

“Actieve wijkbewoners zijn het nieuwe goud”

Eindrapportage 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



maakt
werk van
je talent

Inhoudsopgave

Inleiding.....	7
1. Aanpak actie-onderzoek en actieleren.....	8
1.1 Eerste fase: actie-onderzoek.....	8
1.2 Tweede fase: actie-leren	10
2. Bevindingen actie-onderzoek en actie-leren	14
2.1 Werkdefinitie ‘kwetsbare mensen’	14
2.2 Sleutelpersonen/intermediairs – de soorten	16
2.3 Overeenkomsten	18
2.4 Verschillen	18
2.5 Wijkwerkers.....	20
2.6 Beleidsmaker en opdrachtgever gemeente Almere	20
3. Ontwikkelplan.....	22
3.1 Ontwerpfase.....	22
3.2 Ideeën, vraagstukken en plannen	23
4. Procesreflecties en aanbevelingen.....	25
4.1 Sleutelpersoon/sleutelfiguur/intermediair	25
4.2 Waardering inzet tijd en werkzaamheden	25
4.3 Verschil in benadering.....	26
4.4 Tijds tekort aan alle kanten	26
4.5 Taal en beelden	26
4.6 Actieonderzoek is investeren in een veranderingsproces	27
4.7 Borging en voortgang veranderingsproces	27
4.8 Evaluatie van de slotbijeenkomst.....	28
4.9 Aanpassing werkwijze	29
5. Geraadpleegde bronnen	30
6. Bijlagen	32
Bijlage – Format enquête Uitnodigen tot Samenredzaamheid.....	32
Bijlage – Uitnodiging focusgroep professionals	34
Bijlage – Uitnodiging focusgroep bewoners.....	36
Bijlage – Interviewvragen beleidsmakers.....	38
Bijlage – Vragenlijst buurtbewoners (Uitnodigen tot Samenredzaamheid)	39
Bijlage – Uitnodiging eindbijeenkomst Uitnodigen tot Samenredzaamheid	42
Bijlage – Evaluatie(formulier) van de eindbijeenkomst	43

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 actieleerfase.

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 actieonderzoeksmethode 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.

Procesverslag Uitnodigen tot Samenredzaamheid

Inleiding

Voor u ligt een procesverslag van het onderzoek 'Uitnodigen tot Samenredzaamheid'. We hebben gekozen voor deze vorm om op die manier zichtbaar te maken wat het proces van een actie-onderzoek met een actieleerfase aan veranderingspotentie oplevert. Deze volgende onderzoeksvragen zijn hierbij leidend geweest:

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?

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)
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?
3. Kunnen mede-inwoners hier een rol in spelen? Hoe?
4. Wat maakt dat wijkteams bepaalde mensen niet in beeld hebben?
5. Hoe moet 'uitnodigen tot samenredzaamheid' er bij deze groep uit zien?

In het actie-onderzoek is vooral gekeken naar subvragen 1 tot en met 4, waar de actieleerfase zich heeft gericht op subvraag 5. Het gebied waar dit onderzoek zich op gericht heeft is Almere Haven. In dit gebied zijn diverse doelgroepen met verschillende uitdagingen te herkennen, zoals onder andere:

- ouderen en jongeren met ervaringen van vereenzaming
- allochtonen die een taalbarrière (kunnen) ervaren
- diverse mensen met armoede- en schuldenproblematiek
- mensen met verslavingsproblematiek
- mensen met laaggeletterdheid

Aan de eerste fase werkten drie studenten van het MBO (tweedejaars Social Work), één student HBO (tweedejaars Social Work), twee wijkwerkers van het sociaal wijkteam Almere Haven (Binnenring en Buitenring), één procesbegeleider en twee onderzoekers mee.

In de tweede fase van dit onderzoek is deze groep uitgebreid met de betrokken en geïnterviewde actieve wijkbewoners, een HBO-docent en twee nieuwe HBO-studenten (ook tweedejaars Social Work). Daarnaast is de directe begeleider van de studenten van het MBO bij de bijeenkomsten aanwezig geweest, vanwege het experimentele karakter van de samenwerking van de twee verschillende opleidingen.

1. Aanpak actie-onderzoek en actieleren

De actie-onderzoeksmethode met het onderzoeksinstrument actie-leren als tweede fase is op zichzelf een complex geheel. Deze vorm van onderzoeken betreft direct alle actoren bij het totale proces. De onderzoekers voegen hierbij hun expertise toe aan wat er in de praktijk aan ervaringen zijn. Dit maakt het proces dynamisch en meer circulair. Wat dit onderzoek extra complex maakte is dat er ook een experiment in verweven was om studenten van verschillende opleidingstradities te betrekken. Dat is een nieuw fenomeen en heeft tijdens het onderzoek extra aandacht en ruimte gevraagd.

Dat maakte dat er feitelijk twee onderzoeken tegelijkertijd plaatsvonden: het actie-onderzoek zelf en het onderzoek naar hoe studenten van twee opleidingsvormen kunnen profiteren van elkaars kennis en kunde binnen eenzelfde praktijkstage. Deze keuze is gemaakt met als doel om voor een extra verrijking te zorgen van de onderzoeksuitkomsten. Ook kan het van toegevoegde waarde zijn voor het vernieuwen van het praktijkleren voor studenten.

1.1 Eerste fase: actie-onderzoek

Tijdens de eerste fase zijn de volgende onderzoeksonderdelen en randvoorwaardelijke taken aan bod gekomen:

Onderzoeksinstrumenten	Wat gedaan	Wie waren betrokken
Deskresearch	Contextanalyse Begripsverheldering Stakeholderanalyse	Studenten Onderzoekers
Trainingen 1.11.2018 interviewvaardigheden 14.02.2019 Interviewvaardigheden doelvragen 28.02.2019 Actie-leervaardigheden	- Geoefend met juiste vragen stellen vanuit een blanco luisterhouding. Instructie over de AVG-voorwaarden (o.a. gebruik toestemmingsformulieren, gebruik en archivering van audio-opnamen en verbatim-uitwerking van de interviews) - Specifiek geoefend op het kunnen doorvragen aan de hand van de antwoorden - Oefenen met de rollen 'kritische vriend' en 'dataschrijver' en de actie-leermethode	- Onder leiding van de onderzoekers met studenten en met hulp van de procesbegeleider - Onder leiding van de onderzoekers met studenten - Onder leiding van lector Lineke Verkooijen met medewerking van de onderwijsbegeleiders, studenten MBO en HBO, de twee onderzoekers en de procesbegeleider
Aansluiten bij wijkactiviteiten	Onder andere een netwerkbijeenkomst van bewoners en professionals 'Sociaal Café' en de kerstbuurtactiviteit 'Wierden ontmoet'	Studenten in afstemming met de wijkwerkers

Enquête	Afgenomen bij diverse deelnemers van de activiteit 'Wierden ontmoet' (28 stuks ingevuld)	Studenten onder begeleiding van de onderzoekers
5 individuele interviews • topiclijst professionals • topiclijst bewoners	Opdrachtgever Gebiedsmanager Gebiedsspecialist Beleidsmedewerker Twee actieve ouderen	Studenten onder begeleiding van de onderzoekers
Groepsinterview actieve wijkbewoners (16.11.2018)	Drie wijkbewoners: één actieve wijkbewoner met eigen stichting Bayt-Arrahma en twee die actief zijn als vrijwilliger voor De Schoor bij het Buurtlokaal De Werf	Eén onderzoeker
Groepsinterview met de 'mensen/vrouwen' van een van de gesproken actieve wijkbewoners (08.02.2019)	Twaalf wijkbewoners en één ('hun') actieve wijkbewoner	Eén onderzoeker met de drie MBO-studenten
Focusgroep professionals (07.02.2019)	Zeven professionals • Resultaten tot nu toe besproken • Input op de resultaten gevraagd: wat herken je, wat mis je, heb je nog aanvullingen?	De onderzoekers, procesgeleider, een betrokken wijkwerker en MBO-studenten en HBO-student
Focusgroep bewoners (13.02.2019)	Vijf bewoners • Resultaten tot nu toe besproken • Input op de resultaten gevraagd: wat herken je, wat mis je, heb je nog aanvullingen?	De onderzoekers en procesbegeleider
Onderzoeksgroepsbijeenkomsten	18 wekelijkse bijeenkomsten (van september 2018 tot en met februari 2019) bestaande uit: 1. Afstemmingsoverleg deelname MBO- en HBO-studenten 2. Kennismaking met wijkwerkers 3. Bespreken voortgang verschillende onderdelen van het onderzoek	De hele groep + de begeleider vanuit het ROC
Analyse diverse data • De context/stakeholderanalyse • Coderen van de interviews • De notulen van de onderzoeksgroepsbijeenkomsten • De uitkomsten van de twee focusgroepen	Resulteerde in: • Werkdefinitie mensen in een sociaal kwetsbare situatie • Duiden van belemmerende en werkzame factoren • Duiden van verschillende besturingsfilosofieën: (aanbodgericht/ vraaggericht/ vraaggestuurd) • Duiden van verschillende benaderingswijzen: individueel tot collectief	De onderzoekers

Focusgroepen

Er zijn twee focusgroepbijeenkomsten gehouden waar de uitkomsten van de eerste fase zijn gepresenteerd. Op basis hiervan zijn de aanwezigen gevraagd om te reflecteren op deze uitkomsten aan de hand van de volgende vragen:

- Herkennen jullie dit?
- Missen jullie nog wat, ontbreekt er nog iets?
- Zie jullie dingen anders?

De onderzoekers hebben de verschillende reflecties met elkaar vergeleken. Op basis van deze uitkomsten is een passende onderzoeksvraag geformuleerd die als start voor de actieleerfase is gebruikt.

1.2 Tweede fase: actie-leren

Ter voorbereiding van deze fase is er een werving gehouden onder HBO-studenten die in het kader van hun professionaliseringsvraagstuk hierbij konden aansluiten. Hieronder staan de acties die zijn ondernomen voor deze fase puntsgewijs uitgewerkt en worden daarna nog verder toegelicht.

Onderzoeksinstrumenten	Wat gedaan	Wie waren betrokken
Start actie-leren • Training/werving studenten Besluit om met 2 groepen te gaan werken. • Uitnodigen van wijkwerkers en betrokken actieve wijkbewoners • Plannen van de bijeenkomsten • De vier bijeenkomsten	Resulteerde in: • 3 HBO-studenten hebben zich opgegeven. Daardoor is er een groep ontstaan van 3 MBO-studenten, 3 HBO-studenten, twee begeleiders vanuit het onderwijs, één onderzoeker en één procesbegeleider. • 6 wijkwerkers en 4 actieve wijkbewoners hebben zich opgegeven. In de praktijk kon niet iedereen bij elke bijeenkomst aanwezig zijn, waardoor er een gemiddelde groep is ontstaan van 4 wijkwerkers, 2 actieve wijkbewoners, één onderzoeker en één procesbegeleider. • Verschillende startdata en bijeenkomstdagen voor 2 groepen • Focusgroepen studenten: - 08.03.2019 - 22.03.2019 - 10.05.2019 - 17.05.2019 • Focusgroep intermediairs en wijkwerkers: - 21.03.2019 - 04.04.2019 - 23.05.2019 • Focusgroepen samen:	De onderzoekers en procesbegeleider, Diverse wijkwerkers, studenten, studentbegeleiders en actieve wijkbewoners

	- 13.06.2019	
De ontworpen startbijeenkomst (en tevens eindbijeenkomst van het project zelf) met als doel meer samenwerken en samen-leren. (31.10.2019 – 9:00 tot 12:00)	8 professionals, 1 beleidspersoon en 9 actieve wijkbewoners zijn met elkaar in gesprek gegaan.	De actieve wijkbewoners, onderzoekers en betrokken wijkwerker van de onderzoeksgroep
Evaluatieformulieren van de eindbijeenkomst	Door 13 aanwezigen ingevuld ten behoeve van evaluatie van de bijeenkomst zelf en hoe zij de verkregen kennis en contacten in de toekomst in gaan zetten	De actieve wijkbewoners, onderzoekers, (betrokken) wijkwerkers en de opdrachtgever

Na de werving voor HBO-studenten, de vaststelling van de alle deelnemers en planning van de bijeenkomsten zijn de twee groepen met de vervolgonderzoeksvraag aan de slag gegaan: “Hoe kunnen we als professional en intermediair met of zonder een zelforganisatie optimaal van elkaar profiteren en hoe zou ‘passende’ ondersteuning eruit kunnen zien voor deze verschillende soorten vrijwilligers?”. In deze actieleergroepen is tijdens een viertal bijeenkomsten gewerkt volgens de volgende basisactielevragen:

1. Wat/hoe nodigen we nu uit tot samenredzaamheid in de praktijk? (ervaring + ervaringen uit het onderzoek)
2. Wat moet blijven, wat behoeft ontwikkeling? (reflectie)
3. Welke inzichten (uit ons onderzoek of andere) kunnen behulpzaam zijn? (informatie)
4. Wat/hoe gaan we dus doen? (plan)

Ook tussendoor ‘doen in de praktijk/actie’ kan hier onderdeel van zijn/worden.

Actie-leergroepen

Zoals aangegeven in bovenstaande tabel zijn in de actieleerfase twee actieleergroepen, in een parallelproces, met de bovenstaande vragen aan de slag gegaan. De ene groep bestond uit betrokken professionals en actieve wijkbewoners, aangevuld met één onderzoeker en de procesbegeleider. De andere groep bestond uit drie MBO- en drie HBO-studenten, de begeleiders van beide studentengroepen, één onderzoeker en de procesbegeleider. Verder zijn, waar dat qua planning mogelijk was, bij de bijeenkomsten van de wijkwerkers/intermediairsgroep twee studenten in een MBO/HBO-duo aangesloten, om zo het ‘met en van elkaar leren’ te optimaliseren. Op deze manier is er een dwarsverbinding gerealiseerd tussen de twee groepen. In de praktijk bleek dit niet altijd te realiseren.

Het startpunt van de studentengroep lag iets anders dan dat van de wijkwerkers/intermediairsgroep, aangezien zij slechts beperkt tot niet kunnen putten uit eigen ervaringen in de praktijk. Zij zijn met onder andere de input vanuit de eerste fase deze ‘ervaringsvraag’ gaan beantwoorden. De andere groep heeft de eigen ervaringen direct ingezet in het leerproces naast de al opgehaalde data uit de vorige fase.

Voor de studentengroep ging het met name om het leren werken met de actie(leer)onderzoeksmethode in een onderwijs-gecombineerde leer-community-setting. Studenten hebben vaak een ‘frisse’ blik en worden juist nog niet ‘gehinderd’ door ervaringen. Dat is de reden

dat we het leren van elkaar en inzetten van hun frisse blik via de dwarsverbinding wilden bewerkstelligen.

Procesbeschrijving actieleren

Procesmatig zijn de twee groepen begeleid door Evelien Schipper die de volgende procesgang hanteerde:

1^{ste} bijeenkomst

1. Wat zie je als onze opdracht?

Hier wordt de vraag: “Hoe kunnen we als wijkwerker en intermediair (met of zonder een zelforganisatie) optimaal van elkaar profiteren en hoe zou ‘passende’ ondersteuning eruit kunnen zien voor deze verschillende soorten actieve wijkbewoners?” verder opgehelderd en wordt duidelijk of iedereen hierover dezelfde taal spreekt.

2. Wat is jouw rol/bijdrage?

Hier maken de deelnemers afspraken over wat ze vanuit hun ‘kracht en expertise’ kunnen bijdragen aan het proces. Daarbij wordt ook gekeken naar de standaardrollen van ‘kritische vriend’ en ‘dataschrijver’.

3. Welke info hebben we? Delen wat je weet.

Bij deze stap wordt aan de slag gegaan met de vraag: “Wat/hoe nodigen we nu uit tot samenredzaamheid in de praktijk? (ervaring + ervaringen uit het onderzoek)”

Tevens wordt er verder gegaan met de resterende actie-leervragen:

4. Welke info en mensen missen we nog?

Met deze laatste vraag worden taken verdeeld en neemt ieder ‘huiswerk’ mee om zich voor te kunnen bereiden op de volgende bijeenkomst.

2^{de} bijeenkomst

Bij de tweede bijeenkomst deelt men alle gevonden informatie en gaat men als groep op zoek naar wat bruikbaar is. Als daar (al) ruimte voor is tijdens de bijeenkomst, wordt er ook bepaald welk format men gaat hanteren. Welk format het gaat worden is vooraf niet bekend. Hier is gekozen voor de optie om een bijeenkomst te organiseren. In andere situaties kan bijvoorbeeld het samen maken van een werkstroomschema handig zijn.

3^{de} bijeenkomst

Bij de derde bijeenkomst gaan de deelnemers aan de slag met het format. In dit geval betrof dat het maken van het programma voor de bijeenkomst. In andere gevallen kan het zijn dat er een werkwijze wordt bedacht en dat men zich conformeert aan het proberen van de gekozen werkwijze.

4^{de} bijeenkomst

In de vierde bijeenkomst staat het leren van de opgedane ervaring centraal. In dit geval is de vierde keer gebruikt om de uitkomsten van de twee groepen bij elkaar te brengen en te zoeken naar een aanpak waar beide ‘wensen’ tot hun recht kunnen komen. De reflectievraag “Wat brengt dit ons?” helpt daarbij. Aan de hand van de antwoorden is het format van de gekozen bijeenkomst aangepast.

Vervolgens breekt het moment aan om het echt te gaan 'doen'. Deze afsluitende bijeenkomst is uiteindelijk gehouden op 31 oktober 2019. Het is niet gelukt om dit op een eerder moment te realiseren in verband met (de zomer)vakantie. Hierdoor werd het werven voor en organiseren van de bijeenkomst op kortere termijn aanzienlijk ingewikkelder dan normaal gesproken het geval zou zijn.

5^{de} bijeenkomst

Na deze bijeenkomst is het zaak om de uitkomsten van de bijeenkomst te evalueren en te gaan kijken naar wat er zou moeten worden aangepast of wat er nodig is om vervolgstappen te kunnen maken. Deze uitkomsten worden in het vierde hoofdstuk verder toegelicht.

2. Bevindingen actie-onderzoek en actie-leren

2.1 Werkdefinitie ‘kwetsbare mensen’

Tijdens de bijeenkomsten en uit de interviews blijken verschillende ‘benamingen’ te bestaan voor de mens in een sociaal (financieel) kwetsbare positie. In het normale taalgebruik van de professionals wordt vaak gesproken over ‘deze kwetsbare mensen’. Ze geven daarbij tevens aan dat ze weten dat de mensen zichzelf zo niet willen benoemen. Dit verschil in duiding heeft ervoor gezorgd dat we een werkdefinitie wilden ontwerpen om in ieder geval voor de onderzoeksgroep een eenduidige manier van ‘begrijpen’ te creëren. Deze is gedurende het proces meerdere malen aangescherpt en is niet bedoeld als een definitieve, allesomvattende definitie.

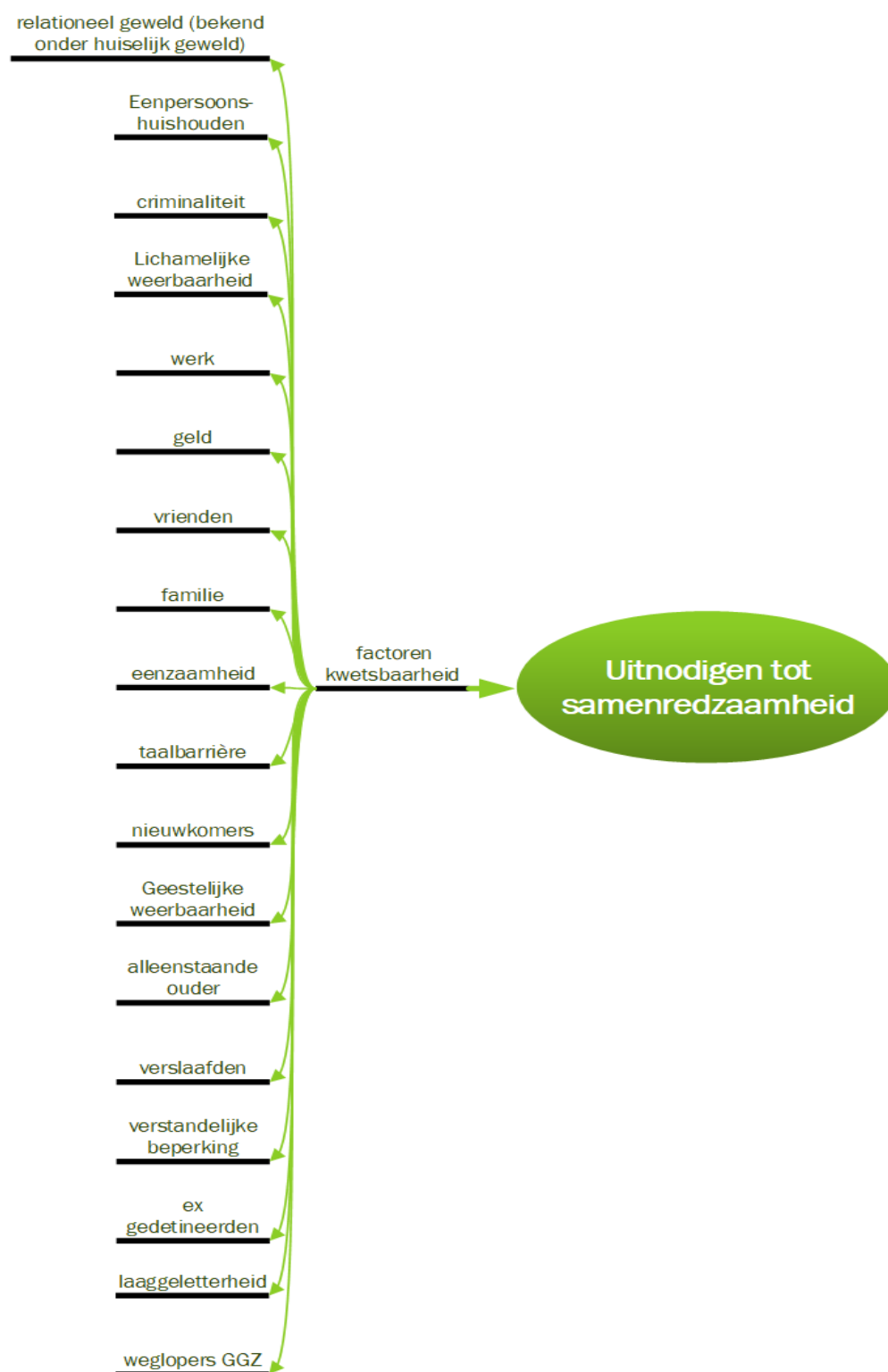
Aan het einde van de twee onderzoeksfases is de werkdefinitie als volgt:

“Mensen in een sociaal kwetsbare positie zijn mensen met een verhoogde mate van zorg-, welzijn-, financiële en ondersteuningsafhankelijkheid van anderen, vanwege verschillende beperkende kenmerken zoals laaggeletterdheid, een taalbarrière, grote afstand van de arbeidsmarkt, psychische/emotionele kwetsbaarheid, lichamelijke kwetsbaarheid, eenzaamheid, etc. De kenmerken op zichzelf hoeven niet beperkend te zijn, maar binnen de context (eisen van de maatschappij, hebben van een gebrekkig sociaal netwerk) waarin hun leven plaatsvindt kan het leiden tot een sociaal (en/of financieel) kwetsbare positie.”

Kortom: *“Mensen in een sociaal kwetsbare positie hebben wellicht meer ‘hulp’ nodig vanwege een aantal (persoonlijke) factoren die beperkend kunnen werken. Niet elke (persoonlijke) factor werkt voor iedereen op dezelfde manier beperkend. Dit is tevens afhankelijk van de situatie (context) waarin iemand zich bevindt en de mate van ‘zelfredzaamheid’ die de persoon ervaart.”*

Uit de deskresearch, aangevuld met de bevindingen uit de praktijk, zijn een aantal factoren geïdentificeerd die van invloed kunnen zijn op de mate van ‘reageren’ op de diverse soorten uitnodigingen tot meedoen en samenredzaamheid.

Gevonden factoren voor kwetsbaarheid



Tekening 1 - Factoren kwetsbaarheid

2.2 Sleutelpersonen/intermediairs – de soorten

De bevraagde sleutelpersonen/intermediairs bestaan uit semi-georganiseerde vrijwilligers: twee actieve bewoners die bij hun eigen ‘woonplek’ activiteiten organiseren, twee vrijwilligers van de welzijnsorganisatie De Schoor die vanuit een buurtlokaal mensen proberen te betrekken en een persoon die werkt vanuit haar eigen stichting. Die laatste zoudd kunnen worden als semi-georganiseerd vanuit een zelforganisatie.

Via deskresearch en de opgetekende praktijk zijn binnen Almere verschillende categorieën sleutelpersonen/intermediairs geïdentificeerd. Sommige van deze sleutelpersonen/intermediairs doen hun (meestal vrijwillig en onbetaalde) werkzaamheden in meerdere categorieën. Grofweg zijn drie categorieën te onderscheiden. Te weten:

1. de actieve vrijwillige wijkbewoners
2. semi-georganiseerde vrijwilligers
3. de ‘losse’ vrijwilligers

De actieve vrijwillige wijkbewoners zijn op verschillende manieren actief in eigen straat, buurt en/of wijk of zijn actief met, voor en door mensen die vergelijkbare kwetsbaarheidsfactoren delen (te duiden als doelgroepen). Bij deze laatste groep wordt er vaak wijkoverstijgend gewerkt en vinden mensen elkaar vanuit geheel Almere op basis van deze vergelijkbare kwetsbaarheidsfactoren.

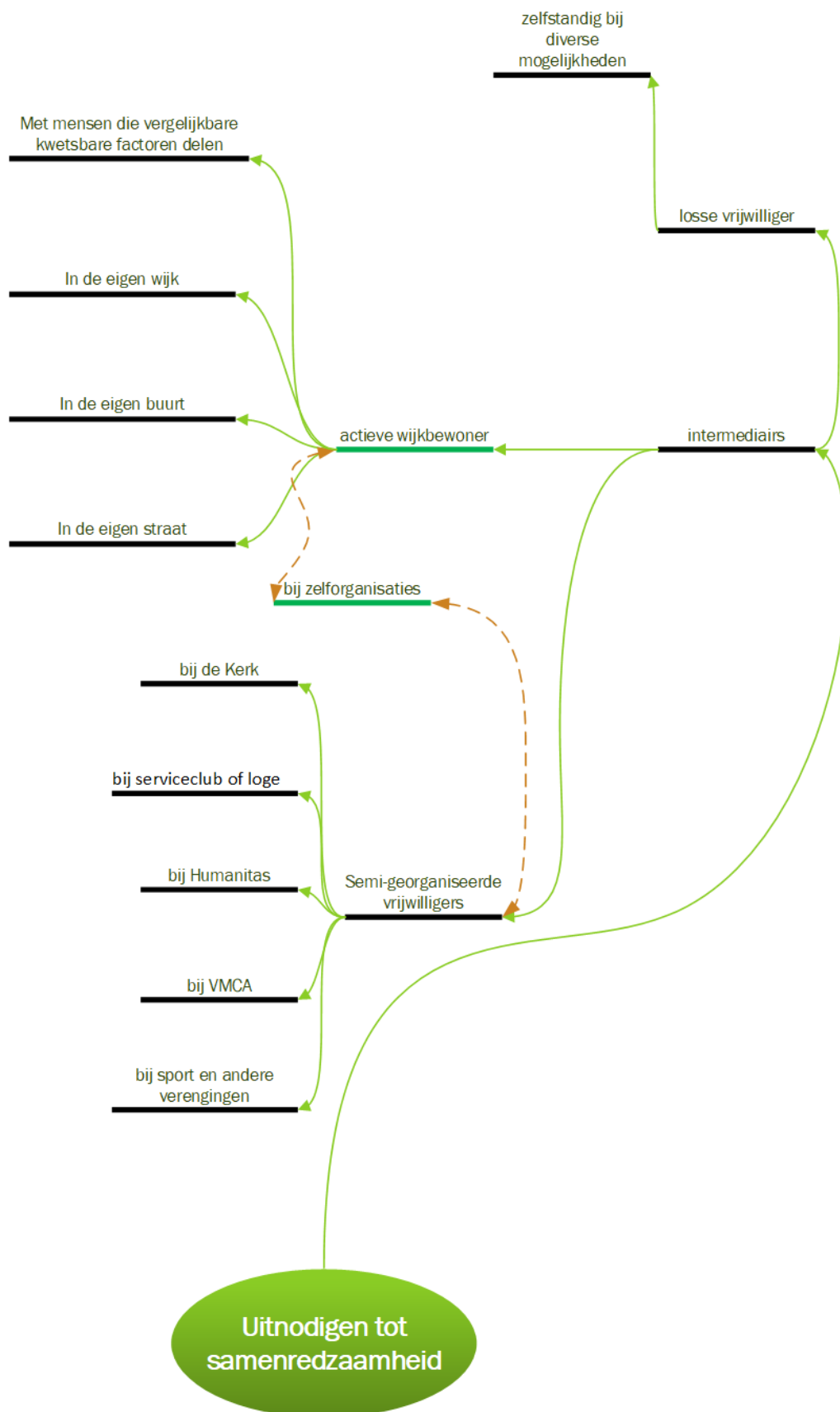
De semi-georganiseerde vrijwilligers zijn meestal te vinden in zelforganisaties en in meer bekende, reeds geïnstitutionaliseerde vormen van zelforganisaties, vaak met landelijke spreiding, zoals Humanitas. Ook sport- en welzijnsclubs en diverse (vaak plaatselijke) verenigingen vallen onder de categorie semi-georganiseerd. Wat ze allen overeenkomstig hebben is dat ze Niet Regeringsgebonden Organisaties zijn (Non Governmental Organisations), waarbij welzijnsclubs op financieel gebied en qua werkzaamheden het dichtst bij de gemeente staan. In het Wmo-kenniscap van het Verwey-Jonker instituut over zelforganisaties is gekozen voor de volgende definitie voor zelforganisatie (Huygen, Marissing & Boutellier, 2012):

“Zelforganisatie is een vorm van sociaal ondernemen die zich kenmerkt door intrinsieke motivatie, samenhang met de omgeving door verbinding en afstemming, autonomie en creativiteit met het doel een sociale dynamiek te creëren die bijdraagt aan de continuïteit van de samenleving.”

Het gaat in deze definitie om ‘sociaal ondernemen’, waarbij de link met ‘bewoners’ wat minder aanwezig lijkt te zijn. Dat het meestal wel gaat om initiatieven komend vanuit bewoners is terug te vinden in de woorden “samenhang met de omgeving”. Op de volgende pagina zijn de bovenstaande bevindingen in kaart gebracht (tekening 2).

In dit rapport kiezen we ervoor om steeds de benaming actieve wijkbewoner te gebruiken als we in algemene term over de eerste en tweede groep hebben.

Betrokken actieve wijkbewoners/intermediairs



Tekening 2 - Betrokken actieve wijkbewoners/intermediairs

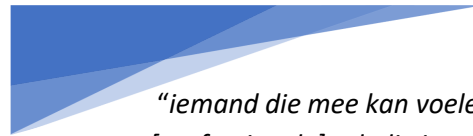
2.3 Overeenkomsten

- Ze zijn allen bezig om de mensen uit de groep waar wij het over hebben te bereiken, en:
 - het kost tijd om vertrouwen te winnen van de mensen uit hun eigen straat/buurt;
 - het is vervelend dat het niet altijd zeker/duidelijk is wat hun eigen positie en plek is;
 - de samenwerking met andere buurtorganisaties verloopt soms stroef, omdat er meer een concurrentie- dan een samenwerkingsgevoel bestaat;
 - zij vinden ondersteuning vanuit de wijkwerker fijn, ervaren dit als ‘te weinig, te onzeker’.

2.4 Verschillen

Met uitzondering van de wijkbewoonster met de eigen stichting en de ervaringsdeskundige zelfstandige werken de semi-georganiseerde vrijwilligers (tot nu toe) grotendeels vanuit de aanbodgerichte besturingsfilosofie (L Verkooijen & Moeke, 2006, 2013; Lineke Verkooijen, Andel, Ansem, & Weber, 2018). Dat bestaat uit het organiseren van activiteiten die via flyers en andere vormen van advertenties worden aangeboden, waar de wijkbewoners/huisbewoners vervolgens naar toe kunnen komen.

De andere actieve wijkbewoners lijken voornamelijk te werken vanuit de besturingsfilosofie ‘vraaggericht’ tot ‘vraaggestuurd’. De te betrekken mensen worden actief opgezocht en uitgenodigd om bij het inmiddels zelf opgezette aanbod aan te sluiten. Dit aanbod is ontstaan uit de inventarisatie van behoeften van de mensen in kwestie. Uit de contacten met de mensen ontstaan ook regelmatig nieuwe ideeën voor activiteiten, waarbij diezelfde mensen tevens worden uitgenodigd actief te zijn in het realiseren van deze nieuwe ideeën (L Verkooijen & Moeke, 2006, 2013; Lineke Verkooijen et al., 2018). Deze werkwijze bestaat voornamelijk uit het in gesprek gaan met gekomen/geïnteresseerde mensen, om op die manier te weten te komen wat er speelt en wat er aan ‘steun’ of nieuwe vormen van activiteiten nodig is. Naar mensen toe gaan, het zogenaamde ‘outreaching’ en ‘present’ werken (Baart, 2004, 2011), hoort hier ook bij.

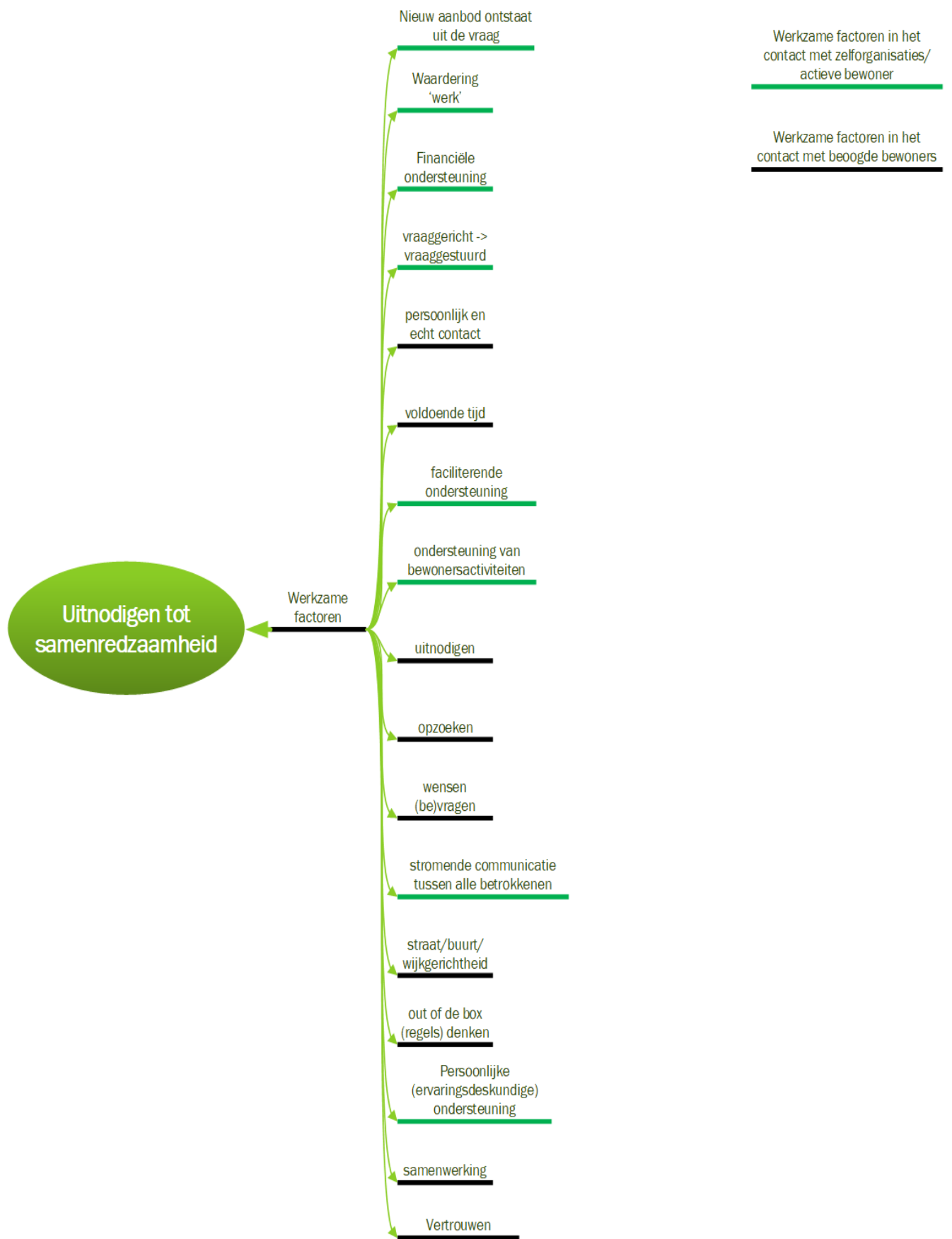


“iemand die mee kan voelen, die speelt geen [professionele] rol, die is er gewoon, die voelt het gewoon”

Quote van deelnemer uit de actieleerfase

Onderstaande tekening (3) geeft aan welke factoren volgens de geïnterviewde actieve wijkbewoners en andere betrokkenen (groepsinterview) werken in de benadering van mensen in een kwetsbare positie.

Gevonden werkzame factoren



Tekening 3 - Werkzame factoren

2.5 Wijkwerkers

Wat opvallend is, is het grote verantwoordelijkheidsgevoel van wijkwerkers voor ‘hun’ mensen in een kwetsbare positie. De betrokkenheid van de wijkwerkers bij de mensen is hierdoor groot en ze zijn bezorgd over de (over)belastbaarheid/kwetsbaarheid van hun mensen. Vanuit deze bezorgdheid ontstaat de behoefte om de mensen af te schermen, wat tevens het vinden van de beoogde doelgroep binnen het onderzoek bemoeilijkt. De betrokken wijkwerkers gaven allemaal aan van mening te zijn dat men de groep ‘in beeld heeft’ en dat het in dit geval meer gaat om de ‘hoe-vragen’:

- Hoe vind je ze?
- Hoe nodig je ze dan uit?

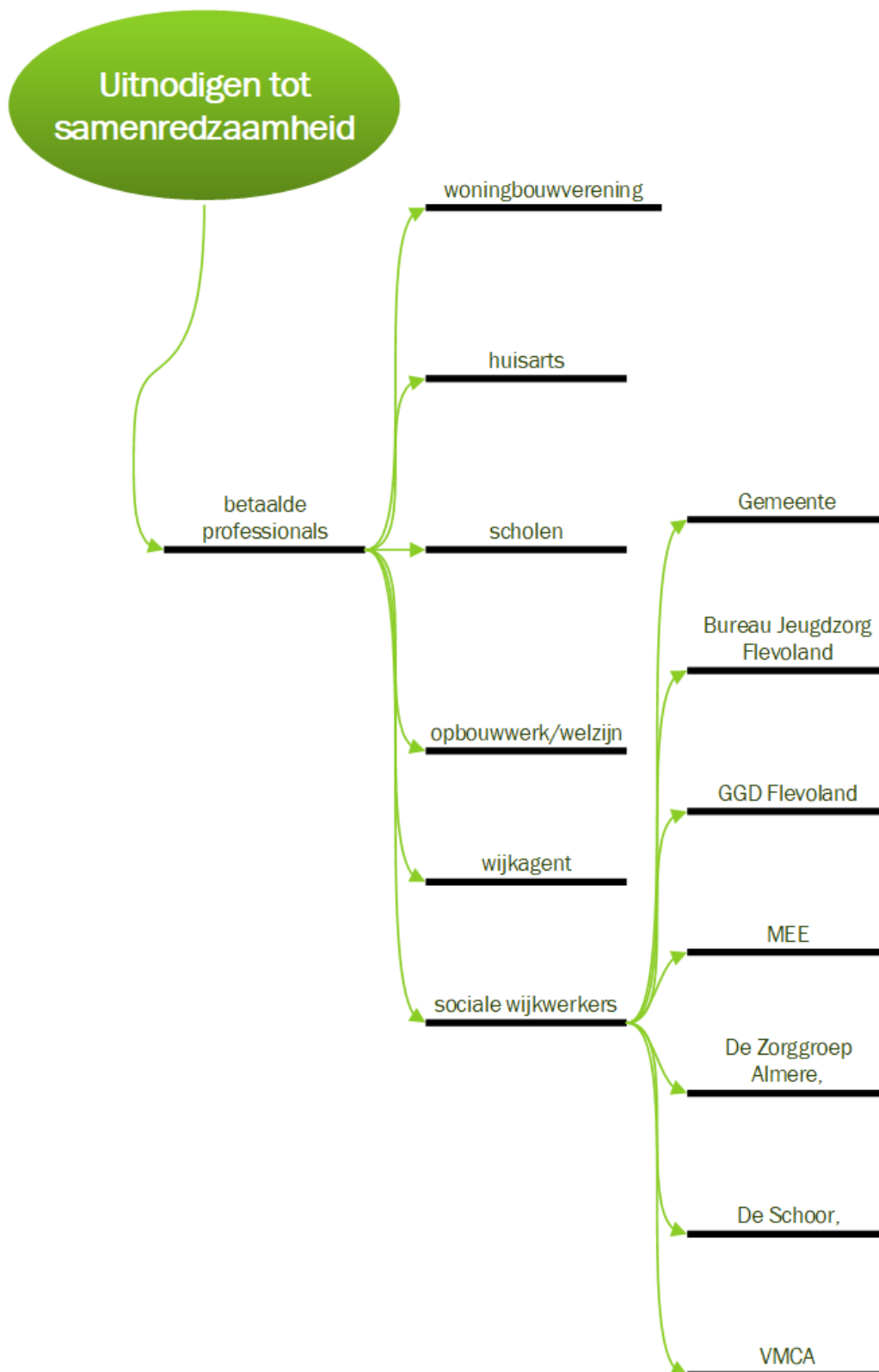
Tevens ervaren de wijkwerkers een gebrek aan tijd en menskracht om ‘alles’ te kunnen doen wat men eigenlijk zou willen (op het gebied van preventief en collectief werken) en het benaderen en uitnodigen van de beoogde doelgroep van dit onderzoek.

2.6 Beleidsmaker en opdrachtgever gemeente Almere

Verder is het opvallend dat de intentie van bijna alle geïnterviewden is, inclusief de beleidsmedewerkers en de opdrachtgever, om juist de mens in de (sociale) kwetsbare positie te willen bereiken. Alleen de twee actieve ouderen beperken zich bewust tot de mensen die ook in hun zorgflat wonen, na wel ooit geprobeerd te hebben meer mensen van buiten hun woonplek uit te nodigen. Zij ervaren niet (langer) dat het hun verantwoordelijkheid is om hier meer in te moeten doen. Zo zijn uiteindelijk alle betrokkenen op hun eigen manier op zoek naar mogelijkheden en ondersteuningsmethoden waarop deze mensen benaderd kunnen worden.

De volgende tekening (4) laat zien welke organisaties bij dit onderzoek en bij het bereiken van de beoogde bewoners betrokken zijn geweest: hetzij direct in de onderzoeksgroep, hetzij indirect bij het verspreiden van de gevonden informatie. Deze lijst is niet bedoeld om als ‘compleet’ te worden gezien. Bij verdere samenwerking zal deze lijst vast verder kunnen worden uitgebreid. Het overzicht bestaat met name uit de organisaties die bij het onderzoek betrokken waren en/of waarmee (enige tot vergaande) samenwerking of informatie-uitwisseling heeft plaatsgevonden.

Betrokken professionals



Tekening 4 - Betrokken professionals

3. Ontwikkelplan

3.1 Ontwerpfase

Uit de actieleerfase, die ook te duiden is als de ontwerpfase voor het ontwikkelplan, is de conclusie getrokken dat er drie aspecten of veranderpunten samen moesten worden gebracht. Deze zijn:

- Behoeftte aan meer samenwerking tussen de wijkwerkers en de actieve wijkbewoners
- Behoeftte aan leren van elkaar
- Behoeftte bij de actieve wijkbewoners om meer ondersteuning en waardering te krijgen bij hun 'werk' zodat hun brugfunctie tussen leefwereld en systeemwereld beter en meer blijvend kan worden ingevuld.

De twee actieleergroepen hebben deze veranderpunten als "huidige belangrijkste" geïdentificeerd om aan te pakken en op die manier de beoogde groep mensen in een kwetsbare positie beter te kunnen bereiken en daardoor ook meer uit te kunnen gaan nodigen tot samenredzaamheid.

Dit heeft geleid tot het ontwerp van een eerste bijeenkomst waarin deze drie veranderpunten centraal staan. Hiermee is het meer dan een bijeenkomst organiseren geworden. De bijeenkomst beoogt een start van methodische aanpak te zijn, waarbij de uitkomsten kunnen leiden tot vervolgacties waar de drie veranderpunten steeds weer in verwerkt zullen zijn.

Deze onderdelen vormen samen het ontwikkelplan en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Breng alle betrokken actoren samen (in dit geval de wijkwerkers en de actieve wijkbewoners)
- Maak gebruik van werkvormen waarbij het *elkaar leren kennen* bevorderd wordt
- Ga aan de slag met 'onderzoeksvragen' die het *van elkaar leren* centraal stellen
- Werk samen aan 'veranderplannen' voor eigen straat, buurt, wijk en/of doelgroep

Deze onderdelen zou idealiter bij elke vorm van samenkomen en samenwerken procesmatig verwerkt moeten zijn.

In de eerste bijeenkomst komen deze procesmatige veranderpunten op de volgende wijze terug.

- Kennismaking met hulp van associatiekaarten rondom de vraag:
"Wat betekent 'sleutelpersoon' voor jou?"
- Het in gesprek gaan met elkaar (in groepjes) over de volgende vragen:
"Wat doe je waardoor het je lukt mensen te bereiken, te boeien en te verbinden?"
"Wat zijn daarbij jouw behoeften, hoe kun je je "werk" beter doen?"
- Het inventariseren van ideeën als antwoord op de vraag:
"Wat zou je willen doen (in je eigen straat, buurt, wijk of doelgroep) en welke ondersteuning is dan nodig?"
Wat de aanwezige actieve wijkbewoners zouden willen, staat hierbij centraal.

- Keuze maken uit de ideeën en werkgroepen vormen

De aanwezige wijkwerkers zijn hierbij faciliterend en ondersteunend bij het vormgeven van de ideeën. Tevens kijken zij vanuit hun perspectief en kennis waar zij van toegevoegde waarde in kunnen zijn.

Voor het meer gestructureerd kunnen werken aan de laatste vraag is een nieuw werkformat ontwikkeld. Dit format heet Mini (Projectmatig) Werken.

Mini (Projectmatig) Werken

De eerste 2 stappen van projectmatig werken

1. Initiatiefase of oriëntatiefase	Beschrijving van wensen en dromen	2. Definitie fase			
		Wie nodig?	Wat nodig?	Wanneer af?	Door wie?
Doel: alle betrokkenen willen globaal hetzelfde resultaat nastreven. Hulpvragen: 1. Wat is het eigenlijke probleem? 2. Welk doel willen we bereiken? Of 3. Wat moet het resultaat zijn?					

Figuur 1. Bron: Quinta Ansem (2019)

In dit format zijn de eerste twee fasen van projectmatig werken overzichtelijk verwerkt. Dit maakt dat er sneller vanuit een idee richting mogelijkheden tot realisatie kan worden gegaan.

3.2 Ideeën, vraagstukken en plannen

Bij het werken met deze format in de praktijk bleek bij een tweetal groepen dat met name de hulpvraag (Wat is het eigenlijke probleem?) er toe leidde dat het originele idee voor de activiteit of moest worden aangepast of moest worden aangescherpt. Bij een bestaande wens om een schoonmaakactie in de wijk te willen organiseren bleek het probleem niet het organiseren van de actie te zijn. Het eigenlijke probleem ging daar over onvoldoende betrokken buurt en wijkbewoners om de actie duurzaam en structureel te kunnen maken. Het vraagstuk gaat dus meer over 'hoe kunnen we meer betrokkenheid bij de wijk en buurt bij meer mensen voor elkaar krijgen?

Dit vraagstuk ligt nog open en blijkt een vraag te zijn die gedeeld wordt door alle betrokkenen.

De volgende ideeën om samenwerking met elkaar en van elkaar te kunnen leren te faciliteren zijn:

Focus op - Elkaar leren kennen en samenwerking verbeteren

1. Het organiseren van meer ontwikkelbijeenkomsten tussen de wijkwerkers van de wijkteams in Almere Haven en lokale actieve wijkbewoners
2. Het organiseren van ontwikkelbijeenkomsten met wijkwerkers en actieve wijkbewoners in andere wijken

Focus op - Elkaar leren kennen en leren van elkaar

- Undercover ambtenaar

Het idee is om ambtenaren uit te gaan nodigen om stage te gaan lopen bij activiteiten van actieve wijkbewoners en/of bij die van wijkwerkers. De bedoeling is om dit anoniem te doen, waardoor ze, onbelast door bepaalde beeldvorming over de gemeente en ambtenaren, in het 'ervaren' kunnen stappen.

- Wijkwerkers gaan kijken in de keuken van de actieve wijkbewoners

Omdat de praktijk leert dat de actieve wijkbewoner degene is die zich meer moet aanpassen aan de taal, werkwijze van professionals en aan de werking van de systeemwereld, bedachten deelnemers dat dit leren wellicht andersom zou moeten. Daarbij is het idee om de wijkwerker uit te nodigen om bij activiteiten en werkzaamheden van de actieve wijkbewoners aanwezig te zijn. Op deze wijze kunnen zij ervaren wat het is wat de actieve wijkbewoner doet, zegt en organiseert waardoor deze mensen *bereikt, boeit en weet te verbinden*.

Focus op - Ondersteuning en waardering voor actieve wijkbewoners

- Korte termijn - Normalisering onkostenvergoeding voor actieve wijkbewoners
- Lange termijn - Zelforganisatie faciliteren die verantwoordelijk kan zijn voor het verdelen van beloning en onkostenvergoedingen voor actieve wijkbewoners

Het is zaak om ruimte te maken voor de uitkomsten uit de eerste bijeenkomst en alle actoren hierbij actief te blijven uitnodigen om deel uit te (blijven) maken van deze vormen van "samen werken, samen leren".

4. Procesreflecties en aanbevelingen

Het rapport heet: “Actieve wijkbewoners zijn het nieuwe goud”.

Door de transitieopdracht wordt steeds meer geleund op en gevraagd van alle soorten vrijwilligers. Bijzondere aandacht is er voor de ervaringsdeskundige. Zo heeft Almere als WMO-koplopergemeente geïnvesteerd in de mogelijkheid om ervaringsdeskundigen in te zetten als Onafhankelijke Client Ondersteuners (OCO's). Daarnaast heeft Almere al een goede historie op het gebied van werken met diverse cliëntorganisaties (het Breed Overleg Plus, ook wel BO+), waarbinnen ook de cliëntenadviesraad een plek heeft. Verder lijkt het er op dat de actieve wijkbewoner, die met diverse namen benoemd wordt, van waarde is bij de ontwikkeling naar een samenleving waarin iedereen meedoet.

In dit hoofdstuk komen bijzondere bevindingen aan de orde die vragen oproepen en eventueel extra aandacht nodig hebben. Het doel is om op deze manier uiteindelijk de beoogde mensen van dit onderzoek beter te kunnen benaderen en uitnodigen tot ‘meedoen’, waar zij mede door hun kwetsbare positie deze uitnodiging en ondersteuning eerst niet kregen.

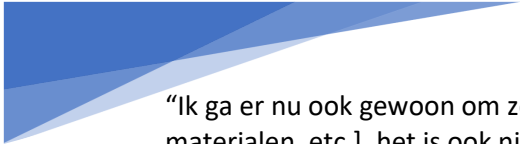
4.1 Sleutelpersoon/sleutelfiguur/intermediar

Tijdens de eindbijeenkomst kwam een discussie op gang over de bruikbaarheid van de term ‘sleutelpersoon/sleutelfiguur/intermediar’. Volgens de groep zelf zijn al deze termen op zich zelf staand niet afdoende om de volledige betekenis van hun rol te omvatten. Alternatieven die geopperd werden, zoals (buurt)verbinder, ervaringsdeskundige en de reeds gebruikte term actieve wijkbewoner, bleken ook niet te voldoen. Wat opvallend was is dat deze mensen vaak een vorm van (al dan niet bewuste) ervaringsdeskundigheid of ervaringskennis hebben. De vraag die bij al deze namen of labels opkomt is of het een doel moet zijn om een dergelijke groep met één term te willen benoemen. Een andere mogelijkheid is om de diversiteit die er is te laten bestaan en daar de verschillende benamingen die erbij horen daaraan te blijven verbinden. Daarmee erkenning te blijven geven aan de diversiteit aan alle vormen van ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis.

4.2 Waardering inzet tijd en werkzaamheden

Actieve wijkbewoners investeren veel (vrijwillige) tijd aan hun werkzaamheden, waarbij de aanspraak die gemaakt wordt op deze tijd vaak eerder toeneemt dan afneemt – vaak ook door dezelfde mensen. Ook maakt men kosten om het vrijwilligerswerk te realiseren, zoals reiskosten (OV- of brandstofkosten (als reizen met OV geen optie is)) en parkeerkosten, aanschaf/opslag van materialen, huur van een ruimte of andere zaken, bijzondere kosten voor bijvoorbeeld een website, kosten om aanwezig te kunnen zijn bij een bijeenkomst of andere activiteit (kinderopvang, vervanging bij mantelzorgtaken, etc.) en onkostenvergoeding voor ‘normale zaken’ zoals wat eten en drinken onderweg. Hier staat vaak geen (volledige) vergoeding tegenover, men betaalt dit ‘uit eigen zak’.

Voor elke actieve wijkbewoner is de (monetaire) inzet verschillend en daarom verdient ook elke vorm een eigen manier van waardering en compensatie.



“Ik ga er nu ook gewoon om zeuren [faciliteiten, materialen, etc.], het is ook niet voor mezelf, maar voor de gemeenschap.”

Quote van een van de betrokken actieve wijkbewoners

4.3 Verschil in benadering

Alle partijen zijn bereid en gemotiveerd om ondersteuning te bieden, maar de benadering verschilt hierbij. De actieve wijkbewoners benaderen iemand direct(er) en open(er): “Wat heb je nodig?”. Wat hierbij centraal staat is het samen zoeken naar een oplossing, ongeacht van of zij ook daadwerkelijk degene zijn die zelf kunnen helpen. Dit gebeurt zowel in de vorm van één-op-één-contact als bij het inventariseren van de behoefte aan bepaalde activiteiten in de buurt.

Vanuit de wijkwerkers is deze benadering, mede door de ‘beperkingen’ die het werkveld met zich meebrengt, net anders: “Wat voor ondersteuning kunnen we u bieden op basis van het beschikbare aanbod?” Uiteraard probeert men hier ook zo flexibel en volledig mogelijk hulp te kunnen bieden en mee te denken met de cliënt, maar de professionele benadering wordt meer bepaald door de beschikbare tijd, de geformuleerde opdracht en de daarbij passende ondersteuningsmogelijkheden.

De preventieve aard die de opdracht eigenlijk zou moeten hebben (wat meer creatieve ruimte zou bieden) staat door bovenstaande factoren van begin af aan onder spanning. Hierdoor is er te weinig tijd en te weinig menskracht om met het collectieve/preventieve aanbod aan de slag te kunnen gaan, laat staan in samenwerking met de actieve wijkbewoners. Hierbij zou ook juist de actieve wijkbewoner meer ‘in het zadel moeten zitten’, omdat deze dichter bij de persoon in kwestie en diens situatie staat. Deze aanpak levert beter passende en duurzamere resultaten op en vraagt procesmatig meer tijd. Maar dat is precies wat er niet is.

4.4 Tijdtekort aan alle kanten

Bij met name de betaalde professionals blijkt de factor ‘tijd’ tekort niet alleen bij het bereiken van de mens in kwetsbare positie een belemmerende factor te zijn. Zo bleek het aanwezig kunnen zijn en blijven bij deze bijeenkomst voor slechts een enkele professional haalbaar. Van de negen aangemelde professionals zijn er drie tot het einde gebleven. Dit ging ten koste van het beoogde veranderingsproces doordat het einde rommelig was en de opdracht en bijeenkomst daardoor onafgemaakt bleven. Daardoor is het niet mogelijk gebleken om commitment van de deelnemers te vragen, aangezien het merendeel er niet meer was. Dit lijkt een meer top-downprioritering te rechtvaardigen (tijd beschikbaar krijgen vanuit het management) zodat wijkwerkers zich vrij genoeg voelen om in deze processen tijd te kunnen investeren.

De factor ‘tijd’ en het tekort daaraan bij ook de actieve wijkbewoners is bij de vorige paragraaf al benoemd.

4.5 Taal en beelden

Zoeken naar andere vormen van ‘elkaars taal begrijpen’ is iets wat ook landelijk steeds meer aandacht krijgt. Zo worden taalexperts uitgenodigd om ambtenaren te stimuleren om heldere taal te gebruiken (<https://nos.nl/artikel/2307297-taalexperts-gaan-ambtenaren-bijspijkeren-over-heldere-taal.html>). In De Wereld Draait Door laat schrijver en komiek Ronald Snijders horen hoe een verhaal van Jip en Janneke klinkt in ambtenarenjargon (<https://www.bnnvara.nl/pauw/videos/523783>, 14:14-16:41).

In dit onderzoek blijkt dat er niet alleen begripsverwarring bestaat tussen de mensen uit de systeemwereld en die uit de leefwereld. Ook tussen de diverse partijen binnen de systeemwereld,

zoals de beleidsambtenaren en de beleidsuitvoerders (in dit geval de wijkwerkers), blijkt begripsverwarring voor te komen.

Zo lijkt er een verschil te bestaan over de betekenis van 'in beeld hebben'. De bij het onderzoek betrokken wijkwerkers zeggen dat ze de beoogde mensen wel in beeld hebben. Deze zienswijze blijkt echter sterk te verschillen van dat van de gemeente: daar is juist het idee ontstaan dat de wijkwerkers de beoogde mensen niet in beeld hebben en mede daarom is dit onderzoek geïnitieerd. Ook de actieve wijkbewoners hebben een eigen zienswijze op gebied van wie ze wel en niet in beeld hebben, in hoeverre het mogelijk is om iedereen te bereiken en op welke manier dat het beste zou kunnen gebeuren.

Op basis van deze realisatie zou er gekeken kunnen worden naar hoe deze verschillende groepen meer 'één taal' kunnen gaan spreken over het in beeld hebben en houden van deze doelgroep. 'Leren van elkaar' en 'in de keuken kijken' van degenen die het dichtst bij de beoogde doelgroep staan zou hierbij van betekenis kunnen zijn.

Ook collectieve aannames en gewoonten kunnen belemmerend werken. Zo bleek bij de actieve wijkbewoners de aanname te bestaan dat een aanvraag bij het Samen Sterk-budget door een organisatie (rechtspersoon) dient te worden gedaan. Dit blijkt uitdrukkelijk niet het geval te zijn: het budget is juist bedoeld voor bewoners en juist niet voor organisaties. Tijdens het actie-onderzoek heeft deze informatie ertoe geleid dat dit beeld al wat is bijgesteld.

Wel plaatst dit semi-georganiseerde vrijwillige wijkbewoners, die een eigen organisatievorm hebben gerealiseerd, in een lastige positie. Zij zijn vaak (nog) niet financieel krachtig genoeg om hun activiteiten volledig zelf te kunnen bekostigen, maar kunnen door deze voorwaarde bij dit budget niet direct een aanvraag doen. Er zou gekeken kunnen worden naar een passende oplossing voor deze groep binnen dergelijke financieringsmogelijkheden.

4.6 Actieonderzoek is investeren in een veranderingsproces

In ongeveer één jaar tijd is een veranderingsproces in gang gezet door zoveel als mogelijk al vanaf het begin van het proces met alle betrokkenen samen op te trekken. Het uitnodigen tot samenredzaamheid is hierdoor ook in de onderzoeksmethode te herkennen.

4.7 Borging en voortgang veranderingsproces

Een veranderingsproces is iets wat continuïteit nodig heeft. Zonder gedragen voortgang zal ook dit veranderingsproces waarschijnlijk stagneren vanwege het in paragraaf 4.3 genoemde tijdtekort aan alle kanten. Hiervoor is op alle niveaus commitment nodig. Daarvoor is het belangrijk om met de ideeën uit de slotbijeenkomst en met dit ontwikkelplan (hoofdstuk 3) aan de slag te gaan. Op dit moment, aan het einde van dit proces, staat de vraag over de verantwoordelijkheid voor dit voortdurende proces nog open. Uit de evaluatie komt in ieder geval naar voren dat deze manier van samenwerken en samen leren als waardevol wordt ervaren en dat eenieder graag vervolg hierop zou zien. Voor de volledigheid staan de uitkomsten van de evaluatie hieronder vermeld.

4.8 Evaluatie van de slotbijeenkomst

Tijdens de eindbijeenkomst zijn er evaluatieformulieren uitgedeeld met de volgende vragen:

1. Wat vond je goed aan de bijeenkomst?
2. Wat vond je minder waardevol van de bijeenkomst?
3. Wat neem je van de bijeenkomst mee terug naar het 'werk' en wat ga je ermee doen?
4. Welke tips heb je voor de volgende bijeenkomst?

Vrijwel alle aanwezigen hebben het formulier ingevuld. Samenvattend hebben we de volgende antwoorden terug gekregen:

Vraag 1: Goede punten van de bijeenkomst

Er werden een aantal goede punten van de bijeenkomst herhaaldelijk benoemd. Ten eerste was dat het feit dat het stof gaf tot nadenken. Ook de ontmoeting en interactie tussen professionals en vrijwilligers op gelijkwaardig niveau werd als positief ervaren. Verder werden de kans op het vergroten van het eigen netwerk en de positieve insteek van de bijeenkomst gewaardeerd.

Vraag 2: Minder waardevolle punten van de bijeenkomst

Volgens de aanwezigen was de bijeenkomst soms wat rommelig en/of chaotisch, onder andere omdat er met wisselende groepen werd gewerkt. Ook werd de ruimte als te klein ervaren (deels veroorzaakt door een grotere opkomst dan verwacht). Verder werd benoemd dat men niet altijd genoeg tijd had om alles te kunnen bespreken: er waren meerdere vastgestelde onderwerpen die behandeld dienden te worden tijdens de bijeenkomst, maar één enkel onderwerp bood vaak al genoeg gespreksstof om er langer over door te praten dan gepland stond. Ten slotte werd door meerdere mensen opgemerkt dat het vervelend was dat sommige deelnemers eerder weggingen.

Vraag 3: Wat neem je mee en waar ga je wat mee doen?

Men gaf aan dat zij, met dank aan de bijeenkomst, echt het gevoel dat ze contact met elkaar hadden gemaakt. Ze gaven aan nu zin gekregen te hebben om met elkaar te gaan overleggen en af te stemmen – deze wens werd door zowel de wijkwerkers als de actieve wijkbewoners uitgesproken. Verder werd benoemd dat men ideeën had opgedaan en daar graag mee aan de slag wilde gaan.

Vraag 4: Tips voor de volgende bijeenkomst

De gegeven tips komen sterk overeen met de 'minder waardevolle' punten van de bijeenkomst. Praktisch gezien werd het gebruik van een grotere ruimte, meer tijd om door te praten over interessante onderwerpen (eventueel met meer focus op één onderwerp) en het realiseren van meer interactie tussen de gemaakte groepen tijdens de bijeenkomst genoemd. Verder werd voorgesteld om nog meer gesprekspartners uit te nodigen, zoals samenwerkingspartners en de gemeente (beleid). Ook werd nogmaals nadrukkelijk aangegeven dat het belangrijk was om zeer duidelijk te maken dat van de deelnemers verwacht wordt dat zij echt tot het einde blijven.

In de bijlage zijn de uitkomsten van de evaluatie in detail terug te vinden.

4.9 Aanpassing werkwijze

De evaluatie uit de vorige paragraaf geeft aanleiding om het ontwikkelplan meer gefaseerd in te zetten. Ook is er behoefte aan meer tijd en meer ruimte (qua locatie) om met deze wijze van kennismaken, samen leren en samen ideeën ontwikkelen aan de slag te kunnen.

Dat zou kunnen betekenen dat in een eerste bijeenkomst de focus komt te liggen op het samen kennismaken en leren van elkaar, met als anker een actueel thema in de wijk (bijvoorbeeld 'de inzet van ervaringsdeskundigen').

Mogelijke subvragen bij een dergelijke bijeenkomst zouden de volgende kunnen zijn:

- Wie ben je?
- Wat doe je?
- Waar doe je dat?
- Waar ben je trots op?
- Waar loop je tegenaan?
- Wat zou je van mij willen weten/leren?

Een tweede bijeenkomst zou gericht kunnen worden op het samen ontwikkelen van ideeën. Deze ideeën kunnen aan het einde van de eerste bijeenkomst al geoogst worden. Ook kunnen alle betrokken gevraagd worden om ideeën voor in de wijk actief mee te nemen en toe te gaan passen.

Bij dergelijke bijeenkomsten kan de 'Mini-projectmatig-werken' aanpak (onder begeleiding) ingezet worden om aan de slag te gaan met het uitwerken van de ideeën.

Na de tweede bijeenkomst zou het waardevol kunnen zijn om een extra vorm van ondersteuning te bieden aan een werkgroep die een van de ontwikkelde ideeën concreet uit gaat werken. De vorm actie-leren (zie paragraaf 'Actie-leergroepen') zou hiervoor geschikt kunnen zijn. Door vanaf het begin 'kritische vrienden' aan deze ontwikkelgroep toe te voegen kan in betrekkelijk korte tijd een gedegen plan wordt gemaakt, wat daarna (direct) uitgevoerd kan worden.

November 2019

Quinta Ansem en Iris Goes

5. Geraadpleegde bronnen

Voor de contextanalyse en duiding van de verkregen informatie zijn diverse rapporten/artikelen en literatuur geraadpleegd. Deze zijn niet allemaal terug te vinden in de tekst. Hieronder staat een lijst van zowel de geciteerde als niet-geciteerde bronnen.

Almere, G. (n.d.). *Straatkubus*.

Astrid van der Kooij, & Saskia Keuzenkamp. (2018). *ERVARINGS-DESKUNDIGEN IN HET SOCIAAL DOMEIN*. Retrieved from [https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein %5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf](https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein%5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf)

Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie*. LEMMA.

Baart, A. (2011). *Aandacht; etudes in presentie* (tweede dru). Utrecht: Lemma BV.

Gemeente Almere. (2015). *Almere aan zet !*

Gemeente Almere. (2016). *Beleidsplan sociaal domein 2016-2018_ Veranderen wat nodig is*. Retrieved from https://almerekracht.almere.nl/fileadmin/files/almere/AlmereKracht/Beleidsplan_sociaal_domein_2016-2018_-_Veranderen_wat_nodig_is.pdf

Godfried Engbersen. (2003). De armoede van sociaal kapitaal. *Esb, nr 4398*(August). Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/254770257>

Huygen, A., Marissing, E. van, & Boutellier, H. (2012). *Conditie voor zelforganisatie*.

Informatie wijkteam uit context en stakeholdersanalyse. (n.d.).

Institute of Development Studies. (n.d.). Levels of Participation | Participatory Methods. Retrieved January 14, 2019, from <http://www.participatorymethods.org/method/levels-participation>

Knibbe, M., & Horstman, K. (2014). *Achtergrond Gemeente in transitie wil beweging van big government naar big society (P. Blond 2010) • Meer gebruik lokale mogelijkheden & burgerkracht in de buurt • Meer beroep op informele netwerken voor zorg ondersteuning Doelstelling • Een eerste an. 1–31*.

Leni Jansen. (1997). *Tussen gunst en recht. Clientenparticipatie als bijdrage aan burgerschap*. Wolters Kluwer Nederland B.V.

Movisie. (2017). Alie Weerman: “Erkenning ervaringsdeskundigheid is een winst, maar heeft ook valkuilen” - Nieuwe wegen met ggz en opvang. Retrieved February 20, 2019, from <https://www.nieuwewegenggzopvang.nl/praktijk/alie-weerman-erkenning-ervaringsdeskundigheid-is-een-winst-maar-heeft-ook-valkuilen/>

Opdracht uitnodigen tot samenredzaamheid ondertekend.pdf. (n.d.).

Prof. DR. S. Keuzenkamp. (2017). *Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden*. Retrieved from <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/oratie-saskia-keuzenkamp-wat-werkt-en-wie-werkt.compressed.pdf>

Rekenkamer, A., Voor, A., & Geld, Z. (2016). *Laaggeletterdheid en geld*.

- Sherry Arnstein. (1969). Arnstein's Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, Vol. 35(No. 4), 216–224.
- Tazelaar, F., & Sprengers, M. (2005). Werkloosheid en sociaal isolement. *Sociologie*, 51(4), 419–451.
<https://doi.org/10.1347/sogi.51.4.419.56715>
- Thijs Janssen, & Léon van Lier. (2014). *Startdocument over ervaringsdeskundigheid in de jeugdhulp JSO 2*. Retrieved from <https://www.jso.nl/wp-content/uploads/Startdocument-over-ervaringsdeskundigheid-in-de-jeugdhulp2.pdf>
- Verkooijen, L, & Moeke, D. (2006). *Ondersteuning Eigen Regievoering & Vraaggestuurde Zorg*. Jutrijp: Verkooijen&Beima.
- Verkooijen, L, & Moeke, D. (2013). *Bedrijfsvoering voor zorg en welzijn: juiste zorg op het juiste moment*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Verkooijen, Lineke, Andel, J. van, Ansem, Q., & Weber, R. (2018). *Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn*. Groningen/Utrecht: Noordhof Uitgevers bv.
- Weerman, A. (n.d.). *Lezing 'Ervaringsdeskundige óf zorgprofessional ? Een onnodige scheiding.'* *Meer weten*. 1–2.

6. Bijlagen

Bijlage – Format enquête Uitnodigen tot Samenredzaamheid

Enquête Uitnodigen tot Samenredzaamheid

Wij doen namens het Lectoraat Klantenperspectief van Windesheim Flevoland en het Wijkteam Almere Haven een onderzoek naar mensen in een kwetsbare situatie. We hopen daarmee te leren hoe we deze mensen beter kunnen benaderen en uitnodigen tot ‘meedoen’, waar zij mede door hun kwetsbare situatie deze uitnodiging en ondersteuning eerst niet kregen. Hieronder staat kort omschreven wat wij met mensen in een kwetsbare situatie bedoelen:

Mensen in een kwetsbare situatie of positie zijn mensen met een verhoogde mate van zorg-, welzijns-, financiële en ondersteuningsafhankelijkheid van anderen, vanwege verschillende persoonlijke kenmerken zoals: laaggeletterdheid, een taalbarrière, grote afstand van de arbeidsmarkt, psychische/emotionele kwetsbaarheid, lichamelijke kwetsbaarheid, eenzaamheid, etc. De persoonlijke kenmerken op zichzelf hoeven niet beperkend te worden ervaren, ze worden vaak als beperkend ervaren als binnen de context (eisen van de maatschappij, hebben van een gebrekkig sociaal netwerk) waarin hun leven plaatsvindt. Dit leidt tot een sociaal (en/of financieel) kwetsbare positie waardoor participatie en ‘meedoen’ minder gemakkelijk wordt en daardoor ondersteuningsbehoeften minder snel gezien en aangeboden kunnen worden.

Vragen

Vraag 1

Kent u mensen in Almere Haven (in uw eigen buurt/straat) die in een kwetsbare positie zoals hierboven omschreven verkeren?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vraag 2

Zo ja, heeft u wel eens geprobeerd om deze persoon/mensen te benaderen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ N.v.t. (kies deze optie als het antwoord bij Vraag 1 ‘Nee’ was)

Vraag 3

Hoe ging dat (wat was de ervaring, wat werkte wel, wat werkte niet)?

Vraag 4

Bent u op de hoogte van wat een wijkteam is en weet u het te vinden als dat nodig is?

- ☐ Ja, ik weet wat het is en weet het te vinden als dat nodig is
- ☐ Ja, ik weet wat het is maar zou niet zo goed weten hoe ik ze moet benaderen
- ☐ Nee

Vraag 5

Bent u tevreden over het contact met uw buurtbewoners zoals het nu gaat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vraag 6

Zou u meer contact willen met uw buurtbewoners?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vraag 7

Vindt u dat er genoeg activiteiten (in de buurt) worden aangeboden waar u aan mee zou willen doen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vraag 8

Neemt u zelf wel eens deel aan activiteiten of bijeenkomsten in de buurt?

- ☐ Ja, regelmatig
- ☐ Ja, af en toe
- ☐ Ja, maar zelden
- ☐ Nee

Vraag 9

Zijn er activiteiten die u op dit moment mist, wat is een activiteit waar u graag aan mee zou doen?

- ☐ Ja, **namelijk:**
- ☐ Nee

Vraag 10

Zou u zelf een activiteit in uw buurt of straat willen organiseren? Wat zou u hier voor nodig hebben (qua ondersteuning – denk aan het regelen van ruimtes, hulp bij het plannen of regelen van behoeftes, etc.)?

- ☐ Ja, en dan doe ik zelfstandig
- ☐ Ja, en ik zou behoefte hebben aan:
- ☐ Nee

Vraag 11

Wat is naar uw idee een goede manier om mensen in een kwetsbare positie meer te kunnen uitnodigen om betrokken te zijn bij de straat, buurt en samenleving?

[Aanvullend interview](#)

Zouden wij u, los van deze vragenlijst, ook mogen interviewen over dit onderwerp? U blijft anoniem en uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet gebruikt voor andere doeleinden dan dit onderzoek. Als u hiertoe bereid bent, vul dan hieronder uw e-mail of telefoonnummer in. Wij zullen u in het nieuwe jaar zo spoedig mogelijk benaderen om een afspraak te maken voor het interview.

Telefoonnummer:

E-mailadres:

[Hartelijk dank voor uw deelname en fijne feestdagen gewenst!](#)

Uitnodiging deelname Focusgroep Professionals voor onderzoek 'Uitnodigen tot Samenredzaamheid'

Datum: donderdag 7 februari 2019

Tijd: 15:30-17:00 uur

Plaats: Corrosia, Almere Haven

Aanmelden bij: gm.ansem@windesheimflevoland.nl

Wat is een focusgroep?

Een focusgroep (ook wel focusgroep-interview genoemd) is het samenbrengen van een groep mensen om te discussiëren over een vooraf bepaald onderwerp. Een focusgroep is een soort groepsinterview waaraan meerdere respondenten tegelijkertijd deelnemen. Het doel van deze focusgroep is om data te checken: herkennen we dit? Missen we nog wat? Zie we dingen anders? Deze 'extra' data wordt verzameld met als doel om de uitkomsten van het onderzoek zo goed als mogelijk de onderzochte realiteit te laten weerspiegelen.

Jullie inbreng als professionals is hierbij onmisbaar.

Waar gaat het onderzoek over?

Het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van Windesheim Flevoland en het Wijkteam Almere Haven doen samen met hulp van MBO- en HBO-studenten een onderzoek naar mensen in een kwetsbare situatie.

Er blijkt een groep inwoners te zijn waarvan we aannemen dat zij wel behoefte hebben aan activiteiten, maar zelf niet overgaan tot het organiseren ervan en die in de huidige situatie ook niet meeliften op activiteiten die georganiseerd worden. Uit onderzoek en informatie uit de praktijk zijn dit vaak inwoners die een beperkte mate van zelfredzaamheid hebben en zich ook niet uit eigen beweging melden bij een wijkteam of de Welzijnsorganisatie, of zich gemakkelijk aansluiten bij een bestaand burgerinitiatief.

Dat deel van de burgers lijkt de weg naar samenredzaamheid dus niet te vinden. Als dit inderdaad het geval is, dan zou dit kunnen leiden tot negatieve consequenties met betrekking tot het welzijn van deze groep. Zij bevinden zich dan in een zogeheten kwetsbare situatie. Mensen vallen mogelijk tussen wal en schip en/of lopen verhoogd risico dat zij op termijn een ander/groter beroep moeten doen op de wijkteams of welzijnsorganisaties c.q. op zwaardere zorg. Vanuit 'Samen sterk' is de vraag gekomen om dit vermoeden te onderzoeken.

Wat is het doel?

De vraag die ons door het onderzoek heen leidt is:

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?

Met andere woorden: wie zijn deze mensen? Welke kenmerken zijn bij deze mensen te ontdekken en wat is er nodig om deze mensen te vinden en/of uit te nodigen tot samenredzaamheid?

Daarvoor zijn de volgende subvragen ondersteunend:

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)?
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?
3. Kunnen mede-inwoners hier een rol in spelen? Hoe?
4. Wat maakt dat wijkteams bepaalde mensen niet in beeld hebben?
5. Hoe moet 'uitnodigen tot samenredzaamheid' er bij deze groep uit zien?

We hopen met dit onderzoek te leren – en het liefst van de mensen zelf – hoe we deze mensen beter kunnen benaderen en uitnodigen tot 'meedoen', waar zij mede door hun kwetsbare situatie deze uitnodiging en ondersteuning eerst niet kregen. Hieronder staat omschreven wat wij met mensen in een kwetsbare situatie bedoelen.

Wat bedoelen wij met mensen in de sociaal kwetsbare situatie?

Mensen in een sociaal kwetsbare positie zijn mensen met een verhoogde mate van zorg-, welzijn-, financiële en ondersteuningsafhankelijkheid van anderen, vanwege verschillende beperkende kenmerken zoals: laaggeletterdheid, een taalbarrière, grote afstand van de arbeidsmarkt, psychische/emotionele kwetsbaarheid, lichamelijke kwetsbaarheid, eenzaamheid, etc. De kenmerken op zichzelf hoeven niet beperkend te zijn, maar binnen de context (eisen van de maatschappij, hebben van een gebrekkig sociaal netwerk) waarin hun leven plaatsvindt kan het leiden tot een sociaal (en/of financieel) kwetsbare positie.

Kortom: mensen in een sociaal kwetsbare positie hebben wellicht meer 'hulp' nodig vanwege een aantal persoonlijke factoren die beperkend kunnen werken. Niet elke persoonlijke factor werkt voor iedereen beperkend. Of dit zo is, is tevens afhankelijk van de situatie (context) waarin iemand zich bevindt.

Geïnteresseerd? Neem dan snel contact op! Wij zien uit naar jullie komst.

Namens het lectoraat Klantenperspectief en Wijkteam Almere Haven

Evelien Schipper, Quinta Ansem, Iris Goes, Arzu Karadeniz, Ruud Oosterhaven, Do Smiet, Britta Koops, Joyce Giesen en Diederik Vosmeer



Windesheim Flevoland

Lectoraat
Klantenperspectief in
Ondersteuning en Zorg



Uitnodiging deelname Focusgroep bewoners voor onderzoek 'Uitnodigingen tot Samenredzaamheid'

Datum: 13 februari

Tijd: van 14:00 tot 15:30 (inloop vanaf 13:45)

Plaats: Buurtlokaal (Wittewerf 20), Almere Haven

Aanmelden bij: qm.ansem@windesheimflevoland.nl

Wat is een focusgroep?

Een focusgroep (ook wel focusgroep-interview genoemd) is het samenbrengen van een groep mensen om te discussiëren over een vooraf bepaald onderwerp. In dit geval over de vraag die ons door het onderzoek heen leidt: *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?*

Met andere woorden: wie zijn deze mensen? Welke kenmerken zijn bij deze mensen te ontdekken en wat is er nodig om deze mensen te vinden en/of uit te nodigen tot samenredzaamheid?

Het doel van deze focusgroep is om de al verkregen informatie met jullie te checken: *herkennen jullie dit? Missen jullie nog wat? Zie jullie dingen anders?* Deze 'extra' informatie wordt verzameld met als doel om de uitkomsten van het onderzoek zo goed als mogelijk de onderzochte realiteit te laten weerspiegelen.

Jullie inbreng als bewoners is hierbij onmisbaar!

Waar gaat het onderzoek over?

Het Lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van Windesheim Flevoland en het Wijkteam Almere Haven doen samen met hulp van MBO- en HBO-studenten een onderzoek naar mensen in een kwetsbare situatie.

Er blijkt een groep inwoners te zijn waarvan we aannemen dat zij wel behoefte hebben aan activiteiten, maar zelf niet activiteiten organiseren en die in de huidige situatie ook niet meeliften op activiteiten die door anderen georganiseerd worden. Uit onderzoek en informatie uit de praktijk zijn dit vaak inwoners die een beperkte mate van zelfredzaamheid hebben en zich ook niet uit eigen

beweging melden bij een wijkteam of de Welzijnsorganisatie, of zich gemakkelijk aansluiten bij een bestaand burgerinitiatief.

Dat deel van de burgers lijkt de weg naar samenredzaamheid dus niet te vinden. Vanuit 'Samen sterk' is de vraag gekomen om dit vermoeden te onderzoeken. En samen op zoek te gaan naar 'andere manieren' van vinden en ondersteunen die wellicht meer uitnodigen tot samenredzaam.

Wat bedoelen wij met mensen in de sociaal kwetsbare situatie?

Mensen in een sociaal kwetsbare positie zijn mensen met een verhoogde mate van zorg-, welzijn-, financiële en ondersteuningsafhankelijkheid van anderen, vanwege verschillende beperkende kenmerken zoals: laaggeletterdheid, een taalbarrière, grote afstand van de arbeidsmarkt, psychische/emotionele kwetsbaarheid, lichamelijke kwetsbaarheid, eenzaamheid, etc. De kenmerken op zichzelf hoeven niet beperkend te zijn, maar binnen de context (eisen van de maatschappij, hebben van een gebrekkig sociaal netwerk) waarin hun leven plaatsvindt kan het leiden tot een sociaal (en/of financieel) kwetsbare positie.

Kortom: mensen in een sociaal kwetsbare positie hebben wellicht meer 'hulp' nodig vanwege een aantal persoonlijke factoren die beperkend kunnen werken. Niet elke persoonlijke factor werkt voor iedereen beperkend. Of dit zo is, is tevens afhankelijk van de situatie (context) waarin iemand zich bevindt.

Geïnteresseerd? Neem dan snel contact op met gm.ansem@windesheimflevoland.nl !

Wij zien uit naar jullie komst.

Namens het lectoraat Klantenperspectief en Wijkteam Almere Haven

Evelien Schipper, Quinta Ansem, Iris Goes, Arzu Karadeniz, Ruud Oosterhaven, Do Smiet, Britta Koops, Joyce Giesen en Diederik Vosmeer



Bijlage – Interviewvragen beleidsmakers

Wat verstaat u onder kwetsbaar en personen in een kwetsbare positie?

Wat voor beleid hebben jullie voor personen in een kwetsbare positie?

Wat bieden jullie al wel aan?

Wat voor informatie hebben jullie momenteel al over de doelgroep? Waar komt deze informatie vandaan?

Hoe is het contact/de communicatie met het wijkteam en andere betrokken partijen?

Al bij het begin van het onderzoek is het ons opgevallen dat er een verschil bestaat over de opvatting van de onderzoeksvraag over het al dan niet in beeld hebben van deze groep. Verschillende opbouwwerkers gaven aan dat ze deze mensen wel in beeld hebben. Waardoor denkt u dat dit verschil veroorzaakt wordt?

Wat maakt dat Almere Haven gebruikt wordt als onderzoeksgebied, vergeleken met de andere stadsdelen/wijken?

Op welke manier zouden jullie de betrokken personen in kwetsbare positie verder (willen) helpen?

Wat is naar jullie idee de rol van ons als onderzoeksgroep hierin?

Zijn er al eerdere pogingen gedaan om verbetering aan te brengen op sociaal gebied in de wijk?

Zijn er al eerdere interventies geweest om deze doelgroep te bereiken?

- Welke interventies zijn bekend, is de doelgroep in zicht?
- Heeft u hier voorbeelden van?
- Wat was het resultaat?

Bijlage – Vragenlijst buurtbewoners (Uitnodigen tot Samenredzaamheid)

Introductie doel onderzoek

Wij doen namens het Lectoraat Klantenperspectief van Windesheim Flevoland en het Wijkteam Almere Haven een onderzoek naar mensen in een kwetsbare situatie. We hopen daarmee te leren hoe we deze mensen beter kunnen benaderen en uitnodigen tot ‘meedoen’, waar zij mede door hun kwetsbare situatie deze uitnodiging en ondersteuning eerst niet kregen. Hieronder staat omschreven wat wij met mensen in een kwetsbare situatie bedoelen.

Mensen in een sociaal kwetsbare positie zijn mensen met een verhoogde mate van zorg-, welzijn-, financiële en ondersteuningsafhankelijkheid van anderen, vanwege verschillende beperkende kenmerken zoals: laaggeletterdheid, een taalbarrière, grote afstand van de arbeidsmarkt, psychische/emotionele kwetsbaarheid, lichamelijke kwetsbaarheid, eenzaamheid, etc. De kenmerken op zichzelf hoeven niet beperkend te zijn, maar binnen de context (eisen van de maatschappij, hebben van een gebrekkig sociaal netwerk) waarin hun leven plaatsvindt kan het leiden tot een sociaal (en/of financieel) kwetsbare positie.

Kortom: mensen in een sociaal kwetsbare positie hebben wellicht meer ‘hulp’ nodig vanwege een aantal persoonlijke factoren die beperkend kunnen werken. Niet elke persoonlijke factor werkt voor iedereen beperkend. Of dit zo is, is tevens afhankelijk van de situatie (context) waarin iemand zich bevindt.

Als u dit zo hoort:

1. Kent u mensen in uw straat of buurt waarvan u vermoedt dat deze niet of nauwelijks actief zijn?

Met ‘actief zijn’ bedoelen we: meedoen aan activiteiten die door Welzijn, andere buurtorganisaties en/of door het Wijkteam worden georganiseerd; zelf organiseren van activiteiten voor anderen; zich inzetten voor mensen uit de eigen straat of wijk; lid zijn van bewonersorganisaties, dat soort dingen.

2. Wat maakt, volgens u, dat mensen niet meedoen aan activiteiten of dat ze zelf niet iets organiseren?
3. Conform de beschrijving, zou u zeggen dat u zich zelf in een sociaal kwetsbare positie bevindt, of juist niet?
Doorvragen op antwoord op 4: Waardoor wel/Waardoor niet
 - Wat maakt dat u vindt van wel/niet?
 - Wat zijn dan de aspecten die maken dat u vindt van wel/niet?
4. Wat is naar uw idee een goede manier om mensen in een kwetsbare positie meer te kunnen uitnodigen om betrokken te zijn bij de straat, buurt en samenleving?

! Neem hierbij ook de al ingevulde ideeën in de enquête mee om die te bespreken!

5. Hoe zou u het contact tussen u en uw eigen medebuurtbewoners omschrijven?
Vraag vooral ook door! Hieronder wat tips:

Goed

- Als het op dit moment helemaal in orde is: kunt u vertellen wat er goed aan is/waarom het goed bevalt? Welke aspecten maken dat de ervaring positief is?

Okay/kan beter/slecht

- Wat maakt dat u het contact met de buurtbewoners zo ervaart? Wat valt er aan tegen/welke aspecten maken dat de ervaring niet optimaal is?
- Als dit contact verbeterd zou kunnen worden, wat zou daar een goede aanpak voor zijn? En wat voor activiteiten zouden hiervoor geschikt zijn?
- Wat maakt dat deze activiteiten 'geschikt' zijn?
- Wat werkt niet? Waar ligt dit aan?
- Als de bewoners dit zelf zouden organiseren, wat voor soort ondersteuning (van welzijn en/of wijkteam) zou daarbij welkom zijn?

6. Wat is uw ervaring met het deelnemen aan activiteiten in de wijk?

- Heeft u wel eens aan een activiteit deelgenomen?
- Waarom wel/niet?

7. Zo niet, wat zou er moeten veranderen of aangepast worden om ervoor te zorgen dat u uitgenodigd voelt om mee te doen aan de activiteiten?

8. Op welke wijze ontvangt u informatie over de activiteiten in de wijk?

- Wat werkt voor u wel? Wat werkt voor u niet?
- En waarom?
- Hoe zou u het liefst op de hoogte gehouden willen worden over deze activiteiten (denk aan krant/advertentie, Internet, folder, persoonlijk, etc.)?

9. Zijn er activiteiten waar u graag aan deel zou willen nemen als die er zouden zijn, maar die op dit moment niet worden georganiseerd?

- Wat voor activiteit(en) zou dat zijn?

10. Heeft u ideeën voor activiteiten die u zelf zou willen organiseren?

! Neem hierbij ook de al ingevulde ideeën in de enquête mee om die te bespreken!

- Wat voor activiteit(en) zou dat zijn?
- Wat zou u nodig hebben om dat te kunnen organiseren (qua ondersteuning – denk aan het regelen van ruimtes, hulp bij het plannen of regelen van benodigdheden, etc.)?

11. Is er iets naar aanleiding van deze vragen waar wij niet naar gevraagd hebben maar wat u wel graag nog kwijt zou willen?

Ten slotte willen we u nog een paar vragen stellen om gegevens te verzamelen ten behoeve van de verwerking.

- **Leeftijd**
- **Opleidingsniveau**

- Basisschool
- VMBO/LTS
- HAVO/HTS
- VWO/lyceum
- MBO
- HBO
- WO
- **Etnische achtergrond**
- **Werk**
 - Ja, fulltime
 - Ja, parttime
 - Nee, zoekend naar een baan/WW
 - Nee, zoekend naar een baan/bijstand
 - Nee, WAO (uitkering)
 - Nee, AOW (pensioen)
- **Inkomen**
 - Lager dan minimuminkomen (<€1595,- bruto)
 - Minimuminkomen of hoger tot aan modaal (€1595-2855,- bruto)
 - Bovenmodaal (>€2855,- bruto)
- **Gezinssituatie**
 - Alleenstaanden
 - Alleenstaande
 - Alleenstaande moeder
 - Alleenstaande vader
 - Gezinnen
 - Gezin zonder kinderen
 - Gezin met kinderen
- **Eventuele problematiek**
Voorbeelden:
 - Schuldenproblematiek
 - Geestelijke gezondheid
 - Lichamelijke gezondheid (somatische klachten)
 - Eenzaamheid
 - Verslaving
 - Laaggeletterdheid
 - Taalbarrière

Uitnodiging Verkennend Gesprek
Hoe verbinden we informele & formele zorg in Almere Haven?
Donderdag 31 oktober 2019, 9.00-12.00 uur
Buurtcentrum Corrosia, Markt 43 Almere Haven
2^{de} verdieping kleine zaal

'Met één hand kun je niet klappen'

Beste collega/relatie,

Uit onderzoek van Windesheim is gebleken dat sleutelfiguren in Almere Haven een belangrijk rol hebben in het bereiken van mensen in een sociale en/of financiële kwetsbare positie. Professionals in wijkteams vinden het belangrijk, maar komen er tegelijkertijd onvoldoende aan toe. Wij willen elkaar graag beter leren kennen, zodat we elkaar kunnen gaan waarderen in de rol die we hebben én sneller elkaar weten te vinden als het nodig is. Dit ten behoeve van de bewoners in die kwetsbare positie.

Voor de zomer hadden wij je al eens uitgenodigd voor dit verkennend gesprek over de samenwerking tussen informele en formele zorg in Almere Haven.

Deze bijeenkomst hebben we moeten cancelen.

Met betrokken sleutelfiguren zijn we aan de slag gegaan om alsnog dit gesprek te realiseren tussen de actieve bewoner, vaak ervaringsdeskundigen of mensen met ervaringskennis en de wijkprofessionals van Almere Haven.



Programma:

09:00–09:15	Inloop met koffie en thee
09:15 – 09:20	Welkom
09:20 – 09:40	Even voorstellen
09:40 – 09:45	Koffie/thee bijtanken met wat lekkers
09:45 – 11:30	In gesprek met elkaar over de volgende drie vragen: 1. Wat doe je waardoor het je lukt mensen te bereiken, te boeien en te verbinden? 2. Wat zijn daarbij jouw behoeften, hoe kun je je “werk” beter doen? 3. Wat zou je willen doen (in je eigen straat, buurt, wijk of doelgroep) en welke ondersteuning is dan nodig?
11:30 – 12:00	terug koppeling bevindingen en besluiten delen over, wat gaan je doen/oppakken?

Dit is een eerste bijeenkomst rond dit thema, hopelijk smaakt het naar meer! Je aanwezigheid en inbreng stellen wij zeer op prijs. Wij zien je graag op 31 oktober a.s.!

Namens het team van betrokken (actieve) Almere Haven bewoners in samenwerking met Arzu Karadeniz van Wijkteam Almere Haven en Quinta Ansem van het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg (Windesheim Almere)

30 oktober 2019

Evaluatie formulier

Bijeenkomst: Uitnodigen tot Samenredzaamheid

1. Wat vond je goed aan de bijeenkomst?

2. Wat vond je minder waardevol van de bijeenkomst?

3. Wat neem je van de bijeenkomst mee terug naar het 'werk' en wat ga je ermee doen?

4. Welke tips heb je voor de volgende bijeenkomst?

Figuur 2 - Evaluatieformulier

Uitkomsten evaluatie eindbijeenkomst

Wat vond je goed aan de bijeenkomst?	Wat vond je minder waardevol van de bijeenkomst?	Wat neem je van de bijeenkomst mee terug naar het 'werk' en wat ga je ermee doen?	Welke tips heb je voor de volgende bijeenkomst?
Dat er actief werd besproken om de buurt leefbaarder te maken	Niets	Goede zin om iets te ondernemen in je eigen buurt en daarmee de buurtbewoners te stimuleren	Iets grotere ruimte
Samenstelling	-	-	-
Leerzaam Het geeft veel stof tot nadenken	-	Overleggen met de achterban zoals de vrijwilligers van het buurtlokaal de Werf en de Bewonerscommissie De Werven omtrent activiteiten voor bewoners	Vooraf met elkaar doorpraten wat b.v.: ervaringen van de afgelopen periode voorafgaand aan de nieuw te plannen bijeenkomst
Op gelijkwaardig niveau met elkaar van gedachten wisselen/sparen	Iets te rommelig	Bevestiging	Wellicht ook met meerdere samenwerkingspartners/gemeente (beleid)
Goede interactie tussen deelnemers	Interactie tussen tafels kon beter Tussentijdse verslaglegging naar elkaar toe	Aan de slag met de ideeën in de buurt Het verhaal/de ontwikkeling vertellen en doorgeven	Zie 2. Breng tafels bij elkaar
Interactieve bijeenkomst met ruimte voor eigen meningen en discussiemogelijkheden Duidelijk en heldere uitleg planning/programma	Meer tijd om de uitkomsten gezamenlijk te bespreken	Aansluiting en verbinding blijven zoeken en onderhouden van het contact met de vrijwilligers in de wijk	Zie punt 2.
Dat duidelijk geworden is dat burgerinitiatieven ook geld kosten en dat individuele burgers voor hun "diensten" een vergoeding in de vorm van geld of iets anders willen hebben. Vrijwilligers/bewoners-initiatieven kunnen niet gratis.	Moeilijke vraag	Beter opletten of er mensen zijn met ideeën	Geen
Positieve insteek en energie Actieve werkvormen en kleine groepjes	De ruimte te klein Miste toch "voorstelrondje"	Persoonlijke contacten gelegd	-

Heel fijn om vooral de mensen (vrijwilligers) uit andere wijken, buurthuizen en commissies te zien en gesproken te hebben.	Te krappe ruimte.	De optiek en meningen van anderen te evalueren en over na te denken.	Iets grotere ruimte!
Prima bijeenkomst Heeft een aantal ideeën en inzichten opgeleverd En een afspraak met opbouwwerk	Jammer dat we aan interessante onderwerpen minder door konden praten	Een aantal ideeën in het SSB effectiever in te zetten	Meer tijd om een interessant thema verder uit te diepen
Het gesprek tussen wel/niet professionals Netwerken vergroten	Jammer dat veel mensen eerder weg moesten	Bereidheid tot samenwerken	Er op staan dat mensen tot het einde blijven
Goede stof om over na te denken, leuke manier van kennismaken met elkaar (foto's)	De laatste opdracht -> werd te veel gepraat (langs elkaar heen) met weinig resultaat	Bewustzijn over verschillende belangen in een gesprek	Een duidelijker doel formuleren wat er gepoogd wordt te bereiken
Goede gesprekken, sparren, van gedachten wisselen	Te lang, soms wat chaotisch	-	Focus op één vraagstuk en op meerdere (creatieve) vormen benaderen