



Leefbare steden

wat werkt, wat werkt ~~niet~~. Een *verkennend* essay

Een samenwerking van:



colours of
impact

Inhoud

Voorwoord	4
Corona crisis: Toon Lef! Nu is het tijd om door te pakken	5
Partners in de wijk zijn primair partners van de bewoners	7
Help initiatieven van sociale ondernemers en inwonersinitiatieven groeien. Investeer in (lokale) ondersteuningsstructuren die dicht bij de burger staan en maatwerk bieden	7
dr. Gert Schout over sociale veerkracht	8
We maken meer kapot dan ons lief is	8
Werken aan een levendige wijk vraagt partners die de wijk en z'n inwoners tot bloei willen laten komen	8
En als de initiatieven uitblijven?	8
En als de problemen in de wijk over je schoenen lopen?	10
Luisteren kan zoveel meer zeggen:	
het Luisterloket	10
Op naar een integraal luisterloket in de wijk?	10
Signaleren en evalueren zijn beproefde methodes om de effectiviteit te vergroten	11
Trendwatchers	11
Investeer in onze toekomst, investeer in kinder- en jongerenwerk. Geef kinderen en jongeren een springplank om hun talent in te zetten	12
Jongerenwerker	12
Geef meer beslissingsmacht aan de wijkwerkers	12
Snelle interventie kracht in de wijk	12
Verleg het werk van de beleidsdiensten naar de frontliniewerkers in de wijk	13
Maatwerk	13
Je bent een rund wanneer je met lokale initiatieven stunt	13
Maak echte impact op de leefbaarheid in wijken	15
Waakvlamfunctie: Nu doorpakken in Coronatijd en verleg de aandacht in de wijk naar vroegsignalering en preventie	15
Geef de wijk de regie over hun eigen brede welvaart, maak dat de beleidsafdelingen van de centrale stad dit ondersteunen!	15
Verbindt sociale programma's aan fysieke of economische investeringen	17
Wijkeconomie versterken	17
Focus meer op kansen en talenten dan alleen aan problemen en tekorten te werken	17
Met cultureel communiceren meer ontwikkelkracht creëren	17
Armoede... meer dan een tekort aan geld	18
Bouw aan een effectief sociaal netwerk rondom mensen	21
Meer maatwerk, breek uit de beleidskokers	21

De sleutelpartners die de bestaanszekerheid van inwoners kunnen vergroten	22
De overheid	22
Wooncorporaties	22
Geld zonder grenzen	23
Groeien in plaats van bemoeien	23
Integraal financieren in de wijk met een wijkbegroting	23
Financier de beoogde impact en stuur niet op het hoe	23
Onbehagen van de wijkbewoner	24
Angst voor de overheid “de overheid maakt je problemen groter”	24
Doolhof aan loketten en onbegrijpelijke formulieren	24
Laaggeletterdheid	25
Overheid toon meer menselijkheid en empathie	25
Werkt het zoals het werkt? One size fits all?	27
Maak van het luisterloket in de wijk een echte frontoffice met beslissingsmacht en maak van de centrale stad de specialistische backoffice	27
Luisterloket: Regelt zelf passende hulp	27
Luisterloket: Biedt snelle hulp en heeft oplossend vermogen	27
Luisterloket: Signaleert trends	28
Luisterloket: Kent het aanbod	28
Luisterloket: Kent de wijk	28
Luisterloket: Zorg dat de backoffice en het luisterloket gegevens kunnen uitwisselen	28
Eerst de bedoeling, daarna de regels	29
Organisch organiseren	29
Betrokken leiders/bestuurders gevraagd, eigenaarschap tonen in de wijk	29
Wijkwerkers in de wijk verdienen onze steun	30
Stel het integrale effect op de brede welvaart in de wijk voorop. Breek uit je koker!	30
Kwetsbare inwoners zijn niet het probleem!	32
Ik ben talentvol en waardevol, niet een probleem	32
Breng de menselijke maat terug	33
Wijkwerkers: In de wijk kennen en gekend worden	33
Leiderschap <u>in</u> de wijk, niet <u>over</u> een wijk	34
Betrokken leiders houden van hun wijk en hun inwoners	34
Managers: bouw op uw frontliniewerkers en ervaringsdeskundigen	34
Slotwoord	35

Voorwoord

Dit verkennende essay heb ik samengesteld uit ervaringsverhalen uit de praktijk van de “Stichting Colours of Impact” in de wijk. Daarnaast heb ik mijn kennis en ervaring in het functioneren van de overheid benut bij het opstellen van het essay vanuit mijn onderneming “Keek Your Change”. Door de persoonlijke verhalen van wijkwerkers en ervaringsdeskundigen hieraan toe te voegen heb ik geprobeerd een dwarsdoorsnede te maken van wat werkt en wat niet werkt voor een leefbare wijk en stad.

Colours of Impact is sterk in het verbinden met essentiële wijkwerkers én wijkbewoners. Ze staan met hun laarzen in de wijk en weten wat er leeft als het water aan de lippen staat achter de voordeur.

In de verdiepende gesprekken zijn we opzoek gegaan naar de kern van wat we moeten behouden en versterken en wat echt anders moet. De meeste respondenten zijn geselecteerd uit het netwerk van Colours of Impact in Den Haag en Rotterdam. De respondenten spreken alleen op persoonlijke titel en als expert in wijkwerk en dus niet namens de organisatie waarvoor zij werkzaam zijn.

Het essay vertelt het rauwe verhaal uit de wijk. Het is dus niet wetenschappelijk getoetst of vanuit een organisatorische bril geschreven. Er zullen vast heel wat open eindjes in zitten. Dit essay verkent het wijkwerk vanuit zeven perspectieven;

1. Partners in de wijk zijn primair partners van de bewoners
2. Maak echte impact op de leefbaarheid in wijken
3. Geld zonder grenzen
4. Onbehagen van de wijkbewoner
5. Werkt het zoals het werkt? One size fits all?
6. Kwetsbare inwoners zijn niet het probleem!
7. Leiderschap in de wijk, niet over een wijk

“Ik doe even de deur dicht. Ik wil best vertellen hoe het echt zit. Maar dit is niet het standpunt van de organisatie.”

— *anoniem*

In de periode september en oktober 2020 organiseren we vier werkateliers. Het verkennende essay gebruiken we als basis, om samen met de deelnemers te bepalen wat het meest belangrijk is om in het wijkwerk vast te houden of te verbeteren. We gaan ook prioriteiten stellen. De wijkwerkers mogen bepalen wat er moet veranderen en wat je moet koesteren.

Op basis van deze werkateliers schrijven we een ‘concluderend essay’ dat uiterlijk 1 november af is.

Ik doe dit in opdracht van de rijksoverheid. Op basis van dit essay en de input van andere bronnen wil de rijksoverheid verkennen wat er nog meer moet gebeuren om wijken leefbaar en veilig te maken of te houden. En wie er dan aan zet is. “Uitdaging daarbij is om meer dan nu problemen intersectoraal (integraal en samen) aan te pakken en bewoners en bedrijven meer bij de oplossing te betrekken.”

Corona crisis: Toon Lef! Nu is het tijd om door te pakken

De corona crisis moet volgens mij worden aangewend om blijvende veranderingen teweeg te brengen. Dat vinden de wijkwerkers en zij vinden steun bij het manifest van 15 burgemeesters: "De corona crisis treft de meest kwetsbaren het hardst. In aandachtswijken verwachten we een exponentiële groei van problemen als onderwijsachterstand, armoede, huiselijk geweld, werkloosheid en ondermijnende criminaliteit. De tweedeling in de maatschappij en de kansenongelijkheid nemen toe." aldus het manifest van 16 juni 2020.

Een onderzoek naar hoe Rotterdammers de crisis ondergaan laat zien dat onzekerheid vooral toeneemt onder lageropgeleiden, ouderen, mensen met een gering sociaal netwerk, een gering inkomen, een uitkering, hoge schulden en een slechte gezondheid. Dat herkennen de wijkwerkers. En dat betekent dat we nu doorpakken

Met de volgende uitsnede van dit essay denk ik dat we de kern te pakken hebben:

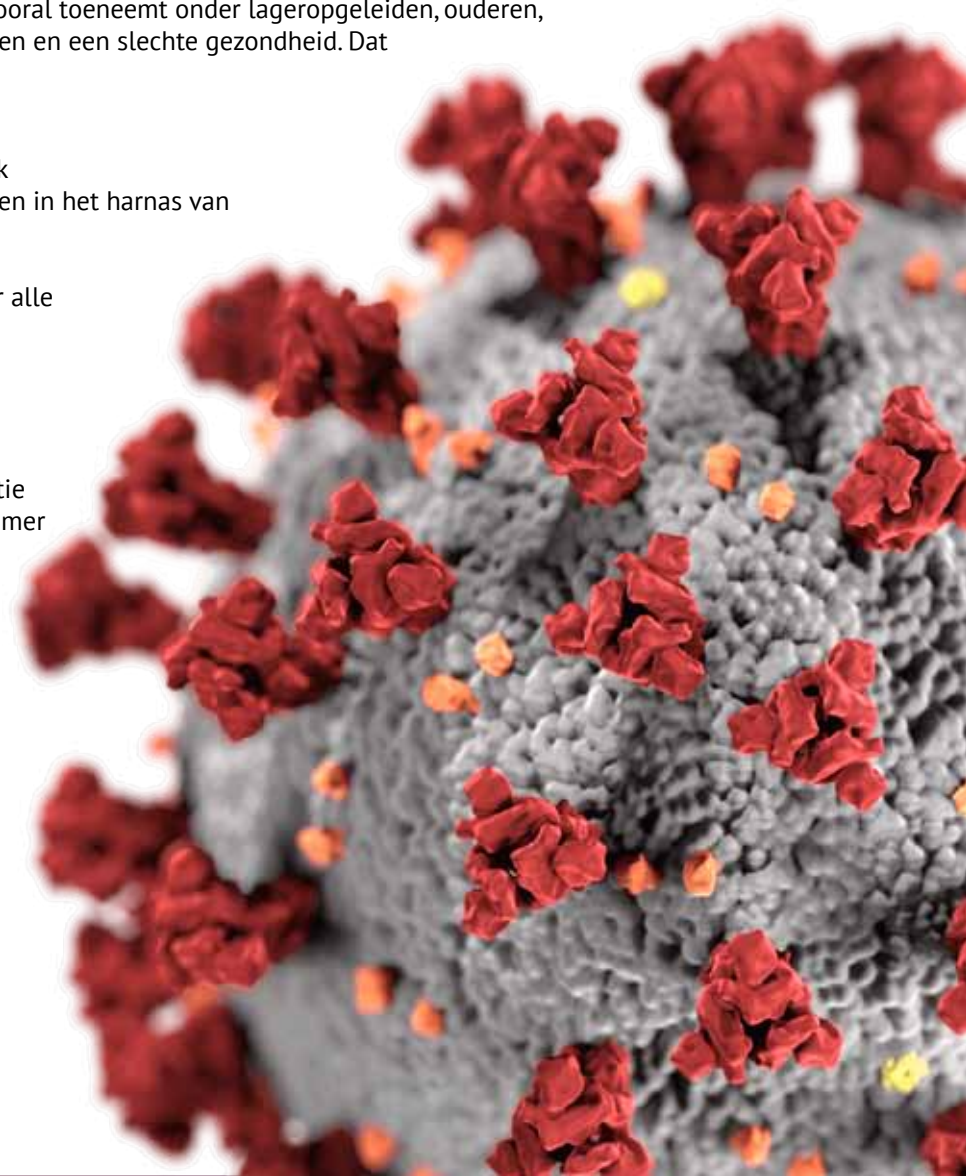
1. Geef de wijk meer beslissingsmacht in het creëren van een brede welvaart in de wijk
2. Werk aan passende voorzieningen voor kwetsbare mensen in plaats van ze te dwingen in het harnas van bureaucratie en loketten.
3. Verrijk de wijk en leer ze vissen, talent genoeg
4. Creëer integrale luisterloketten in de wijk, die zo mogelijk de intake overnemen voor alle mogelijke loketten, privaat en publiek.
5. Breek uit de beleidskokers en leg verbinding met andere disciplines.
6. Zorg dat wijkinitiatieven groeien in plaats van alleen bemoeien
7. Frontliniewerkers in de wijk verdienen onze steun

Er is een wereld te winnen in de wijk. Ik hoop van harte dat dit essay tot een transformatie leidt in de positie en invloed van de wijk. De wijkwerkers – vrijwillig, als sociaal ondernemer of in loondienst – maken het verschil en weten inwoners in hun kracht te zetten. Ik ben er inmiddels van overtuigd dat met het vergroten van de rol van wijkwerkers kwetsbare inwoners beter af zijn.



