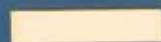


De herontdekking van de buren

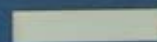
WMO-PROEFTUIN ZUID VOOR ELKAAR HOOGVEEEN



41



47



39



45



De herontdekking van de buren

WMO-PROEFTUIN
ZUID VOOR ELKAAR
HOOGEVEEN

Voorwoord



Foto: Gerrit Boer

Zuid voor elkaar. Onder die naam startte enige tijd geleden een proefproject in de Hoogeveense woonwijk Zuid. Dat alles in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, waarbij meedoen en elkaar helpen de uitgangspunten zijn. Hoe kunnen we die uitgangspunten in de praktijk brengen in Zuid, en dan vooral voor mensen met een beperking? Dat was de vraag waar we als bewoners en organisaties in de proeftuin een antwoord op zochten.

Wat blijkt als we terugkijken? *Zuid voor Elkaar* is uitgegroeid tot een revival van het Drentse naoberschap. Prachtig! Sociaal kapitaal in actie, zo kun je het ook noemen, of een sterk staaltje civil society.

Wat heeft de proeftuin opgeleverd? Allereerst hebben bewoners in de wijk elkaar gevonden in hun alledaagse behoefte aan en aanbod van hulp. Daarnaast hebben we een methodiek beschreven hoe je dat voor elkaar krijgt. En we hebben een reeks aanbevelingen voor instellingen, gemeenten en andere organisaties om over de eigen grenzen heen te kijken en gezamenlijk te gaan voor een leefbare wijk.

Ik heb met veel bewondering en respect gezien hoe de wijk de revival in gang heeft gezet. Gesprekstrainingen, huisbezoeken, u leest erover in dit boekje. Als gemeente hebben we geleerd om los te laten. We hebben het stuur en het budget in handen gegeven van een groep wijkbewoners. Dat vertrouwen in de buurt is meer dan waargemaakt.

Samen voor elkaar. Het kan prima, zo bewijst Hoogeveen Zuid. Ik hoop dat u geïnspireerd raakt. En bel ons als u vragen heeft!

Betty Poutsma
wethouder gemeente Hoogeveen

41

35

3



41

47

29

45

27

43

45

43





Geen namen bij de brievenbussen, aanbellen bij onbekenden.

Wonen in een wijk waar jij niemand kent, waar niemand jou kent...

Dit is een anonieme samenleving. Zo wilden we dat, kennelijk. Zorg en hulp zijn keurig georganiseerd. Alles hangt van regels en regeltjes aan elkaar. Instellingen volgen hun eigen routes door de wijk om hun zorg en hulp op het goede adres te bezorgen. Er wordt veel langs elkaar heen gewerkt. Letterlijk en figuurlijk.

Wijkbewoners vragen zich af hoe het zo gekomen is. Waarom viel de wijk uit elkaar in individuen? Is het niet hoog tijd voor een praatje met de burens. Net als vroeger. Vragen hoe het met ze gaat. Dat is wel het minste.

Wat zouden wijkbewoners voor elkaar kunnen betekenen? In dit systeem van ieder voor zich staan de wijkbewoners aan de zijlijn.

Ze vragen zich af waarom...

Waarom al die zorg en hulp op deze manier? Waarom komen de instellingen en de gemeente eerst niet even met ons praten? Sommige dingen kunnen we als wijkbewoners best zelf voor onze burens doen.

De participatie die de proeftuin Zuid voor Elkaar voor ogen heeft, gaat dieper dan elders. Het gaat om het betrekken van kwetsbare groepen. Het gaat erom individuele burgers die in de gevarenzone dreigen te komen, bij de wijk te betrekken. Laat de wijkbewoners meedenken in het belang van de burens die de hulp en zorg het meest nodig hebben.



Inhoud

- 1 Tijd, plaats en handeling** **9**
Landelijke WMO-proeftuinen, gemeentelijk beleid en profiel van de wijk Hoogeveen Zuid

- 2 Dromen aan de vooravond** **13**
Enige achterliggende gedachten en overwegingen bij de start van de WMO-proeftuin *Zuid voor Elkaar* in Hoogeveen Zuid

- 3 Het project op papier** **17**
Het plan van aanpak van de WMO-proeftuin *Zuid voor Elkaar* in zeven stappen

- 4 Twee jaar werken in de proeftuin** **27**
Belangrijkste conclusies na twee jaar WMO-proeftuin *Zuid voor Elkaar*

- 5 Ter overname aangeboden** **41**
Praktische informatie om de ervaringen van WMO-proeftuin *Zuid voor Elkaar* elders zo goed mogelijk te gebruiken



Bloemenshop Erwin

WELKOM
BLOEMEN
SCHENKEN



1 Tijd, plaats en handeling

Sinds 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning van kracht. De WMO wil gebruikmaken van 'civil society': een samenleving waarin burgers bereid zijn om er samen de schouders onder zetten. Doel is mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten functioneren. In 'proeftuinen' is in 2006 en 2007 geëxperimenteerd met de mogelijkheden van de nieuwe wet. *Zuid voor Elkaar* in de wijk Zuid in de gemeente Hoogeveen onderzocht wat je als wijk kunt betekenen voor mensen met een beperking. De proeftuin paste goed in het project Wijk- en Dorpsgericht Werken. In dat project experimenteert Hoogeveen sinds 2005 met nieuwe vormen van bewonersparticipatie.

Landelijke WMO-proeftuinen

Iedereen moet in de samenleving kunnen meedoen. Ook degenen die om wat voor reden dan ook kwetsbaar zijn. Daar draait het om in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) die op 1 januari 2007 officieel in werking is getreden. Mensen moeten zo

lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen en leven. Soms worden ze daarbij geholpen door vrienden, familie of burens. Als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente, belooft de wet. De gemeente ondersteunt bijvoorbeeld vrijwilligers en mantelzorgers en kan uiteraard ook voor professionele hulp zorgen. De WMO was door de wetgever met name bedoeld om de Algemene wet bijzondere ziektekosten te ontlasten en op de 'zwaardere' zorg toe te spitsen.

Omdat de gemeente het dichtst bij de burgers staat, heeft het rijk de verantwoordelijkheid voor de maatschappelijke ondersteuning bij de gemeenten gelegd. Haar plannen maakt de gemeente samen met de mensen in wijken en dorpen. De wet wil dat de verschillende partijen nauw samenwerken om tot een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning te komen.

De WMO wil gebruikmaken van de 'civil society': een samenleving waarin burgers uit betrokkenheid voor en met elkaar bereid zijn om er samen de schouders onder te zetten. Niemand wordt uitgesloten en niemand hoeft zich uitgesloten te voelen. Niet de gebreken van iemand, maar zijn of haar kwaliteiten en de eigen kracht zijn

dan ook de uitgangspunten. Hoe kun je dergelijke hooggestemde bedoelingen in de praktijk realiseren?

Halverwege 2005 zijn 26 gemeenten met subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in pilotprojecten ofwel 'proeftuinen' gaan experimenteren met onderdelen van de WMO, zoals leefbaarheid, informatievoorziening, vrijwilligersbeleid en mantelzorg.

Een van de zogeheten prestatievelden van de WMO is het bevorderen van de participatie aan de samenleving van mensen met beperkingen. Hier werden drie projecten gehonoreerd.

Een ervan was het project Zuid voor Elkaar van de gemeente Hoogeveen. Belangrijkste idee achter de Hoogeveense proeftuin was: als je als wijk of gemeente iets wilt betekenen voor mensen met een beperking, dan moet je je niet alleen tot hen richten, maar moet je veel breder kijken en heb je eigenlijk iedereen in de wijk nodig.

De civil society *In de WMO duikt het begrip civil society op, zonder dat de wetgever er een definitie van geeft. In Hoogeveen hebben we de civil society opgevat als 'de samenleving van, door en voor burgers'. Het gaat om vrijwillige betrokkenheid van wijkbewoners bij wat er in de wijk 'buiten de voordeur' gebeurt. Met andere woorden: wat kunnen mensen in de wijk zelf voor anderen doen?*

Gemeentelijk beleid wijkgericht werken

In hetzelfde jaar 2005 waarin het ministerie de WMO-proeftuinen aankondigde, is de gemeente Hoogeveen begonnen met het project Wijk- en Dorpsgericht Werken om de aanpak van het buurtbeheer te verbreden. Uitgangspunt van het nieuwe Hoogeveense beleid was de bewoners zoveel mogelijk te betrekken bij eigen wijk en dorp door ze beleidsmatig en financieel meer eigen ruimte te geven. Gemeente, woningcorporaties, de Stichting Welzijnswerk Hoogeveen en de politie gingen nauwer samenwerken om het project tot een succes te maken.

Sinds mei 2007 heeft deze aanpak een nieuwe naam gekregen: de Smederijen van Hoogeveen. Smederijen als plaatsen waar plannen voor eigen wijk en dorp worden gesmeed. Het doel was tweeledig: bewonersparticipatie en het organiseren van meer zeggenschap voor de bewoners.

De doelstelling van de WMO-proeftuin sloot goed aan bij het Wijk- en Dorpsgericht Werken van de gemeente Hoogeveen. Besloten werd dan ook om *Zuid voor Elkaar* aan het eind van de proefperiode een bijzondere plaats binnen de Smederijen te geven. Hielden de initiatiefgroepen van de Smederijen zich elders voornamelijk bezig met het groene en grijze milieu, de Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar richtte zich op het sociale milieu: het werken voor mensen met een beperking. Zo konden de Smederijen en de proeftuin van elkaar leren en profiteren. Alle Hoogeveeners kunnen de ervaringen



van Zuid gebruiken om mensen met beperkingen in eigen wijk en dorp van dienst te zijn.

Leven in Hoogeveen Zuid

De wijk Zuid was meteen na de Tweede Wereldoorlog de eerste grote nieuwbouwwijk van Hoogeveen. De wijk wordt begrensd door de Alteveerstraat, Het Haagje, de Wolfsbosstraat en de Hoogeveensche Vaart. Indertijd begon men te bouwen met de buurt die nu nog bekend staat als Tuindorp. Aan het begin van de jaren zestig was Zuid volgebouwd en verplaatsten de bouwactiviteiten zich naar elders.

Na verloop van tijd werd duidelijk dat de buurtjes in Zuid steeds meer uit elkaar gingen groeien. Sommige delen van de wijk deden het duidelijk goed, andere leken steeds meer op achterstand te raken. Op steeds meer plaatsen begon Zuid slijtageplekken te vertonen, hoewel de wijk als geheel zeker niet in de categorie probleemwijken kan worden ingedeeld. Noem het een gewone wijk met gewone mensen die samen een doorsnee van de bevolking van een gewone Drentse gemeente vormen. Maar wat is gewoon? Wat zijn we gewoon gaan vinden?

