



Inwonersgroeps- gesprekken Wageningen

Inwonersgroepsgesprekken Wageningen

Auteurs

Niek van Ansem

Frank Kriek

Amsterdam, 2 februari 2022

© 2022 Regioplan, in opdracht van de gemeente Wageningen

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1 Beleidskader	1
2 Thema 1: Jeugd	3
2.1 Beschrijving	3
2.2 Activiteiten van Welsaam	3
2.3 Onderzochte activiteiten	3
2.4 Werkzame elementen	4
2.5 Bevindingen	4
3 Thema 2: Statushouders/vluchtelingen	8
3.1 Beschrijving	8
3.2 Activiteiten van Welsaam	8
3.3 Onderzochte activiteiten	9
3.4 Werkzame elementen	9
3.5 Bevindingen	9
4 Thema 3: Mantelzorgers	13
4.1 Beschrijving	13
4.2 Aanbod van Welsaam	13
4.3 Onderzochte activiteiten	13
4.4 Werkende elementen	14
4.5 Bevindingen	14
5 Thema 4: Vrijwilligers	17
5.1 Beschrijving	17
5.2 Activiteiten van Welsaam	17
5.3 Onderzochte activiteiten	17
5.4 Werkzame elementen	17
5.5 Bevindingen	18
6 Thema 5: Leefbaarheid	20
6.1 Beschrijving	20
6.2 Activiteiten van Welsaam	20
6.3 Onderzochte activiteiten	20
6.4 Werkzame elementen	21
6.5 Bevindingen	21
7 Thema 6: Maatschappelijk werk bij levensvraagstukken	25
7.1 Beschrijving	25
7.2 Activiteiten van Welsaam	25
7.3 Onderzochte activiteiten	25
7.4 Werkende elementen	26
7.5 Bevindingen	26
8 Conclusie en aanbevelingen	28
Bronvermelding	30



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Beleidskader

1

1 Beleidskader

In het beleidskader Samen Wageningen staat het sociale beleid van de gemeente Wageningen beschreven vanaf 1 januari 2018. Met sociaal beleid wordt bedoeld: al het beleid dat gericht is op hulp en ondersteuning van inwoners als het gaat om welzijn en zorg. Na een uitgebreid inspraaktraject onder inwoners van Wageningen is in het beleidskader vastgelegd wat de belangrijkste doelen en resultaten zijn in het sociale beleid, uitgesplitst naar elf thema's. De afgelopen jaren is het beleid op deze thema's uitgevoerd door een uiteenlopende groep aan organisaties die samenwerken onder de noemer van het samenwerkingsverband Welsaam.

Van die elf thema's zijn er zes geselecteerd om voor dit onderzoek onder de loep te nemen. Hierbij is gekeken naar de doelen en de resultaten zoals die in het beleidskader zijn vastgelegd. Hier zijn zogeheten **werkzame elementen** aan gekoppeld: op basis van uitgebreid literatuuronderzoek is vastgesteld welke factoren aanzienlijk bijdragen aan positieve resultaten van sociaal beleid op verschillende thema's. De bronnen die als onderbouwing dienen voor deze werkzame elementen zijn terug te vinden in de bronvermelding van dit rapport.

Vervolgens zijn er verschillende inwoners die met een of meer Welsaam-organisaties te maken hebben gehad, benaderd voor groepsgesprekken. Vanwege organisatorische uitdagingen konden niet alle gesprekken in groepsetting plaatsvinden en zijn er veel telefonische een-op-een gesprekken gevoerd. Voor de meeste thema's is er met meerdere inwoners gesproken, maar voor het thema 'Statushouders/vluchtelingen' kon er helaas – door praktische beperkingen – slechts met een inwoner gesproken worden. Voor dit thema is het daarom moeilijker te zeggen in hoeverre de conclusies in de algemeenheid gelden. De persoonlijke ervaring van deze geïnterviewde statushouder kan echter nog steeds van waarde zijn bij het opstellen van de nieuwe aanbesteding en deze is daarom nog steeds opgenomen in deze rapportage.

De inwoners waarmee de gesprekken hebben plaatsgevonden, zijn gevraagd naar de meerwaarde die zij ervaren in de voorzieningen van Welsaam waar zij gebruik van maken. Daarbij is expliciet gekeken naar de aanwezigheid van de werkzame elementen in de ervaringen van inwoners. Zodoende kon inzichtelijk worden gemaakt in hoeverre activiteiten van Welsaam ook echt bijdragen aan het behalen van de in het beleidskader beoogde resultaten.



Thema 1

Jeugd

2

2 Thema 1: Jeugd

2.1 Beschrijving

Dit thema heeft betrekking op alle kinderen/jongeren van onder de 27 jaar. De centrale doelstelling achter dit thema is dat kinderen veilig en gezond kunnen opgroeien, en hun talenten optimaal kunnen ontwikkelen. Problemen van kinderen of hun ouders omtrent werk, leefbaarheid, armoede en gezondheid zijn allemaal voorbeelden van factoren die tot een ongezonde thuissituatie kunnen leiden. Wanneer dergelijke problematiek niet tijdig aangepakt wordt, kan dit zich uiten in structurele opvoedproblematiek die de ontwikkeling van kinderen kan schaden.

2.2 Activiteiten van Welsaam

Activiteiten van Welsaam op dit gebied zijn daarom veelal gericht op preventie: het vroegtijdig signaleren van de problemen die spelen, en het zo snel mogelijk aanpakken van die problematiek, zodat kleine problemen niet steeds erger worden. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de behoeftes van het gezin, en met name het kind, centraal staan. Het aanbod wordt aangepast op de vraag en niet andersom.

Binnen dit aanbod bestaan er verschillende afgebakende trajecten, die qua zwaartepunt licht van elkaar verschillen. Bepaalde trajecten, zoals Home-Start en Ouderondersteuning, reiken ouders actief handvatten aan om in de toekomst beter met opvoedingsvraagstukken om te gaan. Andere trajecten, zoals die van stichting Buurtgezinnen en het traject Kind Aan Huis, hebben als functie om ouders te ontlasten, door af en toe de kinderen op te vangen en sociaal contact te bieden. Trajecten verschillen ook van elkaar in de mate waarin ze zich op verschillende leefgebieden richten. Zo richten programma's als de KIES-training zich zowel op de thuissituatie als op de schoolsituatie, waar andere programma's zich beperken tot thuishulp of hulp met schoolactiviteiten.

Al deze activiteiten tezamen moeten bijdragen aan het bereiken van de resultaten zoals die in het beleidskader Samen Wageningen zijn vastgesteld. Deze houden het volgende in:

1. De wettelijke taken uit de Jeugdwet worden uitgevoerd.
2. Er wordt informele of formele hulp aangeboden en er is ondersteuning door professionals, vrijwilligers en mensen uit het eigen netwerk.
3. Ouders en kinderen zijn volwaardige gesprekspartners; hulpverleners praten niet over maar met hen vanuit een respectvolle bejegening en rekening houdend met de heersende normen en waarden in het gezin en in hun omgeving.
4. Er zijn netwerken voor kinderen en ouders waar zij lotgenoten en ervaringsdeskundigen kunnen ontmoeten.
5. Als mensen zich zorgen maken over de kinderen van anderen, weten zij waar zij terecht kunnen voor informatie en advies en weten hoe te handelen als de veiligheid van het kind in het geding is.
6. Kinderen en hun ouders kunnen makkelijk informatie vinden en advies krijgen, zowel over het oplossen als over het voorkomen van problemen.
7. Kinderen zijn actief betrokken bij het beleid dat betrekking op hen heeft.
8. Er wordt preventief hulp en ondersteuning aangeboden aan ouders en kinderen in geval van echtscheidingen.

2.3 Onderzochte activiteiten

Omdat er bij dit thema sprake was van een aantal duidelijk afgebakende trajecten, zijn er voor dit onderzoek een paar specifieke trajecten uitgelicht, te weten de activiteiten in het kader van de stichting Buurtgezinnen en het initiatief Kind aan Huis van Solidez. Stichting Buurtgezinnen koppelt ouders die kampen met opvoedproblemen aan gastgezinnen. Deze gastgezinnen vangen op regelmatige basis kinderen op uit de hulpgezinnen. Voor het kind biedt dit extra aandacht en sociaal contact en de ouders worden erdoor ontlast, waardoor ook de eigen gezinssituatie mogelijk verbetert.

Kind aan Huis is een initiatief waarbij gezinnen gekoppeld worden aan een vrijwilliger. Wat die vrijwilliger voor het gezin doet, hangt af van de hulpvraag. Dit kan gaan van een luisterend oor bieden tot het regelen van praktische zaken tot het ondernemen van activiteiten met de kinderen, om zodoende

ouders te ontlasten. Voor dit thema is er met vier ouders gesproken, waarvan twee ondersteuning kregen via Buurtgezinnen en twee via Kind aan Huis.

2.4 Werkzame elementen

Onderzoek naar effectieve opvoedingsinterventies heeft uitgewezen dat er een aantal werkzame elementen zijn die het succes van een programma of traject kunnen vergroten. Deze werkzame elementen zijn als volgt te omschrijven:

1. Er moet geïnvesteerd worden in een **positieve relatie** tussen ouder en hulpverlener: ouders moeten het gevoel hebben dat ze het met de hulpverlener in principe overal over kunnen hebben en dat er naar hen geluisterd wordt. Dit is nodig om open van gedachten te kunnen wisselen en samen gericht naar oplossingen te zoeken.
2. Hulp moet **concreet en passend** zijn: ouders moeten specifieke wensen vooraf goed aan kunnen geven zodat de hulpverlening zo veel mogelijk aangepast kan worden op hun situatie. Als ouders ervaren dat de hulp die zij krijgen ook goed aansluit op hun behoeftes, zullen ze ook grotere meerwaarde ervaren van die hulp en zullen ze er gericht gebruik van maken.
3. Er moet aandacht zijn voor **empowerment**: om duurzame resultaten te bereiken, is het van belang dat ouders en kinderen ook handvatten aangereikt krijgen om zelf beter met bepaalde situaties om te gaan. Ouders en kinderen worden daardoor zelfredzamer: problemen waarvoor eerst hulp nodig was, kunnen ze in de toekomst (grotendeels) zelf oplossen.
4. Er moet aandacht zijn voor het **sociale netwerk** van ouders en kinderen: gezinnen waarbij het thuis moeilijk gaat, hebben vaak ook maar een beperkt sociaal netwerk waar ze op terug kunnen vallen. Wanneer de sociale contacten van probleemgezinnen toenemen, maakt dit een gezin ook zelfredzamer. Zo kunnen ouders op hun sociale netwerk terugvallen als het gaat om het tijdelijk opvangen van hun kinderen, maar ook het bespreken van gezinsproblemen.
5. De hulp richt zich op **verschillende leefgebieden**: problemen in de privésfeer, werksfeer en/of op school kunnen op allerlei manieren met elkaar samenhangen en in het gezin ten uiting komen. Wanneer hulpverlening zich op verschillende leefgebieden van een gezin richt, is de kans groter dat problemen bij de oorzaken aangepakt worden. Ouders en kinderen worden zodoende beter en sneller geholpen en hulptrajecten zijn op elkaar afgestemd.

2.5 Bevindingen

In de gesprekken met ouders is specifiek doorgevraagd naar de aanwezigheid van de bovenstaande werkzame elementen. Uit deze gesprekken vallen de volgende conclusies af te leiden:

1. Ouders ervaren het contact met coördinatoren en vrijwilligers als zeer prettig en van duidelijke meerwaarde.

De geïnterviewde ouders zijn vrijwel unaniem positief over het contact met de coördinatoren van Buurtgezinnen/Kind aan Huis. De coördinatoren zijn belangstellend en invoelend, en vragen goed uit wat de behoeftes van de ouders zijn, maar ook wat de behoeftes en interesses van kinderen zijn. Hulpgezinnen worden zodoende in goed overleg met de ouders gekoppeld aan gastgezinnen of Kind aan Huis-vrijwilligers, en nadat een traject is gestart, houdt de coördinator vinger aan de pols. Bij Buurtgezinnen gebeurt dit via regelmatige evaluatiegesprekken met alle betrokkenen. Bij zowel Kind aan Huis als Buurtgezinnen is het contact met de coördinator laagdrempelig (bijvoorbeeld via whatsapp) en hebben ouders het gevoel zowel met 'grote als kleine vragen' bij de coördinator te kunnen aankloppen.

Ouders gaven ook aan eenzelfde positieve relatie met de gastgezinnen (Buurtgezinnen) of vrijwilliger (Kind aan Huis) te hebben. Die relatie voelt informeel aan. Zo kwamen ouders zelf regelmatig over de vloer bij de gastgezinnen (en vice versa) of hadden ze buiten het traject om contact met vrijwilligers. In de praktijk zorgt dit ervoor dat ouders gemakkelijk om hulp vragen bij gastgezinnen of vrijwilligers als ze wat extra steun kunnen gebruiken. Daarbij valt vooral de flexibiliteit van gastgezinnen op: in

situaties waarin ouders bijvoorbeeld een verhuizing hadden of naar het ziekenhuis moesten, werd er al snel aangeboden om het kind wat extra op te vangen. Naast dat de positieve relatie met coördinatoren, gastgezinnen en vrijwilligers dus praktische voordelen biedt, geeft het ouders het gevoel dat ze open kunnen praten als er eens wat speelt. In een enkel geval was er wel sprake van een coördinator die op wat grotere afstand stond. Deze ouder gaf aan dat de coördinator er vooral was voor 'hoge nood' en had dan ook na het kennismakingsgesprek geen contact meer gehad met deze persoon. De desbetreffende ouder was ook al met Buurtgezinnen in aanraking geweest. Dit traject was ten tijde van het gesprek al gestopt omdat haar kind bij het gastgezin werd gepest. Ook bij Buurtgezinnen was er in dit geval geen sprake geweest van structurele evaluatiemomenten met de coördinator, waardoor het pesten lang onopgemerkt bleef.

2. De Buurtgezinnen-aanpak leidt tot een vergroting van het sociaal netwerk voor ouders.

Ouders benadrukken in gesprekken ook de meerwaarde van het sociale contact dat ze uit de ondersteuning halen. Met name bij Buurtgezinnen leidt de ondersteuning ook tot een uitbreiding van het sociale netwerk van de hulpbehoevende ouders. Zo gaf een echtpaar aan dat zijzelf en het gastgezin ook voor de gezelligheid bij elkaar over de vloer komen, en dat de kinderen van het gastgezin ook bij hen langskomen als hun dochttertje een tijdje niet is langs geweest. Doordat de ouders regelmatig bij het gastgezin langsgaan, ontstond er zelfs contact met de burens van het gastgezin. Een andere ouder noemt dat een gastouder actief in diens eigen netwerk ging kijken, toen ze een tijdje niet voor haarzelf kon koken. Zodoende is deze ouder toen vanuit het netwerk van het gastgezin geholpen. De aanpak van Buurtgezinnen leidt dus niet alleen tot ontlasting van de hulpbehoevende ouders door opvang van hun kinderen: in situaties waar het echt goed klikt met het gastgezin, gaat de hulp verder dan opvang en worden het in zekere zin vriendendiensten. Bij de geïnterviewde ouders was er bovendien sprake van een sneeuwbal effect: via het gastgezin kregen ze ook weer hulp van andere mensen, waardoor het sociale netwerk kan groeien.

Bij Kind-aan-Huis is van een dergelijk sneeuwbal effect minder sprake, wellicht omdat het contact met de vrijwilliger hier iets anders wordt ingericht. Ouders spraken wel over een vriendschappelijke band tussen henzelf en hun kind enerzijds, en de vrijwilliger anderzijds, maar dit leidt buiten het vrijwilligerswerk niet zozeer tot een duidelijke uitbreiding van het sociale netwerk. Bovendien was hier in een geval sprake van snel verloop van vrijwilligers: deze ouder sprak over een zeer positieve ervaring met een student als vrijwilliger, die echter na een zekere tijd ook weer uit Wageningen vertrok. Bij gastgezinnen die Wageningen echt als thuisplek hebben, lijkt dit verloop minder groot te zijn.

3. De activiteiten zijn met name gericht op het 'hier en nu'; 'Empowerment' van de ouders staat daarbij niet centraal.

Zowel over Buurtgezinnen als Kind aan Huis zijn de ouders zeer te spreken als het gaat over de dagelijkse praktijk. Een echtpaar stelt zelfs dat ze niet zouden weten hoe ze zonder Buurtgezinnen uit de problemen waren gekomen. Praktische hulp in wat in het 'hier en nu' nodig is, staat daarbij centraal. Wat minder centraal staat, is 'empowerment' voor de toekomst, in de vorm van adviezen en handvatten die ouders kunnen gebruiken als ze in de toekomst tegen problemen aanlopen. Zowel bij Buurtgezinnen als Kind aan Huis krijgt dit werkzame element geen specifieke aandacht en dit is ook niet iets waar ouders actief het gesprek over aangaan. Bovendien omvat de ondersteuning voornamelijk de vrijetijdsbesteding van de kinderen en hebben andere leefgebieden van ouders en kinderen geen plek in de aanpak.

Daarbij moet worden opgemerkt dat het in beide gevallen gaat om ondersteuning door vrijwilligers. Praktische hulp, aandacht en sociale activiteiten behoren bij uitstek tot het soort ondersteuning dat vrijwilligers goed kunnen bieden. Ouders opvoedkundige handvatten bieden en hen motiveren om daar ook iets mee te doen, vraagt om specifieke competenties en kennis die niet van iedere vrijwilliger kunnen worden verwacht. Bij gezinnen waar opvoedkundige ondersteuning essentieel is, zou ondersteuning via Buurtgezinnen en Kind aan Huis daarom het meest effectief zijn in combinatie met professionele hulpverlening. Deze professionele hulpverlening is beter geschikt om de zelfredzaamheid van ouders ook te borgen voor de toekomst. Van coördinatoren, zoals die van Buurtgezinnen en Kind aan Huis, vraagt dit om een scherpe probleemanalyse omtrent de hulpgezinnen in de

kennismakingsfase. Zodoende kunnen hulpgezinnen met dezelfde nauwkeurigheid aan professionele hulpverlening worden gekoppeld, als dat nu met gastgezinnen en vrijwilligers gebeurt.



Thema 2

Statushouders/vluchtelingen

3

3 Thema 2: Statushouders/vluchtelingen

3.1 Beschrijving

Dit thema heeft betrekking op vluchtelingen die al dan niet een verblijfsvergunning hebben gekregen. De verwachting is dat er ieder jaar 50 à 70 vluchtelingen naar Wageningen komen. In de afgelopen vijf jaar zijn er ongeveer 300 vluchtelingen in Wageningen komen wonen. Aangezien voor dit thema met een vluchteling is gesproken die al een verblijfsvergunning had, wordt verder in dit hoofdstuk gesproken over 'statushouders', maar dezelfde bevindingen en conclusies gelden veelal ook voor andere vluchtelingen.

De centrale doelstelling voor dit thema is dat statushouders goed integreren, waarbij met name belang wordt gehecht aan kennis van de Nederlandse taal en de Nederlandse normen en waarden. Aandacht voor goede integratie in een vroeg stadium moet eraan bijdragen dat statushouders goed in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Zodoende kunnen statushouders hun potentieel benutten, een bijdrage leveren aan de maatschappij en wordt er voorkomen dat statushouders aan lagerwal raken.

3.2 Activiteiten van Welsaam

Omdat te verwachten is dat met name deze doelgroep de weg naar de juiste hulp moeilijk weet te vinden, verzorgt Vluchtelingenwerk Oost-Nederland een welkomstportaal voor vluchtelingen die net in Wageningen zijn aangekomen. Dit houdt in dat een coach van Vluchtelingenwerk samen met de vluchteling een ontwikkelingsplan maakt om in kaart te brengen wat er nodig is om de vluchteling goed op weg te helpen. In deze fase wordt door de coach ook het contact gelegd met relevante (gemeente)loketten of met Welsaam-partners die bepaalde activiteiten aanbieden. Daarbij kan gedacht worden aan activiteiten van Solidez (als het gaat om contact leggen met buurtgenoten), de Openbare Bibliotheek (als het gaat om taalondersteuning en digitale vaardigheid) en de Vrijwilligerscentrale (als het gaat om de weg vinden naar passend vrijwilligerswerk). Vluchtelingenwerk draagt daarnaast zelf zorg voor de inburgeringscursussen en biedt via vrijwillige coaches Nederlandse taallessen en arbeidsmarktondersteuning aan. In deze welkomstfase – die in principe een jaar duurt – speelt Vluchtelingenwerk nog een duidelijke regierol. Na zes maanden wordt er geëvalueerd en kan het contact met de vluchteling al minder worden indien alles naar tevredenheid gaat.

Vanaf het tweede jaar zijn de inspanningen van Vluchtelingenwerk meer gericht op het monitoren zodat het integratieproces goed blijft verlopen. In deze fase heeft Vluchtelingenwerk een verbindende rol ten aanzien van bepaalde maatschappelijke partners, zoals bedrijven, vrijwilligersorganisaties en scholen. Het contact met de vluchteling wordt dan minder intensief en in grotere mate vraaggestuurd: de vluchteling/statushouder heeft vanaf deze fase veel meer de eigen regie in handen. Vluchtelingen waarvan het eerste asielverzoek wordt afgewezen en die dakloos dreigen te worden, verliezen ook de toegang tot de bovenstaande ondersteuning. Deze groep wordt opgevangen door de Welsaam-organisatie Vluchterlingen Onder Dak, die er ook voor zorgen dat deze vluchtelingen praktische en sociaal-maatschappelijke hulp blijven krijgen.

Al deze activiteiten tezamen moeten bijdragen aan het bereiken van de resultaten zoals die in het beleidskader Samen Wageningen zijn vastgesteld. Deze houden het volgende in:

1. Iedere statushouder die in Wageningen komt wonen, beheerst (naar eigen kunnen) de Nederlandse taal.
2. Iedere statushouder wordt – zo snel mogelijk nadat hij in Wageningen is komen wonen – actief gestimuleerd om een vorm van werk of studie te gaan doen en wordt daarin ondersteund.
3. Alle statushouders/vluchtelingen zijn op de hoogte van de Nederlandse normen en waarden, waaronder de basiswaarden van de Grondwet en de Mensen- en Kinderrechten; ouders worden in staat gesteld hun kinderen daarin te ondersteunen.
4. Statushouders/vluchtelingen en inwoners ontmoeten elkaar in de buurt, op (vrijwilligers)werk of tijdens vrijetijdsbesteding.
5. Statushouders/vluchtelingen worden door de gemeente ondersteund bij het opbouwen van een eigen netwerk.
6. Er is ondersteuning voor uitgeprocedeerde vluchtelingen die buiten hun schuld niet in aanmerking komen voor opvang en die voldoen aan de daartoe door de gemeenteraad vastgestelde criteria.

3.3 Onderzochte activiteiten

Voor dit thema is er met een statushouder gesproken. De betrokken statushouder is in het interview bevraagd op ondersteuning op specifieke thema's, zoals de ervaren hulp in taalverwerving, in het vinden van een baan en in het vinden van sociale contacten. Het vertrekpunt daarbij was de ondersteuning die met name Vluchtelingenwerk Oost-Nederland biedt in het vormgeven van het ontwikkeltraject en het vinden van de juiste hulp.

3.4 Werkzame elementen

Onderzoek naar effectief integratiebeleid heeft uitgewezen dat er een aantal werkzame elementen zijn die het succes van het integratieproces kunnen vergroten. Deze werkzame elementen zijn als volgt te omschrijven:

1. In het taalonderwijs wordt actief de koppeling gemaakt met de **dagelijkse praktijk**: statushouders krijgen uitgebreid de gelegenheid om al tijdens de taal cursus in de praktijk te oefenen door bijvoorbeeld met een taalmaatje de stad in te gaan. Idealiter wordt er in deze fase ook al een koppeling gemaakt met de arbeidsmarkt. Dit kan bijvoorbeeld door statushouders aan een werkplek te helpen die voldoende ruimte voor (beroepsspecifieke) taal oefening biedt. Dit komt zowel het leren van de taal als de onderliggende motivatie ten goede.
2. Trajecten die gericht zijn op het vinden van werk besteden ook aandacht aan andere leefgebieden: bij het vinden van werk gaat de begeleiding van een statushouder verder dan een 'work first'-benadering. Statushouders worden bijvoorbeeld ook begeleid in het zich eigen maken van culturele/sociale normen en waarden, die zowel onder als buiten werktijd belangrijk zijn. Ook wanneer een statushouder eenmaal werk heeft, blijft er aandacht voor goede begeleiding op deze terreinen. Dit draagt bij aan de borging van goede integratie op de werkvloer.
3. Er is aandacht voor de verbreding van de (gemengde) **sociale netwerken** van statushouders: voor een statushouder is het hebben van een breed sociaal netwerk belangrijk als het gaat om zichzelf thuis voelen, maar ook om verder te komen in het leven. Een steuntje in de rug bij het opbouwen van een sociaal netwerk kan statushouders helpen om niet alleen met lotgenoten, maar ook met autochtone Nederlanders in contact te komen. Een gemengd netwerk draagt ertoe bij dat statushouders beter mee kunnen doen in de samenleving doordat ze contacten kunnen inzetten en doordat ze meer in aanraking komen met de Nederlandse taal, normen en waarden.
4. Er is aandacht voor knelpunten in **diplomaerkenning**: statushouders kunnen tegen het probleem aan lopen dat hun diploma in Nederland onvoldoende wordt erkend. Een goede samenwerking tussen gemeenten en hulpverlenende instanties enerzijds en werkgevers anderzijds, kan ertoe bijdragen dat sollicitatieprocedures minder snel stuklopen op diplomaerkenning. Daarbij is het enerzijds van belang dat diplomaniveaus inzichtelijker worden gemaakt en anderzijds dat werkgevers ook aandacht besteden aan professionele kwaliteiten en 'soft skills' (bijvoorbeeld door middel van *assessments*). Dit zorgt voor een eerlijkere kans voor statushouders om op de arbeidsmarkt vooruit te komen.

3.5 Bevindingen

In het gesprek met de statushouder is specifiek doorgevraagd op de aanwezigheid van de bovenstaande werkzame elementen. Uit dit gesprek kunnen de volgende conclusies worden afgeleid:

1. **In het taalonderwijs kan meer aansluiting worden gezocht met de praktijk én het taalniveau van de statushouder.**

De betreffende statushouder was bij aankomst in Wageningen al een aantal maanden in Nederland en had daarom al een zeker taalniveau toen hij met Vluchtelingenwerk Oost-Nederland in aanraking kwam. Desondanks kwam hij tijdens de taallessen in een grote klas te zitten met mensen die onder zijn niveau zaten. Dit maakte de lessen voor de statushouder minder leerzaam omdat de taalcoaches daardoor minder passende lesstof konden aanbieden.

Wat de koppeling met de praktijk betreft, had de statushouder gedurende twee maanden een taalmaatje. Dit betrof een student die af en toe met hem de stad in ging om daar – ook met voorbijgangers – op zijn Nederlands te oefenen. Na twee maanden stopte dit echter, waardoor het oefenen in de praktijk op een lager pitje kwam. Door de werkbegeleiding kwam de statushouder aanvankelijk op een werkplek terecht waar hij voornamelijk met buitenlanders werkte, waardoor hij daar niet op zijn Nederlands kon oefenen. In zijn huidige baan werkte de statushouder wel met Nederlandse collega's, waardoor hij nu wel tijdens werk Nederlands kan oefenen. Dit betrof echter meer een bijkomstigheid dan dat er vanuit de taalondersteuning actief is gestuurd op een werk-leer traject.

Meer aansluiting op zowel het taalniveau van statushouders als op de dagelijkse (werk)praktijk is wenselijk om statushouders te motiveren en gemotiveerd te houden in het leren van de Nederlandse taal. Daarnaast biedt dergelijke aansluiting meer houvast aan statushouders om hun Nederlands verder te ontwikkelen, temeer omdat de betaalde taalondersteuning ophoudt zodra een statushouder het eerste B1-certificaat heeft behaald.

2. Het verlagen van de drempels voor statushouders om een eigen sociaal netwerk op te bouwen, verdient extra aandacht.

De statushouder gaf in het gesprek aan het lastig te vinden sociale contacten te leggen in Wageningen. Toen hij net in Wageningen was, ontmoette hij nog mensen op het kantoor van Vluchtelingenwerk en kon hij hierover vragen stellen aan coaches. Inmiddels was deze statushouder echter veel minder in beeld bij Vluchtelingenwerk dan in het begin, hetgeen ook strookt met de aanpak die Vluchtelingenwerk hanteert.

Naast contacten met collega's op werk had deze statushouder weinig sociale contacten. Gevraagd naar de bekendheid met de ontmoetingsplekken die Solidez en Markt 17 aanbieden, gaf deze statushouder aan hier wel eens van gehoord te hebben, maar er nooit gebruik van te hebben gemaakt. Volgens de statushouder was dit deels aan verlegenheid te wijten: hij ervoer het bezoeken van deze ontmoetingsplekken als een grote stap waarbij hij echt een mentale drempel over moet. De statushouder noemde echter ook dat zijn werk en gezin veel tijd in beslag nemen. Naast zijn fulltime-baan en het zorgen voor zijn gezin, blijft er weinig tijd en energie over om actief aan zijn sociale netwerk te bouwen – temeer omdat dit toch al als een grote stap voelt.

Bekendheid van de ontmoetingsplekken/buurthuizen via Solidez en Markt 17 verdient extra aandacht. Als statushouders hier al in een vroeg stadium bekend mee zijn en er over de vloer komen, wordt de drempel in een later stadium mogelijk kleiner. Daarnaast illustreert het gesprek met deze statushouder dat werk ook tot een zogenoemd 'lock-in-effect' kan leiden: doordat het werk veel tijd in beslag neemt, komen andere aspecten van integratie op een lager pitje te staan. Betere afstemming en samenwerking tussen hulpverlenende instanties en werkgevers, kan bijdragen aan een betere balans tussen werk en vrije tijd om contacten te leggen.

3. In het begeleiden naar werk wordt nog te veel een 'work first'-benadering gehanteerd.

De statushouder in kwestie heeft in het land van herkomst een universitaire opleiding genoten, maar omdat zijn diploma in Nederland niet als zodanig wordt erkend, heeft hij vooralsnog geen baan gevonden die past bij zijn opleidingsniveau. De statushouder gaf aan dat hij vanuit de gemeente een jobcoach toegewezen kreeg toen hij net in Wageningen was. Deze jobcoach hielp hem vooral met het opstellen van zijn cv en met tips over solliciteren. Deze hulp betrof volgens de statushouder echter geen loopbaancoaching, gebaseerd op de opleiding, competenties en ambities van de statushouder. Deze jobcoaching was er met name ook op gericht om de statushouder aan een baan en uit de bijstand te helpen, waarbij het vinden van een *passende* baan minder van belang was. Aangezien de statushouder nu een eigen inkomen had, werd hij noch door de gemeente noch door Vluchtelingenwerk bijgestaan bij het vinden van ander werk. Van verdere begeleiding op de werkvloer (bijvoorbeeld m.b.t. normen en waarden) was in het geval van deze statushouder geen sprake.

Het is uiteraard belangrijk dat statushouders snel werk vinden en daardoor voor zichzelf kunnen zorgen. Op de langere termijn is het echter ook wenselijk dat statushouders door kunnen groeien naar werk dat

bij hun achtergrond past. Dit kan binnen het bedrijf zijn waar ze in eerste instantie komen te werken, of daarbuiten. Het is daarom belangrijk dat er een bepaalde vorm van begeleiding blijft bestaan ook als statushouders eenmaal hun eerste baan hebben. Dit kan zowel begeleiding zijn buiten als op de werkvloer. Dergelijke begeleiding kan bijvoorbeeld gericht zijn op effectief netwerken of op problemen waar op de werkvloer tegenaan gelopen wordt.



Thema 3

Mantelzorgers

4

4 Thema 3: Mantelzorgers

4.1 Beschrijving

Dit thema heeft betrekking op de ondersteuning die wordt verleend aan mantelzorgers. De centrale doelstelling achter dit thema is dat mantelzorgers een evenwicht ervaren tussen hun eigen leven en de zorg die zij aan een naaste verlenen. Dit is van belang om het welzijn van mantelzorgers te garanderen. Door toenemende vergrijzing en de nadruk op de participatiesamenleving is er veel behoefte aan mantelzorgers, en SCP-onderzoek laat dan ook zien dat een groot aantal Nederlanders mantelzorg verleent. Een aanzienlijk deel hiervan verleent langdurige mantelzorg en/of voelt zich zwaar belast door de zorgtaak. Die zware belasting in combinatie met bijvoorbeeld een druk werkleven, kan ertoe leiden dat mantelzorgers overbelast raken en hun taken niet meer aankunnen. Ondersteuning die bepaalde zorg (tijdelijk) uit handen neemt of ontspanning biedt, kan ervoor zorgen dat mantelzorgers hun zorg op een gezonde wijze kunnen blijven geven.

4.2 Aanbod van Welsaam

Het aanbod van Welsaam op dit thema is deels gericht op goede informatievoorziening. Door een Expert Informele Zorg aan te leveren voor Startpunt (het gemeentelijke portaal voor ondersteuningsvragen) wil Welsaam ervoor zorgen dat dit thema beter wordt ingebed op dit portaal. Concreet betekent dit dat medewerkers van Startpunt meer handvatten krijgen om mantelzorgers met een hulpvraag goed te helpen en eventueel door te verwijzen naar passende ondersteuningsmogelijkheden. Een expliciete taak daarbij is het leggen van de verbinding met de formele zorg die professionals leveren, aangezien een goede afstemming tussen formele zorg en mantelzorg de lasten voor een mantelzorger aanzienlijk kan verlichten. Buiten het Startpunt werken de Welsaam-partners Solidez en de Vrijwilligerscentrale intensief samen binnen 'Het Informele Centrum': een expertisecentrum over informele zorg dat mantelzorgers advies en ondersteuning kan bieden en bijvoorbeeld ook kan helpen met regelzaken. Naast deze inzet op de algemene informatievoorziening, werkt Solidez samen met het Odensehuis om gerichtere ondersteuning te bieden. Dit kan deels informatieve ondersteuning inhouden, zoals trainingen en cursussen over thema's waar mantelzorgers mee worstelen (bijvoorbeeld de cursus 'Omgaan met dementie'). Dergelijke cursussen bieden mantelzorgers naast kennis ook sociaal contact met lotgenoten.

De ondersteuning kan echter ook praktisch van aard zijn, bijvoorbeeld het verlenen van respijtzorg. Respijtzorg houdt in dat vrijwillige of professionele ondersteuning op gezette tijden bepaalde zorgtaken van de mantelzorger overneemt, zodat mantelzorgers regelmatig een zorgpauze kunnen nemen. Respijtzorg is een breed begrip en kan gaan van een paar uur per dag tot meerdaagse activiteiten. Welsaam doelt hierbij op een breed aanbod aan respijtzorg zodat de hulp die wordt verleend goed aansluit op de specifieke wensen van de mantelzorger en diens naaste.

Al deze activiteiten tezamen moeten bijdragen aan het bereiken van de resultaten zoals die in het beleidskader Samen Wageningen zijn vastgesteld. Deze houden het volgende in:

1. Er is een professioneel aanspreekpunt voor ondersteuning aan mantelzorgers.
2. Mantelzorgers en professionele hulpverleners stemmen de zorgverlening met elkaar af.
3. Mantelzorgers worden door de gemeente gewaardeerd.
4. Mantelzorgers worden door de gemeente en zorgaanbieders minder belast door regels en voorwaarden om hun mantelzorgtaken uit te kunnen voeren.
5. Mantelzorgers die ondersteuning nodig hebben, krijgen informele en/of formele hulp op maat.

4.3 Onderzochte activiteiten

Voor dit thema heeft er een groepsgesprek plaatsgevonden met drie mantelzorgers. Daarnaast was er een mantelzorger die aangaf de vragen liever schriftelijk te beantwoorden. Voor deze mantelzorger is een speciale vragenlijst uitgewerkt met daarbij het verzoek om de antwoorden ook uitgebreid te beargumenteren. Zodoende kon ook in dit geval voldoende informatie worden opgehaald om in de rapportage te verwerken. De betrokken mantelzorgers zijn gevraagd naar de ondersteuning waar ze gebruik

van hebben gemaakt en of die voorziet in hun behoeftes. Daarbij is ook uitgebreid ingegaan om de bekendheid met en de wensen omtrent respijtzorg.

4.4 Werkende elementen

Onderzoek naar goede ondersteuning van mantelzorgers heeft uitgewezen dat er een aantal werkzame elementen zijn die de ondersteuning van mantelzorgers ten goede komen. Deze werkzame elementen zijn als volgt te omschrijven:

1. Er is sprake van **goede én vroegtijdige informatievoorziening**: mantelzorgers kunnen gemakkelijk de juiste antwoorden krijgen op de vragen waar ze mee zitten. Dit houdt ook in dat mantelzorgers actief op mogelijkheden tot ondersteuning worden gewezen, waarvan ze mogelijk het bestaan nog niet kenden. Als er bij mantelzorgers genoeg kennis is over de brede mogelijkheden in de ondersteuning, kunnen ze ook weloverwogen keuzes maken in welke ondersteuning ze gebruiken. Zodoende kan overbelasting beter vermeden worden.
2. Ondersteuning wordt **in goed overleg en op maat** gerealiseerd: bij het vinden van de juiste vorm van ondersteuning wordt er goed overlegd met de mantelzorger en diens naaste. Daarbij is er aandacht voor eventuele gevoeligheden. Met name bij respijtzorg kunnen mantelzorgers het gevoel krijgen de controle over de zorg voor hun dierbare te verliezen. Met goed overleg en maatwerk kunnen dergelijke gevoelens bij mantelzorgers worden verminderd en kan ondersteuning ook daadwerkelijk verlichting bieden aan mantelzorgers.
3. In de ondersteuning is ook **aandacht voor het welzijn** van de mantelzorger: de ondersteuning richt zich niet alleen op de zorg, maar ook op het welzijn van de mantelzorger. Daarbij is bijvoorbeeld ook aandacht voor het bieden van sociaal contact aan de mantelzorger zodat diegene niet geïsoleerd raakt en ook stoom af kan blazen.

4.5 Bevindingen

In het groepsgesprek en de vragenlijst is specifiek doorgevraagd op de aanwezigheid van de bovengenoemde werkzame elementen. Uit de antwoorden zijn de volgende conclusies af te leiden:

1. Het (eerste) contact met hulpverleners van Solidez wordt als zeer prettig ervaren.

Er waren onderling grote verschillen in de hoeveelheid en de soorten ondersteuning waarvan de betrokken mantelzorgers gebruik maakten. Voor sommigen was het contact met hulpverleners daarom kortstondiger dan bij anderen. Wel waren alle mantelzorgers het erover eens dat dit contact erg prettig was. Hulpverleners van Solidez waren belangstellend en invoelend, en hadden duidelijk aandacht voor het welzijn van de mantelzorgers. De mantelzorgers hebben echt het gevoel dat ze ergens terecht kunnen wanneer het niet lekker gaat. Een mantelzorger noemt daarbij dat dit gevoel alleen al veel steun biedt, los van of ze op dat moment hulp nodig heeft of niet. De mantelzorgers halen veel kracht uit mentale steun, zoals een vriendelijk gebaar of de mogelijkheden om even stoom af te blazen, en ze ervaren ook dat deze aandacht er is. Bij mantelzorgers waarmee het eerder niet zo goed ging, checken hulpverleners van Solidez ook hoe het nu gaat. Deze belangstelling maakt dat de mantelzorgers zich gehoord en gewaardeerd voelen.

2. Ondersteuning in de vorm van respijtzorg of samenwerking met formele zorg mag pro-actiever onder de aandacht worden gebracht.

Onder de gesproken mantelzorgers werd er geen gebruik gemaakt van respijtzorg en slechts een mantelzorger had geregeld contact met de professionele zorgverlening m.b.t. zijn zorgtaken. De mantelzorgers gaven alle vier aan een duidelijk eigenaarschap te voelen voor de zorg die ze leveren en niet graag iets uit handen te geven. Een mantelzorger (met een medische achtergrond) benadrukte de specifieke kennis die vereist is om zijn zorgtaken te verrichten en om die reden de zorg graag bij hemzelf te houden. Een andere mantelzorger was bang dat haar dierbare geen passende zorg zou krijgen, omdat er soms weinig begrip is voor zorgbehoevenden met psychische (i.p.v. lichamelijke) problematiek. Wanneer professionele hulp ter sprake kwam, ging dit veelal om incidentele hulp en niet om respijtzorg die

een regelmatige zorgpauze biedt. De mantelzorgers kiezen er over het algemeen bewust voor om het zelf te doen en op dit vlak weinig tot geen hulp in te schakelen.

Tegelijkertijd ervaren de mantelzorgers hun taken dikwijls als een zware belasting die veel energie kost. Dit blijkt enerzijds uit de zorgen die sommigen hebben over hoe het verder moet als ze zelf de zorg niet meer kunnen verlenen. Anderzijds blijkt dit uit de opmerkingen van een paar vrijwilligers dat ze wel behoefte hebben aan 'omgekeerde respijtzorg', namelijk activiteiten waardoor zijzelf er eventjes uit kunnen (zoals een weekendje weg met een groep mantelzorgers). Mantelzorgers zagen dergelijke activiteiten als een mogelijkheid om even los te komen van hun mantelzorgwerk en lekker te kunnen ontspannen. Dat de mantelzorgers de zorg bij henzelf houden, betekent dus niet dat ze hier geen nadelen van ervaren of geen ondersteuning zouden kunnen gebruiken.

Op basis van deze bevinding kan gesteld worden dat er meer proactieve voorlichting nodig is omtrent de voordelen van en mogelijkheden in respijtzorg. Daarbij moet ook meer de verbinding worden gezocht met de formele professionele zorg. Meer kennis bij mantelzorgers over hoe andere zorg kan aanvullen zonder dat zij de regie compleet verliezen, kan ertoe bijdragen dat de drempel om hiervoor hulp in te schakelen lager wordt. Nu wordt er mogelijk nog te weinig gebruik gemaakt van de beschikbare ondersteuning omdat mantelzorgers simpelweg een beperkt beeld hebben van hoe die zorgondersteuning op hun behoeftes kan aansluiten.

3. Sociaal contact met andere mantelzorgers wordt als heel belangrijk ervaren en mag wellicht meer gefaciliteerd worden.

De mantelzorgers benadrukten in het gesprek ook hoe waardevol ze het vinden om andere mantelzorgers te ontmoeten. Naast dat dit hen sociaal contact biedt, zien ze andere mantelzorgers ook als 'lotgenoten': mensen door wie ze zich écht begrepen voelen omdat ze hetzelfde doormaken. Een mantelzorger verwoordde dit als 'de behoefte om 'collega's' te hebben in het mantelzorgwerk'. Activiteiten van Solidez waarbij mantelzorgers met elkaar in contact kwamen, werden dan ook hoog gewaardeerd. Tegelijkertijd kwam ook ter sprake dat deze activiteiten soms te snel weer afgelopen zijn. Een cursus voor mantelzorgers duurt een paar weken of maanden, maar daarna komt een cursusgroep ook niet meer bij elkaar. In het gesprek kwam daarom expliciet de behoefte naar voren om een soort 'praatgroepen' te hebben voor mantelzorgers die wekelijks bij elkaar komen voor steun en sociaal contact. In het begin is het daarbij wellicht nodig dat deze contactmomenten worden gefaciliteerd door een organisatie als Solidez. Zodra het eenmaal is opgestart, zijn dergelijke praatgroepjes bij uitstek voorbeelden van initiatieven die mensen zelf in stand kunnen houden.



Thema 4

Vrijwilligers

5

5 Thema 4: Vrijwilligers

5.1 Beschrijving

Dit thema heeft betrekking op de hulp die vrijwilligers krijgen in het vinden en verrichten van geschikt vrijwilligerswerk. De centrale doelstelling achter dit thema is dat mensen in Wageningen bereid zijn zich vrijwillig in te zetten voor elkaar of voor de stad. Veel initiatieven, verenigingen en voorzieningen zijn (gedeeltelijk) afhankelijk van vrijwilligers. Het is dus belangrijk dat er voldoende vrijwilligers zijn om deze sectoren draaiende te houden. Tegelijkertijd levert vrijwilligerswerk ook de vrijwilliger veel op: zo kan vrijwilligerswerk zorgen voor voldoening en een sterker gevoel van eigenwaarde. Hiervoor is het wel van belang dat vrijwilligers werk kunnen doen dat bij hen past en dat hen in staat stelt zichzelf te ontwikkelen. Vraag en aanbod moeten dus goed op elkaar aansluiten en obstakels om vrijwilligerswerk te doen moeten waar mogelijk worden voorkomen.

5.2 Activiteiten van Welsaam

Vanuit Welsaam wordt er veel gedaan om de werving van vrijwilligers te verbeteren. Welsaam-partner Vrijwilligerscentrale Wageningen (VCW) zoekt en onderhoudt actief contact met organisaties die vrijwilligers zoeken. Ook houdt VCW zich bezig met het inzichtelijk maken van vraag en aanbod, waarbij veel wordt ingezet op digitale tools om mensen beter te bereiken (bijvoorbeeld via een stedelijke online vacaturebank). Naast dat VCW zich dus voor een belangrijk deel bezighoudt met vrijwilligerswerk voor organisaties, werken ze ook samen met Solidez bij het werven van vrijwilligers voor buurthulp. Ook daar wordt ingezet op digitale tools om met name jongeren beter te bereiken. Vrijwilligers die via de werving met VCW in contact komen, worden door werknemers van VCW of Solidez gekoppeld aan een passende werkplek.

Naast het werven en koppelen houdt VCW zich ook bezig met het begeleiden van vrijwilligers als deze eenmaal aan het werk zijn. Een voorbeeld hiervan is de Vrijwilligers Academie Wageningen die VCW samen met Solidez en andere Welsaam-partners heeft opgezet. Via de Vrijwilligers Academie kunnen vrijwilligers on- en offline scholing en trainingen volgen om hun vrijwilligerswerk beter te kunnen doen. Al deze activiteiten tezamen moeten bijdragen aan het bereiken van de resultaten zoals die in het beleidskader Samen Wageningen zijn vastgesteld. Deze houden het volgende in:

1. Er zijn ondersteuningsmogelijkheden voor vrijwilligers in de vorm van scholing, begeleiding, verzekering etc.
2. Vrijwilligerswerk is toegankelijk (financieel, regels, ondersteuning) voor iedereen die vrijwilligerswerk wil doen.
3. Er zijn diverse mogelijkheden voor het verbinden van vraag en aanbod van inwoners.

5.3 Onderzochte activiteiten

Voor dit thema heeft er een groepsgesprek plaatsgevonden met drie vrijwilligers. Daarnaast was er een vrijwilliger die niet bij dit groepsgesprek aanwezig kon zijn. Met deze vrijwilliger is daarom een individuele afspraak gemaakt. Alle betrokken vrijwilligers zijn gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot het vinden van een goede vrijwilligersplek en de ondersteuning die ze daarna nog hebben gekregen.

5.4 Werkzame elementen

Onderzoek naar goede hulp van vrijwilligers in het vinden en verrichten van vrijwilligerswerk heeft uitgezonden dat er een aantal werkzame elementen zijn die dit proces ten goede komen. Deze werkzame elementen zijn als volgt te omschrijven:

1. Er is sprake van **goede informatievoorziening**: potentiële vrijwilligers worden goed op weg geholpen met informatie over de mogelijkheden in de vrijwilligerssector en de zaken die daarvoor geregeld moeten worden (bijvoorbeeld m.b.t. verzekeringen). Hierdoor vormen administratieve regelzaken

- geen drempel voor vrijwilligers om zich aan te melden en vinden vrijwilligers sneller en gemakkelijker een geschikte werkplek die past bij hun wensen.
2. Er is sprake van een **laagdrempelig aanspreekpunt** voor vrijwilligers: wanneer vrijwilligers tijdens hun werkzaamheden problemen ondervinden, kunnen ze gemakkelijk aan de bel trekken en hulp krijgen. Deze hulp kan gaan van een luisterend oor bij persoonlijke problemen tot aan actievere hulp wanneer vrijwilligers bijvoorbeeld problemen ervaren vanuit het bedrijf waar ze werken. Problemen die zich gaandeweg voordoen, kunnen daardoor sneller opgelost worden, waardoor vrijwilligers ook weer sneller prettig aan de slag kunnen. Het ervaren van ondersteuning en waardering draagt voor vrijwilligers bij aan het plezier in het werk en zorgt ervoor dat ze er geen onnodige zorgen bij krijgen.
 3. Vrijwilligers ervaren **binding met de organisatie** waar ze voor werken: naast dat het hiervoor van belang is dat vrijwilligers aan een passende organisatie worden gekoppeld, is het van belang dat organisaties niet te veel en te snel veranderen. Vrijwilligers blijven daardoor het gevoel houden dat ze bij een organisatie op hun plek zijn.

5.5 Bevindingen

Voor dit thema hebben er een groepsgesprek en een individueel gesprek met vrijwilligers plaatsgevonden. Daarbij is specifiek doorgevraagd op de aanwezigheid van de bovengenoemde werkzame elementen. Uit de antwoorden zijn de volgende conclusies af te leiden:

1. Het contact met de Vrijwilligerscentrale wordt als zeer prettig ervaren: vrijwilligers voelen zich echt gehoord en geholpen.

De vrijwilligers waren zeer te spreken over de medewerkers van de Vrijwilligerscentrale waar zij contact mee hadden gehad. Sommige vrijwilligers hadden een heftige tijd achter de rug en gaven aan dat het daarom extra fijn was dat er echt naar hen geluisterd werd en dat er goed met hen meegedacht werd. Ze benadrukten het gevoel van als mens gewaardeerd te worden, in plaats van zich een nummertje te voelen. Allen hadden de ervaring dat ze naar een passende werkplek geleid waren waar ze met plezier werkten. Een vrijwilligster benadrukte daarbij dat ze door persoonlijke problematiek niet alles meer kon doen qua werk, maar dat ze via de Vrijwilligerscentrale nieuwe mogelijkheden kreeg aangereikt waar ze voorheen niet aan had gedacht. Dit illustreert hoe de Vrijwilligerscentrale de potentiële vrijwilligers uiteenlopende opties aanbiedt en daarbij echt kijkt naar hun persoonlijkheid/talenten. De koppeling met een geschikte werkplek kwam in de gesprekken als belangrijkste component van de informatievoorziening naar voren; verder werden er omtrent de informatievoorziening geen tekortkomingen benoemd.

2. De vrijwilligers hebben het gevoel dat ze ergens terechtkunnen wanneer ze problemen ervaren.

Een aantal vrijwilligers had na aanvang van het vrijwilligerswerk nog regelmatig contact met de Vrijwilligerscentrale over hoe het ging en of er nog hulp nodig was. Een vrijwilligster gaf aan dit niet te hebben, maar benoemde wel dat dit actief aangeboden was. Zij benadrukte dat ze ook niet van de Vrijwilligerscentrale verwachtte dat die haar heel actief zou begeleiden, maar ze benoemde tegelijkertijd dat ze wel het gevoel had hier aan de bel te kunnen trekken als dat nodig zou zijn. Alle vrijwilligers benadrukten dat ze nog steeds de persoonlijke aandacht ervoeren die er in het begin ook was. Hoewel het werk bij alle vrijwilligers voorspoedig verliep hadden ze alle vier wel echt het idee bij de Vrijwilligerscentrale terecht te kunnen als het even moeilijker zou gaan. De vrijwilligers voelen zich hierdoor gesteund en gewaardeerd, hetgeen hun enthousiasme in het vrijwilligerswerk vergroot.



Thema 5

Leefbaarheid

6

6 Thema 5: Leefbaarheid

6.1 Beschrijving

Dit thema heeft betrekking op initiatieven van inwoners om de leefbaarheid in hun wijk te vergroten. De centrale doelstelling achter dit thema is dat inwoners van Wageningen hun sociale woonomgeving als leefbaar en veilig ervaren. Inwonersinitiatieven spelen hier een belangrijke rol in. Inwoners ervaren zelf direct wat beter kan in hun buurt en kunnen middels goed georganiseerde initiatieven samen met andere inwoners bijdragen aan die verbeteringen. Dergelijke initiatieven dragen daarnaast ook bij aan de sociale cohesie in de buurt die weer nodig is om tot goede buurtinitiatieven te blijven komen. Het creëren van dergelijke cohesie en enthousiasme voor buurtinitiatieven kan op zichzelf echter al een grote uitdaging zijn. Ondersteuning vanuit de gemeente en andere relevante instanties om dit draagvlak op te bouwen kan buurtinitiatieven op gang helpen. Goede ondersteuning van buitenaf blijft bovendien van belang om ervoor te zorgen dat initiatieven zich goed ontwikkelen en van duurzame aard zijn.

6.2 Activiteiten van Welsaam

De belangrijkste activiteiten op dit thema worden uitgevoerd door Welsaam-partners Solidez en Thuis Wageningen. Een belangrijke functie die deze organisaties vervullen, is het verbinden van inwoners. Zo organiseert Thuis Wageningen verschillende soorten activiteiten waarbij inwoners elkaar kunnen ontmoeten en faciliteert Solidez meerdere buurthuizen. In deze buurthuizen kunnen inwoners terecht voor sociale activiteiten, maar kunnen ze ook vragen stellen over het zelf opzetten van initiatieven. Ook Thuis Wageningen vervult een doorverwijzende functie als het gaat om het opzetten van initiatieven. Door zowel ontmoetingen tussen inwoners te faciliteren als een informatiepunt te bieden, moeten Solidez en Thuis Wageningen ertoe bijdragen dat er concrete inwonersinitiatieven ontstaan.

Zodra een buurtinitiatief vorm krijgt, is het van belang dat zowel op financieel als op organisatorisch vlak de juiste ondersteuning geboden wordt om het initiatief ook daadwerkelijk van de grond te krijgen. Dit gebeurt via het platform Wageningen Doet. Via dit platform worden initiatieven in de buurt in kaart gebracht, vindt er afstemming plaats met de gemeente en andere instanties en wordt er financiële ondersteuning verstrekt uit het zogenoemde initiatievenfonds. De aandrijvende organisatie van dit platform was eerst Thuis Wageningen, maar later is Solidez hier de belangrijkste Welsaam-partner in geworden. Solidez fungeert daarbij als schakel tussen de gemeente en de inwoners, en draagt dus zorg voor de afstemming en de informatievoorziening bij het realiseren van inwonersinitiatieven. Dit doet Solidez in nauw overleg met de wijkpanelleden die de inwoners vertegenwoordigen.

Al deze activiteiten tezamen moeten bijdragen aan het bereiken van de resultaten zoals die in het beleidskader Samen Wageningen zijn vastgesteld. Deze houden het volgende in:

1. Er zijn laagdrempelige mogelijkheden voor informatie, advies en ondersteuning bij vragen over leefbaarheid en burgerinitiatieven die de leefbaarheid versterken.
2. Er bestaat inzicht in initiatieven voor leefbaarheid.
3. Inwoners kennen elkaar en hebben interactie met elkaar in hun gebied, waarbij de invulling van “gebied” maatwerk is.
4. Initiatieven die zich richten op opbouwen en versterken van netwerken in de wijk/buurt worden ondersteund.
5. Indien nodig worden (kwetsbare) inwoners door de gemeente ondersteund bij het nemen van initiatieven in hun gebied.

6.3 Onderzochte activiteiten

Voor dit thema bleek een groepsgesprek helaas niet mogelijk. Om deze reden hebben er twee individuele gesprekken plaatsgevonden met inwoners die langdurig en intensief betrokken zijn bij initiatieven in de wijk. De betrokken inwoners zijn gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot ondersteuning in het realiseren van buurtinitiatieven en de communicatie met Welsaam-partners in dit proces.

6.4 Werkzame elementen

Onderzoek naar goede ondersteuning van burgerinitiatieven m.b.t. leefbaarheid heeft uitgewezen dat er een aantal werkzame elementen zijn die deze ondersteuning passend en effectief maken. Deze werkzame elementen zijn als volgt te omschrijven:

1. Er is gedurende het hele proces sprake van **goede communicatie** tussen gemeente en inwoners: inwonersinitiatieven en gemeentelijke regelgeving/bestuursplannen kunnen elkaar in de weg zitten. Daarbij is het van belang dat de gemeente waar mogelijk obstakels wegneemt zodat inwoners zelf bepaalde leefbaarheidsinitiatieven kunnen regelen, vanuit het principe dat inwoners zoveel mogelijk zelfstandig doen. Op terreinen waar dit niet mogelijk is, is het belangrijk dat de communicatie van de gemeente hierover tijdig, open en eerlijk is. Zodoende weten inwoners van het begin af aan al waar ze aan toe zijn, waardoor ze hun initiatief tijdig op de omstandigheden kunnen aanpassen en niet op een later moment voor verrassingen komen te staan. Dit houdt inwoners gemotiveerd om zelf bepaalde zaken omtrent leefbaarheid aan te pakken.
2. Er is sprake van **korte lijntjes tussen gemeente en inwoners**: om een initiatief goed te laten verlopen, is het belangrijk dat inwoners snel de juiste mensen weten te vinden als ze hulp/goedkeuring van de gemeente nodig hebben. Dit kan bijvoorbeeld ook de beschikbaarheid van bepaalde financiering betreffen. Zodoende kunnen knopen snel worden doorgehakt en raken processen niet onnodig vertraagd. Als de vaart in een project blijft, komt dit ook het enthousiasme van de betrokken inwoners ten goede.
3. Er is sprake van **voldoende ontmoetingsplekken en activiteiten** in de buurt: om samen iets te ondernemen op het gebied van leefbaarheid, moeten inwoners elkaar ook weten te vinden. Wanneer ontmoetingen in de buurt niet alleen incidenteel plaatsvinden, maar ook op reguliere basis – via de nodige voorzieningen om dit te stimuleren – bevordert dit de samenhang in de buurt die nodig om als buurt tot eigen initiatieven te komen.

6.5 Bevindingen

Met de twee inwoners is er gesproken over hun betrokkenheid in het tot stand brengen van leefbaarheidsinitiatieven in hun wijk. Daarbij is specifiek doorgevraagd op de aanwezigheid van de bovengenoemde werkzame elementen. Uit de antwoorden zijn de volgende conclusies af te leiden:

1. **De samenwerking met Solidez verloopt goed, de samenwerking met de gemeente moeizaam.** De werkzaamheden van Solidez kwamen vooral ter sprake wanneer het ging om de rol van Solidez bij het platform Wageningen Doet. Beide inwoners waren hier zeer over te spreken. Een inwoner noemde wel dat de wisseling van rol tussen Thuis Wageningen en Solidez m.b.t. dit platform naar zijn idee vrij plotseling ging. Desalniettemin heeft hij geen verslechtering in de samenwerking ervaren. Beide Welsaam-partners toonden zich als inhoudelijk deskundige samenwerkingspartners die goed met de inwoners meedachten en actief bijdragen aan het vinden van oplossingen voor obstakels. Beide inwoners noemden hieromtrent de goede contacten met de contactpersoon van Solidez als het gaat om Wageningen Doet. Wel gaf een inwoner aan dat de communicatie van Solidez over wat wel en wat niet kan m.b.t. initiatieven wellicht wat directer kan. Nu wordt er erg veel doorverwezen naar bepaalde loketten waardoor mensen afhaken, terwijl inwoners met rechtstreekse informatievoorziening soms al uit de voeten kunnen.

Alhoewel dit dus heel positief is, is Solidez als schakel tussen de inwoners en de gemeente ook afhankelijk van goede samenwerking met de gemeente. De inwoners hebben direct contact met Solidez, maar specifiek voor dit thema geldt dat de gemeente ook een zeer aanwezige partner is. Solidez heeft de gemeente soms namelijk nodig om inwoners goed te kunnen ondersteunen, simpelweg omdat de gemeente over zaken als regelgeving en vergunningverlening gaat. Daarnaast hebben betrokken inwoners soms ook direct contact met de gemeente. Aandacht voor de rol van de gemeente is bij dit thema daarom ook van belang. Wat dit betreft, was een inwoner erg kritisch over de rol van de gemeente hierin. Volgens deze inwoner was er eerst een directe contactpersoon vanuit de gemeente, die echter alweer enige jaren weg is. Sindsdien is de communicatie met de gemeente in zijn optiek aanzienlijk

verslechterd. Waar er eerst korte lijnen tussen gemeente en wijkpanelleden waren, heeft de betreffende inwoner nu het idee dat 'de wijkpanelleden zijn opgeheven zonder dat hierover communicatie is geweest'. Communicatie bij aanvang van een initiatief is miniem en als er vergaderingen moeten worden gepland om iets van de grond te krijgen, komt dit maar traag op gang.

Volgens deze inwoner raakt dit ook het werk van Solidez. Wanneer inwonersinitiatieven bij Solidez aankloppen voor steun, vinden ze een luisterend oor, maar Solidez wil wel binnen de kaders van de gemeente blijven werken. In de praktijk leidde dit ertoe dat Solidez soms weken op goedkeuring van de juiste persoon binnen de gemeente moest wachten, waardoor inwonersinitiatieven al die tijd niet voortkwamen. Hieromtrent benoemde de inwoner dat Solidez als samenwerkingspartner minder goed uit de verf kwam dan zou kunnen, doordat lijnen met de gemeente niet kort genoeg zijn en besluitvorming te traag is. Deze inwoner benadrukte de frustratie die dit opwekt bij het opzetten van leefbaarheidsinitiatieven. De andere inwoner was niet uitgesproken positief over de gemeente, maar deelde niet het negatieve beeld wat hierboven is geschetst. Niettemin vereist de rol van de gemeente in het faciliteren van inwonersinitiatieven enige aandacht, al is het maar in het nader evalueren van de samenwerking met inwoners op dit vlak.

2. Ondersteuning op administratief vlak is voldoende, maar in de beginfase kunnen inwonersinitiatieven wellicht nog wat meer regie gebruiken.

Zoals hierboven al omschreven, waren beide inwoners tevreden over de toewijding van Solidez in het ondersteunen van buurtinitiatieven, met name wanneer dit gaat om het vinden van de juiste loketten, het voldoen aan bepaalde administratieve eisen en het verkrijgen van subsidie. Wel benoemde een inwoner dat Solidez wellicht nog wat meer de regierol op zou kunnen pakken bij aanvang van een initiatief. Deze inwoner benoemde dat veel mensen best bereid zijn om te helpen of om met ideeën te komen, maar het soms moeilijk vinden om dan ook daadwerkelijk de regierol voor hun rekening te nemen. Niet iedereen heeft de organisatorische capaciteiten of het zelfvertrouwen om dit te doen, en daardoor kunnen initiatieven soms al stranden in de beginfase. Volgens deze inwoner zou het goed zijn als Solidez in de beginfase van een initiatief een actievere rol zou spelen. Wanneer die regie in het begin nog wat meer aangeboden wordt – uiteraard naar behoefte – is dit na verloop van tijd wellicht niet meer nodig, omdat een initiatief dan al opgestart is en uit zichzelf 'loopt'.

3. Meer ondersteuning van het sociale veld kan de samenhang in wijken vergroten en tot duurzamere inwonersinitiatieven leiden.

Het creëren van meer samenhang in de wijk wordt door beide inwoners ervaren als een grote uitdaging. Een inwoner benoemde een concreet initiatief om dit te bereiken door in de wijk een informatiebord neer te zetten met daarop de verschillende initiatieven waarbij inwoners mee kunnen helpen. Dit moest nog gerealiseerd worden. Inwoners benadrukken daarnaast ook het belang van meer inzet op digitale middelen om met name jongeren te bereiken.

De buurthuizen vormen ook een manier om inwoners te bereiken, maar een van de geïnterviewde inwoners gaf aan dat dit voor sommige groepen inwoners wellicht nog te hoogdrempelig is. Zij gaf aan dat het van belang is om door de wijk heen hele kleinschalige initiatieven te hebben in de vorm van ontmoetingsplekken waar mensen een praatje kunnen maken, wat kunnen drinken en zodoende elkaar kunnen leren kennen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen inhouden dat inwoners iedere donderdagmiddag op een bepaald punt terecht kunnen voor een kopje koffie. Als mensen dit in hun directe omgeving zien, is dit wellicht een goede manier om die groep te bereiken die niet zo snel naar de buurthuizen of grotere evenementen komt.

Daarnaast benadrukte deze inwoner het belang van Solidez in het faciliteren van dergelijke ontmoetingen. Hier kan wellicht nog meer in geïnvesteerd worden dan nu gebeurt. Nu leunen veel activiteiten die gericht zijn op het samenbrengen van inwoners nog op vrijwilligers. Het verloop van vrijwilligers is in sommige gevallen echter hoog, waardoor er niet structureel gewerkt wordt aan meer samenhang in de buurt. Betaalde werkrachten zouden daarentegen een meer structurele bijdrage kunnen leveren aan het samenbrengen van buurtbewoners. Om de cohesie in wijken te vergroten is hier wellicht in het begin een grotere investering voor nodig, die zich later uitbetaalt buurtbewoners zelf meer gaan regelen.



Thema 6

Maatschappelijk werk bij
levensvraagstukken

7

7 Thema 6: Maatschappelijk werk bij levensvraagstukken

7.1 Beschrijving

Dit thema heeft betrekking op mensen die kampen met levensvraagstukken. De centrale doelstelling achter dit thema is dat inwoners hun gemiddelde levenskwaliteit als goed ervaren en zelfredzaam zijn. Mensen kunnen in hun leven allerlei dingen meemaken waardoor ze met zichzelf of met hun omgeving in de knoop raken, zoals het verlies van een naaste, ziekte, traumatische ervaringen en financiële problemen. De juiste oplossingen liggen in deze gevallen niet altijd voor de hand, waardoor mensen soms hulp nodig hebben zodat ze vervolgens de draad weer goed op kunnen pakken. Die hulp wordt niet altijd actief gezocht.

Maatschappelijk werkers spelen een belangrijke rol in de signalering en hulpvoorziening die bij dergelijke levensvraagstukken van inwoners nodig is. Zij zijn vaak het eerste contact als inwoners in beeld komen, zij bieden het luisterend oor dat deze mensen nodig hebben en zij hebben de taak in kaart te brengen wat er nodig is om inwoners weer op weg te helpen. Zodoende helpen maatschappelijk werkers mensen om bij beginnende problemen erger te voorkomen, waardoor meer specialistische zorg mogelijk niet nodig is of afgeschaald kan worden. Het is van belang dat mensen deze passende ondersteuning krijgen van maatschappelijk werkers, zodat er tijdig een duurzame oplossing gevonden kan worden voor hun problemen en de zelfredzaamheid wordt versterkt.

7.2 Activiteiten van Welsaam

De activiteiten van Welsaam zijn op dit thema veelal preventief van aard en erop gericht om problemen zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium op te lossen, zodat meer gespecialiseerde zorg niet nodig is. Dit wordt gedaan door maatschappelijk werkers van verschillende Welsaam-partners. Maatschappelijk werkers van Solidez hebben een brede insteek en kunnen bij veel verschillende soorten problematiek worden ingeschakeld. Daarnaast werkt Welsaam ook met organisaties die zich meer toespitsen op specifieke doelgroepen, zoals IBASS (mensen met een autismespectrumstoornis), RIBW (psychisch kwetsbare mensen) en Buro Nij (voor mensen met relatieproblemen). Door de samenwerking onder de noemer Welsaam moeten de verschillende organisaties ook gemakkelijk naar elkaar door kunnen verwijzen. Goede integratie van deze activiteiten binnen Startpunt moet ertoe leiden dat zodra inwoners in beeld komen van de gemeente door een hulpvraag, zij gemakkelijk doorgeleid worden naar de passende hulpverlening. Daarnaast werken Solidez en RIBW samen in een Team Bemoeizorg, dat zich bezighoudt met het in contact komen met mensen die zorg mijden terwijl ze dat misschien wel nodig hebben. Te denken valt daarbij aan het zoeken van contact met een gezin als er bijvoorbeeld door de buurt overlast is gemeld of als er sprake is geweest van een crisissituatie.

Al deze activiteiten tezamen moeten bijdragen aan het bereiken van de resultaten zoals die in het beleidskader Samen Wageningen zijn vastgesteld. Deze houden het volgende in:

1. Er zijn laagdrempelige mogelijkheden voor informatie, advies en ondersteuning bij levensvraagstukken.
2. Er wordt maatwerk geleverd aan inwoners met specifieke hulpvragen.
3. Inwoners ervaren door de hulp meer zelfredzaamheid, waardoor meer specialistische zorg niet (meer) nodig is.

7.3 Onderzochte activiteiten

Voor dit thema heeft er een groepsgesprek plaatsgevonden met twee inwoners die ondersteuning hadden gekregen van maatschappelijk werkers. Daarnaast heeft er een individueel gesprek plaatsgevonden met een inwoner die niet bij het groepsgesprek aanwezig kon zijn. De betrokken inwoners zijn gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot ondersteuning die zij hebben gekregen bij de levensvraagstukken waar zij mee zaten.

7.4 Werkende elementen

Onderzoek naar de effectiviteit van maatschappelijk werk bij levensvraagstukken wijst uit dat er een aantal werkzame elementen zijn die de kwaliteit van deze hulpverlening ten goede komen. Deze werkzame elementen zijn als volgt te omschrijven:

1. Er moet sprake zijn van een **positieve relatie** tussen de cliënt en maatschappelijk werker: de cliënt moet het gevoel hebben dat deze met de hulpverlener in principe alles kan bespreken en dat er dan ook goed naar hem/haar geluisterd wordt. Dit is nodig zodat de cliënt open van gedachten kan wisselen en samen met de maatschappelijk werker over oplossingen kan nadenken.
2. Er moet sprake zijn van **maatwerk**: het type hulpvraag en de onderliggende problematiek die daar mogelijk achter schuilgaat, kan per cliënt sterk verschillen. Dit vraagt om persoonlijke aandacht en een scherpe analyse van de maatschappelijk werker. Zodoende kan er tot een gerichte aanpak gekomen worden die ook daadwerkelijk duurzame oplossingen biedt voor de problemen waar een cliënt mee zit. Dit geeft de cliënt het vertrouwen dat de hulp ook echt meerwaarde heeft en dat zijn/haar problemen oplosbaar zijn.
3. Er is sprake van een **no wrong door-principe**: het maakt in principe niet uit waar de cliënt voor hulp aanklopt: zodra er meer specialistische hulp nodig blijkt, kan de cliënt vanuit alle verschillende routes naar passende hulpverlening geleid worden. Hierdoor raakt een cliënt niet 'verdwaald' in een doolhof van diverse hulpverleners, maar wordt hij/zij geholpen bij het vinden van de juiste route.

7.5 Bevindingen

In de gesprekken met de betrokken inwoners ging het over hun ervaring met de ondersteuning die zij kregen van maatschappelijk werkers. Daarbij is specifiek doorgevraagd op de aanwezigheid van de bovengenoemde werkzame elementen. Uit de antwoorden zijn de volgende conclusies af te leiden:

1. Het contact met de maatschappelijk werkers wordt door de inwoners als zeer prettig ervaren.

De betrokken inwoners waren zeer te spreken over het contact met de maatschappelijk werkers. Zij ervoeren deze maatschappelijk werkers als heel belangstellend en invoelend: de inwoners hebben echt het gevoel gehad dat er naar hen geluisterd werd. Daarbij werd ook verder gekeken dan de 'problemen aan de oppervlakte' zoals een inwoner dit treffend verwoordde. Dit creëerde tussen de inwoners en hun maatschappelijk werker een positieve vertrouwensband, waarin ze het gevoel hadden vrijuit te kunnen delen waar ze mee zaten. Een inwoner gaf aan hier in het begin wel meer moeite mee te hebben, maar noemde dat dit eerder te maken had met eerdere ervaringen waarin ze haar problemen met iemand had gedeeld. Ook deze inwoner voelde zich al snel vertrouwd bij haar maatschappelijk werker. Dit contact bleef bij alle drie de inwoners ook positief: wanneer er even minder contact was, werd er wel vinger aan de pols gehouden en inwoners konden gemakkelijk weer bij de hulpverlening terecht wanneer dit toch weer nodig bleek.

2. Er wordt maatwerk geleverd waardoor inwoners zich echt geholpen voelen.

Er wordt door maatschappelijk werkers goed geluisterd naar de zogenoemde 'vraag achter de vraag'. Er wordt goed doorgevraagd naar aanleiding van de initiële hulpvraag en er is aandacht voor de zelfredzaamheid van de inwoners. Een goed voorbeeld hiervan is een inwoner die met financiële problemen bij een maatschappelijk werker kwam. Hulp was niet alleen gericht op het verlichten van de huidige situatie (bijvoorbeeld door doorverwijzing naar de voedselbank), maar ook op praktische tips om te voorkomen dat hetzelfde in de toekomst weer gebeurt. Doorverwijzing naar meer specialistische hulp was in het geval van de gesproken inwoners niet nodig, maar uit de gesprekken ontstaat de indruk dat er goed is doorgevraagd om te kijken of dit nodig zou zijn geweest.

Conclusie en aanbevelingen

8

8 Conclusie en aanbevelingen

Het geheel overziend valt op dat bij de verschillende thema's één bevinding zowat stevast terugkomt: de inwoners die contact hebben gehad met de organisaties van Welsaam waarderen dat contact als zeer prettig en veelal passend bij wat ze van goede hulpverlening verwachten. Hulpverleners vanuit deze organisaties zijn belangstellend en invoelend, denken mee en verbinden, en laten bij dit alles goede kennis van zaken zien. Bovendien wordt er door hulpverleners vinger aan de pols gehouden: over het algemeen blijft er aandacht voor hoe het naderhand met mensen gaat.

Dit goede contact leidt ertoe dat ouders, mantelzorgers en cliënten van maatschappelijk werkers zich gesteund voelen; dat vrijwilligers zich gestimuleerd en gewaardeerd voelen en dat inwonersinitiatieven er niet alleen voor staan. Voor alle thema's geldt ook dat dit goede contact duidelijk bijdraagt aan de effectiviteit van de ondersteuning doordat er hierdoor maatwerk geleverd kan worden. Dit maatwerk houdt onder andere in dat inwoners handvatten krijgen aangereikt die hen zelfredzamer maken. Concreet voorbeelden daarvan zijn goede informatievoorziening, maar ook het bieden van sociale contacten die inwoners steun bieden en die ze kunnen inzetten als ze hulp nodig hebben.

Opsommend kan dus gesteld worden dat er een aantal werkzame elementen door inwoners worden herkend én erkend als zeer waardevol. Dit zijn werkzame elementen die in de volgende aanbesteding expliciete vermelding verdienen en die in de toekomstige ondersteuningsactiviteiten zeker niet mogen ontbreken:

1. De positieve vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en inwoner: het investeren in een positieve vertrouwensrelatie loont. Inwoners voelen zich daardoor gehoord, en vrij om te bespreken wat hen dwars zit en wat hun behoeftes zijn. Ook vergroot dit de kans dat inwoners later sneller om hulp vragen, in plaats van oplosbare problemen te laten voortbestaan.
2. (Vooraf) goed afstemmen en maatwerk leveren: een uitgebreid voortraject waarbij wensen en mogelijkheden goed worden verkend en op elkaar worden afgestemd loont. Die goede afstemming blijft ook gedurende de hulpverlening van belang. Inwoners voelen zich daardoor beter geholpen en doordat zijzelf duidelijke meerwaarde ervaren, zijn ze ook gemotiveerder om zelf te doen wat ze zelf kunnen. Dit komt dan weer de effectiviteit van de ondersteuning ten goede.
3. Het bieden van concrete hulpmiddelen om mensen zelfredzaam te maken: mensen moeten in staat worden gesteld om van bepaalde ondersteuning gebruik te maken als ze in de toekomst ergens tegenaan lopen. Dit kan in de vorm van **goede informatievoorziening**, waardoor mensen de weg naar bepaalde voorzieningen weten te vinden. Een ander concreet voorbeeld is het bieden van **sociale contacten**. In zowat alle gesprekken komt terug dat mensen veel steun halen uit sociale contacten en deze ook goed in weten te zetten als die contacten eenmaal gelegd zijn. Een klein steuntje in de rug hierin is soms nodig, maar draagt ertoe bij dat mensen het uiteindelijk zelf afkunnen met de hulp die ze in hun omgeving vinden. Tenslotte is **(ervarings)deskundig advies** een concreet hulpmiddel dat inwoners in kunnen zetten om zelf met problemen en uitdagingen om te gaan.

Over het algemeen waren deze werkzame elementen veelal al aanwezig in de ondersteuning vanuit Welsaam. Voor de uiteenlopende thema's gelden uiteraard ook uitzonderingen of voorbeelden waarbij de situatie net wat ingewikkelder ligt dan hierboven beschreven. Deze zijn dan ook uitvoerig beschreven in de afzonderlijke hoofdstukken. Voor een aantal thema's worden hieronder opvallende bevindingen uitgelicht, omdat deze zodanig afweken dat ze wellicht extra aandacht verdienen in de komende aanbeveling:

Vluchtelingen en statushouders:

- Meer maatwerk zou hier tot een nog effectievere taalopleiding kunnen leiden. Door deze groep al bij aanvang naar taalniveau te onderscheiden, kan de taalondersteuning meer op maat aangeboden worden en kunnen vluchtelingen/statushouders ook beter met elkaar oefenen.
- Meer maatwerk is ook denkbaar bij het begeleiden van deze groep naar werk. Begeleiding moet zich daarbij ook voortdurend blijven richten op hoe statushouders de kans kunnen vergroten op werk dat daadwerkelijk bij hun achtergrond past.
- Persoonlijke aandacht was ook op dit thema al een werkend element, maar die persoonlijke benadering blijft ook van belang als statushouders al werk hebben of studeren, en dus op het oog al redelijk geïntegreerd zijn. Ondersteuning moet ook in die fase zoveel mogelijk de verbinding blijven leggen tussen de verschillende leefgebieden (studie, werk, sociaal leven). Waar deze leefgebieden de

ontwikkeling van een ander leefgebied in de weg zitten, moet gekeken worden of en hoe dit verholpen kan worden.

Mantelzorgers:

- Voor deze doelgroep ontbreekt het zeker niet aan maatwerk. De doelgroep kan echter nog wel meer proactief op de hoogte worden gebracht van de maatwerkmogelijkheden die er zijn. Op basis van de gevoerde gesprekken ontstaat het beeld dat mantelzorgers soms hun twijfels hebben over het uit handen geven van bepaalde zorgtaken. Ze twijfelen dan of anderen de taken die zijzelf met zoveel aandacht en nauwkeurigheid uitvoeren met diezelfde zorgvuldigheid kunnen verrichten. Een deel van die twijfels kan wellicht weggenomen worden door nog actiever voor te lichten over waarin de formele zorg mantelzorg kan versterken en waarin respijtzorg kan verlichten. Belangrijk blijft daarbij dat er rekening gehouden wordt met de wensen van mantelzorgers en dat de regie hen niet wordt ontnomen.

Leefbaarheid:

- Vergeleken met andere thema's is de gemeente hier als partner het invloedrijkst, omdat sommige leefbaarheidsinitiatieven staan of vallen afhankelijk van gemeentelijke ondersteuning. Hier valt op dat inwoners de gemeente soms nog te kort vinden schieten. Inwoners zijn tevreden over de samenwerking met Welsaam – en in het bijzonder met Solidez – maar om deze ondersteuning optimaal te laten functioneren, is goede samenwerking met de gemeente onmisbaar. Het is van belang dat de lijnen tussen de gemeente en organisaties als Solidez kort worden gehouden, dat communicatie open en eerlijk is en dat besluitvorming transparant is. Inwoners die een initiatief opzetten, moeten van begin af aan weten waar ze aan toe zijn en wat ze daarin wél en niet kunnen verwachten van de gemeente. Investerings door de gemeente in communicatie en ondersteuning van organisaties als Solidez kan ertoe bijdragen dat de bereidheid tot buurtinitiatieven groter wordt dan deze nu is.

De uitgelichte werkzame elementen sluiten aan bij de *Wageningse principes*. In de huidige activiteiten van Welsaam wordt de inwoner centraal gesteld en wordt er gewerkt aan samenredzaamheid door inwoners met elkaar in contact te brengen en zodoende sociale netwerken te versterken. Het uitgangspunt is daarbij vertrouwen in dat mensen zelf goed aan kunnen geven waar bij hen problemen en behoeftes liggen, en hen vanuit dat vertrouwen helpen met het vinden van de oplossingen. Bij die oplossingen wordt al veelvuldig afgestemd met de inwoner zelf hoe er ingespeeld kan worden op veranderende behoeftes door maatwerk te verlenen. In sommige gevallen ontstaat dit al als vanzelf als inwoners eenmaal met elkaar in contact zijn en hoeft de hulpverlening inmiddels al minder actief op te treden. Er zijn slechts enkele aandachtspunten waar de borging van de Wageningse principes wellicht nog beter kan. Met betrekking tot de aankomende aanbesteding kan dus gesteld worden dat er veel al goed gaat en dat dit dus een goede blauwdruk biedt voor de toekomst. Op bepaalde vlakken kan daarbij in de aanbesteding aandacht worden besteed aan de lering die kan worden getrokken uit wat inwoners in de gesprekken hebben aangegeven.

Bronvermelding

Actiz (2014) Zelfredzaamheid, hoe pakt u het aan. Utrecht: Actiz

Bakker, L., & Dagevos, J. (2017). Arbeidsmarktparticipatie asielmigranten: stroeve start en blijvende achterstand. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum (WODC).

Bardoel, K. (2017). Diplomawaardering van vluchtelingen ter bevordering van de instroom in het onderwijs en op de arbeidsmarkt. Den Haag: Nuffic.

Bartelink, C. (2012). Wat werkt bij het versterken van het sociale netwerk van gezinnen? Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.

Boer, A. de, Broese van Groenou, M., & Timmermans, J. (red.). (2009). Mantelzorg: Een overzicht van de steun van en aan mantelzorgers in 2007. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Boer, A., de & Klerk, M., de (2013). Informele zorg in Nederland: Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Boumans, J. (2012 en 2015). Naar het hart van empowerment deel 1 en 2. Utrecht: Movisie

Bridges Karr, L (2009). Wat beweegt vrijwilligers? In: Basisboek vrijwilligersmanagement. Werven, sturen en motiveren. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Engbersen, R. & Uytterlinde, M. (2005). De burger als compassionate beast. