

Samen Buurten

Eindrapportage Buurt 1
2008-2009



Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Doelstelling en resultaten

Hoofdstuk 2 Contact leggen in de buurt

Hoofdstuk 3 Resultaten van de huisbezoeken

- 3.1. Informatievragen**
- 3.2. Activeringsvragen**
- 3.3. Hulpvragen**
- 3.4. Geen vragen**

Hoofdstuk 4 Casemanagement

Hoofdstuk 5 Werkwijze Samen Buurten

- 5.1. Methodiek**
- 5.2. Proces**
- 5.3. Samenwerkingsverband en organisatiestructuur**
- 5.4. PR**

Hoofdstuk 6 De Buurt

- 6.1. Algemene beschrijving**
- 6.2. Professioneel netwerk**
- 6.3. Onderscheid naar doelgroepen**

Hoofdstuk 7 Samenvatting, Conclusies en Aanbevelingen

Eindrapportage Samen Buurten 2008-2009, Buurt 1

Inleiding

In het Wijkactieprogramma (WAP) Nieuwland is een belangrijke plaats ingeruimd voor de problematiek achter de voordeur. Om deze problematiek op te lossen is er een effectieve ketenaanpak nodig. Het is hierbij van groot belang om in een zo vroeg mogelijk stadium aan het werk te gaan. Dit vraagt om een “eropaf” benadering. Vanuit die benadering hebben SWS Welzijn, Maatschappelijke Dienstverlening NW en Seniorenwelzijn het project “Samen Buurten in Nieuwland” ontwikkeld. Zij hebben Woonplus benaderd en bereid gevonden te participeren in het project en voor financiering ervan zorg te dragen.

“Samen Buurten” is een hulpverlenings- en participatieproject waarin huis aan huis mensen worden opgezocht. Uitgaande van de vragen van bewoners, wordt ondersteuning geboden bij het oplossen van problemen en worden bewoners geactiveerd om zelf actie te nemen. Enerzijds worden bewoners ondersteund in het verkrijgen van noodzakelijke hulp en anderzijds worden zij gemotiveerd actief te worden in hun flat of buurt. De huisbezoeken van “Samen Buurten” zijn zo het startpunt van (gecoördineerde) hulpverlening aan een huishouden met problemen maar zijn tegelijkertijd het begin van actieve participatie. Naast het opsporen van problemen gaat het bij “Samen Buurten” om het opsporen van kansen voor bewoners en van talenten in de buurt.

Bij de huisbezoeken gaat het in eerste instantie niet om een interventie, maar om een inventarisatie van de situatie van de personen in een huishouden. Vanuit die inventarisatie wordt bepaald welk vervolg aan het huisbezoek kan worden gegeven.

Voor het eerste projectjaar is in Nieuwland de buurt Mgr. Nolenslaan (zuidzijde), Loefstraat, Alberdastraat, de Wildestraat en de Meesterstraat (257 adressen) geselecteerd. Deze buurt bevindt zich in het kerngebied van Nieuwland en bestaat uit de oorspronkelijke portiekflats. De buurt is niet geselecteerd omdat de sociale problematiek er het grootst is. Voor het startjaar werd ingestoken op een buurt waar een gemiddelde sociale problematiek kon worden verwacht. In deze buurt kan ervaring met het instrument van de huisbezoeken worden opgedaan om later de meer problematische buurten te benaderen.

In hoofdstuk 1 wordt de doelstelling van het project uiteen gezet. In hoofdstuk 2 wordt uitgelegd wat er is gebeurd en bereikt, in de fase van het contact leggen. Hoofdstuk 3 handelt over de resultaten van de huisbezoeken en vervolgacties. Hoofdstuk 4 gaat in op het casemanagement. Hoofdstuk 5 geeft een nadere toelichting op de buurt en de werkwijze van “Samen Buurten” De buurt wordt in hoofdstuk 6 beschreven. In hoofdstuk 7 worden de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.

Hoofdstuk 1 . Doelstelling en resultaten

De hoofddoelstelling van het project “Samen Buurten” is het oplossen van problemen van individuele huishoudens die zelfs bescheiden vormen van participatie verhinderen. Dat vertaald zich in de onderliggende doelen:

- Vergroten van de (im)materiële zelfredzaamheid.
- Versterken van het gevoel van eigenwaarde.
- Verbeteren van vertrouwen in zichzelf, buurtgenoten, organisaties en de overheid.
- Versterken van de sociale cohesie in de buurt.
- Opzetten van door deelnemers gevraagde activiteiten tot participatie en verdere ontwikkeling van de buurt.

Voor het bereiken van deze doelstelling is het in de eerste plaats essentieel, dat het daadwerkelijke bereik met de huisbezoeken zo groot mogelijk is.

	Beoogd	In %	Bereikt	In %
Te benaderen adressen	235	100%	235	100%
Waarvan Activerend Interview	165	70%	158	67%
Na huisbezoek casemanagement	41	25%	34	22%
Na huisbezoek geactiveerd	82	50%	69	44%

Tabel: beoogde – bereikte doelstellingen

In totaal bestond deze buurt uit 257 adressen. Daarvan zijn 16 bedrijfsadressen (Het Puttertje, verhuurde kelderboxen) afgetrokken. Eveneens zijn er 6 adressen, die we niet hebben bezocht vanwege onbewoond of negatief bezoekadvies (zie de eerste tabel in hoofdstuk 2).

De resterende 235 adressen zijn allemaal door ons benaderd.

De uitwerking van de overige resultaten volgen in hoofdstuk 3.

Hoofdstuk 2. Contact leggen in de buurt

Het gemiddeld aantal contacten in de fase van contact leggen ligt op 3,5 per adres. Het gemiddeld aantal contacten bij de non-respons adressen ligt op ruim 15,5 contacten per adres. Er is substantieel meer inzet gepleegd om deze adressen te bereiken. In de ‘reguliere’ contacten hebben we adressen op verschillende tijdstippen/dagen overdag benaderd. Tegen de zomer hebben we een aantal keren in de avonden (op verschillende tijdstippen) alle non-respons adressen bezocht. Hier volgde nog een aantal contacten uit voort.

In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven. Daaronder per antwoordcriterium een toelichting.

	Totaal (aantal)	In %
1. Contact en interview	158	65,57%
2. Wel contact, geen interesse	46	19,09%
3. Adres onbewoond	3	1,24%
4. Negatief bezoek advies	3	1,24%
5. Non respons (echt geen contact)	31	12,86%
Totaal	241	100%

Tabel: Resultaten van voorfase/in contact komen

(235 adressen zijn benaderd, 6 adressen onbewoond of negatief advies)

Toelichting bij resultaten voorfase

1. = het contact heeft geleid tot een afspraak voor een interview, bij ruim 10% van de 158 huishoudens is dat een uitgebreid gesprek aan de deur geweest. Bij de resterende 90% hebben medewerkers van "Samen Buurten" het gesprek achter de voordeur gedaan.
2. = wel contact gehad, maar de bewoner had geen interesse. De meest voorkomende argumenten:
 - Geen tijd
 - Geen behoefte, alles gaat goed
 - Niet betrokken voelen bij de buurt
 - Geen belangstelling voor contact
 - Het nut er niet van in zien
 - Komt nu slecht uit, belofte om te bellen en dat niet meer doen.
 - Niet aanwezig op de afgesproken tijd (in sommige gevallen herhaaldelijk, dit zagen we vooral bij Antilliaanse en Afrikaanse bewoners)
 - Ga binnenkort verhuizen
3. = Adres onbewoond: huizen stonden leeg op het moment van langsgaan.
 - 1 geval was de nieuwe bewoner aan het schilderen, we zouden over een aantal maanden opnieuw langskomen (juli) maar toen bleek uitzettingsprocedure in gang gezet.
 - Oude bewoner net verhuisd naar verzorgingstehuis.
 - Huis lijkt onbewoond, brievenbus overvol, doorgegeven aan Woonplus.
4. = op advies van de politie zijn een drietal adressen overgeslagen wegens mogelijk gevaar voor de medewerkers. Op één adres is de woning bewoond door psychiatrisch patiënt en was hennep aangetroffen, op één adres was dreiging vanwege mogelijk wapenbezit. Op het derde adres geen specificatie gekregen.
5. = Non-respons betekent dat we echt niet in contact zijn gekomen, zie hieronder.

Actie ten aanzien van niet bereikte adressen

In het benaderen van de buurt om afspraken voor huisbezoeken te maken, hebben we aanzienlijke tijd geïnvesteerd om bewoners persoonlijk te spreken. De afspraak binnen het team "Samen Buurten" is om in twee tot drie weken op diverse tijdstippen bij bewoners langs te gaan. Als blijkt dat mensen niet thuis zijn, krijgen ze een brief met de vraag contact met ons op te nemen. Enkel reageerden op de brief, anderen niet. Bij geen reactie werd het adres als non-respons genoteerd.

Voor de non-respons adressen zijn een aantal acties ingezet (zie de opsomming hieronder), die ervoor hebben gezorgd dat de non-respons uiteindelijk met bijna de helft is teruggebracht.

- In mei zijn we begonnen met regelmatig 's avonds te werken om de niet bereikte adressen nogmaals te benaderen. Dit leverde heel wat contacten, deurgesprekken en afspraken voor interviews op. Van de mensen die we hebben geïnterviewd heeft ongeveer de helft inkomsten uit loondienst of eigen bedrijf, dus zijn velen van hen overdag niet bereikbaar.
- De casemanager heeft de niet-bereikte adressen gecheckt op dubbeltrajecten bij Maatschappelijke Dienstverlening (AMW, SMW, Lokaal of WijkZorgNetwerk, Huiselijk Geweld). Dit leverde vijf adressen op. Één daarvan behoorde tot de negatieve bezoekaadviezen van de politie. Op de andere adressen is contact geweest met de hulpverleners. Twee adressen daarvan hebben we alsnog benaderd, de andere adressen zijn onder de hoede van het WijkZorgNetwerk/AMW en GGZ gelaten.
- Waar mogelijk is bij omwonenden of kinderen geïnformeerd naar de bewoners van het pand, ook om te peilen of we ons eventueel ongerust zouden moeten maken over een adres of niet. Hieruit leerden we dat van iets meer dan 20% van de non-respons adressen de bewoners werken en er volgens de burens niets aan de hand zou zijn. In drie gevallen bleek bij herhaald bezoek de bewoner te zijn verhuisd. In één geval was contact met Woonplus over het adres waar een verleden van overlast was, maar inmiddels is het rustig. Op een ander adres vermoedde Woonplus dat het pand niet meer werd bewoond en zou een ontruimingsprocedure worden gestart. In twee gevallen kregen we sterk de indruk dat de bewoners wel thuis waren, maar niet open wilden doen. Soms kregen we summiere informatie over bewoners, die we nader hebben onderzocht. Zo kwam er een kind in de avonduren aan de deur, die vertelde dat hij alleen thuis was en dat zijn ouders pas om 20.00 uur thuis zouden komen van hun werk. We hebben bij de schoolmaatschappelijk werker van de school van de jongen navraag gedaan. Het bleek dat er geen zorgsignalen waren.
- De resterende adressen zijn gemeld aan de samenwerkingspartners met het verzoek of zij nog informatie hebben op basis waarvan het zinvol zou zijn alsnog dringend te proberen contact te leggen. Hieruit zijn geen meldingen naar voren gekomen.

Hoofdstuk 3. Resultaten van de huisbezoeken

In totaal zijn er 156 interviews afgenomen als start van wat we hebben genoemd de Contactfase. De meeste van deze gesprekken (138) waren "activerende interviews" die in een huisbezoek zijn afgenomen. Tijdens deze interviews werden vragen aan bewoners gesteld over een aantal leefgebieden (wonen, veiligheid, sociale contacten, relaties, gezondheid en werk/financiën). Bewoners bleken zeer openhartig de vragen te beantwoorden, en velen hadden ook waardering (soms met verbazing) voor de aandacht die ze kregen. Een aantal gesprekken hebben aan de voordeur plaatsgevonden. Sommige van deze gesprekken gaven voldoende informatie, zodat we ze als interview hebben kunnen registreren. Er zijn interviews gehouden door vervolggesprekken, nieuwe huisbezoeken, telefonisch contact, mee gaan naar activiteiten of organisaties. Naar aanleiding van de vragen en signalen van bewoners is ook veel contact met het professionele netwerk in en buiten Nieuwland geweest. Door de aanwezigheid van de projectmedewerkers SB in de wijk is er langzamerhand herkenning en vertrouwen tussen hen en de bewoners ontstaan. De projectmedewerkers worden nu regelmatig actief benaderd door bewoners die een nieuwe vraag hebben.

Gemiddeld zijn er in de contactfase 4 contacten per adres geweest, waarvan iets meer dan 70% directe contacten met bewoners en 30% indirecte contacten met het netwerk. Enerzijds zijn er 61 adressen geweest waarbij het contact meteen na het huisbezoek afgesloten zijn, omdat er geen vragen waren of deze direct beantwoord konden worden. Anderzijds heeft 31 bewoners juist behoorlijk wat begeleiding, aandacht en ondersteuning van ons gevraagd.

Ook hebben we gemerkt dat bij een serieuze activeringsvraag (bijv. de vraag naar taalondersteuning of hoe de vrije tijd ingevuld kan worden) ook een behoorlijk intensief traject nodig is. Deze trajecten zijn meegeteld bij de trajecten casemanagement (intensieve begeleiding door de casemanager SB of door de projectmedewerker, (zie hoofdstuk 5).

Na de contacten met bewoners is geïnventariseerd welke vragen er leven. Het resultaat daarvan is te vinden in onderstaande tabel.

	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
Informatie vraag	47	25%
Activeringsvraag	48	26%
Hulpvraag	31	17%
Geen vraag	61	32%
Totaal	187	100%

Tabel: type vragen gesteld in eerste huisbezoek

(Van de 235 benaderde adressen zijn er 187 met een duidelijk te rubriceren type vragen)

De meest voorkomende aandachtsgebieden zijn het volgende.

- Woning 28%
- Taalvaardigheid 9%
- Inkomen 8%
- Schulden 7%

De onderstaande paragrafen zijn ingedeeld op basis van het type vragen van de bewoners en de bijbehorende acties van de projectmedewerkers.

Tijdens een interview bleek dat een bewoner onderhuurder was, en dat Woonplus tot huisuitzetting zou overgaan. Meneer meende in zijn recht te staan omdat hij de huur betaalde en ging niet tot actie over. SB heeft hem bewust gemaakt dat de huisuitzetting "echt" zou gaan gebeuren en heeft hem verwezen naar het AMW.

3.1 Informatievragen

Dit zijn vaak eenduidige vragen van bewoners naar informatie op een bepaald gebied. In totaal zijn er 48 informatievragen (plus 2 leeg) door de projectmedewerkers geregistreerd.

	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
Leeg	2	4 %
(begeleiden naar) hulpverlening	1	2 %
Betrokkenheid bij culturele activiteiten	1	2 %
Betrokkenheid bij de buurt/ samenleving	2	4 %
Buren	2	4 %
Geestelijke gezondheid	2	4 %
Groenvoorziening	1	2 %
Inkomen	4	8 %
Lichamelijke conditie	3	6 %
M.b.t. school/ opleiding	1	2 %
Onveilig voelen in de buurt	2	4 %
Opvoedingsvragen	1	2 %
Overige zie toelichting	5	10 %
Overlast in de buurt	1	2 %

School	2	4 %
Schulden	2	4 %
Sociaal netwerk/ isolement	1	2 %
Sportactiviteiten	1	2 %
Taalvaardigheid	1	2 %
Woning	14	28 %
Zwerfvuil	1	2 %
Totaal	50	100 %

Tabel: aandachtsgebieden informatiegebieden

De meest voorkomende vraagcategorieën:

- Woning 33%
- Inkomen 16%
- Fysieke problemen 8%

Vanuit onze visie van zelfredzaamheid van de burger hebben wij de bewoners zoveel mogelijk gestimuleerd om zelf hun vragen te stellen. Als SB hebben we hen de weg gewezen naar de juiste organisatie. Wij hebben bewoners geactiveerd naar bestaande activiteiten in de wijk, maar het is ook voorgekomen dat wij de informatie voor de bewoner hebben opgevraagd en doorgegeven. Op onderdelen ging het overnemen van deze acties vaak gepaard met taalachterstand bij bewoners, onzekerheid of teleurstelling/onmacht in eerdere contacten met organisaties.

Een bewoonster vraagt naar taalondersteuning en kinderactiviteiten. Ze gaat mee naar het wijkcentrum met de projectmedewerker. De taalondersteuning blijkt niet bij haar te passen. De kinderactiviteiten wel. Daarna gaat ze zelf actief op zoek naar een "echte taal cursus" en ze vindt die middels de reguliere inburgering. In een later contact wil ze toch "meer". Ze is nu samen met een andere bewoonster coördinator van de zo juist opgerichte wandelgroep.

3.2 Activeringsvragen

Direct na de activerende interviews noteerden we op 48 adressen een activeringsvraag. Bewoners vragen, al dan niet geïnitieerd of gestimuleerd door de projectmedewerkers, om tot actie over te gaan. De meest voorkomende aandachtsgebieden waren hier:

- Woning 16%
- Taalvaardigheid 16%
- Sociaal netwerk/isolement 11%
- Betrokkenheid buurt/samenleving 9%
- School/opleiding 9%
- Werksituatie 9%

We hebben mensen de weg gewezen, gestimuleerd en zijn met 10 bewoners persoonlijk meegegaan naar activiteiten waarvoor men interesse had.

Ten aanzien van de activeringsmogelijkheden hebben we aan mensen gevraagd (of ongevraagd genoteerd) wat voor kwaliteiten zij bezitten en eventueel voor een ander/in de buurt zouden kunnen inzetten. Dit levert een breed palet op van belangstelling en vaardigheden ten aanzien van bijvoorbeeld creatieve/kunstzinnige zaken, gastheer/vrouw willen zijn, koken, klussen, kinderactiviteiten, sport, muziek, maatje zijn, eigen initiatief ontwikkelen, tolken, vrijwilligerswerk, iets met veiligheid, wandelen, actief worden met groen/in de buitenruimte.

Met deze inventarisatie kunnen we koppelingen maken wanneer meerdere mensen ergens belangstelling voor hebben of wanneer we horen dat een bewoner of organisatie op zoek is naar iemand met een bepaalde belangstelling.

Een voorbeeld van het succesvol aanboren van de talenten in de wijk; een jonge man geeft aan behoefte te hebben aan een goede vrijetijdsbesteding en meer contacten in de buurt. We hebben hem in contact gebracht met Jongeren aan Zet waar hij enthousiast vrijwilligerswerk is gaan doen. De mensen van JAZ zijn blij met hem en hij is direct al mee op vakantie geweest.

Door de inventarisatie van talenten en kwaliteiten van bewoners is bijvoorbeeld een wandelgroep ontstaan en hebben we de band Rabasa – waar een bewoner van Nieuwland in speelt – kunnen toeleiden naar de Nieuwjaarsborrel en het Nieuwland festival. Meer hierover onder het kopje 'Activering Inhoudelijk'.