Er wonen op dit moment ongeveer 6400 mensen in Zuid. Zo'n negen procent van de inwoners van Zuid maakte voor de komst van de WMO gebruik van de Wet voorzieningen gehandicapten. Een

aantal wijkbewoners is cliënt bij instellingen voor psychiatrische zorg, verslavingszorg of verstandelijke gehandicaptenzorg. Ongeveer 1600 inwoners van Zuid zijn ouder dan zestig jaar en een deel van hen heeft hulp nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Er wonen mensen in Zuid die eenzaam zijn en nauwelijks de deur meer uit komen.

In 2005 was duidelijk dat een niet onbelangrijk deel van de bevolking van Zuid in de gevarenzone terechtgekomen was. De WMO-proeftuin *Zuid voor Elkaar* wilde erachter komen waar al die mensen met beperkingen in Zuid behoefte aan hadden. En meteen daarop aansluitend: wat wilden de wijkbewoners van Zuid voor hen doen? Was de wijk nog steeds *Door Eenheid Sterk*? Of was dat niet meer dan de lang vergeten betekenis van de letters op het DES-gebouw, het buurthuis aan de Albert Steenbergenstraat in Hoogeveen Zuid?





2 Dromen aan de vooravond

Minstens twintig professionele instellingen komen dagelijks naar Hoogeveen Zuid om er zorg, ondersteuning en dagbesteding af te leveren. Iedereen op zijn manier. De droom aan de vooravond van de proeftuin Zuid voor Elkaar was dat de wijkbewoners onderling zelf iets voor elkaar konden betekenen. Vervolgens dienden zich allerlei vragen aan. Wat zouden we tegenwoordig nog met de aloude Drentse naoberhulp kunnen, ontstaan in een tijd dat iedereen op het Drentse platteland elkaar nodig had. Zouden we de civil society zo kunnen organiseren dat de dienstverlening terechtkomt bij degenen in de wijk die dat het meest nodig hebben? Kunnen we de aanbieders van zorg en hulp zo organiseren dat ze hun aanbod beter afstemmen en vraaggerichter gaan werken?

De straat van ieder voor zich

Een rijtje huizen in een gewone straat. Op nummer 1 woont een oudere vrouw. Ze is eenzaam. Ze heeft te veel tijd en te weinig

hobby's. Naast haar woont een jong gezin dat het altijd druk heeft. Beiden een baan, de kinderen naar school, naar de naschoolse opvang, altijd een heel gedoe. De volgende buurman was vroeger bouwvakker. Lang geleden werd-ie afgekeurd. Maar een klusje, daar is hij best voor in.

Nast buurman-bouwvakker woont het probleemgezin van de straat. Verslavingszorg voor vader, psychiatrische hulp voor het kind. Met enig angst en beven kijkt de buurt toe. Regelmatig gaat het nog fout, horen ze. Naast het gezin woont een ouder echtpaar dat elke dag allerlei hulp over de vloer krijgt om zelfstandig te kunnen blijven wonen: wassen, steunkousen aantrekken, schoonmaak, maaltijden enzovoort. Verderop in de straat zijn twee huizen verbouwd tot een soort mini AWBZ-instelling voor een groepje jeugdige verstandelijk gehandicapten. Dagelijks worden de bewoners met busjes opgehaald voor dagbesteding elders.

Het is een komen en gaan van hulpverleners in de straat. Dagelijks worden er zorg, ondersteuning en dagbesteding achter de verschillende voordeuren afgeleverd. Meestal komt de hulp van buiten de wijk. In Zuid gebeurt dat door minstens twintig professionele instellingen. En dan hebben we het nog niet eens over al die verenigingen, vrijwilligersorganisaties en charitatieve instellingen die in de wijk actief zijn. Iedereen doet zijn eigen ding. Iedereen gaat zijn eigen gang...

De uitdaging van de proeftuin is om op een rij te krijgen wat wijkbewoners voor elkaar kunnen betekenen. Hoe kunnen wijkbewoners en aanbieders elkaar aanvullen? Zou het soms ook zo kunnen zijn dat het probleem van de een in een oplossing voor de ander kan worden omgebogen? Zouden al die 'verre professionals' de buurt kunnen helpen om de burenhulp weer op gang te krijgen?

Drentse naobers werden buren

Tot halverwege de twintigste eeuw was het functioneren van de Drentse samenleving - zeker op het platteland - nog grotendeels gebaseerd op de naoberhulp. Dit waren de eeuwenoude, ongeschreven wetten van het dorp. Buren moesten elkaar bijstaan als de nood aan de man kwam. Als een boer te ziek was, kwamen de buren zijn koeien melken. Als de vrouw het werk thuis niet meer aan kon, stak buurvrouw even de handen uit de mouwen. De naoberhulp zat er bij de mensen op het Drentse platteland zo diep in dat je vroeger eigenlijk nooit om hulp hoefde te vragen. Het werk gebeurde gewoon. Taken werden automatisch overgenomen en niemand hoefde achteraf dankjewel te zeggen.

In Drenthe maakte de ouderwetse naoberhulp de afgelopen vijftig jaar plaats voor de moderne voorzieningen die kennelijk bij een moderne verstedelijkte samenleving horen. Professionals kwamen het werk van buurman en buurvrouw overnemen: de wijkzuster, de

maatschappelijk werker, de welzijnswerker, de huishoudelijke hulp, de groepswerker, de gezinsverzorgster, de bedrijfsverzorgster... Van de kraamverzorgster tot de uitvaartleider wist iedereen zich in korte tijd onmisbaar te maken. De Drentse naobers werden buren die zich voortaan met hun eigen zaken konden gaan bemoeien. Hulp werd een risico waartegen je je kon indekken of waar je de overheid voortaan op mocht aanspreken.

Onzekere burgers en aarzelende aanbieders

Eigenlijk lijkt de civil society van de WMO verrassend veel op het naoberschap van vroeger. Ging het destijds op het Drentse platteland vooral om onderlinge dienstverlening, bij de civil society gaat het ook om wat de wijk kan betekenen als een soort verbindingschakel tussen 'onzekere burgers' en 'aarzelende aanbieders'. In onze ingewikkelde samenleving weten burgers niet waar ze bepaalde diensten kunnen krijgen of ze durven er niet om te vragen. Aanbieders van hulp en zorg weten niet waar hun diensten het meest nodig zijn.

De civil society kan dienstverlening voor de wijkbewoners organiseren met gebruikmaking van de netwerken in de wijk. Essentieel is dat hier - net als bij het naoberschap van vroeger - de wijkbewoners als geen ander zicht zouden kunnen hebben op wat er in de wijk moet gebeuren voor mensen in de gevarenzone en hoe en door wie die problematiek het beste kan worden aangepakt.



Er wonen in Zuid veel betrokken burgers die enthousiast allerlei soorten vrijwilligerswerk doen in organisaties als buurtverenigingen, kerkgenootschappen, belangenorganisaties, ouderenorganisaties en gehandicaptenorganisaties. Je organiseert de civil society niet door de betrokken organisaties in de wijk op hun sociale rol aan te spreken. Laat al die vrijwilligersorganisaties vooral doen wat ze graag doen en waar ze goed in zijn. Het nieuwe naoberschap vraagt primair om de inzet van individuele burgers. Hoewel het uiteraard van belang is dat organisaties en wijkbewoners zoveel mogelijk van elkaar weten waar ze mee bezig zijn.

Belangrijke vraag aan de vooravond van de WMO-proeftuin was hoe je aan de wijkbewoners moest komen om het nieuwe naoberschap gestalte te geven. De bewoners die hiervoor nodig waren, waren immers elders ook al actief. Het leek erop dat steeds dezelfde mensen gevraagd werden. Waar haal je voldoende mensen vandaan om *Zuid voor Elkaar* van de grond te krijgen?

Werelden van verschil

De huidige samenleving vraagt van de aanbieders van zorg en ondersteuning dat ze zich concentreren op de eigen doelgroep met zijn eigen problematiek. Door deze invalshoek zullen deze instellingen een wijk nooit als één geheel zien. Voor hen zijn het adressen waar ze hun werk komen doen om in te spelen op een individuele vraag. Zo ontstond het beeld van de huizen in de straat waar we dit

hoofdstuk mee begonnen. Een tamelijk onsamenhangend beeld van organisaties en instellingen die allemaal in hun eigen wereld leven en op eigen signalen reageren. Iedereen heeft zijn eigen klan-ten, eigen vrijwilligers, eigen projecten en projectjes.

In zo'n systeem voelen mensen die zorg ontvangen, zich behoorlijk machteloos als ze te maken hebben met aanbieders die precies weten wat er moet gebeuren: 'Daar zorgen wij wel voor'..

Onmacht los je niet op met betere contacten. Ook met een betere afstemming ben je er lang niet. Voor de aanbieders gaat het om niets meer of minder dan het opgeven van een deel van hun autonomie. Misschien wel het meest ingrijpende verandering voor aanbieders is dat de civil society hen een andere plaats geeft in het maatschappelijk krachtenveld.

Er is tijd nodig om wijkbewoners en instellingen met elkaar en onderling in dialoog te laten gaan. Zeker in een tijd waarin de alom gepropageerde concurrentie en marktwerking niet bepaald bevorderlijk lijken voor het afstemmen van de activiteiten en het delen van verantwoordelijkheden.





3 Het project op papier

In de proeftuin *Zuid voor Elkaar* gaat het niet alleen om mensen met een beperking, maar om alle wijkbewoners van Zuid. Het gaat er in de proeftuin om wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Voorwaarde is dat de wijk wel weet wat de bewoners met z'n allen willen en kunnen. In het plan van aanpak van *Zuid voor Elkaar* ligt de methodiek vast om daarover in acht stappen duidelijkheid te krijgen. Vrijwilligers bezoeken mede-wijkbewoners en praten met hen over hun wensen en mogelijkheden. Aan de hand van deze gesprekken gaat de bewonerskerngroep goed beslagen ten ijs tot actie over, voor de wijkbewoners in het algemeen en voor de buurtgenoten met een beperking in het bijzonder.

De mensen zelf, de buurt en de aanbieders

Als tijdens een discussie in de Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar iemand een beetje verontwaardigd stelt 'We moeten ons wel aan de trits houden', begrijpt iedereen hem onmiddellijk. De 'trits' is in

Hoogeveen gemeengoed aan het worden. Bij ondersteuning gaat het steeds om drie stappen die achtereenvolgens gezet moeten worden: probeer het probleem eerst zelf op te lossen, kijkt vervolgens wat de omgeving kan betekenen en leg de zaak daarna pas bij professionele aanbieders neer. Deze trits werd in Hoogeveen voor het eerst verwoord in de uitgangspunten van het Wijk- en Dorpsgericht Werken, maar het zal niemand verbazen dat zo'n wijze van werken naadloos aansluit bij de in de WMO-aanpak van de proeftuin.