Tom Keek

Projectleider Leefbare Wijken en Steden,
Directeur Keek Your Change &
Directeur Stichting Colours of Impact





Partners in de wijk zijn primair partners van de bewoners



Dat maatschappelijke organisaties, (sociale) ondernemers en overheden als een netwerk in de wijk elkaar moeten versterken; dat is geen nieuws. Wat we echter zien, is dat de partners met de meeste en blijvende impact, partners zijn van de wijkbewoners en hun initiatieven faciliteren en ondersteunen.

Partners moeten de wijk zien als een levend geheel en faciliteren alles wat groeit. Laagdrempelig, betrokken en snel reagerend op nieuwe trends of ontwikkelingen. Dat is mensenwerk. We zien grote verschillen in effectiviteit in de wijken. Blijvende impact ontstaat daar waar de mensen van deze organisaties zich verbindt met wijkinitiatieven en betrokken bewoners.

Het initiatief in Laak om met een bakfiets de straat in te gaan en in gesprek te gaan met bewoners heeft geleid tot een aantal nieuwe initiatieven. Zoals Hart voor je straat, waarbij in de straat activiteiten voor en door bewoners worden georganiseerd.

Help initiatieven van sociale ondernemers en inwonersinitiatieven groeien. Investeer in (lokale) ondersteuningsstructuren die dicht bij de burger staan en maatwerk bieden

In Rotterdam Vreewijk richt Humanitas Welzijn zich op het versterken van de sociale netwerken in de wijk. Een groep moeders zijn zo geholpen door ze een ontmoetingsplek in 'De Brink' het buurthuis te geven en hen te ondersteunen in het maken van hun eigen ontwikkelprogramma.

Sluit dus aan op de transitie-energie van sociale initiatieven. Verandering en verbetering kan heel goed komen vanuit bewoners en bevlogen ondernemers. Ga er in eerste instantie vanuit dat je dus geen grote instanties en geen overheid nodig hebt om met elkaar dingen te organiseren. Innovatie komt vooral van de kleine sociale ondernemers en bewonersinitiatieven. Zij reageren veelal sneller op nieuwe vraagstukken of maatschappelijke opgaven en hebben dan vooral hulp nodig bij het vinden van financiën, het opzetten van een sociale onderneming en vinden van medewerkers. De overheid zou er goed aan doen vooral aan de voorkant dergelijke initiatieven te ondersteunen met bijvoorbeeld een start-subsidie en/of training.

Zo verrijk je de wijk en leer je ze zelf vissen. Het gaat erom initiatieven te ondersteunen, zodat mensen zichzelf en elkaar helpen: sociale veerkracht én eigenaarschap bevorderen.

Gemeenten werken soms voor hun beurt. Ze organiseren zelf met de beste bedoelingen incidentele wijkactiviteiten, vaak met heel veel geld. Maar het resulteert geen blijvend effect in de wijk. Wijkwerkers worden zelfs soms verrast door een dergelijke gemeentelijke actie. Ze vragen zich vertwijfeld af waarom er dan bijvoorbeeld geen geld is voor speelgoed en sportmateriaal in de wijk.

“De Impact Academy van Colours of Impact zorgt dat initiatiefnemers een vliegende start maken met hun bedrijf of project.”

Het initiatief ‘Lichtpuntjes van Mariahoeve’ in Den Haag brengt een flinke groep vrouwen op de been. Een pareltje in deze wijk. **Volledig op eigen kracht gestart.**

dr. Gert Schout over sociale veerkracht



Wijkwerkers die effectief zijn ondersteunen het pleidooi van **dr. Gert Schout** (expert op het gebied van social resilience of sociale veerkracht). Hij merkte op dat de systeemwereld te snel de mouwen opstroopt in het sociaal domein, maar dat de leefwereld eerst aan zet moet. We moeten ondersteunen dat mensen zichzelf en elkaar helpen: sociale veerkracht én

eigenaarschap bevorderen. Wijkwerkers zijn de dragers van deze transformatie: (1) organiseer een communities in de wijk; (2) primaire groepen doen het werk; (3) oppassen met (ver)helpen; (4) ondersteunen dat mensen zichzelf en elkaar helpen.

We maken meer kapot dan ons lief is

Om initiatiefnemers te faciliteren zul je dooddoeners en ideakillers moeten vermijden. We hoorden te vaak van initiatiefnemers en wijkwerkers dat de gemeente het initiatief niet wil steunen omdat ze zelf al een loket hebben ingericht om ‘het probleem’ aan te pakken. Het zou elkaar toch ook kunnen versterken? Zelfs een wijkraad toont soms weinig enthousiasme bij nieuwe initiatieven, omdat het buiten hun denkkaders valt. Of dat een professionele hulpverlener een initiatief als bedreiging of concurrentie ziet, in plaats van het te omarmen. We hebben zelfs gezien dat een gemeente een initiatief van een sociale ondernemer zonder overleg heeft gekopieerd en in eigen beheer is gaan uitvoeren. Overigens zonder succes. Of dat een groep vrijwilligers van een opbouwwerker door een gemeenteambtenaar is gekaapt voor z’n eigen wijkactiviteit, maar geen echte verbinding maakte met de vrijwilligers.

Werken aan een levendige wijk vraagt partners die de wijk en z’n inwoners tot bloei willen laten komen

Partners in de wijk zouden wat meer vloeiend over hun eigen institutionele grenzen heen moeten kijken. Ze werken nu te vaak langs elkaar heen blijkt

uit de ervaringen van de wijkwerkers. Wanneer partnerorganisaties met elkaar meer focus en samenhang aanbrenge, door hun collectieve meerwaarde te bepalen, zijn ze beter in staat elkaar te versterken. En zo in het netwerk van partners de individuele belangen onderdeel maken van deze collectieve meerwaarde. Nieuwe vormen van samenwerking zijn dan nodig. Werk aan de wijk als een ecosysteem, waar de individuele belangen van de partners (w.o. overheid, bedrijven, maatschappelijke organisaties, onderwijs, politie) en het maatschappelijk effect in de wijk even belangrijk zijn. Het is de uitdaging om steeds alle betrokkenen scherp te houden op het zien van de collectieve meerwaarde en verder te kijken dan de eigen afdeling of

overheidsorganisatie. De dynamiek van samenwerkende organisaties die ook individueel moeten presteren zorgt voor een optimale outcome voor de wijk.

En als de initiatieven uitblijven?

Soms blijven initiatieven in de wijk uit. Het is dan zaak niet iets nieuws te starten meer eerst sociale ondernemers of inwonersinitiatieven die toe zijn aan opschaling uit andere wijken te betrekken. Ga daarnaast actief de wijk in en ga echt luisteren. Betrek inwoners laagdrempelig en activeer ze op punten waar ze zelf verbeteringen willen. Schrijf ze niet voor wat het beste is. En maak van jou als wijkwerker het bekende wijkgezicht.

Stroop dus niet meteen je mouwen op en rol niet alleen je programma uit. Maar zoek de pareltjes in de wijk, die bereid zijn het verschil te maken.

In een wijklab, zoals in Den Haag Mariahoeve, en in het Uitvoeringsoverleg Schilderswijk met politie, welzijn, gemeente, ed. ontmoeten de partners elkaar en bespreken wat de wijk het meest nodig heeft.

Verrijk de wijk...

...en leer ze

vissen

En als de problemen in de wijk over je schoenen lopen?

Natuurlijk dan is een pro-actieve interventie noodzakelijk. Maar altijd voorzien van sociale context. Zo zijn er wijken in Den Haag waar grote groepen Oost-Europese bewoners met te veel mensen in één huis wonen en geen binding hebben met de wijk. Dan is bijvoorbeeld een gemeentelijke verordening die verkamering tegen gaat een uitstekende zet. Maar niet zonder een sociaal flankerende maatregelen. Omdat er een Poolse opbouwwerker actief is in de wijk, worden schrijnende situaties opgepakt.

Een Poolse moeder die al vele jaren legaal woonde werd uit haar huis gezet met haar kinderen. Doordat papieren nog ontbraken gaven alle formele instellingen niet thuis. Door creatief optreden van de opbouwwerker werd een snelle oplossing gevonden.

Het zou partners sieren wanneer ze meer wendbaarheid organiseren. Dus niet eindeloos met alle partijen overleggen. Dat vraagt om het vertrouwen van de betrokkenen dat de juiste keuzes gemaakt worden, óók als ze niet aan alle tafels zitten. Rolvastheid en niet te snel oordelen, maar elkaar helpen en ondernemend en creatief zijn, zijn kwaliteiten die ertoe doen om samen meters te maken in complexe netwerksamenwerking.

Luisteren kan zoveel meer zeggen: het Luisterloket

“We leggen een harnas van hiërarchie en bureaucratie op mensen, terwijl we hen vragen om flexibel te zijn. Dat is niet logisch. We zijn vergeten dat het om mensen gaat”; aldus de **Ombudsman**.

Wijkwerkers verbazen zich over de veelheid aan loketten die de overheid voor elk probleem organiseert. We geven zo een bureaucratisch antwoord, maar de vraag is of de mens echt geholpen is. Weten we wel wat er echt leeft, wat de vraag is achter de vraag van bewoners. Welke problemen zijn er achter de voordeur? Omdat elke partner maar een beperkte opdracht heeft, luisteren ze slechts alleen in hun aandachtsgebied. Terwijl in veel aandachtswijken eigenlijk alleen multi-probleem situaties voorkomen. Veel hulpverlening kan zich slechts tot één facet van het probleem beperken. Soms werkt een oplossing zelfs niet omdat het verkeerde probleem wordt aangepakt.

Op naar een integraal luisterloket in de wijk?

Inwoners die hulp inroepen bij één van de loketten, krijgen vanzelfsprekend alleen de hulp waarvoor het loket is ingericht. De sectoraal georganiseerde overheidsloketten pakken telkens maar een deel van het probleem aan. Deze loketten zijn niet ingericht om door

”Het loket invordering heeft slechts één doel: de afgesproken miljoenen binnen halen, inclusief boetes en administratiekosten. Dat is namelijk een positieve businesscase. Het loket vraagt niet door naar de achterliggende problemen van de betalingsachterstanden. Hoogstens verwijzen ze door naar schuldhulpverlening.”

te vragen naar achterliggende problemen.

Wat als er in de wijk veel meer integrale luisterloketten

worden ingericht waar het probleem achter het probleem wordt gevonden?!

Waar een passende mix aan oplossingen wordt gezocht in samenspraak met de inwoner. Dit luisterloket kan vervolgens specialisme inroepen bij specifieke instanties en afdelingen en verbinden met het aanbod van sociale ondernemers of welzijnsorganisaties in de wijk.

Trefpunt Vreewijk is zo'n luisterloket. Bevolgen vrijwilligers (in het kader van de participatiewet) werken zich een slag in de rondte om passende oplossingen te vinden voor kwetsbare inwoners en verwijzen ze door waar nodig of noodzakelijk.

Ze doen dat buitengewoon professioneel. Inmiddels verwijzen de sectorale loketten ook door naar het Trefpunt, wanneer ze meer problematiek verwachten. (Persoonlijke noot: de mensen van Trefpunt Vreewijk verdienen een vast baan, omdat ze bewezen waardevol zijn voor de wijk)



Naast schuldhulpverlening, bewindvoering en armoedeverzoeken hebben veel alleenstaande moeders behoefte aan het ontdekken en inzetten van hun talent, om zo duurzaam uit de armoede te komen. Het programma “Financieel Fit aan de Slag met Je Talent” traint deze vrouwen economisch zelfstandig te worden en zelfregie te krijgen. Een passend aanbod voor vrouwen die vooruit willen kijken.

Han uit Rotterdam luistert breed: “Ik sta vooral met ogen en oren naar gemeente, politie en corporaties. Samen met mijn collega’s wijknetwerkers, die met de ogen en oren naar bewoners staan, halen we op wat er echt moet gebeuren in een wijk. Je wilt het liefst dat de overheid doet waar burgers behoefte aan hebben. Erachter komen wat die behoefte is, blijkt niet altijd makkelijk. Er is soms echt iets anders nodig dan waar mensen letterlijk om vragen. Het gaat er dan ook om een wijk en de bewoners goed te verstaan. Wat verlangen burgers? Wat laten de cijfers voor ontwikkelingen zien? Wat vinden andere professionals dat er moet gebeuren?”

Signaleren en evalueren zijn beproefde methodes om de effectiviteit te vergroten

Omdat er een groot verschil is in kwaliteit van wijkwerkers is monitoring en evaluatie van de outcome (dus niet van throughput of output) van belang om de kwaliteit te laten groeien. Zo hoorden we dat jongerenwerk in sommige wijken volstrekt onder de maat is, volgens een wijkwerker, met langjarige ervaring in wijken in verschillende steden. Maar vanwege het ontbreken van goede feedback van hun manager en intervisie met andere jongerenwerkers in andere organisaties is onvoldoende lerend vermogen of ontbreekt een correctiemechanisme.

Ook bij wooncorporaties zijn grote verschillen. De één neemt gelijk actie na een melding, de ander doet niets. Zo pakt de één onderverhuur aan, de ander is al lang blij dat de huur betaald wordt en doet niets. Het blijft mensenwerk. Door veel wisseling in de personele bezetting kan er niets opgebouwd worden.

Signaleren van nieuwe issues door goed te luisteren en daarop een nieuwe handeling te zetten zorgt er voor dat problemen niet uitdijen en de wijk in het ergste geval ontwrichten. Echter we hoorden de klacht dat wijkwerkers ondermijnende activiteiten in de wijk, m.n. witwas bedrijven, signaleren en deze melden. In deze witwasbedrijven worden inwoners ook uitgebuit en bedreigd. Maar vervolgens nemen de medewerkers van de gemeente of politie geen actie.. Daarmee vestigt een bron van criminaliteit en onrust zich in de wijk.

Trendwatchers

Het idee om trendwatchers in de wijken te zetten, kan er voor zorgen dat een trend of probleem in de kiem gesmoord wordt. Zo werd onlangs bekend (CBS-studie) dat jongeren uit Den Haag Zuidwest met name in hun eigen huishouden, familie en klas in aanraking komen met verdachten van high impact crimes. Dat vraagt een specifieke aanpak.

Maar ook oude problemen duiken telkens opnieuw op: Sommige ouders in de Schilderswijk weten niet eens waar hun kind op school zit. Nog steeds vliegen er jonge bruiden in en vindt er eerwraak plaats.

Investeer in onze toekomst, investeer in kinder- en jongerenwerk. Geef kinderen en jongeren een springplank om hun talent in te zetten



Kinder- en jongerenwerk is extreem belangrijk. Elke investering om hen op te leiden en skills te leren zijn het meer dan waard. De Zomerschool voor basisschool kinderen, die tijdens de Corona-periode een achterstand hebben opgelopen, is een buitengewoon mooi initiatief. Jongeren empoweren, zodat ze de weg naar school of werk weer vinden. En uiteindelijk, zoals de **wijkagent** zegt, zijn de drie W's: *Wijf, Werken, Wonen* essentieel om uit de spiraal van armoede en criminaliteit te breken.

Jongerenwerker

Jongerenwerker bouw je niet even op, het duurt twee jaar om je echt te verbinden met de jongeren van de wijk.

Daarom is het zaak dat jongerenwerkers zich langjarig verbinden aan één wijk. Maak ze eigenaar van hún wijk om het schoon en heel te houden. Investeer in het jongerenwerk door opleiding, intervisie en zet ervaringsdeskundigen en rolmodellen in.

Dervin Sno, sociale ondernemer in Den Haag, eens ook een van de jongeren die in een uitkeringssituatie terecht was gekomen, besloot in 2015 dat het tijd was voor een effectieve en verfrissende aanpak die meer aansloot op de behoeften en leefwereld van werkzoekende jongeren en schoolverlaters.

Door zijn persoonlijke levenslessen en ervaring met het project 'Werken aan je Toekomst' (in samenwerking met Codename Future) ontstond het idee om een passend activeringstraject te ontwikkelen, genaamd 'Samen Werken aan je Toekomst' voor jongeren met afstand op de arbeidsmarkt. Aan de hand van deze successen en toenemende vraag van werkzoekende jongeren naar dit traject, heeft Dervin samen met een aantal van de uitgestroomde jongeren in 2018 de Convey Foundation opgezet met als doel meer jongeren op een veerkrachtige en duurzame wijze voorbereiden op de arbeidsmarkt.

Geef meer beslissingsmacht aan de wijkwerkers

Zet wijkwerkers in de lead. Zij zijn de frontliniewerkers. En wat zou het dan mooi zijn wanneer zij de ondersteuning kunnen inroepen van de experts van de sectorale afdelingen van de centrale stad. Nu zijn wijkwerkers veelal eenzijdig afhankelijk van de beleidsregels van de stad.

Snelle interventie kracht in de wijk

Wijkwerkers en sociale ondernemers kunnen snel acteren en voorkomen zo dure last resort oplossingen. Dat is de kracht van wijkwerkers, ze kunnen snel schakelen bij veranderende omstandigheden of nieuwe issues. Binnen drie maanden rollen ze nieuwe programma's uit. De centrale beleidsdiensten van de stad en de rijksoverheid zijn doorgaans veel trager. Ze bepalen elke vier jaar het nieuwe beleid en de prioriteiten in het sociale domein.

Het aantal jonge bankslapers in Vreewijk neemt aanmerkelijk toe. De kostendelersnorm jaagt jongeren het huis uit en langzaam neemt de overlast van deze jongeren in de wijk toe. Alleen een programma aanbieden aan deze jongeren is niet de oplossing. Ze hebben ook woonruimte nodig. Nu hebben wijkwerkers nog geen zeggenschap op het toekennen van woningen aan jongeren.

Jonge moeder met twee kinderen heeft geen multi-probleem-indicatie en komt niet in aanmerking voor noodopvang gemeente. Maar wil, terecht, niet tussen de drugsverslaafden en zwervers zijn met haar kinderen. Trefpunt heeft zelf in hun netwerk een lokale oplossing gezocht buiten de reguliere instanties om.

Verleg het werk van de beleidsdiensten naar de frontliniewerkers in de wijk

Een hartenkreet van enkele wijkwerkers: "Trek de gemeentelijke diensten leeg en geef wijkorganisaties of sociale ondernemers de ruimte hun werk professioneel te doen. Zoals Enver voor jeugdhulp en jeugd-ggz, Humanitas Welzijn of De Mussen voor multiprobleem wijken, specialistische sociale ondernemers als Stichting Colours of Impact en Convey jongerenwerk." Beleidsplannen worden misschien wel effectiever wanneer deze ook door de wijkwerkers worden geschreven.

Maatwerk



Wijkwerkers missen de mogelijkheid om op maat te handelen. Zoals **Pieter Hilhorst** schrijft: "Om maatwerk te kunnen leveren hebben wijkwerkers meer beslissingsmacht nodig."

Wijkwerkers kunnen bij gestapelde problemen niet altijd adequaat handelen doordat meerdere partijen, regels, procedures en financieringsbronnen bij de oplossing

betrokken zijn. En dat staat vaak een voor de hand liggende oplossing in de weg. Loopt een wijkwerker vast binnen de reguliere wegen en kaders? Dan werkt inzet van maatwerk vaak als een breekijzer. Altijd in samenspraak met collega-professionals!

Zo dreigde een asielzoeker geen pleegzorg meer te krijgen doordat hij 18, en dus officieel volwassen, werd. De sociaal werker zorgde ervoor dat de jongen bijzondere bijstand kreeg, waarmee de pleegzorg betaald werd.

Een jonge vrouw (25) is na een lange periode van dakloosheid sinds een halfjaar aan het werk, na een intensief traject. Ook heeft zij een huis gevonden waar ze onder begeleiding woont. Om te groeien in haar werk heeft zij een rijbewijs nodig, maar daar heeft ze niet genoeg geld voor. De gemeente betaalde een deel van de rijlessen uit een maatwerkbudget, ter waarde van ongeveer 500 euro. Dat is een noodbudget voor kwetsbare mensen als snel hulp nodig is en niet duidelijk of en welk gemeentelijk budget beschikbaar is.

Voorwaarde is dat ze minstens een half jaar blijft werken in de baan die ze nu heeft. Bij eerder stoppen, verandert de gift in een lening.

Je bent een rund wanneer je met lokale initiatieven stunt

Koester en ondersteun vrijwilligers. En voorkom frustratie door onnodige regels. Veel professionals zien het werk van vrijwilligers als koffie schenken en naar buiten gaan met bejaarden. Daarbij wordt voorbij gegaan aan het hoogwaardige werk in de wijk. Veelal een full time baan, vol met passie en kracht, en onbetaalbaar.

Platform Vreewijk (alweer 15 jaar werkzaam in de wijk) mag 1% van de huurverhoging besteden aan de bewoners in de wijk (117.000 euro/jr), maar door een verbod van het Ministerie van BZK om corporatiegeld te besteden aan andere zaken dan fysieke maatregelen (schoon, heel en veilig) is de fut eruit. De **kerstactie** was favoriet bij het platform, de woonadressen van wijkbewoners die geen kerst konden betalen kregen ze van allerlei partners. Zo kregen 200 mensen een tegoedbon van 50 euro te besteden bij ondernemers in de wijk. In de wijk ontstond daardoor een prachtig 'wij-gevoel' en gaf het gezinnen en ouderen die in armoede leven toch nog een beetje kerst en de lokale wijkconomie kreeg een kleine impuls. Helaas is dit initiatief door regelgeving van bovenaf om zeep geholpen.

Zoek de randjes op bij actieve buurtbewoners

Goede initiatieven worden te vaak niet gesteund, omdat ze niet meteen in de smaak vallen of niet de juiste projectentaal hebben gebruikt. Dit blijkt uit een rondgang langs actieve buurtbewoners. Deze buurtbewoners zijn gestopt met het tonen van initiatief en zijn teleurgesteld. Het zou helpen dat er dan een wijkwerker is die de randjes wil opzoeken van de regels en voorzieningen. Of gebruik kan maken van een wijkfonds dat initiatieven steunt en vooruit helpt.