Of onze inspanningen ook daadwerkelijk tot een grotere activiteit van de bewoners heeft geleid is niet eenvoudig te meten. We hebben een aantal keer meegemaakt dat mensen zich bijv. aangemeld hebben als vrijwilliger, maar zich toch niet beschikbaar hadden gesteld of na korte tijd geen gebruik maakte van een voorziening. De tabel hieronder geeft een beeld hiervan evenals waar bewoners actief zijn geworden. Bewoners zijn actief geworden t.a.v. vrije tijdsbesteding of hulpverlening (geactiveerd naar een vorm van hulpverlening). Soms deden mensen dat zelfstandig en soms hadden ze daar begeleiding bij nodig. Bij de vorm of mate van activering hebben we gesignaleerd dat sommige bewoners na het contact van Samen Buurten zelfstandig actief werden, maar dat anderen "consumptief" ingesteld waren, dat wil zeggen: iemand doet of deed alleen mee wanneer anderen initiatief nemen of iets aanbieden.

Van de 235 benaderde adressen zijn 143 geactiveerd of doorverwezen.

	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
Aandacht gegeven/ geluisterd	69	48,25 %
Belangenbehartiging	12	8,39 %
Geactiveerd	14	9,79 %
Geïnformeerd	32	22,38 %
Verwezen naar hulp	16	11,19 %
Totaal	143	100 %

Tabel activering/doorverwijzing

	Doorverwijzing/ Activering	naar hulpverlening	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
Hulpverlening, AMW	2	7	9	18%
Bewoners	2	0	2	4%
Centrum voor Werk en Inkomen (CWI)	4	0	4	8%
Sociaal Raadslieden	2	0	2	4%
JAZ	1	0	1	2%
Onderwijsinstellingen	1	0	1	2%
Overige gemeentelijke instanties	3	0	3	6%
Overige maatschappelijke dienstverlening	2	0	2	4%

Schuldhulpverlening	1	0	1	2%
Sport en recreatie	2	0	2	4%
Taalaanbieders	3	0	3	6%
Vrijwilligersorganisaties	1	0	1	2%
Wijkcentrum	10	0	10	20%
Woonplus	9	0	9	18%
Totaal	43	7	50	100%

Tabel: mate van activering en doorverwijzing naar welke organisatie of op welk gebied

Bovenstaande tabel behoeft toelichting ten aanzien van het totaal. De eerder genoemde 48 activeringsvragen zijn genoteerd direct na het interview. Het uiteindelijke activeringsresultaat, weergegeven in bovenstaande tabel, wordt geregistreerd bij het afsluiten van het contact. Dit maakt het mogelijk dat het totaal hoger is dan 48.

In bovenstaande tabel staat de teller op 50 en zijn er nog 19 dossiers, waarbij bewoners geactiveerd worden. Dit zal leiden tot een begeleidde dan wel zelfstandige activiteit. In totaal zijn 69 bewoners geactiveerd, dit is 44% van alle gesproken bewoners. Weliswaar is het minder dan de beoogde 50%, maar de inzet van "Samen Buurten" heeft er voor gezorgd dat bewoners begeleid, dan wel zelfstandig hun weg naar instellingen hebben weten te vinden. Een aanzienlijk deel van de gesproken bewoners hadden geen vraag voor ons (zie paragraaf 3.4), anderzijds blijken er veel mensen actief te zijn met hun werk, in verenigingsverband met hobby's of in de familie/kennissenkring.

	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
AOW; ANW (nabestaandenpensioen)	19	15,97 %
Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA,Wajong; TW; invaliditeitspensioen)	7	5,88 %
Inkomsten uit loondienst	58	48,74 %
Inkomsten uit zelfstandig beroep of eigen bedrijf	4	3,36 %
Inkomsten uit ziektewet	6	5,04 %
Sociale voorziening (WWB; IOAZ; IOZW)	23	19,33 %
Studiefinanciering	1	0,84 %
Werkloosheidsuitkering (WW; Toeslagenwet; wachtgeld)	1	0,84 %
Totaal	119	100 %

Tabel: inkomen/werk van geïnterviewden waarvan wij het weten. Van ca. 50% is geen inkomensgegevens.

Activering inhoudelijk

"Samen Buurten" is naast individuele activering van bewoners, ook betrokken geweest bij meer collectieve activiteiten in de buurt. Hieronder een aantal voorbeelden;

1. Lentiz Schieveste: "Samen Buurten" is betrokken bij ideeën rond de invulling van de maatschappelijke stages van hun VMBO-leerlingen. Het plan was om leerlingen in een themaweek aan het werk te laten gaan in tuintjes van bewoners en openbaar groen. "Samen Buurten" zou bewoners benaderen om mee te doen of hun tuin beschikbaar te stellen. Het plan heeft zijn uitvoer buiten het werkgebied van "Samen Buurten" gevonden.
2. Met basisschool De Wieken hebben we contact, o.a. omtrent het vergroten van de ouderbetrokkenheid. Er zijn plannen om in het nieuwe schooljaar een kookgroep en een tuingroep te starten. In het begin van komend schooljaar 2009 hebben we gezinnen benaderd met de vraag of het aanbod aan naschoolse activiteiten is bekend, en of men daaraan mee wilt doen.
3. Met vragen en klachten rondom de woning hebben we zoveel mogelijk gestimuleerd dat mensen zelf contact opnamen met Woonplus. We hebben bereikt dat er onderzoek is

gedaan naar de vocht- en schimmelklachten. Ook de bewonersvereniging Wonen en Leven is in actie gekomen, in september is een enquête gehouden. We stimuleren bewoners hieraan mee te werken.

4. Sinds de opening van het Ouder- en Kindcentrum hebben we geprobeerd bewoners hier naartoe te verwijzen. Ongeveer 10 ouders met kinderen hebben wij actief begeleid naar het OKC. Het succes van deze bemiddelingen is beperkt gebleven om verschillende redenen: OKC is niet alle dagen geopend, er waren op dat moment weinig of geen andere deelnemers, men is met een andere activiteit bezig, er is geen follow-up vanuit OKC, geen specifiek aanbod en daardoor weinig interesse vanuit bewoners. We streven naar een zo goed mogelijke afstemming met de leiding van het OKC over onze ervaringen.
5. Het Puttertje is veel genoemd als faciliteit in de wijk. We hebben met een groep Turkse vrouwen een ochtend georganiseerd in het Puttertje om met de locatie kennis te maken en te proberen iets te doen aan het lage allochtone bezoekersaantal. De dames willen dit graag met een wekelijks bezoek na de Ramadan voortzetten, mits er “iets te doen” zal zijn zoals jeu de boules leren, of handwerklessen geven aan de autochtone bezoekers.
6. In april hebben we bij een echtpaar dat hun huis daarvoor wilde openstellen, een portiekgesprek georganiseerd waarbij alle bewoners in de portiek (8 woningen) waren uitgenodigd. Ons doel was de onderlinge contacten te stimuleren en daarmee hopelijk ook draagvlak om actief te worden, gezamenlijk of met steun van elkaar. De bijeenkomst werd bezocht door drie vrouwen/dochteren uit de portiek en ook medewerkers van SB waren erbij. De rest van de portiekbewoners had toegezegd te komen, maar kwam uiteindelijk toch niet, ook niet na een herhaald verzoek. Het werd toch een zeer geslaagde middag, waarin veel culturele/maatschappelijke thema's werden aangesneden. Een aantal dames vatte het plan op om gezamenlijk naar de Taalwissel te gaan (waar één van hen al naar toe ging). Voor zover nu bekend is, is dit nog niet uit de verf gekomen door ziekte van de Taalwissel-bezoekster.
7. We hebben een aantal oudere mannen ontmoet in de buurt die relatief geïsoleerd leven. Zij hebben belangstelling geuit om een wandelgroepje op te zetten. Hiermee gaan we in september starten in overleg met de sportcoördinator van Gemeente Schiedam.
8. Binnen de Turkse gemeenschap is eveneens het plan voor een wandelgroep ontstaan voor dames. We ontmoeten nogal wat vrouwen met lichamelijke en depressieve klachten voor wie het goed zou zijn om iets te ondernemen dat met enige fysieke inspanning en afleiding te maken heeft. Dit plan is opgepakt in samenwerking met de wijkwerker van SWS Welzijn.
9. Turkse meisjes van 12 tot 16 jaar die we in de portieken ontmoetten gaven aan weinig te doen te hebben in hun vrije tijd. Op het Dreesplein komen meer oudere kinderen waardoor ze zich er niet thuis voelen. Ze wilden graag leren tafeltennissen. In overleg met de jongerenwerker SWS Welzijn is in de zomer een kennismakingsbijeenkomst geweest. Na de vakantie zal dit weer worden opgepakt en zal er op het Dreesplein ruimte in de rooster voor de meisjes worden gemaakt.
10. Eveneens ontmoetten we oudere Turkse meisjes die weinig leuks te doen hebben en niet goed bekend zijn met de mogelijkheden in Schiedam. Hun idee is nog in ontwikkelstadium en gaat uit naar maandelijkse culturele, educatieve of sportieve activiteiten. We hebben hierover contact met de jongerenwerker van SWS Welzijn en Opbouwwerk Buurtprojecten. De laatste heeft aangeboden met de meiden aan de slag te gaan om de ideeën te concretiseren.
11. Op 10 september aanstaande werden de binnenterreinen in onze buurt feestelijk geopend met een feest georganiseerd door Woonplus en de basisscholen het Meesterwerk en De Wieken. Behalve de opening was er een spelcircuit voor de leerlingen en is er plaats gemaakt voor de ontmoeting van bewoners met de schoolkinderen en professioneel netwerk. SB heeft bewoners actief betrokken bij de feestelijkheden en een aantal bewoners hebben als vrijwilliger meegedaan (als begeleider van de schoolkinderen bij de spelactiviteiten). De medewerkers van “Samen

Buurten” zijn gastvrouw geweest, hebben koffie geschonken en hebben actief contact gelegd bij voorbijgangers, vaak bekenden.