In het oorspronkelijke projectplan dat de gemeente Hoogeveen indiende voor de WMO-proeftuin *Zuid voor elkaar*, zat de trits al verstopt in de gekozen aanpak. De gemeente schreef ernaar te streven de kwaliteit van het leven van mensen met een beperking zo goed mogelijk te laten zijn. Zo'n beperking kan een lichamelijke, geestelijke of verstandelijke beperking zijn, maar ook een psychosociale beperking waardoor iemand eenzaam is of niet meer volwaardig deel aan de samenleving kan deelnemen. Hoe verbeter je de kwaliteit van het leven? Hoogeveen wil de zaak in *Zuid voor elkaar* op drie terreinen tegelijk aanpakken, aldus het projectplan:

- *Zuid voor elkaar* gaat mensen met een beperking bewust maken van hun wensen en mogelijkheden en gaat hen stimuleren om zich in te zetten voor zichzelf en hun omgeving.
- *Zuid voor elkaar* gaat de wijk stimuleren en faciliteren om een bijdrage te leveren aan het welbevinden van de wijk en dat van

de wijkbewoners met een beperking in het bijzonder.

- *Zuid voor elkaar* gaat het voorzieningen- en zorgaanbod in de wijk stimuleren en faciliteren om aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de mensen met een beperking.

Hoe gaat *Zuid voor elkaar* dit realiseren? Opnieuw duikt de trits in het projectplan op. Op de eerste plaats moet de proeftuin een werkwijze opleveren die inzicht geeft in de wensen en mogelijkheden van de mensen met een beperking. Vervolgens moet het project ervoor zorgen dat inwoners van elkaar weten wie diensten kunnen gebruiken en wie diensten kunnen verlenen en hoe je beide partijen bij elkaar krijgt. Op de derde plaats moet de proeftuin ervoor zorgen dat de aanbieders hun aanbod op de vraag afstemmen en voor de nodige samenhang in het aanbod zorgen.

De start van de WMO-proeftuin

Op 1 januari 2006 ging de WMO-proeftuin *Zuid voor elkaar* voor twee jaar van start. Er kwam voor deze periode een projectleider in dienst. Haar werkzaamheden begonnen met het kennismaken met de wijk, het leggen van contacten met bewoners - mensen met en zonder beperkingen - en het luisteren naar hun wensen. Een aantal wijkbewoners - aangedragen door WMO-platform en cliëntenorganisaties - ging als een soort klankbordgroep optreden. Na de oriëntatiefase was er in april 2006 een startbijeenkomst om

de contouren voor een plan van aanpak vast te stellen. Er waren die avond bijna vijftig mensen aanwezig.

De opmerkingen tijdens de startbijeenkomst waren aanleiding om de oorspronkelijke projectopzet bij te stellen. Aanvankelijk was de opzet van de proeftuin erop gericht om individuele leefplannen voor mensen met een beperking te maken. Zowel de aanwezige wijkbewoners als de professionele aanbieders wezen er echter op dat zo'n opzet veel te veel gefocust was op mensen met een beperking en dus op hun individuele zorgvraag. Mensen met een beperking op een bepaald gebied kunnen op een ander gebied wellicht zelf ook anderen ondersteunen. Bovendien vond men dat je door je op een bepaalde groep te concentreren er nooit achter komt of er ook nog anderen met ondersteuningsvragen zijn. Ook mis je door je uitsluitend op mensen met een beperking te richten de betrokkenheid van mensen die bereid zijn om zich in te zetten voor een leefbare wijk in het algemeen. Trouwens, wie heeft het recht om te bepalen wie tot 'de' doelgroep hoort? En wie ziet zichzelf graag als iemand met een beperking?

De uitgangspunten van de methodiek

Conclusie naar aanleiding van deze opmerkingen was dat je het WMO-prestatieveld 'Participatie aan de samenleving van mensen met beperkingen' niet alleen moet benaderen vanuit de mensen



met een beperking. Het project moet zich in principe richten op iedereen in de wijk en op ieders wensen en mogelijkheden.

Tijdens de tweede startbijeenkomst in juli 2006 waren de individuele zorgplannen ingeruild voor een veel bredere aanpak.

De belangrijkste uitgangspunten van de methodiek werden:

- *Zuid voor elkaar* moet gaan over het 'hele kleine' en het 'hele gewone'. Het gaat over 'gewoon iets voor elkaar betekenen'. Dat betekent aandacht voor elkaar, elkaar ontmoeten, samen verantwoordelijk zijn. *Zuid voor elkaar* gaat over weten dat een ander iets nodig heeft en kunnen aangeven dat ook jij een ander nodig hebt.
- Het startpunt van de proeftuin ligt op straat, bij de voordeur, zo dicht mogelijk bij de mensen. Vergeet nooit dat de bewoners zelf de regie hebben.
- Het is niet zo dat de wijk uit twee groepen bestaat: de mensen met een beperking die ondersteuning nodig hebben, en de mensen zonder beperking die ondersteuning kunnen verlenen. De groepen lopen door elkaar en van tevoren is niet na te gaan wie tot welke groep hoort. Richt je in de proeftuin daarom niet sec op wijkbewoners met beperkingen, maar richt je op de hele wijk.
- Er zijn tal van instellingen, organisaties en individuen in de wijk actief, maar er is weinig samenhang. Maak gebruik van bestaande structuren, voeg er zeker geen nieuwe aan toe en probeer zoveel mogelijk dwarsverbanden te leggen.

- Richt je in de proeftuin op twee sporen door (1) individueel wijkbewoners aan elkaar te koppelen en (2) door je daarnaast te richten op de structuur van de wijk (overlap van diensten, gebrek aan voorzieningen, onoverzichtelijkheid).
- Benader wijkbewoners huis aan huis. Houd de aanpak kleinschalig en dichtbij. Wat zijn de wensen, talenten en mogelijkheden van de wijkbewoners, zowel met als zonder beperkingen?

Zuid voor Elkaar in zeven stappen

Het plan van aanpak beschrijft een methodiek die bestaat uit zeven stappen. Gedurende dit proces worden signalen uit de wijk verzameld en in gerichte actie omgezet.

- **Stap 1** wijkbewoners en aanbieders bij de proeftuin betrekken
- **Stap 2** een bewonerskerngroep instellen en op zijn taak voorbereiden
- **Stap 3** een Instructie ontwikkelen voor de vrijwilligers die huisbezoeken gaan afleggen
- **Stap 4** vrijwilligers voor de huisbezoeken werven, ze instrueren en begeleiden
- **Stap 5** de huisbezoeken uitvoeren
- **Stap 6** structurele en individuele acties op basis van signalen uit de huisbezoeken

- **Stap 7** registratie en analyse van de huisbezoeken en de eerste acties

Bij de startbijeenkomst van juli 2006 is gesteld dat de kwaliteit van de stappen in het project voorop moet staan: beter de helft goed dan alles half. Na elke stap wordt bekeken of de volgende stap al gezet kan worden.

Stap 1 **Wijkbewoners en aanbieders betrekken**

Het betrekken van de wijkbewoners bij de proeftuin maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de ontwikkelde methodiek. Hun betrokkenheid staat aan de basis ervan. Zo is het plan van aanpak in de wijk zelf ontstaan.

Het oorspronkelijke projectplan was door de gemeente zelf opgesteld. De bewoners konden zich goed in de doelstellingen van het plan vinden, maar ze gaven aan dat als de gemeente wil dat de bewoners een plan uitvoeren, zij de bewoners ook bij het opstellen ervan moet betrekken. Vervolgens heeft de gemeente samen met de bewoners en de organisaties in de wijk een nieuwe aanpak ontwikkeld. De wijkbewoners hebben de verantwoordelijkheid voor de uitvoering op zich genomen. Veel mensen gaven aan graag een bijdrage te willen leveren aan de buurt of de proeftuin *Zuid voor Elkaar*.

Het plan van aanpak somt een groot aantal mogelijkheden op om wijkbewoners bij de proeftuin te betrekken:

- Wijkbewoners kunnen huisbezoeken afleggen in de eigen buurt of zelf geïnterviewd worden.
- Wijkbewoners kunnen nagaan wat de eigen vereniging of organisatie voor mensen met een beperking kan doen.
- Wijkbewoners kunnen zelf een burendienst verlenen of iemand vragen dat te doen.
- Wijkbewoners kunnen als 'oren en ogen' van de wijk optreden en de opgevangen signalen doorgeven.
- Wijkbewoners kunnen participeren in de bewonerskerngroep.

Bij het betrekken van de professionele aanbieders moet altijd rekening gehouden worden met een zekere vrees bij de instellingen om een deel van hun zelfstandigheid van opereren te verliezen.

De veelheid aan activiteiten en specialismen van de aanbieders zorgt voor een onoverzichtelijk en ontoegankelijk geheel. Het gaat daarbij niet alleen om de zorgaanbieders, maar bijvoorbeeld ook om de verschillende onderdelen van de gemeentelijke organisatie die in de wijk actief zijn, en allerlei vrijwilligersorganisaties. Een van de eerste behoeften van de wijkbewoners van Zuid was om een



.....

sociale kaart te maken met alle namen, activiteiten en adressen van alles en iedereen die in de wijk actief zijn. Het leverde in Zuid een boekje op van tachtig pagina's met meer dan zestig organisaties en clubs.

Stap 2 Bewonerskerngroep instellen en op zijn taak voorbereiden

Aanvankelijk fungeert in de voorbereidende fase een groep wijkbewoners die door het WMO-platform en cliëntenorganisaties naar voren geschoven zijn, als klankbord van de projectleider. Later is dit groepje pioniers uitgebreid tot de Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar die als spil in het project gaat optreden. Als locatie kiest de groep een van de buurtcentra in Zuid.

De bewonerskerngroep heeft de volgende taken:

- De bewonerskerngroep voert de regie over de proeftuin.
- De groep ontwikkelt zijn eigen werkwijze.
- De groep bereidt de huisbezoeken voor, die de vrijwilligers gaan afleggen, en gaat op basis van de resultaten van die bezoeken eventueel tot actie over.
- Op basis van zijn regierol is de groep 'inhoudelijk opdrachtgever' richting aanbieders (inclusief de gemeente).
- De groep heeft beslissingsbevoegdheid over het besteden van het projectbudget.

Om zijn taken te kunnen uitvoeren krijgt de bewonerskerngroep professionele ondersteuning. De bewonerskerngroep bepaalt zelf welke ondersteuning men nodig heeft en welke instelling die ondersteuning biedt.

De projectleider, die in januari 2006 voor twee jaar voor de WMO-proeftuin *Zuid voor elkaar* aangesteld is, treedt als adviseur van de groep op.

De opbouwwerker van Stichting Welzijnswerk Hoogeveen is in de zomer van 2006 nauw bij het project betrokken. Als na twee jaar het einde van de proeftuin officieel een feit is, vertrekt de projectleider en neemt de opbouwwerker haar werk grotendeels over. De bewonerskerngroep huurt haar in en betaalt dit vanuit het projectbudget. Hetzelfde geldt voor de administratieve ondersteuning.

Met ingang van 2007 heeft de bewonerskerngroep ook professionele ondersteuning van de welzijnsstichting ingehuurd voor het opzetten van een signaleringsnetwerk van vrijwilligers en professionals.

De huidige Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar bestaat uit negen wijkbewoners afkomstig uit cliëntenorganisaties, buurtinstellingen en kerkelijke organisaties. Verder is in de groep plaats ingeruimd voor enkele 'sleutelfiguren' uit de wijk.

De bewonerskerngroep moet weten wat er in de wijk speelt en waar mensen met een beperking mee kampen. Ook moet ze ingangen hebben bij de verenigingen die in de wijk actief zijn om later gemakkelijk een beroep op deze organisaties te kunnen doen.

Dat betekent dat de bewonerskerngroep bij voorkeur bestaat uit sleutelfiguren in de wijk; actieve vrijwilligers en leden van wijk- en cliëntenorganisaties zoals:

- buurtverenigingen
- cliëntenorganisaties geestelijke gezondheidszorg
- cliëntenorganisaties sociale zekerheid
- gehandicaptenplatforms
- organisaties voor verstandelijk gehandicapten
- organisaties van allochtonen
- jongerenorganisaties
- ouderenorganisaties/seniorenraden
- medezeggenschapsraden/ouderraden
- kerkelijke en andere levensbeschouwelijke organisaties
- sportverenigingen
- vrijwilligersorganisaties
- huurdersverenigingen

Stap 3 Instructie huisbezoeken ontwikkelen

De wijkbewoners die de huisbezoeken gaan afleggen, krijgen een instructie mee als hulpmiddel en houvast tijdens hun gesprekken

met wijkbewoners. De verschillende elementen van dit hulpmiddel zijn tijdens de startbijeenkomsten door de bewonerskerngroep en door de vrijwilligers zelf ontwikkeld.

Uitgangspunten bij de huisbezoeken zijn:

- Voor alles gaat het om de talenten, dromen, wensen en mogelijkheden van mensen en gaat het niet om hun beperkingen. Benadruk steeds de eigen regie van mensen.
- Maak in het gesprek gebruik van de 'trits': wat kunt u zelf doen, wat kunt u samen met anderen in de buurt, wat kunnen professionals voor u doen.
- Probeer steeds de wederkerigheid te benadrukken. Niet alleen kijken naar wat iemand niet kan en waar dus hulp voor nodig is, maar ook naar wat betrokkene wél kan en wat deze dus te bieden heeft.
- Probeer het gesprek zo 'gewoon' mogelijk te houden. Maak er in elk geval geen enquêtegesprek van.
- Tijdens het huisbezoek moeten er contacten gelegd worden en moet er een gesprek op gang komen over het wonen en leven in de wijk. Word geen hulpverlener. Neem dus geen problemen van de gesprekspartner mee naar huis.
- Een goede invalshoek voor de vragen is uit te gaan van de vijf leefgebieden:
 - o mijn omgeving
 - o belangrijke activiteiten voor mij



- o belangrijke contacten voor mij
- o mijn gezondheid en de zorg die ik belangrijk vind
- o mijn persoonlijke leefstijl
- Geef aan het eind van het bezoek aan wat de wensen en mogelijkheden van deze wijkbewoner zijn. Wees altijd duidelijk ten aanzien van de verwachtingen. Voorkom dat de mensen meer gaan verwachten dan het project kan waarmaken.
- Geef directe signalen zo snel mogelijk aan de bewonerskerngroep door.

Dankzij deze uitgebreide uitgangspunten kan de instructie zelf kort en simpel gehouden worden.

Stap 4 Vrijwilligers huisbezoeken werven, instrueren en begeleiden

Deze vierde stap is uit te splitsen in vier verschillende acties:

- het opstellen van selectiecriteria om vrijwilligers te werven en selecteren
- het voorbereiden van de instructie van de vrijwilligers
- het plannen van de huisbezoeken in samenwerking met de vrijwilligers
- het organiseren van professionele ondersteuning voor de vrijwilligers

Aandachtspunten bij de werving van vrijwilligers zijn bijvoorbeeld:

- Als vrijwilliger moet je tijd hebben om zo'n vijftien huisbezoeken af te leggen.
- Je moet een introductie van twee of drie dagdelen volgen.
- Je moet een positieve houding hebben. Je moet ingesteld zijn op mogelijkheden tot verandering.
- Je moet goed kunnen luisteren en je moet kunnen doorvragen zonder je als hulpverlener op te stellen.
- Je moet kwaliteiten bij anderen kunnen ontdekken.
- Je moet de wensen en behoeften van je gesprekspartner in kaart kunnen brengen.
- Je moet een neutrale houding kunnen aannemen, bijvoorbeeld door niet in te gaan op politieke en godsdienstige vraagstukken.

In *Zuid voor Elkaar* zijn deze uitgangspunten niet als criteria gehanteerd, maar ze zijn wel steeds in de werving genoemd.

De vrijwilligers zijn geworven via de bestaande netwerken in de wijk. Daarnaast is een oproep in het buurtkrant gedaan en zijn er advertenties opgehangen op de prikborden van de supermarkt en in scholen. Dergelijke oproepen blijken weinig succesvol. Het meest effectief is het om potentiële kandidaten via betrokken instellingen en organisaties te benaderen. Daarnaast zijn er wijkbewoners persoonlijk benaderd, onder andere een mevrouw die veel contacten met allochtonen heeft.

Uiteindelijk blijven er acht mensen over, waarvan er later nog twee afvallen. Het introductieprogramma wordt door het plaatselijke ROC verzorgd in de vorm van een communicatietraining van twee dagdelen.

Stap 5 Uitvoeren huisbezoeken

De bewonerskerngroep verdeelt Zuid in 'gevoelde eigen buurten'. De vrijwilligers bezoeken buurtbewoners aselect. Ze bellen willekeurig aan. Daarnaast bezoeken ze buurtbewoners die zichzelf hebben aangemeld en bewoners die zijn aangedragen door de betrokken organisaties.

De vrijwilligers nemen een door hen zelf ontwikkeld welkomstkaartje mee waarop de werkwijze geïntroduceerd wordt. Ook is er een aardigheidje om na afloop van het gesprek achter te laten.

De wijkbewoners zijn gewezen op de mogelijkheid een huisbezoek te ontvangen via een huis aan huis nieuwsbrief en via de betrokken instellingen en organisaties. Tijdens de startbijeenkomsten en in de voorgesprekken geven veel mensen aan dat er een groot potentieel aan wijkbewoners is die baat hebben bij een huisbezoek en bij aandacht van de bewonerskerngroep.

In de praktijk echter blijkt het moeilijk om adressen aan te leveren voor een huisbezoek. Het aantal gerichte huisbezoeken is dan ook

relatief gering en de meeste huisbezoeken zijn via de 'om de tien huizen aanbellen' methode tot stand gekomen.

Er zijn in de eerste ronde door de vrijwilligers zo'n vijftig huisbezoeken gehouden. Over de huisbezoeken zelf zijn de ervaringen vanaf het begin positief. Het blijkt gewaardeerd te worden dat een buurtgenoot aanbelt voor een praatje. Veel huisbezoeken kunnen direct al bij het eerste contact plaatsvinden. Vooraf is in de startbijeenkomsten veel discussie over de privacywetgeving in relatie tot de huisbezoeken geweest, met name van de kant van een aantal zorgaanbieders. Tijdens de huisbezoeken blijkt dit eigenlijk nooit een issue te zijn.

Stap 6 Actie ondernemen op basis van signalen uit huisbezoeken

De bewonerskerngroep gaat op basis van de uitkomsten van de huisbezoeken na of er in bepaalde gevallen meteen tot actie moet worden overgegaan. De trits (wat kunt u zelf doen, wat kunt u samen met anderen in de buurt, wat kunnen professionals van elders voor u doen) is hier leidend.

Bij deze stap gaat het om snelle interventie, terwijl het in Stap 7 om de uiteindelijk analyse gaat. De bewonerskerngroep bepaalt welke actie wordt ondernomen en zet de actie zelf uit. De groep gebruikt hier zijn eigen netwerken voor en de sociale kaart van de wijk.



Bij de acties op basis van de binnengekomen signalen zijn twee sporen mogelijk:

- **individueel gerichte acties**, bijvoorbeeld matching van wijkbewoners (al dan niet met behulp van een buurtinstelling) om vraag en aanbod bij elkaar te brengen, ofwel doorverwijzing naar professionele aanbieders.
- **acties gericht op de structuur van de wijk**, bijvoorbeeld signalen doorgeven aan aanbieders, in het kader van een betere afstemming van vraag en aanbod initiatieven ontwikkelen en nieuwe ontwikkelingen in de wijk in gang zetten.

Stap 7 Registratie en analyse

De signalen die de bewonerskerngroep binnenkrijgt, plus de mogelijkheden en onmogelijkheden van de wijk en de aanbieders vormen de basis van de analyse van wat er is en wat nog moet komen. Een eerste aanzet daartoe in de proeftuin *Zuid voor Elkaar* is te vinden in het verslag *Burenhulp in de wijk Zuid in de herwaardering* van eind oktober 2007. De bewonerskerngroep pleit daarin voor continuering en uitbreiding van de huisbezoeken. Ook wil men een informatie- en ontmoetingspunt in de wijk realiseren: 'Hier staan naast de informatie ook de ontmoeting en de ontspanning hoog in het vaandel. Dat is namelijk het middel om met mensen in contact te komen en relaties aan te gaan. Hier hoort het kopje koffie of thee bij een krantje. Daarnaast gaat het om een gezellige, warme

uitstraling en een ruimte waar buurtbewoners zich thuis voelen. Dit is de eerste aanzet om te komen tot meer.'

Een andere concrete suggestie op basis van de eerste serie huisbezoeken is het opzetten van een signaleringsnetwerk van professionals en vrijwilligers om 'de uitgeslotene in te sluiten, het onzichtbare zichtbaar te maken en om te kijken wat we er met de omgeving aan kunnen doen.'

Het rapport vervolgt: 'Dit vraagt niet alleen een investering van de betrokken organisaties, maar ook van de bewoners in de wijk. Het is niet alleen maar signaleren, maar ook kijken wat we zelf kunnen betekenen als buur. Dit vraagt ook een omslag in denken en daar kan het fysieke wijkpunt een eerste aanzet toe geven.'

Als derde punt noemt de bewonerskerngroep dat het belangrijk is om de wijk te laten zien wat er gebeurt. Het gaat er daarbij niet alleen om concrete feitelijke informatie over te dragen, aldus de groep: 'We moeten de buurtbewoners meenemen in onze gedachten en regelmatig een check houden of we nog bij de buurtbewoners blijven of dat we al te ver vooruit zijn en de achterban missen. Dit zou een continue proces moeten zijn om de aandacht op het vraagstuk gevestigd te krijgen en te houden.'

Na de eerste ronde huisbezoeken, de acties die daarop volgen en de gegevens die het hele traject oplevert, wordt het project geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Daarna worden de stappen 5 tot en met 7 herhaald.





4 Twee jaar werken in de proeftuin

Twee jaar werken in de proeftuin *Zuid voor Elkaar* mag je gerust omschrijven als een taai en langdurig proces. 'Het' systeem om burgers de hulp en zorg te bieden die ze nodig hebben, lijkt niet meer te passen op individuele wijkbewoners. Ze zien door de bomen het bos niet meer. Het systeem is overgeorganiseerd en is steeds ontoegankelijker aan het worden. De professionele aanbieders denken in doelgroepen met zorgbehoeftes. Sommige wijkbewoners worden niet gezien, omdat ze niet in het aanbod passen... *Zuid voor Elkaar* wilde een beweging op gang krijgen door de regie bij de wijkbewoners te leggen. Het moet ertoe leiden dat wijkbewoners als vanzelf naar elkaar omzien, dat bewoners en aanbieders samen bepalen wat wenselijk is en dat de betrokken organisaties de wijk het gevoel geven dat ze er voor hen zijn en niet omgekeerd. Na twee jaar werken in de proeftuin *Zuid voor Elkaar* staan we nog maar aan het begin van deze beweging. Het had minder gekund, zeggen we dan in Drenthe.

Een niet tevergeefs beroep op de wijkbewoners

De WMO stimuleert participatie, inspraak, regie door bewoners, burenhulp, vrijwilligerswerk, mantelzorg enzovoort. In Zuid valt het op dat er veel enthousiaste en betrokken wijkbewoners zijn. Velen van hen zijn al actief in de wijk. Ze hebben het er druk mee en juist op deze groep mensen doet ook de proeftuin weer een beroep. In twee jaar proeftuin is duidelijk geworden dat op allerlei plaatsen in de wijk burenhulp nog vanzelfsprekend is en dat mensen het er nog normaal vinden even bij de burens naar binnen te lopen. Er zijn bovendien best veel wijkbewoners die aangeven wat meer voor hun directe burens te willen betekenen. Ze weten alleen niet wat en voor wie.

Nog steeds blijkt het aloude naoberschap in Hoogeveen Zuid in staat om mensen in beweging te krijgen. Wijkbewoners komen vertellen over het stille leed in hun straat en dat betrokkenen hun buurtgenoten niet willen of durven vragen om hen te helpen. Met deze signalen willen de wijkbewoners wat doen. Er is in de proeftuin een voorzichtig begin gemaakt om de signalen met elkaar - wijkbewoners en professionele aanbieders - te delen. Wil je iets betekenen voor de meer kwetsbare mensen in de wijk, dan zul je je

op *alle* wijkbewoners moeten richten, is een belangrijk credo van de proeftuin gebleken.

Verschillende werelden, werelden van verschil

Tal van aanbieders bedienen de bewoners van Zuid 'doelgroepsgewijs'. Vaak zijn ze vooral gericht op een individuele zorgvraag. Vaak benaderen ze behoeften uitsluitend vanuit hun eigen aanbod. Al deze aanbieders hebben hun eigen werelden, eigen vrijwilligers, eigen signalen, eigen projecten enzovoort. Vaak voelen cliënten zich onmachtig in deze 'werelden van verschil'. Tijdens twee jaar werken in de proeftuin geven zowel de wijkbewoners als de aanbieders aan dat ze veel te winnen hebben bij afstemming en onderlinge contacten. Het daadwerkelijk vormgeven ervan vraagt van de aanbieders in elk geval een deel van hun autonomie op te geven en zich aan te sluiten bij ontwikkelingen die niet uit de eigen koker komen. Dit heeft tijd nodig. Bij de start van de proeftuin is er veel wederzijds argwaan geweest. Daar komt bij dat de veel geroemde concurrentie en marktwerking in de zorg het onderling afstemmen ook niet bepaald vergemakkelijken. De privacywetgeving, of wellicht beter: de interpretatie ervan vormt een derde potentieel struikelblok. *Zuid voor Elkaar* heeft zich door deze struikelblokken de voet echter niet dwars laten zetten. Met de proeftuin is in Zuid een begin gemaakt met integraal werken, met de bewonerskerngroep als vertolker van de 'georganiseerde vraag'. 'De boswachter in een

oerwoud van regels en regeltjes', aldus een van de leden van de groep bij een informatiebijeenkomst.

Verbreding participatie richting zorg en hulpverlening

De gemeente Hoogeveen krijgt in de proeftuin *Zuid voor Elkaar* duidelijk te maken met wijkbewoners die een andere houding van de gemeentelijke overheid vragen: meer klantgericht, luisterend, toegankelijk, initiatieven ondersteunend en integraal. Het is de gemeente die participeert bij de burgers, in plaats van andersom. In Hoogeveen neemt de gemeente samen met andere organisaties deel aan de Smederijen van Hoogeveen die een verbreding en versterking van het bestaande buurtbeheer vormen. De Smederijen proberen de wensen van bewoners leidend te laten zijn en het burgerinitiatief te ondersteunen en te faciliteren. De proeftuin blijkt goed binnen zulke uitgangspunten te passen. De 'georganiseerde vraag' zal als werkwijze relatief eenvoudig in de Smederijen kunnen worden ondergebracht.

Voor de gemeente is het een interessante ontwikkeling dat *Zuid voor Elkaar* de scope van de participatie nadrukkelijk vergroot. Bij buurtbeheer ging het vooral om de beleidsterreinen 'groen' en 'grijs' en richtte men zich veel minder op zorg en hulpverlening. In de WMO-proeftuin richt de participatie zich via de wijkbewoners actief



op kwetsbare burgers. Dit zijn in het algemeen niet de mensen die op inspraakavonden komen en in werkgroepen participeren.

Belangrijk uitgangspunt van *Zuid voor Elkaar* is dat de bewonerskerngroep als 'inhoudelijk opdrachtgever' richting aanbieders kan optreden. Vanuit deze rol is het omgaan met het gemeentelijk apparaat een belangrijk issue. Door in de proeftuin deze rol aan wijkbewoners te geven heeft de gemeente zich kwetsbaar opgesteld.

Zuid voor Elkaar heeft de gemeente inzicht opgeleverd in de knelpunten die wijkbewoners ervaren en de wensen ten aanzien van veranderingen. Maar ook inzicht in de capaciteiten van bewoners en het vermogen van bewoners om keuzes te maken en prioriteiten te stellen binnen de bestaande financiële en beleidsmatige kaders.

Iedereen doet mee, ieder met z'n eigen talenten

In de proeftuin staan de talenten van wijkbewoners - al dan niet met beperkingen - centraal en niet hun tekorten en problemen. Dit is een nieuwe manier van denken die niet onmiddellijk en als vanzelf gemeengoed wordt. Dat geldt voor de wijkbewoners, het geldt zeker ook voor de aanbieders. De proeftuin heeft deze beweging in gang gezet.

Voor sommige instellingen is het een nieuw gegeven dat

participatie van hun cliënten in de eigen sociale omgeving iets anders is dan het inzetten van vrijwilligers in de eigen organisatie ten dienste van de cliënten. Gebruikmaken van een groep wijkbewoners die ook voor hun cliënten actief willen zijn, is een gouden kans voor de aanbieders. Jammer genoeg wordt deze in de praktijk tot nu toe nog (te) weinig benut.

Een andere conclusie na twee jaar proeftuin is dat de bereidheid van wijkbewoners om iets voor een medewijkbewoner te doen niet voor alle 'doelgroepen' even groot is. Zo is er sprake van enige aarzeling in de richting van wijkbewoners die cliënt zijn bij instellingen voor psychiatrische zorg, verslavingszorg of verstandelijke gehandicaptenzorg. Deze aarzeling geldt zowel voor de inzet van burenhulp als bij de participatie van wijkbewoners met een psychische of verstandelijke beperking. Niet met alle wijkbewoners voelt men zich kennelijk even goed op zijn gemak.

Regie in de wijk: actie of afwachten

In de proeftuin heeft de bewonerskerngroep de regie in handen. Dit vraagt veel tijd en doorzettingsvermogen van de wijkbewoners. Er moet snel, concreet en kleinschalig actie kunnen worden ondernomen. Iedereen wil nu eenmaal graag resultaten van zijn of haar inspanningen zien.

De werkelijkheid is na twee jaar proeftuin weerbarstiger gebleken.

Er zijn nogal wat obstakels die snelle acties in de weg staan.

- ‘Naoberschap’ blijkt als uitgangspunt een nogal abstract begrip. Het vraagt een flinke vertaalslag plus rijp beraad en ampele overweging om anno 2008 als wijkbewoners tot concrete ‘naoerhulp’ te kunnen komen.
- In de proeftuin opereren veel partijen met onderling nogal complexe verhoudingen en competenties. Nog te vaak is er sprake van onvermogen om samen op te trekken of gebruik te maken van elkaars mogelijkheden.
- Voor de wijkbewoners is elke stap in de proeftuin een eerste stap. *Zuid voor Elkaar* is vooral ook een leerproces gebleken. Dat geldt overigens voor alle betrokkenen bij de proeftuin. Niemand ziet de lange aanloop als verloren tijd.
- Bij de aanbieders is sprake van verschillende tegenstellingen. Tussen de aanbieders is in een tijd van marktwerking soms sprake van directe concurrentie. Ook binnen de organisaties bestaan tegenstellingen. Werkers in de wijk weten zich niet altijd gesteund door hun managers of beleidsmakers.
- In de proeftuin heeft de gemeente verschillende rollen die lang niet altijd met elkaar in harmonie zijn. Verschillende gemeentelijke afdelingen kunnen verschillende rollen spelen. Daarnaast balanceert de positie van de gemeente tussen de rol van onafhankelijk regievoerder ten dienste van de wijkbewoners en die van uitvoerder van de WMO die organisaties en professionals inhuurt.

Dergelijke obstakels werken stroperige processen in de hand. Probeer op zulke momenten als bewonerskerngroep je enthousiasme maar eens te behouden...

Het besluit van de gemeente om een derde, extra jaar aan de proeftuin vast te knopen wordt door de wijkbewoners gevoeld als een blijk van waardering voor hun initiatieven en inspanningen ten dienste van *Zuid voor Elkaar*.

Op de grens van bemoeizorg en bemoeizucht

Regelmatig hebben alle betrokkenen bij *Zuid voor Elkaar* het gevoel tegen nieuwe, vaak onvermoede grenzen aan te lopen. Wanneer hebben we de privacy en eigen verantwoordelijkheid te respecteren en wanneer laat je daarmee iemand in de kou staan? Wanneer wordt bemoeizorg bemoeizucht van wijkbewoners? *Zuid voor Elkaar* heeft geen éénduidige antwoorden op dit soort vragen. Vaak is het antwoord zelfs van persoon tot persoon verschillend. Wat de ene buurman wel mag, kan de ander niet maken. Soms vindt een wijkbewoner het pas achteraf heel plezierig een zetje te hebben gekregen om ‘uit z’n stoel te komen’. Een ander moet er niet aan denken. De ene professional geeft een adres door aan de bewonerskerngroep omdat hij zich zorgen maakt om een wijkbewoner. De andere professional zal dat nooit doen, omdat het in strijd is met zijn protocollen.



De ervaring met de huisbezoeken voor *Zuid voor Elkaar* leert overigens wel dat privacy voor de wijkbewoners wel minder een item is dan voor een aantal zorgaanbieders. Nagenoeg iedereen waardeert het als een buurtgenoot aanbelt voor een praatje en vraagt hoe het met hem of haar gaat. Wat de proeftuin vooral oplevert, is de bewustwording in de wijk dat we als bewoners - uit angst voor het schenden van privacy of om van bemoeizucht beschuldigd te worden - te vaak mensen in de kou hebben laten staan.



HANS
EN
BERT



De bewonerskerngroep na twee jaar Zuid voor Elkaar:

“De mensen geloven erin”

Roelie Wiersma en Raymond Bras zijn leden van de Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar van het eerste uur. Roelie kwam erbij toen ze als wijkbewoner door het WMO-Platform Hoogeveen naar voren geschoven werd. Ze woont al 51 jaar in Zuid. ‘En dat scheelt’, vertelt ze. Roelie heeft een beperking, ze is moeilijk ter been. Raymond kwam iets later bij de groep. Hij werd actief via RIBW Drenthe, een regionale instelling voor beschermd wonen.

Roelie Wiersma: ‘Eerlijk gezegd ben ik twee jaar geleden vanuit een negatieve invalshoek begonnen. De WMO was op komst en als cliëntenorganisaties zagen we de bui hangen. Bezuinigingen, voorzieningen die teruggedraaid werden enzovoort. Ik voelde mijn komst bij Zuid voor Elkaar als een klus die geklaard moest worden. Hoe kunnen we voorkomen dat het van kwaad naar erger gaat... Al snel merkte ik dat we met Zuid voor Elkaar ook een heel andere kant op konden. Voor het eerst kreeg ook het gevoel serieus genomen te worden. De grote omslag was voor mij toen we tegen elkaar gezegd hebben dat we niet alleen maar naar mensen met een functiebeperking moeten kijken. Wat we doen, moet de moeite waard zijn voor iedereen in Zuid.’

Raymond Bras: ‘Er werd in de buurt in het voorjaar van 2006 veel over de proeftuin gesproken. Er gaat in Zuid heel veel gebeuren, hoorde ik van alle kanten. Toen dacht ik: als er zoveel gaat gebeuren, dan moet ik daar bij zijn. In het begin ging het allemaal heel moeizaam met onze groep. Nogal ongeorganiseerd, leek het. En volgens mij was er ook nogal wat luchtfietsserij bij. Ik had ook steeds het gevoel dat we weer opnieuw begonnen. Zelf de regie in handen, natuurlijk! Maar niemand van ons wist hoe je dat deed... Het was voor iedereen even nieuw allemaal... Waar moet je beginnen? Vaart kwam er pas in toen er nieuwe mensen bij de groep kwamen die ervaring hadden met vergaderen en besluiten nemen.’

Roelie Wiersma: ‘We hadden twee jaar om Zuid voor Elkaar tot een succes te maken. Eigenlijk is dat op zijn minst één jaar te weinig. Net als Raymond had ik pas na een jaar het gevoel dat we echt begonnen waren. Dat was het moment dat de eerste huisbezoeken werden afgelegd. Gelukkig hebben we van de gemeente een jaar extra gekregen voor de proeftuin en kunnen we dus een derde jaar door als bewonerskerngroep.’

Raymond Bras: 'Een van de dingen die mij zwaar tegenvallen is, is de respons die je uit de buurt krijgt. We proberen heel serieus de mensen erbij te betrekken, maar als je ze wat vraagt... Eén van de belangrijkste plannen die wij graag in Zuid gerealiseerd willen zien, is een informatie- en ontmoetingspunt in de wijk. Moet dat één centraal punt worden? Moeten het meer locaties worden? Of zou je bijvoorbeeld met een busje de wijk door moeten? We hebben deze vragen via de buurtkrant aan de mensen in Zuid voorgelegd. Wat denk je? Krap aan tien reacties... Doe je het dan goed of doe je het juist niet goed? Ik ben zo eigenwijs dat ik vind dat we goed bezig zijn.'

Roelie Wiersma: 'De mensen geloven erin. Ze spreken je er ook op aan. De mensen in Zuid hebben zo langzamerhand echt het gevoel dat we wat voor ze kunnen doen. Ik ben hartstikke blij dat we het heft in handen hebben genomen. Laatst kwamen we er via via achter dat een gezin waar de man werkt en de vrouw heel vaak ziek is, van de ene op de andere dag hun twaalf uur huishoudelijke hulp in de week kwijtgeraakt was. Wij zijn er als groepje vanuit de bewonerskerngroep achteraan gegaan en hebben voor die mensen uitgezocht hoe ze het zouden moeten aanpakken. Ze hebben nu hun twaalf uur weer terug. Op zo'n moment denk je: als wij d'r niet achteraan gegaan waren...'

De vrijwilligers na twee jaar *Zuid voor Elkaar*:

"Feitelijk vraag je mensen gewoon hoe het met ze gaat"

Hennie Talen en Henk te Velde meldden zich aan als vrijwilligers om huisbezoeken af te leggen in hun buurt. Oud-onderwijsman Te Velde wilde op deze manier eens iets voor zijn buurt doen en het onderwerp sprak hem aan. Hennie Talen koos ervoor vanuit haar christelijke inspiratie. Ze volgden trouw een aantal cursusavonden om te leren wat je bij de huisbezoeken wel en wat je beslist niet moest doen. In januari 2007 gingen ze voor het eerst op stap. Hennie legde zo'n tien bezoeken

af. Bij Henk staan er inmiddels twintig namen op papier. Hoe zijn ze begonnen?

Henk te Velde: 'Mijn ervaring is dat je er niet al te moeilijk over moet doen hoe of waar je begint. Je kunt domweg beginnen door jouw buurt in te gaan en bij de mensen aan te bellen. Feitelijk vraag je ze gewoon hoe het met ze gaat. Wonen ze prettig? Hoe zit het met de



contacten? Zouden we als buurt wat voor ze kunnen betekenen? En natuurlijk probeer je er ook altijd achter te komen of ze zelf nog iets voor de buurt willen doen. Ik ben eerlijk gezegd nauwelijks mensen tegengekomen die niet met me wilden praten. Eigenlijk bleek vrijwel iedereen die we vroegen om mee te doen, meteen bereid om ons hun ervaringen te vertellen. Ik denk dat het in de contacten heel belangrijk geweest is dat je zelf iemand uit de buurt bent en de buurt dus enigszins kent. Net zo goed als het belangrijk is dat je, als je bij de mensen zit, voldoende achtergrondinformatie over het project hebt en ze kunt vertellen wat er met hun verhaal gaat gebeuren.'

Hennie Talen: 'De mensen hebben mij hun hele hebben en houden verteld. Ze hebben veel met mij gedeeld. Dan ga je weg en je levert je huiswerk in. Feitelijk was het daarmee gedaan. Op zo'n moment vraag je je onwillekeurig af wat er verder met mijn gesprekken gebeurt. Begrijp je wat ik bedoel? Veel mensen waar we in Zuid mee spraken, vertelden dat ze het heel erg vonden dat er plannen lagen om buurthuis De Pelikaan te sluiten. Je kunt je voorstellen dat het ontzettend leuk was om later te horen dat die plannen teruggedraaid waren en dat De Pelikaan blijft. Ook al heb ik daar verder helemaal niks aan gedaan, je hebt op zijn minst toch het gevoel dat wij als vrijwilligers er op het goede moment voor die mensen geweest zijn.'

Henk te Velde: 'Een dame op leeftijd vertelde me dat ze in de plaats waar ze vroeger woonde, altijd lid van een vrouwenvereniging geweest was en dat het haar leuk leek om hier ook weer 'ns zoiets te hebben. Dan kon ze af en toe eens uit huis weg naar een andere omgeving. Ik kende wel iemand die in het bestuur van de vrouwenvereniging hier in Zuid zit. Dus vroeg ik haar of ze het goed vond dat ik iets in die richting ging ondernemen. Graag! Ze vindt dat ze er weer helemaal bij hoort, hebben dames van die vereniging me later verteld. Op zulke momenten weet je waarom je het doet.'

Hennie Talen: 'Je doet een beroep op mensen, je vraagt ze van alles en nog wat. Ik zit dan zo in elkaar dat er iemand meteen mee aan de slag moet. Dat is mijn betrokkenheid bij mensen. Dat heeft overigens niks met verwachtingen wekken te maken. Ik wil de mensen bij mij in de buurt recht in de ogen kunnen blijven kijken en ik zie nog te weinig wat er met sommige signalen gebeurd is.'

De aanbieders na twee jaar Zuid voor Elkaar:

“Waarom gaan die buren die ons gebeld hebben, zelf niet even bij de man langs?”

Henk Windhorst is OGGZ-coördinator SPV. De letters staan voor respectievelijk openbare geestelijke gezondheidszorg en sociaal-psychiatrische verpleging. Henk Bosker kan het zonder afkortingen af. Hij is wijkagent in Zuid. Beiden horen ze tot de aanbieders en beiden maakten ze de proeftuin Zuid voor elkaar vanaf het begin mee. Belangrijke vraag waar de aanbieders mee te maken kregen, was hoe je je als professionele instelling moet opstellen als wijkbewoners de regie claimen.