“Een in de proeftijd werkende sociaal werker kreeg een slechte beoordeling, niet omdat ze cliënten niet effectief en accuraat hulp gaf, maar omdat ze de voorgeschreven aantallen doorverwijzingen niet haalde. Het loket was bedoeld om mensen zo snel mogelijk door te verwijzen naar de tweedelijns zorg.”
— Sabina



Maak echte impact op de leefbaarheid in wijken

Waakvlamfunctie: Nu doorpakken in Coronatijd en verleg de aandacht in de wijk naar vroegsignalering en preventie



Het aantal kwetsbare personen die wonen in de meest kwetsbare wijken blijft maar toenemen. Dit kunnen we voorkomen wanneer we kwetsbare groepen eerder bereiken, en daardoor überhaupt in hevige problemen terechtkomen. Door de coronacrisis zijn bepaalde vraagstukken urgenter en uitvergroet. Dat zien we bijvoorbeeld bij armoede en schulden, daginvulling, eenzaamheid of depressie,

leerachterstanden, schooluitval of baanloosheid. Juist nu kunnen we voorkomen dat inwoners dieper in de problemen komen.

De waarde van wijkwerkers is dat ze in de directe leefomgeving van mensen aanwezig zijn en daardoor problemen en kansen vroegtijdig op het spoor kunnen komen en zij samen met inwoners kunnen zoeken naar passende oplossingen. Wijkwerkers hebben een antenne om veranderingen bij mensen en in de omgeving waar zij werken in een vroeg stadium waar te nemen. Hiermee voorkomen zij dat kansen blijven liggen of dat problemen groter worden en mensen in een negatieve spiraal terecht komen. Kwetsbare bewoners in corporatiewijken krijgen te laat of te weinig ondersteuning. Een vroege signalering van problemen, de waakvlamfunctie, moet terugkomen in de wijken. Dat is ook de conclusie van een onderzoek dat Andersson Elffers Felix (AEF) recent op verzoek van Aedes uitvoerde.

De Schilderswijk Moeders, een project dat al vier jaar bij het wijkcentrum De Mussen in Den Haag loopt, is zo'n project waarbij vrijwilligers een brugfunctie tussen doelgroep en hulpverlening vervullen. 'Er is sprake van een moeilijk bereikbare groep geïsoleerde vrouwen, die met veel problemen kampt en weinig zelfredzaam is. Met de inzet van vrijwilligers – de Schilderswijk Moeders – worden deze vrouwen bereikt. Ze worden aangesproken op het schoolplein, in een park.' De Moeders fungeren als een goede vriendin die luistert, advies geeft. De Schilderswijk Moeders gaan vaak mee naar afspraken en begeleiden de vrouwen bijvoorbeeld naar trainingen van Colours of Impact. Op deze manier leren ze kansen te creëren.

Geef de wijk de regie over hun eigen brede welvaart, maak dat de beleidsafdelingen van de centrale stad dit ondersteunen!

In een levendige wijk is de fysieke leefomgeving (wonen en openbare ruimte) op orde, heeft de wijk een bloeiende wijk economie en sluiten de sociale netwerken en voorzieningen voor kwetsbare inwoners aan op de behoefte. Nu werkt het veelal anders om, de centrale beleidsafdelingen rollen hun plannen uit over de wijk en doen dat met weinig aandacht voor de andere aspecten van de brede welvaart. De wijk staat dan in de reactieve positie. Fysieke kwalitatieve hoogwaardige inrichting van de wijk legt de basis voor een leefbare wijk.

Aan de andere kant moeten we ook niet weggijken wat de gevolgen zijn van een eenzijdig woningtoewijzingsbeleid, zoals een toename aan criminaliteit,



armoede, drugs en overlast. Dit komt ook voor een deel, omdat in sommige wijken als Laak en Vreewijk de huren relatief laag zijn. De wooncorporaties hebben hier niet altijd oog voor en betrekken de wijkwerkers te weinig bij hun beleid.



Den Haag

Opening

Nieuwe broodcontainer Fakonahof



Woensdag 27 februari
12.00 – 15.00 uur

Workshop brood bakken
Broodkapje act
Buurtfeest

Brood hier,
geen zakjes!



In de Schilderswijk wordt regelmatig geïnvesteerd in de openbare ruimte. Met de herinrichting van het stationsplein Holland Spoor in combinatie met een actief handhavingsbeleid is deze omgeving weer prettig vertoeven. Mooi voorbeeld is ook de aanpak van het rattenprobleem in Den Haag. Oorzaak was dat de Islamitische geloofsgemeenschap brood niet mag wegdoen als afval, waardoor ze het aan de vogels gaven. Nu zijn er broodbakken geplaatst, zodat het brood gebruikt kan worden voor het bereiden van voedsel of als diervoeder.

Verbindt sociale programma's aan fysieke of economische investeringen

De wijkwerkers focussen op drie speerpunten in de wijk:

1. Voor alle bewoners een geschikte baan, opleiding of vrijwilligersfunctie, zodat niemand werkloos en alleen thuiszit.
2. Een veilige, prettige omgeving, met goede woningen voor verschillende doelgroepen en een mooi en veilig ingerichte openbare ruimte.
3. Volop ontplooi- en ontwikkelmogelijkheden voor kinderen en jongeren.

Wanneer we wijken structureel sociaal willen heroveren of laten groeien op de sociale ladder dan kan dat alleen met een samenhangende aanpak. De meerjarige integrale gebiedsaanpakken in bijvoorbeeld de Afrikaanderwijk (Feijenoord, Rotterdam) zijn succesvol. Naast volkshuisvestelijke investeringen is hier werk gemaakt van het realiseren van goede wijkvoorzieningen, van verbetering van scholen en de kwaliteit van het onderwijs, van gerichte (schuld)hulpverlening, het stimuleren van bewonersparticipatie en imagoverbetering. Het leefklimaat in stagnerende wijken, zoals Moerwijk (Escamp, Den Haag), laat zien dat fysieke investeringen keihard nodig kunnen zijn om de kwaliteit van woningen en woonomgeving op peil te brengen, maar dit is slechts een onderdeel van de puzzel. Een langdurige sociale inzet is nodig om deze wijken voor afglijden te behoeden en het geloof in een betere toekomst te doen groeien.

Wijkeconomie versterken

Een sterke wijkeconomie is goed voor een levendige wijk, schept een klimaat voor nieuwe ondernemers en biedt kansen voor jongeren die een baan zoeken. De diversiteit aan eetculturen in de wijk kan aanleiding zijn voor bijvoorbeeld een mondiale eetboulevard. Hiermee ontstaat een aantrekkingskracht op toeristen en biedt het werkgelegenheid voor minder geschoolde arbeiders. Juist voor deze groep zijn er nu veel te weinig arbeidsplaatsen in de steden.

Van de professionals in de wijk mag je trouwens verwachten dat ze in de wijk hun producten en diensten inkopen.

”Humanitas Welzijn hanteert de norm dat voor de catering van activiteiten altijd bij de plaatselijke winkeliers ingekocht wordt.”

Focus meer op kansen en talenten dan alleen aan problemen en tekorten te werken

Te vaak wordt alleen het probleem als aanleiding gezien om hulpverlening te starten. Terwijl, zo blijkt uit ervaring van de Stichting Colours of Impact, deelnemers aan hun talentprogramma een schat aan mogelijkheden hebben om hun eigen leven weer op de rit te krijgen. Veelal in combinatie met schuldhulpverlening of een sollicitatietraining. Zo hanteren we talenten, eigenwaarde en vaardigheden als vertrekpunt bij het begeleiden naar economische zelfstandigheid en zelfregie.

In het DNA van Colours of Impact en Humanitas Welzijn zit dat we altijd op zoek gaan naar wat mensen wél kunnen. Zo pakken we dit ook aan. We proberen te zorgen dat wat we aanbieden, zo goed mogelijk aansluit bij de vraag die mensen hebben. We zien best veel hulpacties ontstaan die niet goed aansluiten bij de vraag. Het is belangrijk dat je eerst de vraag ophaalt en goed in kaart brengt waar mensen precies mee zitten. Als mensen in armoede behoefte hebben aan meer zelfvertrouwen en eigenwaarde en je biedt alleen een boodschappenpakket aan, dan schiet het zijn doel voorbij.



Cynthia van Colours of Impact:
“Je ziet mensen steeds meer stralen en je ziet dat ze een sterker zelfbeeld ontwikkelen, echt met een positieve blik op de wereld en hun eigen toekomst.”

Met cultureel communiceren meer ontwikkelkracht creëren

Er gaat heel vaak wat mis tussen mensen in de wijk, en dat is vaak terug te voeren op een ernstig gebrek aan communicatie en begrip. Op scholen tussen de kinderen zelf maar ook tussen leerkracht en ouders, tussen buurtbewoners, tussen vrijwilligers, tussen wijkwerkers en in het gesprek van

hulpverleners en hulpvragers. Tekorten in de communicatieve vaardigheden van bewoners, belemmeren ook het vinden en aangaan van ondersteunende netwerken en vangnetten.

Ook het gebrek aan vaardigheden in cross culturele communicatie leidt tot onbegrip. Door ervaringsdeskundigen en vrijwilligers als culturele wijk-verbinders op te leiden en in te zetten die uit de doelgroep komen, in de taalcultuur eigen zijn en begrijpen welke culturele achtergronden zwaarwegend zijn, creëer je ontwikkelkracht in de wijk. Want als mensen uit verschillende culturen echt gaan verbinden ontstaan er initiatieven.

”Het geheim van het succes van de Schilderswijk Moeders?

‘Het succes zit in de diversiteit van het team, het commitment van de vrouwen is zo groot. Deze vrouwen zijn soms echt 40 uur per week bezig en bevinden zich toch in het grijze gebied van de hulpverlening, daarom is professionele begeleiding ook erg belangrijk. Mijn collega en ik zitten er echt bovenop. De moeders krijgen acht weken lang een training voordat ze aan de slag kunnen, wekelijks komen ze samen en krijgen voorlichting over allerlei thema’s en maandelijks zijn er – met kleinere groepen – intervisiebijeenkomsten waarin bijzondere casussen worden besproken. De groei die de Schilderswijk Moeders zelf doormaken, is volgens Werter een ander groot effect van het project. ‘Ik heb deze vrouwen vier jaar geleden hier zien binnenkomen en het is haast niet uit te leggen hoe zij zich hebben ontwikkeld. Hun zelfvertrouwen is zo gegroeid, ze zijn een rolmodel geworden. Voor de vrouwen die ze begeleiden, voor de familie, voor de wijk.’”

Armoede... meer dan een tekort aan geld

Armoede heeft een enorme negatieve impact op de wijk. Armoede is niet beperkt tot de aandachtswijken, maar het verzamelt zich daar wel, veelal door het aanbod van woningen met lage huurprijzen. In sommige straten van Moerwijk (Den Haag) leeft iedereen in armoede en heeft hoge schulden. Armoede en schulden hebben een veel breder effect dan alleen geldzorgen. Van armoede en schulden krimpt alles: zelfredzaamheid, eigenwaarde, perspectief. Er zijn boeken vol geschreven over de gevolgen van armoede. En die gevolgen liegen er niet om. Armoede werkt negatief door op bijna

alle levensgebieden. Mensen die leven in armoede hebben doorgaans een slechtere gezondheid, eten en wonen slechter, leven vaker in een sociaal isolement en armoede kan op den duur zelfs het denkvermogen beperken. De gevolgen voor kinderen die opgroeien in armoede zijn nog groter. Dit leidt vaak tot achterstand die nauwelijks is in te lopen. (www.alliantiekinderarmoede.nl). De wijk komt hierdoor in een negatieve spiraal.

De vele vangnet initiatieven als voedselbank, gemeentelijke kortingspas, leergeldmiddelen, etc., zijn enorm belangrijk, maar het is de kunst om vooral te investeren in mensen, hun eigenwaarde terug te geven en weer kansen te creëren.

We denken aan de volgende drie grote stappen:

1. **Train** mensen vanuit talent en eigenwaarde uit de armoede. Zodat ze weer zelf de regie kunnen voeren op hun leven en economisch zelfstandig worden.

