de persoon in een kwetsbare positie te komen. Dit vraagt procesmatig meer tijd dan de huidige aanpak – en dat is juist waar bij beide partijen een gebrek aan is: tijd.

Er zal nooit één vaste aanpak zijn voor deze kwestie. Elke straat, wijk, buurt en stad is anders. De centrale rol van de actieve wijkbewoner is echter in alle situaties aannemelijk en cruciaal. Dit wordt namelijk ook in andere onderzoeken geconstateerd en bevestigd. Doorlopende en passende ondersteuning van deze actieve wijkbewoners is daarom essentieel, zodat zij samen met de mensen zelf allerlei verschillende antwoorden kunnen realiseren op deze vraag. Indirect is het antwoord dus: 'ondersteun de actieve wijkbewoner *blijvend* in wat zij al doen en wat zij verder (kunnen) ontwikkelen om deze groep te bereiken en uit te nodigen tot samenredzaamheid'.

November 2019

Quinta Ansem en Iris Goes

Conclusies en aanbevelingen in het kort

Conclusies van het onderzoek:

Mensen in een kwetsbare positie bereiken

- Mensen in een kwetsbare positie hebben (meer) hulp en ondersteuning nodig om mee te kunnen doen in de samenleving dan de wijkwerkers op dit moment kunnen bieden
- Actieve wijkbewoners staan het dichtst bij de onderzochte groep, mede door een andere vorm van benadering waardoor zij meer ervaren worden als “een van ons”
- Deze actieve wijkbewoners hebben *blijvend* ondersteuning nodig bij wat zij al doen en wat zij verder (kunnen) ontwikkelen om deze groep te bereiken en steeds uit te blijven nodigen tot samenredzaamheid

Vraag, aanbod en samenwerking

- Op gebied van samenredzaamheidskwesties ervaren de wijkteamleden een gebrek aan tijd om mensen in een kwetsbare positie écht te kunnen bereiken en samen naar een blijvende (collectieve) aanpak/oplossing te zoeken
- Wijkwerkers werken grotendeels vanuit een aanbodgerichte filosofie
- Semi-georganiseerde vrijwilligers die relatief zelfstandig werkzaamheden uitvoeren voor een welzijnsorganisatie werken vaak ook meer aanbodgericht, terwijl semi-georganiseerde vrijwilligers die vanuit eigen visie opereren dat juist meer vraaggestuurd doen (en zodoende hun aanbod rondom de vraag ontwikkelen)
- De meeste actieve wijkbewoners (al dan niet semi-georganiseerd) uit het onderzoek laten weten een gebrek aan (financiële) waardering te ervaren, terwijl er steeds meer een beroep op hen en hun tijd gedaan wordt
- Het is essentieel dat er een daadwerkelijke *samenwerking* ontstaat tussen wijkwerkers en actieve wijkbewoners, waarbij de actieve wijkbewoner de ruimte krijgt om zelfstandig zaken te organiseren en de wijkwerker de meer faciliterende en ondersteunende rol op zich neemt

Conclusies over de methodiek:

- Actieleren blijkt een effectieve manier te zijn om diverse perspectieven met elkaar in contact te brengen en constructief te laten zoeken naar nieuwe manieren van (samen)werken
- Het betrekken van MBO- en HBO-studenten maakte aan de ene kant de actieonderzoekmethode complexer dan het van zichzelf al is en aan de andere kant leverde het verrassende en verfrissende inzichten en perspectieven op waardoor de opbrengst van het onderzoek nog rijker is geworden

Aanbevelingen:

De centrale rol van de actieve wijkbewoner is in alle situaties cruciaal

- Laat de wijkwerkers en/of beleidsmakers bij de actieve wijkbewoners ‘in de keuken kijken’
- Zorg ervoor dat de wijkwerkers en beleidsmakers in staat zijn om de taal van de (actieve) wijkbewoners te verstaan en dat daar ‘één taal’ uit voortvloeit die door iedereen gesproken en begrepen wordt
- Het is belangrijk dat de actieve wijkbewoner de ruimte krijgt om zelfstandig zaken te organiseren en de wijkwerker de meer faciliterende en ondersteunende rol op zich neemt

Concrete acties

- Zorg ervoor dat actieve wijkbewoners weten dat zij een **beroep kunnen doen op het Samen Sterk Budget** (of andere vormen van budgetten, fondsen en/of subsidies) – dit geldt óók voor semi-georganiseerde wijkbewoners
 - Ondersteun waar nodig bij het *aanvragen* hiervan
- Organiseer **'bij elkaar in de keuken kijken'** sessies voor wijkwerkers, beleidsmedewerkers en/of actieve wijkbewoners
 - Deze worden idealiter vormgegeven door de actieve wijkbewoners zelf, waarbij direct de gewenste rolverdeling geactiveerd wordt (zie laatste punt Aanbevelingen)
- Organiseer **bijeenkomsten** voor wijkwerkers, beleidsmakers en actieve wijkbewoners waarbij **'elkaar leren kennen'** en **'van elkaar leren'** centraal staat
 - Zorg ervoor dat er bij het ontstaan van nieuwe ideeën ook meteen concrete acties worden afgesproken inclusief een ter plekke benoemde procesverantwoordelijke die het idee op gang brengt en aan de gang *houdt*
- Ondersteun waar nodig en waar gevraagd de **actieve wijkbewoner** – bijvoorbeeld door middel van actieleren en/of Mini Projectmatig Werken – om van hun ideeën **een concrete projectbeschrijving** te maken
 - Zorg ervoor dat er een bekend(e) format/methodiek voorhanden is om samen deze projectbeschrijving te laten ontstaan
 - Denk ook aan 'geef iemand de hengel, niet de vis'
 - Bied waar mogelijk uitleg zodat iemand het de volgende keer zelf kan
 - Bied voortdurende hulp en ondersteuning in die gevallen waar 'het zelf doen' niet haalbaar is
- Normaliseer **onkostenvergoeding** en andere vormen van (financiële) waardering en ondersteuning voor actieve wijkbewoners die bijdragen aan het uitnodigen tot samenredzaamheid
 - Denk hierbij aan reiskostenvergoeding, vergoeding van lunch/diner en andere zaken voor de interne mens, kosten om aanwezig te kunnen zijn bij een bijeenkomst of andere activiteit (kinderopvang, vervanging bij mantelzorgtaken, etc.), huur/aanschaf/opslag van materialen, huur van een ruimte, etc.

Het volledige rapport is op te vragen bij het Lectoraat Klantenperspectief in ondersteuning en zorg.
<https://www.linkedin.com/company/lectoraat-klantenperspectief-in-ondersteuning-en-zorg/>