Activering stimuleren

Om één van de doelstellingen van het project “Samen Buurten” te behalen, namelijk activering tot participatie aan buurtactiviteiten is gebleken dat het nodig is om extra inzet te plegen om bewoners te stimuleren. De vraag van bewoners naar deelname aan activiteiten of voorzieningen in de buurt/wijk is vaak latent en/of oriënterend.

Om mensen te helpen bij het proces van oriënteren en in actie komen vraagt meer aandacht en inzet dan in dit project kan worden geboden. In feite is Sociale Activering dan meer op zijn plaats.

Van de andere kant leren we wat meer sturend te zijn in onze vraagstelling – een te open vraag: “wat zou u graag willen doen” wordt uit onbekendheid vaak beantwoord met: “niets”. Als we echter met ideeën of concreet bestaand aanbod komen, worden de bewoners actiever aangesproken en zien we vaker dat mensen op zoek gaan naar datgene waar ze interesse voor hebben.

Bij ideeën waar geen bestaand aanbod voor is, is nu voornamelijk de “Samen Buurten” medewerker vanuit SWS Welzijn actief bezig om ideeën te verzamelen en groepen te vormen die we kunnen ‘onderbrengen’ bij netwerkpartners. Ook dit zijn arbeidsintensieve processen. Het vraagt om een pro-actieve benadering, veel ontwikkelingskracht en creativiteit. We vertrouwen erop dat we dit verder kunnen ontwikkelen binnen de mogelijkheden van het project.

3.3 Hulpvragen

Vanuit de interviews hebben we 31 hulpvragen geregistreerd. Deze betroffen de volgende probleemgebieden:

	Hulpvraag	Percentage
Fysieke problemen	2	6%
Geestelijke gezondheid	1	3%
Opvoedingsvragen	4	13%
School	1	3%
Schulden	4	13%
Taalvaardigheid	2	6%
Verblijfsvergunning, illegaliteit	3	10%
Verwerkingsproblematiek	2	6%
Werkloosheid	1	3%
Woning	11	37%
Totaal	31	100%

Tabel: onderwerpen hulpvragen

Ruim een derde van de bovengenoemde hulpvragen zijn van psycho -sociale aard (geestelijke gezondheid, opvoedingsvragen, schulden- en verwerkingsproblematiek). De hulpvragen zijn na overleg in het netwerk, doorverwezen naar de organisaties in de volgende tabel. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot het verkrijgen van informatie waarmee de bewoner weer verder kon. In andere gevallen vond een (warme) overdracht plaats en is daadwerkelijke hulpverlening gestart.

Op 23 adressen vroegen de bewoners om een intensievere vorm van begeleiding. De projectmedewerkers hebben deze hulpvragen opgepakt in samenwerking met de casemanager. Deze trajecten zijn meegeteld bij de totalen voor het casemanagement.

	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
AMW	2	6%
Wijkcentrum	3	9%
Casemanagement Samen Buurten	9	25%
Centrum voor Werk en Inkomen (CWI)	2	6%
Jongeren Aan Zet	1	3%
Juridisch loket / rechtswinkel	1	3%
Pameijer stichting	1	3%
Riagg	1	3%
ROG plus	1	3%
Schoolmaatschappelijk werk	2	6%
Schuldhelpverlening	2	6%
Vluchtelingenwerk	3	9%
Vrijwilligersorganisaties	1	3%
Wijkzorgteam Nieuwland	1	3%
WMO loket	1	3%
Woonplus	3	9%
Totaal	34	100%

Tabel: aantallen verwijzingen door de projectmedewerkers naar hulpverlening

Het totaal in bovenstaande tabel is hoger dan het aantal bij de interviews geregistreerde hulpvragen. Het betreft hier de registratie van het resultaat aan het einde van het contact. 37% van de verwijzingen worden door het maatschappelijk werk van MDWN opgepakt.

3.4 Geen vragen

Een aanzienlijk deel (32%) van de bewoners die we hebben bezocht, heeft aangegeven geen vragen te hebben. Het lijkt de signalen bij aanvang vanuit de organisaties in de wijk te bevestigen. Deze signalen voorspelde een rustige, stabiele buurt met redelijk zelfredzame bewoners. De directies en de stuurgroep SB heeft bij aanvang om deze beweegredenen voor deze buurt gekozen. Dit om het team SB de gelegenheid te geven de methodiek te ontwikkelen en ervaring op te doen alvorens in het tweede jaar naar een meer problematisch deel van de wijk over te gaan.

Tijdens een aanbelronde t.b.v. een buurtfeest, kwamen we een vrouw tegen die aangaf dat ze nog eens een gesprek wilde. Het bleek dat ze mishandeld werd door haar man en dat ze hierover voor het eerst openlijk over praatte. Ze durfde nu te praten omdat er "plekken zijn (o.a. Samen Buurten) in de buurt die haar kunnen helpen in een noodsituatie". Het wordt onderzocht waar ze het beste naar doorverwezen kan worden en ze is geactiveerd naar de interculturele groep in het Puttertje.

Hoofdstuk 4. Casemanagement

In eerste instantie heeft de casemanager 11 casussen opgepakt. Later is door toedoen van de projectmedewerkers nog 23 cases aan toegevoegd, waardoor we op 22% van de geïnterviewde bewoners uit zijn gekomen. Van de 11 casussen zijn er 9 voortgekomen uit het "Samen Buurten" contact, bij de 2 andere cases van buurtbewoners zijn we naderhand vanuit het netwerk (Lokaal Zorgnetwerk/LZN en Algemeen Maatschappelijk Werk/AMW) betrokken.

De rol van de casemanager is het diagnosticeren en analyseren van complexe problematiek en betrokken hulpverleners, met het doel de bewoner vervolgens te motiveren en te activeren om hulp aan te nemen van de juiste instelling. In de complexiteit zijn we de volgende elementen tegen gekomen:

- Illegaliteitvraagstukken (contact met Integratie- en Naturalisatiedienst/IND, Vluchtelingenwerk, Gemeente)
- Gebrek aan inkomsten (contacten gelegd met UWV, Gemeente, afdeling Werk en Inkomen)
- Psychosociale ondersteuning (Contacten met MDWN en bij psychiatrische problemen verwezen naar het Riagg)
- Huisvestingvraagstukken (contacten gelegd en indien nodig verwezen naar Woonplus).
- Psychische problemen (verwezen naar huisarts, Riagg/GGZ eventueel middels Wijkzorgnetwerk/WZN of Lokaal Zorgnetwerk)
- Sociaal Juridische problemen (veelal korte informatie verstrekt en doorverwezen naar Instituut Sociaal Raadsliden/ISR)
- Schuldenproblematiek (verwezen naar Perspectief, in contact gebracht met ISR en verwezen naar Formulierenbrigade)

De bewoners die casemanagement hebben ontvangen hebben op één uitzondering na een beperkt sociaal netwerk, bij allen ontbrak kennis van wet- en regelgeving en wist men de weg naar een passende hulpverlenende instantie onvoldoende te vinden. De bewoners zijn over het algemeen tevreden met de geboden hulp. In één geval bleek de bewoner al ergens in het professionele netwerk een casemanager te hebben die zijn situatie overziet. Op één na zijn alle bewoners uiteindelijk door de casemanager overgedragen naar andere instellingen, zie onderstaande opsomming:

- Reclassering
- Gemeente afdeling Werk & Inkomen
- Lokaal Zorgnetwerk
- Algemeen Maatschappelijk Werk
- Wijkzorgnetwerk
- Vluchtelingenwerk
- Woonplus

De functie van casemanager in het team “Samen Buurten” is van belang gebleken, omdat het inventariseren en analyseren van probleemsituaties van mensen tijdsintensief is en de nodige deskundigheid vereist.

Een bewoonster afkomstig uit een land in de EU is net uit de opvang i.v.m. traumaverwerking. Zij heeft onregelmatig werk via het uitzendbureau en heeft eerder gehoord dat zij niet in aanmerking komt voor een uitkering. Zij weet niet hoe ze het financieel moet redden en maakt een uitgeputte indruk. Zij heeft de zorg voor twee jonge kinderen. Als alleenstaande ouder met onregelmatige werktijden kan zij niet de zorg geven die de kinderen nodig hebben. De casemanager van SB onderzoekt samen met haar of zij alsnog een aanvullende uitkering kan krijgen. Het blijkt dat zij hier wel voor in aanmerking komt. Als de uitkering beschikbaar is, blijkt mevrouw pas echt “in te zinken”. Zij wordt verwezen naar het Riagg voor haar burn-out verschijnselen en trauma verwerking. De kinderen worden verwezen naar de naschoolse opvang.

Het gemiddelde per casus door de casemanager besteedde tijd is binnen het 12 uur gebleven die in het projectplan zijn geraamd. Gemiddeld gaat het om 10 contacten per casus (met een uitschieter van 45 contacten en een minimum van 1 contact, als deze bewoner al elders in het systeem zit).

De ervaring leert dat het prettig werkt wanneer een projectmedewerker na het interview de casemanager mee kan nemen voor een warme overdracht. Het vergroot het vertrouwen bij

de bewoners. Het nadeel van het later betrekken van de casemanager is dat er door de projectmedewerker al een vrij duidelijke lijn/ richting gekozen is in de benadering van de casus. Dit levert soms dubbel werk op of de richting moet bij nader inzien worden bijgesteld omdat een ander probleem op de voorgrond staat.

Binnen het team heeft de casemanager ook een waardevolle rol gehad als vraagbaak en collegiaal ondersteuner bij het aanpakken van een “kleine casus” het verhelderen van problematiek en informeren over regelingen en zorgnetwerk.

Bij het samenwerken met derden is opgevallen dat vooral nauwe samenwerking met het Wijkzorgnetwerk en het Lokaal Zorgnetwerk voor de casemanager het meest voor de hand liggend is en werkzaam blijkt. Deze samenwerkingspartners zijn snel en flexibel inzetbaar gebleken (beide instellingen hebben een contactpersoon bij MDNW) en bestaat de mogelijkheid om op enig moment over te dragen. Ook hebben beiden een uitgebreide sociale kaart en werken samen met contactpersonen die laagdrempelig inzetbaar zijn gebleken.

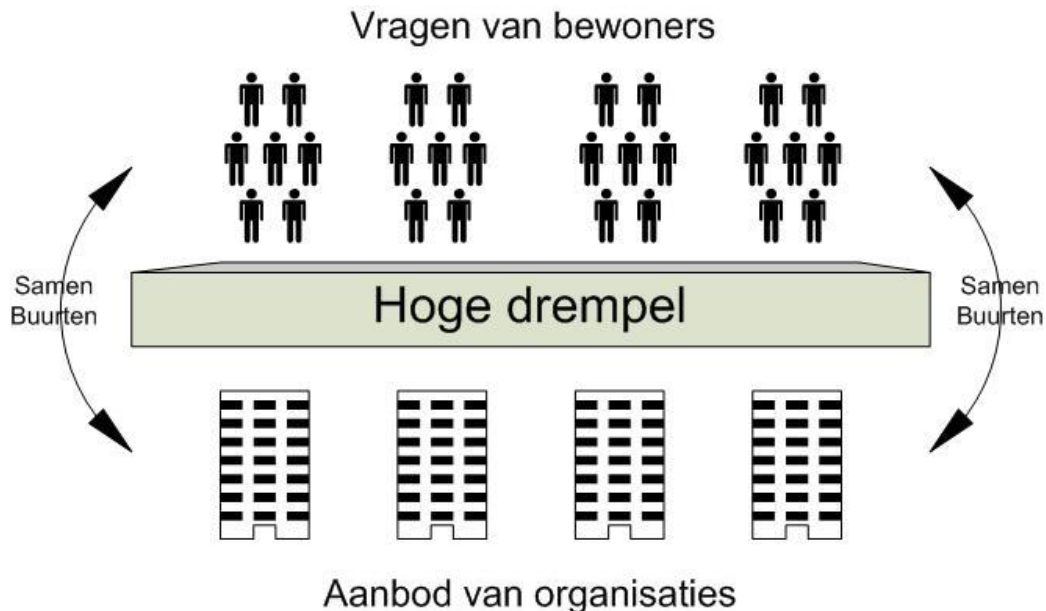
In de samenwerking met gemeentelijke instanties is het opvallend dat het van de contactpersoon in kwestie afhangt op welke termijn tot een vervolgafspraken/regeling gekomen kan worden. Vooral als er sprake is van een taalbarrière zijn de gemeentelijke instanties minder toegankelijk en heeft de casemanager de bewonersbelangen moeten behartigen. Over een paar cases is overleg geweest met de Gosa-regisseur om samen te zoeken naar de juiste ingang bij de diverse betrokken instanties.

“Kleine cases”

Het begrip ‘kleine cases’ is geïntroduceerd voor bewoners die na het huisbezoek meer dan gemiddelde aandacht of ondersteuning van de projectmedewerkers vroegen, terwijl we het niet zinvol achtten om de casemanager hiervoor in te schakelen. Redenen hiervoor waren dat de verwachte inzet te beperkt zou zijn en de projectmedewerker zelf de mogelijkheden had te begeleiden en/of dat het vertrouwen nog onvoldoende was om al te gaan overdragen. In de meeste kleine cases is in belangrijke mate sprake geweest van het bieden van een luisterend oor, een doorverwijzen of daadwerkelijke overdracht.

Hoofdstuk 5. Werkwijze Samen Buurten

In het werk is onze aandacht steeds verdeeld over enerzijds de bewoners en anderzijds het professionele netwerk (zie ook paragraaf 6.2.). We hebben ons het proces voorgesteld zoals hieronder verbeeld:



In bovenstaand model kan het project “Samen Buurten” gezien worden als een buurt front-Office en de reguliere organisaties/instellingen in de wijk als BackOffice.

Met alle contacten “achter de voordeur” heeft “Samen Buurten” een unieke ingang bij de mensen. Wij horen de verhalen en vragen van bewoners en koppelen dit terug naar de organisaties. De terugkoppeling gebeurt structureel in een kernteam overleg van netwerkpartners van SB. Naast dat wij de vragen en wensen van bewoners tijdens onze huisbezoeken meenemen, geven wij bewoners informatie over wat er in de wijk te doen is en wat het aanbod van organisaties is. Door direct achter de voordeur te komen kunnen wij nagaan of het aanbod van organisaties goed is afgestemd op wat bewoners willen. Tijdens het kernteam overleg van netwerkpartners vindt de afstemming tussen ‘front- en BackOffice’ plaats.

We zijn een aantal mensen tegengekomen die het vertrouwen in de hulpverlening waren kwijtgeraakt. Bemiddeling van Samen Buurten bij het verwijzen heeft geholpen de benodigde hulpverlening op gang te krijgen. Een aantal voorbeelden;

Een Afrikaanse moeder blijkt tijdens onze kennismaking een behoorlijk probleem te hebben op de basisschool van haar kind. Ze maakt zich er erg druk en boos over. Het vertrouwen in de school is helemaal weg, mevrouw gaat het gesprek niet meer aan en mevrouw overweegt een overplaatsing van de kinderen, die gezien de kindproblematiek niet wenselijk is. Schoolmaatschappelijk is ingeschakeld en er is gezorgd voor een warme overdracht waarin we mevrouw konden helpen de frustraties te uiten en het gesprek op een goede toon voort te zetten. De contacten zijn weer op gang gekomen en het meisje krijgt van de school meer adequate aandacht. Mevrouw is erg blij met de hulp.

5.1. Methodiek

De methodiek van huisbezoeken is een uitstekende manier om kennis te maken met wijkbewoners. Hoewel we bij veel adressen meermaals hebben moeten aanbellen en soms erg ons best moesten doen om binnen te komen, zijn we op 65% van de adressen toch

ontvangen voor een interview. De huisbezoeken geven een goed beeld van de leefsituatie van de bewoners.

“De eerste contacten met de buurtbewoners zijn op zich een hele ervaring. Veelal voelen we (SB) ons welkom en de openheid is groot. We komen heel direct bij mensen in hun privéleven en de (culturele) verschillen zijn groot. Mannen in hun onderbroek aan de deur, vrouwen die openlijk “alle” lichaamsdelen laten zien als we naar hun gezondheid vragen, anderen zijn juist zeer gesloten, bankboekjes worden getoond en huizen zijn soms zo vies dat we eigenlijk niet willen gaan zitten. Andere huizen zijn juist weer prachtig gedecoreerd.”

Het is zaak om vertrouwen op te bouwen om dieper door te dringen tot de mensen, zodat we het over hun wensen, verlangens en problemen kunnen hebben. De vragen zijn er vaak wel maar latent, want mensen zijn gewend aan hun leven zoals het is. Al met al is één gesprek vaak niet genoeg om mensen in beweging te krijgen. In de methodiek van activering proberen we alle redenen voor een herhalingscontact aan te grijpen.

De gastvrijheid en de medewerking zijn zeer verschillend. Soms worden we direct afgewezen of wordt de deur direct dicht gedaan. Soms wordt de deur wijd opengezet en willen ze direct een gesprek. Alle variaties die daar tussen zitten hebben we ervaren. We zijn deskundig geworden in het vasthouden van de interesse, bv. door interesse te tonen in het interieur, de kinderen, de gezondheid, hun drukke baan, etc. Of soms gewoon door een woord te “spiegelen” of iets wat onze blik vangt te benoemen. Mensen lijken niet gewend te zijn de aandacht te krijgen voor hun individuele levensverhaal. Mensen geven ons terug dat ze de aandacht waarderen. Bij een gezin kwam de projectmedewerker voor de tweede keer en ze had toegezegd dat ze een kopje thee zou meedrinken. Dit bleek een uitgebreide theetafel te zijn, wat ook ongemakkelijk was, omdat de financiële situatie van het gezin zeer slecht bleek te zijn.

Het is zinvol gebleken om vooraf weet te hebben van contacten of trajecten elders (zoals bij AMW, zorgnetwerk of politie), de zogenaamde “nul meting”

Een voorbeeld is de bewoner die zelf weinig interesse toonde in een huisbezoek, maar waar we op grond van AMW contact en signalen van bewoners hebben aangedrongen en de problematiek hebben kunnen oppakken.

Een aandachtspunt in de methodiek hangt samen met de benadering per adres: we spreken met diegene(n) die we aantreffen. Wij realiseren dat één persoon uit het systeem niet de mening van de andere leden van de huishouding vertolkt. Wij spreken niet altijd alle leden van de huishouding.

Een ander kwetsbaar punt in de methodiek is de overdracht naar een andere partij in het netwerk. De aansluiting tussen vraag en aanbod is niet altijd optimaal. De vraag van bewoners is niet in alle gevallen heel sterk, waardoor de eerste bezoeken aan een hulpverlener of activiteit een hoog “erop of eronder” karakter hebben. Bewoners hebben hier de vrije keuze. Een goed contact tussen de projectmedewerker en de professional over de vragen en wensen van de bewoner zijn van belang, evenals het op- en overpakken van de aandacht voor deze persoon door de professional. We zien hier nog veel misgaan en zullen komend jaar verbetering in brengen.

Een gezin met drie jonge kinderen. Meneer zit al een aantal jaren in de ziektewet en het gezin heeft forse schulden. Ze leenden geld bij organisaties en bij bekenden en leefden in de hoop dat meneer “ooit” weer zou gaan werken en dan de schulden in zou lossen. Dit gezin is met succes verwezen naar schuldhulpverlening.

Tot slot merken we dat de methodiek van het activerend interview lastiger is dan het lijkt. De taken en ervaringen van de hulpverleners en de activeerders liggen ver uit elkaar. Er is een meerderheid van hulpverleners in het team en de hulpverleningsvragen lijken voldoende aandacht te krijgen. Het stimuleren en activeren vraagt om een andere gevoeligheid voor signalen. Het vraagt proactiviteit, zelf het initiatief nemen en de bewoner daarin proberen mee te krijgen. Dit vraagt het komend jaar zeker onze aandacht.

5.2. Proces

Het projectteam is ongeveer anderhalve maand bezig geweest met voorbereiden. Daarin hebben we ons met name bezig gehouden met uitwerken van het projectplan, oriënteren op de buurt en het netwerk opzetten van PR en uitwerken van het activerend interview en de benaderingswijze. Om de voortgang goed te kunnen monitoren is de buurt in “acht blokken” verdeeld. Vanaf half oktober 2008 zijn we gestart met het benaderen van de bewoners per blok. Voorafgaand aan iedere start vroegen we de samenwerkingspartners om voorinformatie per adres, die leidde tot het overslaan van een klein aantal adressen op advies van de politie en een groter aantal huisbezoeken met twee projectmedewerkers uit voorzorg. Deze aanpak heeft goed gewerkt.

Het interne bedrijfsproces kende verder twee belangrijke “hobbels”. De eerste was het vertrek van de SWS-projectmedewerker in december '08 (om persoonlijke redenen). De sollicitatieprocedure voor een nieuwe medewerker heeft even geduurd, maar is wel goed geslaagd – half mei is de nieuwe SWS-medewerker begonnen en is er een inhaalslag gedaan. Het tweede was de ontwikkeling van het registratiesysteem in Regas. Na een oriëntatie op een ander programma dat op basis van de kosten is afgefallen, is in nauwe samenwerking met de staffunctionaris IT van MDNW een werkproces voor “Samen Buurten” ingericht en herhaaldelijk bijgeschaafd. In maart '09 konden we hiermee aan de slag en gegevens gaan invoeren. De in Word bijgehouden verslaglegging van alle tot dan toe gesproken mensen is deze zomerperiode grotendeels alsnog ingevoerd in Regas, waarbij bleek dat niet met terugwerkende kracht goed te registreren is. Voor sommige managementinformatie is dat helaas een handicap. Ons doel is het systeem zo goed mogelijk af te maken, zodat we in de nieuwe buurt een goede start kunnen maken. Daarbij willen we ook een gezonde balans tussen direct en indirect klantencontact monitoren. Ten behoeve van een goede registratie is er veel administratieve tijd besteed aan Regas, dan dat in eerste instantie gewenst is.

Een mevrouw met een gehandicapt kindje, die geen vertrouwen meer heeft in hulpverleners. Ze leeft erg geïsoleerd en het gezin krijgt niet de hulp en de financiële steun die het nodig heeft. Bemiddeling van “Samen Buurten” richting WMO heeft geholpen de juiste verwijzing tot stand te brengen, waardoor ze concrete hulp heeft gekregen en er wellicht iets doorbroken is zodat ze weer aanspraak gaat maken op beschikbare hulp.

5.3. Samenwerkingsverband en organisatiestructuur

In het uitvoerende team van “Samen Buurten” werken als projectmedewerkers 3 professionals van MDNW, Seniorenwelzijn, SWS Welzijn en een casemanager van MDNW samen onder leiding van de projectleider van SWS Welzijn.

Met aanzienlijke regelmaat, hoewel allengs minder frequent dan tweewekelijks, zoals in het projectplan bedacht, is het Kernteam bijeen gekomen om de ervaringen te bespreken. In het kernteam zijn aan het uitvoerend team toegevoegd de sociale medewerker van Woonplus, de wijkwerker van SWS Welzijn, de buurtagent, de wijkprocesmanager van de Gemeente en de coördinator van het WijkZorgNetwerk. In het kernteam vindt de koppeling plaats tussen “vraag en aanbod” de zgn. front- en BackOffice aanpak. Naast afstemming in het kernteam vindt ook direct overleg plaats met een instelling als de vraag, problematiek of wens van de bewoner dit vereist.

“Samen Buurten” kent een stuurgroep, waarin de managers van de samenwerkende organisaties Woonplus, Gemeente, MDNW, Seniorenwelzijn en SWS Welzijn zitting hebben.

Het afgelopen jaar heeft tenslotte twee maal een overleg tussen de directeuren van de uitvoerende organisaties en Woonplus plaatsgevonden.

5.4. PR

Om bekendheid aan het project te geven is in oktober'08 gestart met een buurtontbijt als kick-off voor alle buurtbewoners, netwerk en de pers in het wijkcentrum. Deze bijeenkomst is redelijk goed bezocht door circa 70 mensen. Voorafgaand aan de kick-off zijn zoveel mogelijk persoonlijk in de buurt uitnodigingen uitgedeeld, wat onze eerste directe kennismaking met de buurt inhield. De diverse lokale kranten en het Nieuwland Nieuws hebben aandacht besteed aan de start van het project.

Voorafgaand aan het starten in een nieuw blok, krijgen alle bewoners een brief op naam thuis waarin ons bezoek wordt aangekondigd. Als bedankje voor het meewerken aan ons interview, hebben we voor bewoners een aardigheidje in de vorm van een klein opvouwbaar boodschappentas met opdruk. De meeste bewoners vinden het leuk dit te ontvangen.

In januari '09 is onze eerste nieuwsbrief uitgekomen, met als doel iedere twee maanden het netwerk en de buurt te laten weten waar we mee bezig zijn. We gebruiken de nieuwsbrief om aandacht te vestigen op actualiteiten, activiteiten, resultaten en bewoners te portretteren die een voorbeeldfunctie zouden kunnen hebben. De nieuwsbrief wordt in zeer beperkte oplage gemaakt, alleen voor de buurtbewoners van het "Samen Buurten" buurt en digitaal verspreid in het professionele netwerk. De reacties op de nieuwsbrief zijn overwegend positief, al merken we natuurlijk ook dat mensen activeren eigenlijk alleen lukt wanneer we hen persoonlijk aanspreken.

Verder heeft "Samen Buurten" meegewerkt aan het werkbezoek van minister Van der Laan aan Nieuwland waarin diverse buurtgerichte projecten zich presenteerden.

Er is in oktober een "Samen Buurten" borrel voor bewoners en netwerk te organiseren om onze aanwezigheid in buurt 1 af te sluiten en de resultaten zoals in deze rapportage verwoord, te presenteren. Bij deze gelegenheid is de pers uitgenodigd.

Hoofdstuk 6. De buurt

6.1. Algemene beschrijving

Bij de start van het project "Samen Buurten" is gekozen voor een minder problematische buurt in Nieuwland. Hierdoor heeft het project de tijd gehad zich te kunnen ontwikkelen naar inhoud, methodiek en bedrijfsvoering. Daarnaast is in het 1^{ste} jaar gewerkt aan de werkwijze van SB en de samenwerking met kernpartners en andere organisaties in de wijk. Buurt 1 is ook gekozen vanwege de grote verscheidenheid van zijn bewoners.

Etniciteit

Onder de geregistreerde hoofdbewoners van de adressen zijn we bijna 35 verschillende etniciteiten tegengekomen. Het meest voorkomende zijn Nederlands (35%), Turken (24%), Antillianen (7,5%) en Marokkanen (5%) en Surinamers (bijna 4%). De overige 24,5% variëren van Angola tot Slovenië, van geen van deze nationaliteiten zijn meer dan 4 hoofdbewoners geteld.

Leeftijd van geïnterviewden

	Totaal (aantal)	Percentage (aantal)
Leeg	0	0%
Jonger dan 20	7	2,57
20-30	41	15,07
30-40	75	27,57
40-50	47	17,28

50-60	38	13,97
60-70	25	9,19
Ouder dan 70	39	14,34
Totaal	272	100

Toelichting: bij enkele van de 235 benaderde huishoudens zijn meerdere gezinsleden meegeteld.

Gezinssamenstelling

De gezinssamenstelling is als volgt:

34 % alleenstaanden

29% samenwonend paar met kinderen

13% eenouderhuishouden

10% samenwonend paar zonder kinderen

14% onbekend

De meest voorkomende problemen in de buurt zijn problemen met de woning, waarbij kou- en vochtproblematiek voorop staan, beperkte zelfredzaamheid, sociaal isolement, taalbarrière, armoede en opvoedingsmoeilijkheden.

In de Turkse gemeenschap blijken nog veel jonge meisjes (15 jaar) uitgehuwelijkt te worden in het land van herkomst. Ze zijn nog zo jong dat hun individualiteit onvoldoende is ontwikkeld en hun lichaam nog niet toegerust is voor de fysieke eisen van het huwelijk en het moederschap. We zijn in de buurt vijf vrouwen tegen gekomen die zich in deze situatie machteloos, depressies en waardeloos voelen. Dit had invloed op hun concentratie, relaties en de sociale contacten. Een vrouw had zelfs geprobeerd zelfmoord te plegen. Sommige vrouwen hadden al hulp, andere worden richting AMW begeleid. De inzet van SB bij deze vrouwen is ook geweest dat de sociale contacten worden uitgebreid.

De woonomgeving wordt doorgaans positief beleefd met de winkels en openbaar vervoer dichtbij. Als er klachten zijn gaan die over het woongedrag van burens of onveiligheidsgevoelens vanwege Antillianen op de Nolenslaan dan wel hangjongeren rond het terrein van het Meesterwerk.

6.2. Professioneel netwerk

Binnen het professionele netwerk in Nieuwland/Schiedam hebben we in het belang van de bewoners verreweg de meeste contacten gehad met Woonplus vanwege vragen en klachten over de woningen, reparatieverzoeken, het onderhoud van de buitenruimte en schoonmaakproblemen in de portieken. Mede op basis van de door ons gemelde signalen zijn er onder meer schoonmaakacties in de portieken gehouden en is een onderzoek naar de vocht- en schimmelproblematiek gestart. Op individueel niveau is veel gemeld aan/via de sociale medewerker en door Woonplus opgepakt.

Het team heeft zich breed verdiept in het netwerk van organisaties en voorzieningen in Nieuwland en Schiedam om bewoners goed te kunnen informeren en verwijzen. Van bijzonder belang waren daarbij het aanbod van taalaanbieders, scholen, aanbieders van hulp bij financiële vragen, sportieve en recreatieve activiteiten en voorzieningen op het gebied van armoede (voedselbank). De mate waarin verwijzingen worden gevolgd en teruggekoppeld, is nog voor verbetering vatbaar. Wat dit lastig maakt is dat we vaak informatie achterlaten waar bewoners nog over na willen denken of voor het geval de problemen erger worden. Als er dan contact wordt gelegd, weten we daar niet altijd meer van.

Dit voorjaar is met het WijkZorgNetwerk een nieuw project in Nieuwland van start gegaan dat een belangrijke partner voor "Samen Buurten" blijkt te zijn. Hun inzet is zeer flexibel en onze lijnen zijn kort. Daar waar we inschatten dat casemanagement van "Samen Buurten" niet toereikend zal zijn, hebben we direct het WZN ingeschakeld. Doordat de coördinator van het WZN deelneemt aan het kernteam van "Samen Buurten" is er veel overleg op casusniveau. We zijn ook een aantal malen samen op adressen langsgegaan. Voor een aantal dagdelen delen we de werkruimte met de coördinator van het WijkZorgNetwerk.

6.3. Onderscheid naar doelgroepen

De projectmedewerkers hebben elk hun eigen aandachtsgebied op basis van hun deskundigheid. Op dit gebied onderhouden zij hun eigen aandeel van de netwerkcontacten, volgen de ontwikkelingen en resultaten. Hieronder hun specifieke bevindingen.

Senioren

Het gaat goed met de senioren in de buurt. Veel van hen zijn zelfredzaam, vindingrijk wat betreft het aanvragen van hulp en voorzieningen en in het bezit van een goed functionerend netwerk. Het gemiddelde inkomensniveau is redelijk hoog waardoor zij niet of verminderd in aanmerking komen voor financiële regelingen. Het overgrote deel van de senioren is actief in de familiekring en bij verenigingen en sportclubs (al dan niet als vrijwilliger). Deze activiteiten vinden niet plaats in de wijk zelf maar daarbuiten, waarschijnlijk omdat mensen de activiteiten al begonnen zijn toen de voorzieningen in Nieuwland nog niet zo uitgebreid waren. De behoefte aan verdere activering onder de senioren in de buurt was dan ook gering. De huidige voorzieningen in de wijk zijn bekend, er wordt door deze bewoners heel beperkt gebruik van gemaakt.

Senioren hebben niet veel contacten met burens en andere wijkbewoners. Men geeft aan hier ook geen behoefte (meer) aan te hebben. Veel senioren hebben het wel geprobeerd om contact te leggen met de nieuwe burens, maar meestal loopt dit contact vast door de taalbarrière, nu houden ze het bij bestaande contacten.

Er waren weinig hulpvragen en de hulpvragen die er waren, kwamen pas na het huisbezoek aan de orde (vervolgafpraak, mensen belden ons, we kwamen hen tegen). Hierbij is vooral een luisterend oor geboden en hebben we mensen de weg naar de juiste instelling gewezen (voor nu of later). In slechts zeer beperkte mate (3 maal) hebben we senioren getroffen met psychiatrische of verslavingsproblematiek. Twee van hen werden al begeleid, bij de derde is het WijkZorgNetwerk ingeschakeld.

Opvallend was dat de problemen met vocht en schimmel bij senioren eigenlijk alleen in het eerste blok zijn aangetroffen. Het ontbreken van CV wordt vaak wel benoemd, maar is geen reden voor mensen om te verhuizen. Vermoedelijk zijn de senioren gewend aan een andere manier van stoken en ventileren dan veel andere buurtbewoners.

Turkse bewoners

Een kwart van de bewoners in deze buurt is van Turkse afkomst. Veel van hen zijn uit de streek Karaman afkomstig en vormen een hele hechte groep. Onderling treffen we veel ruzies en mensen met depressieve klachten aan. De andere Turkse bewoners zijn toegankelijker. We zien hier dat mensen meer hun best doen om met iedereen in de buurt om te gaan. Zij ondervinden vaak last van het stigma van ontoegankelijkheid dat de eerste groep heeft. We merken dat de Turks sprekende projectmedewerkster een goede ingang heeft bij de bewoners. Een van de redenen hiervoor lijkt te zijn, dat ze iemand is buiten het netwerk van de Turkse gemeenschap van Nieuwland. Dit zou de openheid vergroten.

Binnen Turkse families treffen we vaak een meervoudige vraag aan, in die zin dat verschillende familieleden met andere (samenhangende) problemen te maken hebben. Bijvoorbeeld een moeder met depressieve klachten en als gevolg hiervan een kind dat niet naar de buitenschoolse activiteiten kan worden begeleid.

Er wordt veel geklaagd dat de Turkse kinderen op de scholen in Nieuwland een taalachterstand oplopen en dat daardoor doorstuderen bemoeilijkt wordt. In sommige gevallen sturen ouders hun kind naar een school elders in Schiedam. Één keer troffen we ouders aan die hun kinderen naar Turkije hadden gestuurd om een betere opleiding en daardoor ook vervolgopleiding te kunnen volgen.

Ook onder deze doelgroep zijn veel klachten over vocht, houtrot en schimmel. Het probleem blijft bestaan en er wordt hier niet veel aangedaan. Een aantal Turkse bewoners van een woning op de bovenste verdieping heeft zelf CV aan laten leggen. De projectmedewerkers hebben gemerkt dat het klimaat in de woningen met centrale verwarming aanzienlijk beter is.

Op het gebied van gezondheid komen we veel problemen tegen als astma en eczeem. Er lijkt een verband te zijn met problemen met de luchtwegen en de staat van de woningen, omdat we regelmatig horen dat deze problemen erger zijn in de kamers waar 's winters niet gestookt wordt.

De doorverwijzing naar kleine (Turkse) zorgbureaus gaat niet altijd goed omdat regels niet goed worden toegepast bij de bureaus. We zoeken nog hoe we dit signaal verder kunnen oppakken en uitdragen.

Wat activering betreft zijn er verschillende initiatieven ontplooid of gepland, zie onder paragraaf 3.2.

In algemene zin valt op dat de Turkse bewoners baat hebben bij contactuele activiteiten, maar niet geïnteresseerd zijn in bijeenkomsten zonder een specifiek doel of activiteit. Bijvoorbeeld voor koffietoehouders of het Puttertje is daarom weinig animo, als er niets wordt georganiseerd. Met de wijkwerker van SWS zijn afspraken gemaakt over de wandelgroep en deelname aan bestaande activiteiten in het wijkcentrum aan de Dreesplein.

Overig (waaronder gezinnen en allochtonen)

De buurt kent veelal allochtone gezinnen met 1, 2 of 3 kinderen. Het zijn vaak traditionele gezinnen, waar de vrouwen thuis zijn voor de kinderen. Een uitzondering hierop zijn de Antilliaanse gezinnen. Dit zijn vaak eenoudergezinnen waarvan de moeders werken en er gebruik wordt gemaakt van naschoolse en kinderopvang. Er zijn veel bewoners die een uitkering krijgen en in een re-integratietraject zitten. Mensen zijn veelal werkzaam of werkzoekend in productiewerk en schoonmaakwerk. De meeste bewoners hebben de inburgeringscursus gedaan en hebben vaak de Nederlandse nationaliteit. De meesten kunnen zich net tot redelijk verstaanbaar maken, het is uitzonderlijk wanneer iemand echt goed of totaal geen Nederlands spreekt.

Op een adres hebben we vanwege de taal moeizame gesprekken gehad. Er kwam o.m. naar voren dat er al 3 maanden geen warm water was. Er is wel "eens" voor gebeld, maar het had er nog niet toe geleid dat er actie was ondernomen. SB heeft woonplus en het gasbedrijf gebeld en diezelfde dag nog werd het euvel verholpen. Later bleek meneer erg ziek te zijn en hij is het afgelopen jaar overleden. Mevrouw blijkt nu nog meer geïsoleerd en de taal is nu een nog groter struikelblok. Mevrouw doet een beroep op "Samen Buurten" voor praktische zaken (brief, ordering financiën, etc.) en gezocht wordt naar een Marokkaanse hulpverlener omdat de taal echt onvoldoende is om iets uit te leggen. Ook wordt contact gelegd met de zelforganisatie, met het doel om uitbreiding van haar netwerk te creëren. Deze casus kost veel investering en tijd. Als er eenmaal een Marokkaanse hulpverlener gevonden wordt blijkt er veel sociaal-emotionele ellende ervaren te worden door mevrouw. Mevrouw had waarschijnlijk zelf geen hulp gezocht en zou mogelijk slachtoffer van haar situatie gebleven zijn.

In de grote diversiteit in de buurt zien we weinig integratie tussen de verschillende culturen. Mensen zijn veelal vriendelijk tegen elkaar, maar verdieping in de relatie met de burens is er niet/nauwelijks. Vaak lijkt dat ook niet gewenst of verwacht. Sociale contacten zijn er voornamelijk met mensen uit de eigen culturele achtergrond. Er is veel isolement, met name bij vrouwen. Alleen suggesties doen is onvoldoende, we gaan regelmatig mee naar activiteiten bijvoorbeeld in het wijkcentrum. Veel succes heeft dit niet geogst, doordat het aanbod tegenviel of de vrouwen toch niet echt gemotiveerd leken te zijn. Positieve resultaten zijn er ook, bv. bij een vrouw die na een gesprek over actief worden in het wijkcentrum op onderzoek uitgaat en een opleiding kan gaan volgen, of de man die vrijwilligerswerk bij Jongeren Aan Zet ging doen. Er is ook een wandelgroep van vrouwen gestart. Diverse dankbare mensen geven aan blij te zijn met het luisterend oor en de aandacht.

In deze doelgroep wordt veel geklaagd over het gebrek aan CV, kou, vocht en schimmel. Bijna de helft van de gezondheidsproblemen (veel astma, allergieën) wordt door bewoners gerelateerd aan de woning.

Sporadisch hebben we te maken gehad met ernstige zaken als huisuitzetting, onderhuur en illegaliteit. Vaak is hier niet zoveel wat we kunnen doen, behalve een paar kleine praktische handreikingen.

Opvoedingsproblemen zijn we een aantal keer tegengekomen, vooral in situaties van alleenstaande moeders. Andere buitenlandse gezinnen doen het soms gewoon erg goed, zowel sociaal-emotioneel als economisch. De kinderen doen het vaak ook goed op school. Waar allochtone bewoners bijna allemaal mee zitten is het feit dat hun oorsprong elders ligt en dat ze niet meer terug willen/kunnen, omdat hun kinderen niet meer terug willen naar het land van herkomst. Mensen voelen zich daardoor erg verdeeld, met name omdat hun ouder wordende ouders in het land van herkomst ook hun hulp kunnen gebruiken.

De gerichtheid op het eigen leven is in algemene zin groot. Weinig bewoners geven aan behoefte te hebben aan extra bezigheden of om iets te doen voor de buurt.

Hoofdstuk 7. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen.

Na één jaar "Samen Buurten" in Nieuwland kunnen we de balans opmaken. We hebben zicht op de bewoners gekregen. Er is veel informatie verzameld, er zijn veel contacten gelegd en we zijn activerend bezig geweest richting hulpverlening en organisaties in Schiedam. Het team kan zich na een jaar ervaren noemen in netwerken, interviews en heeft veel kennis van de organisaties binnen Nieuwland/Schiedam. "Samen Buurten" heeft zich een plaats veroverd in de wijk. Het projectteam draait goed.

Bewoners

"Samen Buurten" weet wie de bewoners zijn en wat hun behoeftes zijn. Over het algemeen is men tevreden over het wonen in de buurt.

Er kan echter geconstateerd worden dat in buurt 1 van SB een beperkte zelfredzaamheid van bewoners is. Sociaal isolement komt veelvuldig voor. Buurtgenoten zijn weinig op elkaar gericht. Bewoners tonen berusting in hun situatie, het is zoals het is.

Hulpvragen zijn latent, concrete vragen worden op verzoek wel geuit.

Veel klachten over het klimaat in de woning.

Redelijke tevredenheid over het wonen in de buurt.

Veel niet geuite problematiek en veel gezondheidsproblemen.

Het netwerk;

SB heeft in samenwerking met de organisaties in Schiedam/Nieuwland adequaat vervolg kunnen bieden op vragen van bewoners.

Een passend aanbod in de wijk op het gebied van activering vraagt aandacht. Er is niet altijd voldoende flexibiliteit en capaciteit bij partners om nieuwe initiatieven te ontwikkelen.

In het kernteam vindt afstemming plaats tussen vraag van bewoners en aanbod van sociale partners. Het kernteam van SB bestaat uit teammedewerkers en convenantpartners en wordt aangevuld met de politie en de wijkprocesmanager van de gemeente. Met het netwerk en organisaties in Nieuwland/Schiedam is directe samenwerking op gebied van hulpverlening en activering van bewoners.

Het is gebleken dat het hulpverleningsaanbod in de wijk adequaat en voldoende is. Met name het Lokaal Zorg Netwerk en het Wijk Zorg Netwerk zijn belangrijke partners van "Samen Buurten".

Conclusies

Als professionals vullen we aan het eind van ieder traject een paar evaluerende vragen in. Daaruit komt naar voren dat op 50% van de bezochte adressen het geven van aandacht aan de bewoners een van de belangrijkste factoren is. We merken dat mensen ons in tweede instantie ook weten te vinden, wanneer in de periode na het huisbezoek zich alsnog een vraag opwerpt. De aandacht op zich wordt door de overgrote meerderheid van de mensen zeer gewaardeerd en als bijzonder ervaren.

In 45% van de gevallen kunnen we constateren dat ons bezoek voor de geïnterviewden redelijk tot zeer zinvol is geweest.

Opvallend was dat de problemen met vocht en schimmel bij senioren eigenlijk alleen in het eerste blok zijn aangetroffen. Het ontbreken van CV wordt vaak wel benoemd, maar is geen reden voor mensen om te verhuizen. Vermoedelijk zijn de senioren gewend aan een andere manier van stoken en ventileren dan veel andere buurtbewoners.

Behaalde doelen

De doelstelling van het project is grotendeels behaald. Cijfermatig is er weliswaar iets minder gescoord dan beoogd (zie tabel beoogde – bereikte doelstellingen), maar er is door SB een ontwikkelingsproces in gang gezet van informatieverstrekking, toeleiding naar hulpverlening en activering van bewoners, die daar behoefte aan hebben.

Door het organiseren van een wandelgroep in buurt 1 is er onderling een activeringsproces te weeg gebracht, waarin hoofdzakelijk allochtone vrouwen met dezelfde interesse elkaar ontmoeten. Door met elkaar te wandelen, leren bewoners elkaar kennen en komt dit ten goede van de sociale cohesie in de buurt. Hierdoor kan het vertrouwen in zichzelf en in buurtgenoten verbeterd of versterkt worden.

De wandelgroep is een duidelijk voorbeeld van sociale activering geïnitieerd door SB. Het is tevens een model voorbeeld van wat ‘Samen Buurten’ beoogd te zijn, namelijk dat burens en buurtgenoten samen met elkaar iets in de buurt ondernemen.

“Samen Buurten” heeft zijn waarde vooral bewezen door deskundigheid in het contact maken met bewoners. De aandacht van de projectmedewerkers werd over het algemeen positief gewaardeerd en bewoners waren zeer open over hun leven. Latente vragen en problemen kwamen hierin naar voren en mogelijke antwoorden en acties werden aangedragen. Dit heeft vooral een activerende en preventieve werking gehad voor bewoners.

De investering vanuit de WAP kan hiermee op termijn “sociale stijging” en verbetering welzijn van gezinnen/huishoudens te weeg brengen.

Aanbevelingen t.b.v. buurt 2

1. Meer profileren van SB door PR in de wijk, bijvoorbeeld d.m.v. koffieochtend in de straat bij de start van de nieuwe buurt.
2. Aantrekkelijker maken van mee werken aan huisbezoeken.
O.a. door bijvoorbeeld: voorzieningen checken na of bij ieder huisbezoek. Dit doen we nu wel, maar impliciet in het huisbezoek en hoogstwaarschijnlijk niet volledig.
3. Zoeken naar mogelijkheden om geïnterviewde bewoner actief te laten zijn in de buurt, of om betrokkenheid van bewoners met elkaar meer te stimuleren. Bijvoorbeeld “voor wat hoort wat” of “wat doet u voor uw buurt- spel of – actie” vrijwilligers regelmatig in het zonnetje zetten, dienstenruil, etc.
4. Verbetering in de nazorg bij overdracht van toegeleide bewoners: terugkoppeling en monitoring van de overdrachten.
5. Aandacht voor ontwikkeling van het activeringsgedeelte en wat daarmee mogelijk is binnen de begrenzing van “Samen Buurten”. Tevens aandacht voor voldoende flexibiliteit en capaciteit op het gebied van activering in de wijk om zodoende adequaat in te kunnen spelen op vragen van bewoners.

6. Volgend jaar ook aandacht besteedt aan de klanttevredenheid achteraf. (onderzoek wellicht met behulp van studenten)
7. Werken aan betere inhoudelijke afstemming tussen front- en BackOffice
8. Mate of soort van activiteit op het moment van het interview (0-moment).
9. Het registratiesysteem verder ontwikkelen, m.n. gericht op beleidsinformatie. In het bijzonder op: concrete woosignalen, taalproblemen en klachten (bijv. gezondheid) meer gedetailleerder registreren.
10. Methodiek van vraag verheldering bij SB verder ontwikkelen door methodiekbeschrijving.
11. Nader onderzoek of er een relatie is tussen het klimaat in de woningen en de vele gezondheidsproblemen. Mogelijk betrekken van het de GGD en indien wenselijk anderen hierin betrekken.
12. Verdergaande verbeteringen contacten met het netwerk. Bijv. meer samenwerken met 'Wonen en Leven'.

Team Samen Buurten

D. Kohen

E. Krommenhoek

E. v.d. Tor

W. v. Vliet

Projectleider:

M. van Zanten

Waarnemend:

Y. Lammerts van Bueren