De training “financieel fit aan de slag met je talent” van Colours of Impact heeft inmiddels 200 vrouwen hun eigenwaarde terug gegeven en zetten nu hun talenten in een baan of ondernemen in markt of maatschappij

2. **Start** een breed schuldenoffensief, om schulden op te schorten of zelfs kwijt te schelden, in overleg met de betrokkene. De overheid zou hierin het voortouw moeten nemen als één van de grootste schuldeisers, zowel lokaal als nationaal.

Experimenten van bijvoorbeeld gemeente Arnhem en het Kansfonds bouwen voort op goede resultaten uit de UK. “Wij gaan een pilot doen waarin we in Nederland mensen in armoede geld geven. Daarmee maken we het mogelijk dat gezinnen in armoede zelf bepalen waar ze het meeste behoefte aan hebben. Een oplossing die simpel en vernieuwend is en uitgaat van een positief mensbeeld. Ingewikkelde problemen vragen niet altijd een ingewikkelde oplossing.”

3. **Integreer** gemeentelijke geldloketten in het wijkwerk, omdat armoede en schulden niet het enige probleem is en bij niet tijdig ingrijpen het nieuwe problemen creëert. Ook de invordering van achterstallige betalingen naar de gemeente zou zich tenminste moeten verbinden met een integraal wijkloket of het eerder genoemde luisterloket.

Het Trefpunt in Vreewijk is zo'n laagdrempelig loket waar op maat gewerkt wordt aan passende oplossingen en inwoners geholpen worden in het doolhof van overheidsloketten en armoedeverzoeken hun weg te vinden.

”In Laak zijn goedkope huurwoningen gebouwd. Op zich een goede zet, gezien het grote tekort. Echter deze locatie heeft geen groen of open ruimte en komt naargeestig over. Er ontbreken ook voorzieningen. De wijkwerkers vrezen dat op deze plek de leefbaarheid snel zal afnemen.”



Bouw aan een effectief sociaal netwerk rondom mensen

Enkele citaten uit onze gespreksronde: 'Kinderen en jongeren hebben meer aan hun netwerk dan aan een therapeut.' 'Ik ben vooral uit mijn uitzichtloze situatie gekomen door mijn eigen sociale netwerk. De loketten van de overheid gaven me eerder meer stress en wakkerden mijn onzekerheid aan dan dat ze er echt voor me waren. Gelukkig had ik goede vrienden en familie.'



*Wie getraumatiseerde kinderen écht wil helpen, moet investeren in hun naaste omgeving, zegt de Amerikaanse kinderpsychiater en hersenspecialist **Bruce Perry**. 'Sociale steun biedt tegenwicht voor wat jongeren thuis meemaken' Juist kwetsbare jongeren hebben de steun van betrouwbare volwassenen hard nodig. Krijgen ze die niet, dan kun je hun netwerk versterken door aan te sluiten op hun leefwereld, zegt Streetcare-medewerker Kim*

Jolink. 'Zeker ook online.'

Wijkwerk zal zich meer moeten richten op het sociale netwerk rondom de inwoners en niet alleen maar programma's willen uitrollen. Met meer aandacht voor het verbeteren van de wisselwerking tussen personen en hun sociale omgevingen werk je aan de veerkracht van een wijk. Wijkwerk is dus individu- én omgevingsgericht. Dat betekent dat wijkwerk inzet op competentieversterking van mensen in een kwetsbare situatie én op conditieverbetering in de omgeving van mensen: hulpbronnen aanboren, sociale netwerken versterken, ondersteunen van verbindende inwonersinitiatieven die het gesprek aangaan over sociale problemen van mensen en ervaringen delen.

De jeugdwethouder Verschuren (SP) Midden Groningen vindt dat er te veel en te snel hulpverlening wordt ingezet. 'In veel gezinnen moet echt wel wat gebeuren, maar anders. Ik denk zeker dat we veel te maken hebben met opvoedingsonmacht, met schulden, met stress. Veel ouders hebben het nooit van hun ouders meegekregen hoe je je kinderen moet opvoeden; dat wordt van generatie op generatie doorgegeven. Daar past de jeugdhulp die wij nu leveren niet echt goed bij.' Veel meer praktische ondersteuning nodig, i.p.v. goede gesprekken of brut ingrijpen in het gezag van ouders.

In Vreewijk is de "kotergroep" door en voor moeders uit de wijk opgericht. In deze groep staat het vrouw en moeder zijn centraal en spreken & beleven ze in veilige en vertrouwde omgeving. Zij stellen hun eigen programma samen met een mooi mix van 'eindelijk tijd voor zichzelf' en trainingen op het gebied van opvoeden, inzetten van talenten en omgaan met geld.

Meer maatwerk, breek uit de beleidskokers

Wijkwerkers werken in een systeem dat verkokerd opereert. Het gevolg is dat ze wel een plan kunnen maken dat integraal is, maar geen beslissingsmacht hebben over de onderdelen van dat plan. Het is daarom nodig om dwars door de gemeentelijke kokers te denken en te rekenen. Daar hoort een andere vorm van organiseren, leren en financieren bij. Ontschot en gericht op maatschappelijk effect op de lange termijn. Alleen zo kunnen we doen wat nodig is. Individueel- en onconventioneel maatwerk (bijv. dak- en thuislozen) is dan veel effectiever.

Impact is ook groter naarmate er accuraat en snel gereageerd wordt op nieuwe ontwikkelingen in de wijk. Door het uitblijven van lange procedures met ingewikkelde formulieren, en snel te reageren of initiatieven van ondersteuning en geld te voorzien, herwinnen we het vertrouwen van de wijk.

Soms zijn het noodpakketten bij acute en schrijnende situaties, die het verschil maken. Die mogen nu niet in de wijk toegekend worden, omdat dat geen beleid is.

In Vreewijk leven veel mensen onder bewindvoering en inkomensbeheer. Soms is er een onverwachte gebeurtenis en brengt een noodpakket even rust in de tent. Maar daar zijn dan geen formele potjes voor. De betrokken medewerkers zamelen nu soms geld in voor een boodschappenpakket.

De sleutelpartners die de bestaanszekerheid van inwoners kunnen vergroten

De overheid

Er zijn grosso modo drie verschijnselen die bestaanszekerheid van mensen kunnen ondermijnen;

1. Formulieren, loketten, gesprekken, regelingen. Hoe dieper je in de shit zit, hoe moeilijker het is om hulp te krijgen.
2. Als je iets fout hebt gedaan, dendert het 'recht' als een sneltrein over je heen. Boetes worden automatisch verhoogd en individuele beoordeling ontbreekt.
3. De problemen zijn verdeeld over talloze instellingen die niet samenwerken.

Dit zorgt ervoor dat gezinnen in een neerwaartse spiraal terecht komen, waarbij elke vorm van menselijkheid is verdwenen.



”Zo vertelde een inwoner van Rotterdam dat de medewerker invordering niets kon doen ‘zo is het systeem gewoon. Dus ook bij 50 euro wanbetaling wordt automatisch het incassobureau ingeschakeld”.

Wooncorporaties

In woningen wonen mensen. Ook wooncorporaties hebben een beslissende rol bij de leefbaarheid en bestaanszekerheid van een wijk. En dat heeft niet alleen te maken met de stenen, maar ook met de mensen die er in wonen. Helaas is er een strikte scheiding bedacht tussen de verantwoordelijke voor de stenen en de mensen die er wonen. De wijkwerkers vragen om dit standpunt van de rijksoverheid te heroverwegen. Want het gaat te vaak mis:

- Goedkope woningen in aandachtswijken worden toegewezen aan personen in armoede die vaak een multi-probleem situatie meenemen. De draagkracht van veel aandachtswijken wordt overschreden.
- Daarnaast is het passend toewijzen van een huurwoning een prachtig systeem, maar wanneer het inkomen gelijk blijft en er elk jaar een huurverhoging van 3% volgt, is na drie jaar de financiële grens bereikt, ook omdat de huurtoeslag niet meegroeit.
- Veel mooie grote woningen worden in de wijk verkocht, terwijl een grote behoefte is aan betaalbare woningen voor grote gezinnen. Datzelfde gebeurt met de actie ‘van groot naar beter’, waarbij ouderen uit een grote gezinswoning naar een kleinere gelijkvloerse woning. Maar groot wordt verkocht. De huurdersvereniging, wijkwerkers en politie zien de leefbaarheid in de wijk achteruit gaan maar hebben weinig in de melk van de corporatie te brokkelen.

Geld zonder grenzen

Groeien in plaats van bemoeien

Laat een initiatief groeien en tot bloei komen in plaats het te willen aansturen. De gemeenten zouden meer vertrouwen en meer eenvoudige procedures kunnen hanteren bij wijkinitiatieven. Sociaal ondernemers, wijkwerkers en inwoners met initiatieven voor de wijk besteden nu veel tijd aan het bijeensprokkelen van geld. De gemeentelijke procedures voor subsidie spannen dan meestal de kroon. Ook wanneer ze van jaar tot jaar bewezen succesvol zijn, moeten ze weer de subsidiemolen van de gemeente in.

Dit is de ervaring van vrijwel alle respondenten, zoals Colours of Impact, kinderwerk in de wijk, buurtmoederproject, Convey jongerenwerk, etc. Sociale ondernemers en vrijwilligers in de wijk, zou je bijvoorbeeld ook ontwikkelruimte en -geld kunnen geven, als een aanmoedigingspremie. Zeker wanneer ze bewezen effectief zijn. Geef ze ruimte om verder te groeien.

Vrouwen-emancipatiewerk in Rotterdam kent een dusdanig ingewikkeld en langdurig subsidietraject dat sommige respondenten hun initiatief stoppen. Terwijl ze initiatieven willen toejuichen, ontstaat er frustratie en geven sociale ondernemers en inwoners de moed op.

Er bestaat het idee dat de centrale stad onvoldoende oog heeft voor de kracht van dit wijkwerk, terwijl kosten nog moeite bespaard worden om stadsbrede sociale projecten van de grond af aan op te bouwen. Vaak zelfs zonder de wijkwerkers en bestaande goedlopende initiatieven hierin te betrekken of hen een rol te geven.

Integraal financieren in de wijk met een wijkbegroting

Meer integraal/grenzeloos organiseren en financieren van interventies in de wijk, zorgt voor een synergetisch effect en sluit beter aan bij de behoefte en de initiatieven in de wijk. De wijkwethouder zal ruimte moeten nemen om snel te handelen en nieuwe initiatieven die voorzien in een behoefte te ondersteunen. In Rotterdam heeft de gemeente ballen getoond door het budget voor welzijn in de wijk (financiële) ruimte te geven in effectieve wijkaanpak.

”Humanitas Welzijn gaat in Rotterdam met hun beperkte budget uit van de initiatieven in de wijk. Zij willen verbinden met allerlei initiatieven in de wijk en iedere partij in hun kracht zetten. Centrale vraag die zij stellen: “Wat heb je nodig? Welke ondersteuning verwacht je van mij? Hoe kunnen wij jou groter maken?”

Allerlei dicht geregelde sectorale geldpotjes zitten vaak het opgave gericht werken in de wijk in de weg. Maar ook scherpe gebiedsgrenzen van wijken of stadsdelen hinderen een effectieve aanpak, immers de problematiek en de mens stoort zich niet aan deze administratieve grenzen. Dat geldt ook voor leeftijdsgrenzen van max. 27 jaar voor jongerenwerk, terwijl de ondersteunende hulp nog net niet af is.

Het is volgens wijkwerkers het waard te onderzoeken hoe met een veel grotere gemeentelijke wijkbegroting, waarover de wijkwethouder beschikt, waarin zowel de outcome (fysiek, sociaal en economisch) als het budget is geregeld, meer efficiëntie wordt bereikt. En zo de levende wijk integraal kan faciliteren en laten bloeien.

Financier de beoogde impact en stuur niet op het hoe

Sturen en financieren op effecten vraagt om vertrouwen. Organisaties zijn veel tijd kwijt aan kwartaalrapportages, aantallen controleren van activiteiten en deelnemers. Gebrek aan vertrouwen maakt dat een sturende (zonder echte kennis van zaken) en controlerende gemeente de grotere

welzijnsorganisaties geen ruimte geeft om hun vak uit te oefenen. Dat leidt tot onnodig hoge administratieve lasten. Natuurlijk is het goed om te meten of er positieve veranderingen in de wijk ontstaan. En daar vervolgens het goede gesprek over te voeren. We ontraden het in zee gaan met één grote welzijnspartner, die te makkelijk geld krijgt en de innovatieve krachten in de wijk verdringt.

”Goed lopende activiteiten moeten zich telkens weer bewijzen of worden onmogelijk gemaakt door administratieve regels. Zo is ‘hart voor je straat’ gestopt, omdat er geen geld meer aan eten en drinken besteed mag worden. Terwijl dat nu juist de verbinding mogelijk maakte met wijkbewoners. Een aantal wijkbewoners zijn na de eerdere Hart voor je Straat actie inmiddels zo actief dat ze zelfstandig financiering vinden bij fondsen voor hun plannen.“

Onbehagen van de wijkbewoner

Wat ons ernstig verontrust bij het spreken van inwoners in aandachtswijken is een diepgeworteld wantrouwen naar de overheid. Dat verklaart waarom onafhankelijke initiatieven in de wijk een veel grotere belangstelling kennen dan de initiatieven van de overheid. Om dat vertrouwen te herstellen slaan deze onafhankelijke initiatieven een brug naar de voorzieningen van de overheid. Het zou de overheid sieren om zichzelf een wat minder grote rol te geven en de partners in de wijk, die in de frontlinie staan, meer ruimte te geven.

Angst voor de overheid “de overheid maakt je problemen groter”

Het gonst in de wijk: de overheid pakt je kinderen af (Veilig thuis, CJG en Jeugdzorg) wanneer je een vraag over opvoeden hebt, pikt je loon in als je je meldt met geldproblemen, legt zonder enige vorm van menselijk contact administratieve boetes en aanmaningen op, bij het per ongeluk verkeerd invullen van een formulier ben je meteen een fraudeur, PsyQ snapt er niets van etc. Wijkwerkers krijgen te vaak dit soort verhalen te horen. Daar komt nog bij dat mensen uit bijv. Congo de overheid in hun thuisland kennen als corrupt en crimineel. Het doen van BTW aangifte of het aanvragen van toeslagen durven ze om die reden niet zelf niet te doen.

Bij betalingsachterstanden van gemeentelijke belastingen is de vaste (geautomatiseerde) werkwijze elke menselijkheid verdwenen. Een telefoontje aan de inwoner om te horen wat er aan de hand is zou al veel oplossen.

Doolhof aan loketten en onbegrijpelijke formulieren

Het ‘bureaucratisch harnas’ van overheidsloketten, waarbij de regels belangrijker zijn dan de bedoeling, duwt kwetsbare groepen steeds dieper in de shit. Ooit zorgde de verzorgingsstaat voor bestaanszekerheid. Voor geld. Voor banen. Maar de overheid zorgt niet meer voor oplossingen, maar bestrijdt vooral nog symptomen. En onbedoeld brengt ze burgers daarmee juist in de problemen.

Kwetsbare inwoners kunnen een beroep doen op vele maatschappelijke vangnetten, privaat en publiek. Maar deze kwetsbare inwoners zijn veelal niet in staat in de doolhof aan loketten, met allemaal een eigen intake procedure, en ondersteunende initiatieven van welzijnspartners hun weg te vinden. Daar komt nog bij dat bijvoorbeeld bij betalingsachterstanden de problemen zich verder opstapelen, niet in het minst veroorzaakt door de overheid zelf. De toenemende stress veroorzaakt ook een afnemend vermogen om een weg te vinden uit de problemen.

De eerder genoemde **luisterloketten** in de wijk zouden deze kwetsbare groepen kunnen helpen in dit doolhof aan loketten en onbegrijpelijke formulieren. Of nog beter, deze luisterloketten neemt de intake over en krijgt de bevoegdheid om op maat hulp te bieden.

Laaggeletterdheid

Wanneer je beseft dat bijvoorbeeld in Laak (Den Haag) 50% laaggeletterdheid is, dan zijn onbegrijpelijke formulieren een drempel om gebruik te maken van de voorzieningen. Overigens zijn inwoners die een hoge opleiding hebben genoten ook vastgelopen in onbegrijpelijke formulieren. Zo vertelde iemand dat na een verwarrend gesprek met de instantie achter het loket ze in eigen familiekring de oplossing voor haar schulden heeft gezocht.

Veel mensen vallen buiten de formele regels, terwijl ze wel voldoen aan de bedoeling achter de regels. Door toenemende huishoudens in armoede komen er steeds meer mensen in de knel en blijken uit de ervaring van wijkwerkers de gemeentelijke regels eerder een belemmering dan een hulp om uit de armoede te komen. Huren stijgen maar door en huurtoeslag stijgt niet mee. Zorgkosten nemen toe en de zorgtoeslag dekt niet veel. AOW'ers hebben moeite de eigen bijdrage aan de zorgkosten zelf te betalen. Kinderen boven de 18 moeten de deur uit vanwege de kostendelersnorm, die een gezin anders in grote financiële problemen brengt.

Persoonlijk verhaal Annemiek: Annemiek's dochter kreeg van DUO te horen dat door Corona haar studie vroegtijdig is gestopt en door gebrek aan nieuwe studenten niet meer zal starten in het nieuwe studiejaar. DUO heeft met terugwerkende kracht de studiefinanciering stopgezet en of ze het teveel betaalde geld direct wil terugstorten op straffe van Annemiek is grotendeels afgekeurd en leeft van een kleine uitkering. In de procedure om bijstand aan te vragen voor haar dochter werd een fout in de verwerking van de aanvraag door de overheid gemaakt, waardoor de bijstand in eerste instantie werd afgewezen. Ze heeft haar laatste beetje spaargeld moeten opeten om dit te overbruggen.

Overheid toon meer menselijkheid en empathie

De overheid is verworpen tot een regelfabriek, ingericht naar de gemiddelde hulpvraag en georganiseerd volgens de sectorale beleidsafdelingen. Uitzonderingen en complexe vragen bestaan in deze wereld niet, lijkt de gangbare opvatting.

Van alle wijkwerkers horen we hetzelfde, er is een groot gebrek aan empathisch en generatief luisteren bij overheidsloketten. Echte

Van alle wijkwerkers horen we hetzelfde, er is een groot gebrek aan empathisch en generatief luisteren bij overheidsloketten.

belangstelling voor de achterliggende hulpvraag ontbreekt. Veel kwetsbare inwoners hebben het gevoel dat ze eerst moeten bewijzen dat ze de zaak niet willen oplichten. De checklist aanpak van fraude is pagina 1 van de intakeprocedure. Of, zoals de afdeling invordering zegt: "de meeste mensen proberen je te tillen, dus geloof hun zielige verhaal niet!" Met empathisch en generatief te luisteren probeer je eerst te begrijpen wat de hulpvraag is en hoe je met de betrokkene een goede

oplossing kan vinden. De checklist aanpak fraude moet een keer op tafel komen, maar doe dat op een natuurlijk moment in de intake.



**“Leefbaarheid moeten we
bij de bron aanpakken”
— Corinne**

Werkt het zoals het werkt? One size fits all?



Maak van het luisterloket in de wijk een echte frontoffice met beslissingsmacht en maak van de centrale stad de specialistische backoffice

Wordt het niet eens tijd de wijk het voortouw te geven in het leveren van voorzieningen en maatwerk voor mensen. Wat het zijn de mensen die de wijk maken, niet organisaties. Wij stellen voor in de wijk één integrale frontoffice te maken waar door echt te luisteren de intake plaatsvindt. De centrale stad kan ingeroepen worden als specialistische backoffice. Maar de wijk is niet sexy. Centrale programma's doen het politiek veel beter. Wijkwerkers vermoeden dat de wijk daardoor op achterstand blijft staan, tenzij bestuurders de noodzaak inzien om het systeem te kantelen.

Nederland is bezaaid met verkokerde loketten, instellingen, afdelingen en programma's die afgerekend worden op het oplossen van deelproblemen. Wat niet helemaal lukt of waarvoor geen loket beschikbaar blijkt, komt in de wijk of bij ideële instellingen terecht. De last resort voorzieningen. Althans

dat is de theorie. Bestuurders en leiders maken zo nodig nieuwe centrale loketten of starten programma's. Allemaal vanuit de gedachte dat groepen mensen met een gelijksoortig probleem op één manier kunt oplossen. One size fits all. We hebben echter te maken met mensen en niet alleen met probleemcategorieën.

”Geef je een eenzame oudere Prozac of stuur je ze naar de bingo?”
— Saskia



Luisterloket: Regelt zelf passende hulp

Inmiddels groeit de groep die niet of maar in beperkte mate passende hulp vindt. De overheid gaat ook voorbij aan het feit dat een meerderheid van de mensen worstelen met meer problemen tegelijkertijd. Een frontoffice in de wijk kan dan met de betrokkene een passende mix aan voorzieningen treffen, gericht op een duurzame oplossing. Zo zijn niet alle mensen zonder baan geholpen met enkel sollicitatietraining & -plicht, maar hebben ze ook training nodig om zich in een baan te ontwikkelen. Dan werk je aan een duurzame oplossing waar mensen weer economisch zelfstandig worden.

Luisterloket: Biedt snelle hulp en heeft oplossend vermogen

Snelle interventies zijn het beste mogelijk in de wijk, om erger te voorkomen. Doordat je dichterbij de leefwereld van de inwoners staat, signaleer je sneller wat er mis kan gaan. Deze meer op preventie gerichte aanpak, blijkt veelal veel goedkoper. Nu moeten de wijkwerkers doorverwijzen en horen achteraf dat er iets mis gegaan is of dat ze zelfs (vaak onterecht) geweigerd zijn bij het loket.

Onderzoek naar de kosten- batenanalyse van de Mussen in de Schilderswijk laat zien dat het buurtmoeders project positief is. Hoge kosten in de tweedelijns zorg worden zelfs vermeden.

De trainingen van bijv. Colours of Impact en van Convey zet deelnemers in hun eigen kracht, waardoor ze uit de cirkel van armoede en negatief zelfbeeld breken en bouwen aan een duurzaam economisch zelfstandig leven.

De wijk krijgt bij het vergroten van hun rol de bevoegdheid om bij nieuwe ontwikkelingen binnen enkele maanden passende programma's in te

“Wanneer we moeten wachten op nieuw beleid van de centrale stad of het rijk dan gaat daar veelal drie jaar overheen en dan ben je drie jaar te laat.”

kopen of met de partners in de wijk zelf te ontwikkelen. De wijkwerkers willen meer evalueren met ondersteuning van onderzoeksprogramma's of ze met de maatregelen het gewenste effect bereiken. Wanneer blijkt dat de kosten de wijk overstijgen moet een beroep gedaan kunnen worden op centrale of landelijke geldpotten, zonder dat gewacht moet worden op nieuw centraal beleid. Deze way out blijkt nu in de Coronacrisis te werken, echter veel geld blijft nu nog hangen in

de beleidskolommen.

Luisterloket: Signaleert trends

In de wijk worden patronen eerder herkend. De trendwatchers in de wijk geven hun signalen door aan de centrale stad of rijksoverheid, zodat zij nieuw beleid in gang kunnen zetten, wanneer dat een bredere trend blijkt te zijn.

Luisterloket: Kent het aanbod

Het luisterloket houdt de vinger aan de pols, welk aanbod beschikbaar is aan inwonersinitiatieven, sociale ondernemers en tweedelijns voorzieningen en zet deze effectief in.

De versnippering van sociale initiatieven is zo een kracht. We geloven niet in een community van initiatieven, want dat gaat er van uit dat je complete regie kunt voeren over een levende wijk. We geloven wel in elkaar kennen en zo naar elkaar kunnen doorverwijzen. Een levende wijk is een complex geheel van sociale netwerken, vrijwilligers en een aanbod aan voorzieningen. Dus niet alles willen stuk regelen, maar organisch laten groeien.

Luisterloket: Kent de wijk

Geen enkele wijk is hetzelfde. De centrale stad is geneigd te denken dat iedereen gelijk is en dat het in alle wijken hetzelfde werkt. Wij moeten nu

nog onderbouwen waarom we het op elke plek anders doen en een reden geven. Dat moet je durven, want het is de enige manier om het werken in de wijk serieus te nemen. Met als gevolg dat de werkwijze misschien 48 keer verschillend wordt.

Het is beter er vanuit te gaan dat in elke wijk een andere aanpak nodig is. Dat ontslaat ons niet om regelmatig te willen leren van andere wijken.

Gemeentelijke wijkwerkers hebben nu nog geen enkele bevoegdheid om iets te kunnen eisen van de stad. De systeemwereld dwingt tot een gedrag van wijkwerkers, hun behoefte telkens te vertalen naar de taal van de systeemwereld.

Citaat wijkwerker: “Wat nodig is om mijn zin te krijgen, is dat de beleidskant mij begrijpt en dat ik begrijp wat de beleidskant nodig heeft. Als je dat kunt, breng je vaak de juiste dingen tot stand. Hoe doe je dat? Je verdiepen in hun systeemwereld, analytisch te werk gaan en voor elkaars wereld respect af te dwingen. Oog hebben voor belangen van de belangen van beleidspartijen is dus erg belangrijk in het contact met elkaar.”

Luisterloket: Zorg dat de backoffice en het luisterloket gegevens kunnen uitwisselen

Om beter maatwerk naar de inwoner te leveren zullen organisaties moeten samenwerken. Om privacywetgeving proof te kunnen werken, zijn goede afspraken nodig. Een convenant met alle professionals maakt samenhangend werken naar inwoners mogelijk. Het uitwisselen van gegevens mogelijk maken, met als doel het bieden van een passend aanbod.

Maak model Haaglanden de norm. Zij hebben een breed convenant gesloten en werken in multidisciplinaire teams.

Een jongen van 11 jaar laat op school radicaliserend gedrag zien. De school doet daarvan melding bij een instelling, echter zij waren niet bevoegd naar de ouders te gaan om te kijken of er in dat huis ook radicaliserende kenmerken aanwezig zijn.

Eerst de bedoeling, daarna de regels

“Als een hamer het enige gereedschap is waarover je beschikt, ben je geneigd ieder probleem als een spijker te zien.” Abraham H. Maslow.

Inmiddels heeft de bekende opvatting om de bedoeling of de maatschappelijke meerwaarde voorop te zetten plaatsgenomen in de hoofden van beleidsmakers. Echter het blijft bij een streven, wanneer de regelgeving geen ruimte geeft om de bedoeling centraal te stellen.

Citaat wethouder: “Van de inwoners die een beroep doen op een WMO-voorziening, heeft 80 procent tevens een vorm van inkomensondersteuning. En in gezinnen waar jeugdzorg een hand toesteeft, speelt schuldenproblematiek vaak een rol. Wat nou als de professionals uit het sociaal domein en wijkwerkers sámen maatwerk leverden voor deze cliënten? Zijn inwoners dan niet beter geholpen? En leidt dat voor de gemeente als geheel niet tot betere (goedkopere) dienstverlening?”

Integraliteit komt beter uit de verf als er flink geschrapt wordt in beleidsregels. Dat kan door met één verordening te werken voor het hele sociaal domein, waarin de kernwaarden van het gemeentelijk beleid helder verwoord zijn.

Citaat wethouder: “De verordening van 40 pagina’s vervangt alle verordeningen en beleidsregels in het hele sociaal domein. Een zeer leesbaar document, nèt geen B1-niveau. Met een nieuwe verordening beschikken we over het juridisch instrumentarium om het te kunnen doen zoals we willen. Dat helpt enorm en vereenvoudigt niet alleen het begrip in je eigen organisatie, maar ook bij de gemeenteraad, externe partijen en niet te vergeten de inwoners.”

Door meer vanuit de bedoeling of de maatschappelijke meerwaarde te werken, probeer je niet elk probleem in het harnas van de regelgeving te proppen. Zo kun je als wijkwerker op zoek naar het echte probleem, niet het systeemprobleem, of de taal van het systeem. Stel de impact en het

effect centraal en niet alleen het bestaande aanbod. Het aanbod van een organisatie (de hamer) is vaak het frame waarin de vraag van een cliënt (de spijker) wordt geduwd vinden de wijkwerkers. Dat creëert afstand.

Organisch organiseren

De systeemwereld van de grotere instituties en de leefwereld in de wijk staan nu nog veel te ver uit elkaar. Wijken glijden verder weg, omdat de bestaande overheidsloketten slechts een deel van het probleem aanpakken. Wanneer je meer gaat investeren in de sociale netwerken en initiatieven van inwoners en sociale ondernemers geeft dat de wijk meer veerkracht. Helaas



ontbreekt daar de tijd en het geld voor. De overheid eigent zich nu nog te vaak een probleem toe en regelt het met een loket of eigen programma. Dit heeft tot gevolg dat mooie initiatieven in de wijk in de kiem worden gesmoord, want “we hebben al wat anders geregeld”. Ons advies: zet wijkwerkers en inwoners in de regie en werk zo aan een meer levende en veerkrachtige wijk. Nog meer regie bij de overheid leggen is een slecht plan. Geef inwoners en initiatieven vertrouwen en handelingsruimte en faciliteer dat. Organiseer regelruimte en flexibiliteit om binnen de juridische kaders het lokale maatwerk te faciliteren. Faciliteer als overheid de veerkracht van een wijk optimaal en verduurzaam dat. Neem het niet over! Dat zijn ook kleinere verbanden. Die zijn minder bedreigend voor de kwetsbare inwoners. Hoe dichterbij we hulp organiseren, hoe meer inwoners bereid zijn deze hulp in te roepen.

Betrokken leiders/bestuurders gevraagd, eigenaarschap tonen in de wijk

Bestuurders en managers hebben veelal geen idee wat er speelt in de wijk en welke interventies succesvol zijn. Elke vier jaar wisselen deze ook weer. Managen en besturen is een vak, maar zonder binding met wat er speelt in de wijk gaan er veel dingen fout. Althans dat is de mening van veel wijkwerkers.

Wanneer je weet dat er veel mensen met een lage opleiding in de wijken zonder baan zitten, dan moet je bedrijven aantrekken die deze banen bieden. Echter in het economische beleid van de grote steden is er vooral veel belangstelling voor kennisintensieve bedrijven.

Den Haag heeft in het economisch beleid wel meer oog voor de laaggeschoolde bevolkingsgroep en heeft om die reden ook bedrijven die zich op het toerisme toeleggen prioriteit gegeven. In de horeca en het hotelwezen vinden veel laaggeschoolde inwoners een baan.

Een ander gevolg van minder betrokken leiders is dat er geen overdracht van kennis en informatie plaats vindt, bijvoorbeeld wanneer een welzijnsorganisatie de aanbesteding verliest. Ze dragen vrijwel niets over aan de nieuwe welzijnsaanbieder, want ze zijn boos en het is niet in hun belang om de nieuwe aanbieder een vliegende start te geven. Wijkwerkers stellen voor te verplichten in de laatste 4 maanden een warme overdracht te doen. Want het gaat immers om een levende wijk en niet alleen om de organisatie.

Wijkwerkers in de wijk verdienen onze steun

In het algemeen hebben de beleidsafdelingen van een centrale stad alleen oog voor de grootstedelijke politieke vraagstukken. De wijk wordt vaak gezien als plek waar hun beleid moet 'landen'. Wijkwerkers ervaren zelfs wantrouwen of zelfs minachting voor de (laagbetaalde) wijkwerkers en vrijwilligers en hebben het gevoel dat ze zich steeds moeten bewijzen. De beleidsafdelingen onderschatten de waarde van ervaringsdeskundigen, huismeesters, straatcoaches, vertrouwenspersonen, Haags Hopje medewerkers, actieve buurtbewoners die vaak ook een toezichthoudende rol vervullen. Zij vormen met de inwoners het sociale netwerk in de wijk, waardoor een wijk niet bezwijkt onder de last van een cumulatie aan problemen.

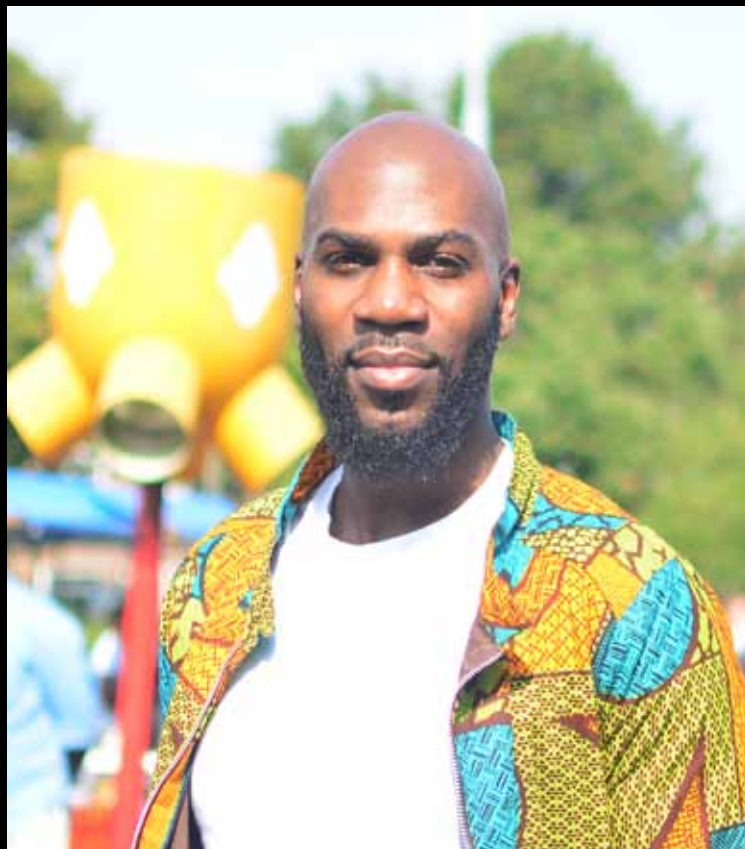
Stel het integrale effect op de brede welvaart in de wijk voorop. Breek uit je koker!

Wijkwerkers willen dat beleidsafdelingen uit hun koker breken en complexe problemen samen met anderen gaan oppakken. Als het ware de dialoog opzoeken met andere beleidsvelden, met innovatieve organisaties en ondernemers.

De wijk is dan de ideale plek om dat te doen:

- Start een nieuw speelveld op wijkniveau;
- Organiseer partijen integraal rondom een gedeelde ambitie en betrek unusual suspects;
- Veranker het initiatief duurzaam door middel van (sociaal) ondernemerschap in de wijk.

“Wijkwerkers ervaren zelfs wantrouwen of zelfs minachting voor de (laagbetaalde) wijkwerkers en vrijwilligers en hebben het gevoel dat ze zich steeds moeten bewijzen.”



Kwetsbare inwoners zijn niet het probleem!



Kwetsbare burgers zijn geen probleem, maar hebben een probleem. Kwetsbare burgers zijn heel goed in staat met hun creatieve capaciteiten zelf mee te werken aan een passende oplossing is de ervaring van wijkwerkers. We horen te vaak dat ze vernederd en beschuldigd worden van dom gedrag.

Kwetsbare groepen zijn over het algemeen mensen met een lage sociaal-economische status, bijvoorbeeld laaggeletterden, mensen en hun kinderen die in armoede leven of schulden hebben.

Daar komt nog bij dat het bewustzijn dat je deel uitmaakt van de slechte reputatie van de wijk of aanwezigheid van een armoedecultuur ertoe leidt dat bewoners zich afkeren van de rest van de samenleving die 'op hen neerkijkt', dat zij hun eigen groepsnormen versterken en zich onttrekken aan de samenleving. Dit beïnvloedt de sociale stabiliteit negatief en vergroot de aantrekkingskracht van criminaliteit of radicaal gedachtegoed.

Ik ben talentvol en waardevol, niet een probleem

Benader wijkbewoners waardevol en talentvol in plaats van alleen maar kwetsbaar. Zij horen bij de gemeenschap waarin iedereen meetelt en meedoet en van betekenis is.

Veel loketten stralen uit: "Eigen schuld dikke bult" of beschuldigen ze zelfs van profiteur of fraudeur. De landelijke campagne om je niet te schamen met schulden is uitstekend, maar het ontbreekt aan een goede gedragsopleiding voor de werknemers aan de loketten. Zij geven nog steeds het gevoel van schuldig. Dat geldt ook voor bijvoorbeeld jongeren die zich te pletter vervelen en op straat hangen. Het zijn niet meteen criminelen, drugsgebruikers of overlastgevers. Wat ontbreekt is echte aandacht voor deze jongeren. Waar ze dat thuis veelal niet kunnen krijgen. En geef ze verantwoordelijkheid voor bijvoorbeeld het schoon en heel houden van hun plek in de wijk.

Je zag dat ze in het begin in haast gingen consumeren, omdat ze gewend zijn in armoede en stress te overleven. Deze vrouwen hebben nu themamiddagen over tijdmanagement, over ontspannen, over straffen en belonen van kinderen, EHBO training en doen mee aan het programma van Colours of Impact over talent, geld en eigenwaarde.

Geef de vragende groep ruimte om hun eigen programma te ontwikkelen. Vertrek vanuit de behoefte en het probleem van de groep en geef ze ruimte zelf met initiatieven te komen.. Zo heeft een groep moeders aangegeven behoefte te hebben aan een ruimte waar ze weer even vrouw kunnen zijn. **Humanitas Welzijn** heeft in Vreewijk deze groep moeders zelf de regie gegeven over hun programma en faciliteert dit. Zo is het kotercafé voor

vrouwen gestart, zodat ze weer even tijd voor zichzelf hebben. Deze vrouwen moeten 20 ballen in de lucht houden en kunnen niet vrouw zijn, mens zijn, aandacht voor zichzelf hebben.

Breng de menselijke maat terug



Citaat Ombudsman: ‘We leggen een harnas van hiërarchie en bureaucratie op mensen, terwijl we hen vragen om flexibel te zijn. Dat is niet logisch. We zijn vergeten dat het om mensen gaat. De overheid verwacht steeds meer van burgers, maar geeft burgers vaak niet de ruimte of het vertrouwen om het zelf te regelen. Een vergissing is snel gemaakt. De overheid is er dan om te helpen, niet om de problemen met straffen te verergeren.’

Een terugkeer naar een menselijkere maat met meer aandacht en meer vertrouwen zal niet tot slechtere resultaten leiden. Het Centraal Planbureau heeft onlangs geconcludeerd dat ontheffing van de sollicitatieplicht niet tot minder uitstroom van de bijstand naar werk leidt. Mensen willen over het

algemeen een baan en zo onafhankelijk hun leven inrichten.

Maar we behandelen mensen vanuit achterdocht: Wie voor een uitkering komt, wordt behandeld als aspirant-oplichter. Wie zijn rekeningen niet betaalt, die zal wel niet deugen. En wie werkloos is, die heeft dat aan zichzelf te danken. Zoals we eerder schreven gaat de afdeling invordering er vanuit dat de meeste mensen die bellen hen proberen te tillen. Verder hebben ze niet de taak om de persoonlijke problemen die ten grondslag liggen aan de betalingsachterstanden aan te pakken. De training die medewerkers krijgen zou ingrijpend anders moeten. Ze zouden een tijdje bij het luisterloket in de wijk stage kunnen lopen. Voor wat meer begrip over de complexe overlevingsstand waar veel mensen in verkeren.

Moeders in de wijk vertellen: De medewerkers van Colours of Impact vertellen zaken op een begrijpelijke manier, ik heb nu geen buikpijn meer als ik een financiële brief binnen krijg. Ze leren onze weg in een steunend sociaal netwerk in de wijk, ik heb nu een groter zelfvertrouwen.

Wijkwerkers: In de wijk kennen en gekend worden

Het is belangrijk dat wijkwerkers het bekende gezicht in de wijk worden. Kennen en gekend worden in de wijk: de wijkagent, buurtmoeder, jongerenwerker, meidenwerker. Zo viel het een wijkwerker op dat de leerplichtambtenaar niet de straat op wil, deels omdat hij het niet durfde, deels omdat hij het bouwen van relaties met spijbelende jongeren niet belangrijk vindt. Wijkwerkers zijn er om te signaleren en te adviseren: luisteren, corrigeren en doorverwijzen.

Leiderschap in de wijk, niet over een wijk

Betrokken leiders houden van hun wijk en hun inwoners

Een betrokken leider weet wat er leeft in de wijk, trekt het zich persoonlijk aan en zorgt dat interventies en programma's werken. Wijkwerkers ervaren van managers of bestuurders te weinig aandacht voor de echte problemen in de wijk. Ze zijn vooral bezig te voldoen aan de eis van kwartaalrapportages en urenverantwoording en niet met het echte effect en outcome in de wijk. Het verdienmodel lijkt de enige drijfveer. Dat frustriert wijkwerkers die zo veel tijd kwijt zijn aan 'administratieve lasten'.

Daarom zou de rol van wijkwethouders verstrekt moeten worden. Door een groter wijkbudget ontstaat er ook meer belangstelling om de meest slimme mix aan projecten en programma's te ondersteunen in de wijk. Het inroepen van ondersteuning bij de centrale beleidsafdelingen door wijkwethouders en -directeuren moet ook makkelijker worden. De meest passende interventies in de wijk bepalen de inzet van de centrale stad.

Een wijkwerker in Den Haag werkt met een groeiende groep kwetsbare Poolse moeders en weet vaak op creatieve wijze hun eerste nood te ledigen. Haar manager vindt dat het te veel tijd kost. Daar komt nog bij dat enkele van deze vrouwen buiten de wijk wonen, waarvoor ze geen mandaat heeft. Omdat deze wijkwerker een betrokken vrouw is heeft ze deels in haar eigen tijd het lot van deze vrouwen aangetrokken. En heeft ze zo voorkomen dat vrouwen uitgebuit en mishandeld worden.

Managers: bouw op uw frontliniewerkers en ervaringsdeskundigen

Managers mogen leren bouwen op hun medewerkers. Zij weten wat er echt speelt en wat werkt. Maak ook veel meer gebruik van ervaringsdeskundigen en hulpverleners die zelf uit de doelgroep komen. Leidt hen op in het wijkwerk en maak hier betaalde functies van. Zo bestaat er in Amsterdam het Team ED (ErvaringsDeskundigen), die steeds vaker betrokken worden aan het begin van een nieuwe oplossing of programma. Zij kunnen veel beter inschatten of iets echt gaat helpen. Geef de wijkwerker en ervaringsdeskundigen een grotere rol bij het ontwikkelen van nieuwe plannen en beleid.

Een wijkwerker in de Schilderswijk heeft veel contact met meiden en hun alleenstaande moeders die nog niet zo lang in Nederland wonen. Omdat ze met haar ouders zelf op jonge leeftijd het oorlogsgeweld is ontvlucht, weet ze wat het is om je weg te vinden in een vreemd land. Daarom is ze een goede gesprekspartner voor veel ouders en kinderen. Inmiddels is ze ook actief op drie scholen om de ouderbetrokkenheid van nieuwkomers te vergroten, in het kader van het programma "vreedzame wijk".

Slotwoord

Waar wijkwerkers aan willen werken en (financiële) ruimte voor vragen:

- Een wijk waar talent en onbenut vermogen zo goed mogelijk wordt ingezet;
- Een wijk die zelf werk genereert;
- Zelf zorgtaken oppakt;
- Waar de mens en de bedoeling centraal staat;
- Waar de gemeenschap collectieve besparingen realiseert op de inkoop van energie; verzekeringen, onderhoud van woningen of openbaar groen;
- Een eigen lokaal fonds beheert;
- Een actief wijkbedrijf heeft;
- Een wijk als een levend geheel.

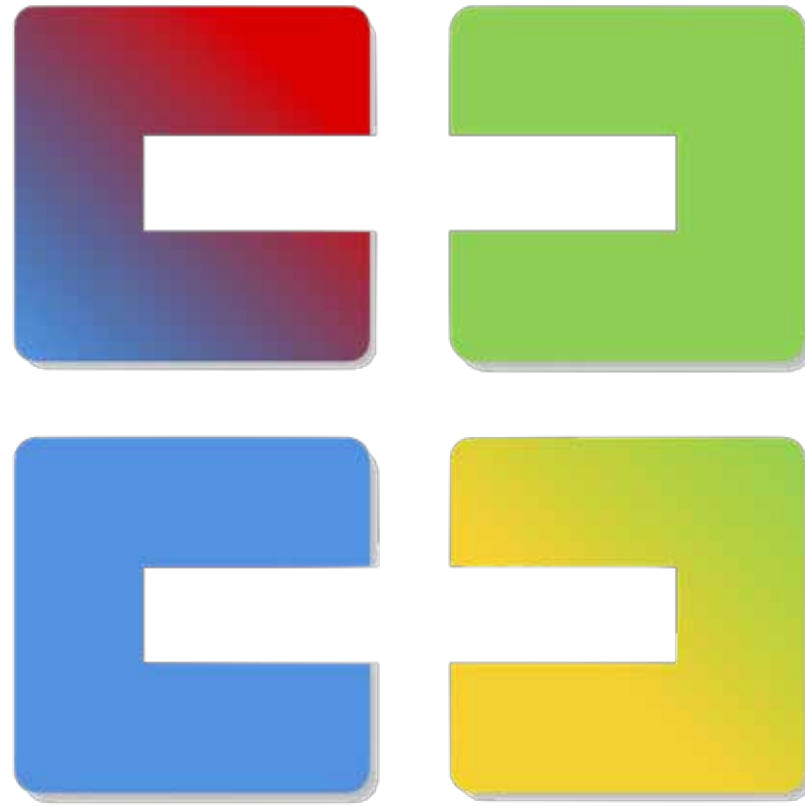
Bijlage respondenten verdiepingsgesprekken:

1. Saskia de Vin, community builder
2. Simon Daw, politie
3. Moska Marqsoodi, participatiewerker
4. Marie-Helene Valk, projectleider
5. Sabina Jurjewicz, opbouwwerker
6. Corine van der Walt, inwonersinitiatief
7. Anita Verwoest, wijkmanager
8. Linda Klee, opbouwwerker
9. Robert Kostwinder, communitybuilder
10. Dervin Sno, sociaal ondernemer jongeren
11. Sylvia Alpay, wijkregisseur
12. Andrea Karremans, huurdersvereniging
13. Iria Schoop, budgetcoach
14. André van Well, bewonersorganisatie
15. Albert Gort, ervaringsdeskundige
16. Monique Jongenburger, projectadviseur
17. Cynthia Valkenhoff, sociaal ondernemer en fondsenwerver
18. Astrid Philips, ervaringsdeskundige

Colofon

Dit is een uitgave van
Keek Your Change B.V.

Teksten: Tom Keek
Ontwerp en realisatie: Jesse Versloot



**een leefbare stad.
dat werkt wel.**