Henk Windhorst: ‘In het begin hebben we uitgebreid elkaars mogelijkheden verkend. De bewonerskerngroep gaf aan dat ze de regie wilden hebben. Daar had ik absoluut geen moeite mee. Ik denk op zo’n moment meteen: kom alsjeblieft zo snel mogelijk kijken wat we allemaal voor jullie kunnen doen. En zeggen jullie dan maar wat je graag wilt, dan kunnen we aan de slag. Mijn ervaring is dat er nog steeds veel te veel naar elkaar gekeken wordt. Er moet volgens mij redelijk snel een volgende stap genomen worden om alle betrokkenen enthousiast over de proeftuin te houden. Of wil je dan toch weer te snel?’

Henk Bosker: ‘Laatst kregen we bij de politie een telefoontje over een man die al maanden in een vrijwel lege flat bivakkeerde. We stonden in uniform bij de man aan te bellen, de man deed open en we hadden meteen redelijk goed contact. Op zo’n moment denk ik: waarom staan wij hier? Waarom gaan die buren die ons gebeld hebben, zelf niet even bij de man langs? In mijn ogen zijn dat de dingen waar het bij Zuid voor Elkaar in wezen om zou moeten gaan. Maar zo ver zijn we in Zuid jammer genoeg nog lang niet.’

Henk Windhorst: Een heel belangrijke functie van de wijkbewoners is dat ze als geen ander kunnen signaleren waar er in de wijk wat fout dreigt te gaan. Ik heb wel eens gezegd: als er wat is, bel me op en dan gaan we d’r samen heen. Maar zo werkte het niet. In ieder geval tot nu toe nog niet. Dat moet groeien. Bedenk dat we er een paar generaties over gedaan hebben om de naoverhulp om zeep te helpen. Die heb je niet in een paar jaar weer terug.’



Henk Bosker: 'Ik ben een praktisch ingesteld mens. Mijn ervaring met de proeftuin is dat het allemaal wel heel erg lang duurt. Ik weet dat we hier met iets nieuws bezig zijn en dat dat tijd kost, maar toch... Stel je voor: een jong gezin dat helemaal niks heeft. Eigen schuld weliswaar maar je gunt ze een nieuwe start. Ik zeg dan in een opwelling: ik kom zaterdag bij jullie en dan saus ik de muren

voor jullie. Ik heb op dat moment dus twee emmers latex nodig en de vraag is wie er nog ergens vijftig euro heeft liggen om naar de Gamma te gaan? Heb jij wel eens geprobeerd geld te krijgen voor twee emmers latex? Aan welk loket moet je daarvoor zijn? Met dat soort problemen kunnen we nog steeds niet goed uit de voeten.'

De ondersteuners na twee jaar Zuid voor Elkaar:

“Al werkende heeft onze inbreng als opbouwwerk vorm gekregen”

Saskia Smit is opbouwwerker bij de Stichting Welzijnswerk Hoogeveen (SWW). Ze was nauw betrokken bij de begeleiding van de Bewonerskerngroep. Popko Hooiveld werkt als manager samenlevingsopbouw bij dezelfde SWW. Hij is lid van de projectgroep van de proeftuin.

Popko Hooiveld: 'We zijn als Stichting Welzijnswerk Hoogeveen en als opbouwwerkers relatief laat direct bij het project betrokken geraakt. In de eerste fase stonden we min of meer langs de zijlijn. Het hoorde duidelijk bij het zoekproces dat ze in Zuid doormaakten. Ik denk achteraf dat dat een hele goede zaak geweest is. Anders

waren we vast en zeker begonnen om die dingen in te brengen waarvan wij dachten dat het goed zou zijn voor het project. Nu heeft er een omgekeerde beweging plaatsgevonden en kwamen de vragen en ideeën écht vanuit de wijkbewoners. Het gaf ons een plaats in het proces.'

Saskia Smit: 'Na twee jaar weet ik dat de wijkbewoners ontzettend veel zelf kunnen, maar ook dat ze duidelijk ondersteuning nodig hebben. Al werkende heeft onze inbreng als opbouwwerk vorm gekregen. 'Saskia is er wel, maar ze is er ook niet', zei iemand van de Bewonerskerngroep en ik vond het heel raak getypeerd. Als

samenlevingsopbouw is het je taak om mensen te ondersteunen op hun zoektocht. Maar het is hún zoektocht en het is jouw werk om ze te helpen wat ze willen te vertalen in een andere manier van handelen.'

Saskia Smit: 'In de proeftuin ben ik geconfronteerd met allerlei automatismen en 'normaal gedrag' waarvan je je het bestaan nooit hebt gerealiseerd. Stel je voor: een groepje geestelijk gehandicapte jongens die vanuit een beschermde omgeving zelfstandig in de wijk komen wonen. Hoe bereid je die daarop voor? Hun begeleiders leren ze keurig hoe ze zich moeten redden in de samenleving. Dat betekent niet om de haverklap naar de buren lopen, maar zelf dingen oplossen... Dat het een boze wereld is, dus moet je 's avonds niet opendoen als er gebeld wordt... Kortom: soms leren

zorgverleners wijkbewoners juist datgene af waar je in Zuid naartoe zou willen: openstaan voor contacten met anderen, openstaan voor steun aan elkaar...'

Popko Hooiveld: 'We hebben in de proeftuin ook geleerd dat iedereen zijn beperkingen heeft en dat het niet zo is dat je aan de ene kant de 'kwetsbaren' hebt en aan de andere kant de 'niet-kwetsbaren'. Mensen moeten elkaar als mensen leren zien. Als je elkaar kent, heb je wat voor elkaar over. In de proeftuin hebben we geleerd dat het mogelijk is om op het niveau van de straat - van buren onder elkaar - mensen met elkaar te verbinden. In *Zuid voor Elkaar* werken we voortdurend aan verbindingen en dwarsverbanden door de wijk heen. Zo kun je ruimte scheppen voor relaties.'

De gemeente na twee jaar Zuid voor Elkaar:

"We leren met vertrouwen los te laten"

Wethouder Betty Poutsma-Jansen van de gemeente Hoogeveen is verantwoordelijk voor het programma 'Hoogeveen zorgt'. Ze ziet de proeftuin als een revival van het Drentse naoberschap en heeft met

veel bewondering en respect gezien hoe Zuid die revival in gang heeft gezet door met zichzelf in gesprek te gaan. Arthur Overgoor is senior-beleidsadviseur bij de gemeente Hoogeveen. Destijds pakte hij de



uitdaging op door een projectvoorstel te schrijven om in Hoogeveen een WMO-proeftuin te kunnen starten. Door de inbreng van de wijk is 'Zuid voor Elkaar' een andere pilot geworden dan in eerste instantie de bedoeling was.

Arthur Overgoor: 'Een proeftuin is bedoeld om er iets van te leren. Het gaat niet om snel succes of profijtelijk resultaat. De rijksoverheid heeft ons als gemeente in de gelegenheid gesteld om in onze proeftuin te gaan experimenteren. Of we in staat zijn om bewoners weer met elkaar in contact te brengen en ze naar elkaar te laten omzien. We hebben in Hoogeveen veel ervaring met buurtgericht werken, maar daar gaat het meestal al snel om fysieke zaken en voorzieningen. In Zuid voor Elkaar zijn we veel dieper gegaan. We hebben geleerd dat wijkbewoners ook heel goed zelf met sociale problematiek aan de slag kunnen gaan.'

Betty Poutsma: 'We leren met vertrouwen los te laten en bewoners daadwerkelijk het stuur in handen te geven. Ik herinner me de vraag van de kant van de Bewonerskerngroep over de

verantwoordelijkheid voor het budget. Zouden ze zelf niet mogen aangeven hoe het geld ingezet wordt? Ik was het daar mee eens. We hebben het geld gekregen voor de bewoners van Zuid en ik vind dat ze zelf moeten kunnen aangeven wat ze ermee willen.'

Arthur Overgoor: 'De Bewonerskerngroep wil ontmoeting in de wijk stimuleren en wil ook een netwerk opbouwen om psychische en sociale problemen snel te signaleren en aan te pakken. Het is allemaal weliswaar nog erg pril, maar het zijn wel belangrijke conclusies.'

Betty Poutsma: Ik heb buitengewoon veel respect en bewondering voor wat de wijkbewoners voor elkaar hebben gekregen. Voor het hele denkproces dat we samen hebben doorgemaakt en voor hoe de wijkbewoners concreet aan de slag willen. De proeftuin past heel goed bij de Hoogeveense aanpak van buurtbeheer in de Smederijen. We proberen wat we met elkaar in Zuid bereikt hebben in te voegen in de Smederijen.





5 Ter overname aangeboden

De afgelopen twee jaar zijn wijkbewoners van Hoogeveen Zuid, aanbieders, ondersteuners en de gemeente op zoek geweest naar nieuwe manieren om zich samen voor de wijk en met name voor wijkbewoners met een beperking in te zetten. Deze publicatie beschrijft de methodiek die in de proeftuin Zuid voor Elkaar ontwikkeld is. Deze aanpak wordt 'ter overname aangeboden' om ook elders met een dergelijk experiment te starten. In Hoofdstuk 3 werden de zeven stappen van het plan van aanpak uitgewerkt en van voorbeelden voorzien. In Hoofdstuk 4 heeft u kunnen lezen welke conclusies er na twee jaar proeftuin in Zuid werden getrokken. Hoofdstuk 5 geeft in de vorm van allerlei suggesties praktische informatie om de ervaringen van Zuid elders zo goed mogelijk te gebruiken.

Het betrekken van buurtbewoners

- Bedenk dat het ontwikkelen van plannen en het geven van de regie in de handen van de wijk een voortdurende zoektocht zal blijken. Zoiets doet een beroep op die wijkbewoners die hun wijk willen verbeteren en die tegelijk ook de abstractie van de aanpak kunnen overzien.
- Er blijken voldoende wijkbewoners te zijn die graag wat voor de mensen in hun wijk willen betekenen maar die aangeven 'doeners' en geen 'praters' te zijn. De laatste groep zal zeker in de beginfase moeilijk bij het project te betrekken zijn.
- Het betrekken van jongeren en allochtonen bij het project vraagt een aparte, gerichte aanpak via eigen organisaties en netwerken.
- Communicatie moet één van de belangrijkste peilers zijn waarop het project rust. Aandacht in de plaatselijke krant en het huis aan huis informeren zijn belangrijk. Maak optimaal gebruik de mogelijkheden van bijvoorbeeld een veelgelezen wijkkrant en van de eigen communicatiemiddelen van de betrokken organisaties.
- Het inschakelen van een extern pr-bureau om een campagne op te zetten lijkt voor een project als dit een middel dat min of

meer 'vloekt' bij de inhoud van het project en de ideeën achter de civil society. Het is goed als uit de pr blijkt dat de boodschap van de bewoners zelf komt.

Het betrekken van aanbieders

- Probeer het aantal bijeenkomsten dat nodig is om de contacten met de aanbieders op te bouwen, zo beperkt mogelijk te houden. Essentieel is de aanwezigheid van wijkbewoners bij de totstandkoming van die contacten. Zij hebben de regie in het vervolg van het traject.
 - Specifiek aandachtspunt bij het betrekken van de aanbieders is het niveau waarop de instelling wordt aangesproken:
 - o Richt je je vooral op het uitvoerend niveau, dan krijg je te maken met mensen die het al erg druk hebben, het overleg erbij moeten doen en die zich al dan niet gesteund voelen door het eigen management.
 - o Wordt er daarentegen voor gekozen om de contacten op een hoger niveau binnen een organisatie aan te halen, dan komen mogelijk andere problemen om de hoek kijken. Dan is bijvoorbeeld het probleem levensgroot aanwezig dat de medewerking van managementniveau niet wordt doorgegeven naar de uitvoerende werkers in de wijk.
- Er blijkt niet één bepaalde oplossingsrichting te bestaan om dergelijke problemen te voorkomen of uit de wereld te helpen.

- Een specifiek punt bij het betrekken van de aanbieders is het privacyvraagstuk. In hoeverre mag je als instelling adressen aanleveren van wijkbewoners die voor huisbezoek in aanmerking komen? Er staat nergens in de wet dat je niet mag zeggen dat je je zorgen over je buurman maakt. Het is belangrijk om dit punt snel aan de orde te hebben.

Het instellen van een bewonerskerngroep

- Ongerichte oproepen om mee te doen aan een bewonerskerngroep blijken niet of nauwelijks te werken. Zeker in het begin zal het het meest effectief blijken als potentiële kandidaten rechtstreeks persoonlijk benaderd worden.
- Let er bij de samenstelling van de groep op dat de leden ook daadwerkelijk in de wijk wonen.
- Hou goed in de gaten dat de leden niet namens hun achterban in de bewonerskerngroep zitten. Uiteraard gebruiken ze wel hun netwerk.

Het functioneren van een bewonerskerngroep

- De bewonerskerngroep dient zelfredzaam te zijn, maar hij bestaat wel uit vrijwilligers die het er allemaal even naast doen.
- Naast de inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het project heeft de bewonerskerngroep ook de beslissingsbevoegdheid



over de besteding van het budget. (Omdat het in de praktijk moeilijk is een rekening te openen voor een groep bewoners, is er bij *Zuid voor Elkaar* voor gekozen om het budget door de gemeente te laten beheren. De beslissing over de uitgaven neemt de bewonerskerngroep.)

- De bewonerskerngroep moet zelfstandig kunnen functioneren. Om die rol te kunnen spelen is het van belang dat de voorzitter en andere leden van de groep kunnen deelnemen aan overleg met betrokkenen en aanbieders en aan de verschillende onderdelen van de projectstructuur. Dit betekent voor de betrokken leden van de bewonerskerngroep een forse tijdsinvestering.

Het ondersteunen van een bewonerskerngroep

- De groep moet zelf bepalen of ze professionele ondersteuning nodig heeft en in welke vorm en door welke instelling die moet worden geboden.
- Professionele ondersteuning moet de groep stimuleren en ideeën aanreiken. De ondersteuners dienen ervoor te waken dat ze het initiatief niet overnemen.
- Bij het ondersteunen van een bewonerskerngroep is de trits een belangrijke leidraad: (1) wat kun je zelf als bewoners, (2) wat kun je samen met je omgeving en (3) waar heb je een professional voor nodig. De trits houdt de aanbieders in eerste instantie op

de achtergrond en beperkt de rol van de professionals.

- Naast inhoudelijke ondersteuning is secretariële hulp een voorwaarde voor het welslagen van een dergelijk complex project met zoveel betrokken partijen.
- Neem de tijd. De bewoners bepalen het tempo.
- Voordeel van een externe projectleider is dat deze niet 'van de gemeente' is en een onafhankelijke plaats in het krachtenveld van partijen kan innemen. Daarentegen kost het wellicht meer tijd om het netwerk te leren kennen en continuïteit te waarborgen. Voordeel bij *Zuid voor Elkaar* was dat de opbouwwerker de wijk door en door kende.

Het ontwikkelen van een instructie voor huisbezoeken

- Wat de vrijwilligers die de huisbezoek afleggen, feitelijk doen is een praatje maken met buurtgenoten. Hou de instructie kort en simpel.
- Benadruk tegenover de vrijwilligers steeds dat het erom gaat te focussen op de mogelijkheden en talenten van wijkbewoners in plaats van op hun beperkingen. Dit blijkt in de praktijk voor een belangrijk deel van de vrijwilligers erg moeilijk. Van veel mensen vraagt het een totaal andere kijkrichting dan ze gewend zijn.

Het werven en instrueren van vrijwilligers

- Bedenk bij het ontwikkelen van selectiecriteria voor de vrijwilligers die huisbezoeken gaan afleggen, dat in de praktijk de spoeling zeker in eerste instantie waarschijnlijk nogal dun is.
 - Gebruik de instructiefase om na te gaan of de vrijwilligers op hun taak berekend zijn en of ze niet met verkeerde verwachtingen op stap gaan.
 - Hou zoveel mogelijk vast aan het criterium dat de vrijwilligers zelf wijkbewoners moeten zijn.
 - Betrek de vrijwilligers waar mogelijk bij de instructie en de voorbereidingen van de huisbezoeken. Laat de vrijwilligers zoveel mogelijk zelf bepalen hoe ze de gesprekken gaan aanpakken. Het is immers ook hun buurt. Het zijn 'hun mensen' waar ze gaan aanbellen.
 - Neem de tijd. Het zijn hier de vrijwilligers die het tempo bepalen.
- Onaangekondigd aanbellen blijkt voor veel vrijwilligers aanvankelijk een behoorlijke drempel op te werpen. Als echter blijkt dat wijkbewoners hun komst erg waarderen, laten de vrijwilligers hun schroom snel vallen.
 - Zorg ervoor dat vrijwilligers die voor het eerst bij het project betrokken worden, de tijd krijgen om zich de ideeën en aanpak eigen te maken. Is dat eenmaal het geval, dan zal hun inzet een krachtig en effectief instrument blijken.
 - Zorg voor een 'professionele' uitstraling van de vrijwilligers die op pad gaan (tas, map, formulieren)
 - Zorg ervoor dat de inzet van de vrijwilligers gewaardeerd wordt. Laat ze dat voelen en zien.

Het uitvoeren van de huisbezoeken

- Ondanks de vooraf geventileerde huiver van menig 'professional' blijken de meeste vrijwilligers prima in staat te zijn huisbezoeken af te leggen en de wensen en mogelijkheden van medewijkbewoners in kaart te brengen. Het feit dat ze contact leggen 'als wijkbewoners onderling' is hierbij zeker van belang.







Haastige spoed...

Ik heb veel waardering voor wat de Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar in Hoogeveen heeft bereikt. Ik heb gezien wat er in een wijk gebeurt als bewoners zich inzetten voor hun wijkgenoten en mogen bepalen hoe ze de dingen geregeld willen zien. En hoe ze het beschikbare budget hiervoor willen inzetten. Een wijk blijkt in staat om de zorg voor elkaar te versterken en instanties hierop te laten aansluiten. De georganiseerde bewoners doen 'het' systeem kantelen.

Ik wil op deze plaats graag de complimenten maken aan de 'aanbieders'. De gemeente Hoogeveen heeft het lef gehad om deze rol aan de bewoners te geven en zich kwetsbaar op te stellen. Het heeft veel beroering gegeven maar daarnaast ook veel opgeleverd. Ook de inzet van vele andere werkers in de wijk was groot. Veel van hen zien de meerwaarde van samenwerking met bewoners, hoewel het voor hen ook een grote tijdsinvestering vergt die niet direct iets voor hun klanten oplevert. Daarnaast zijn veel organisaties niet gewend om te redeneren vanuit de belangen van bewoners in een wijk en 'de omgeving' van hun klanten. Ik hoop van harte dat ze de vruchten gaan plukken van de inzet van al die wijkbewoners die met ze meegedacht hebben.

De zoektocht voor mijzelf lag vooral in het vinden van de balans tussen de snelheid en resultaatgerichtheid waarmee ik graag werk - en waarmee de grote groep mensen betrokken kan blijven - en de tijd die nodig is om zo'n complexe beweging in een wijk in gang te zetten. Ik ben door de bewonerskerngroep alert gemaakt op de valkuil die in mijn ogen voor veel professionals geldt, namelijk 'het even snel zelf willen doen' en daarmee de regie af te pakken van de mensen waar het eigenlijk om gaat.

Twee jaar WMO-proeftuin Zuid voor Elkaar was voor mij een bijzondere ervaring. Bedankt bewonerskerngroep, vrijwilligers die de huisbezoeken deden, opbouwwerker en administratief ondersteuner, wijkteam, zorgorganisaties, (tijdelijke) collega's van de gemeente Hoogeveen en alle andere betrokkenen in de wijk!

Ik wens de bewonerskerngroep veel succes met de uitvoering van de concrete plannen zoals het wijkpunt met alles wat daar bij hoort en de uitbreiding van de aanpak in de wijk en onder de vlag van de Smederijen.

Famke ten Brinke
adviseur STAMM CMO Drenthe en tijdelijk projectleider
gemeente Hoogeveen Zuid voor Elkaar

De herontdekking van de buren is een uitgave van de Gemeente Hoogeveen, afdeling Mens en Werk. Ze beschrijft de methodiek van de WMO-proeftuin Zuid voor Elkaar.

Teksten en eindredactie

Bertus Boivin (Boivin Tekstproducties Assen)

Redactie

Famke ten Brinke (STAMM CMO Drenthe)

Popko Hooiveld (Stichting Welzijnswerk Hoogeveen)

Arthur Overgoor (gemeente Hoogeveen)

Fotografie

Hans Pol, Hoogeveen

Vormgeving en druk

!pet drukkers en vormgevers

Met dank aan de geïnterviewden en de Bewonerskerngroep Zuid voor Elkaar.

© 2008, Gemeente Hoogeveen, afdeling Mens en Werk



GEMEENTE HOOGEVEEN

Gemeente Hoogeveen / Mens en Werk

Postbus 20.000

7900 PA Hoogeveen

(0528) 291911

www.hoogeveen.nl

info@hoogeveen.nl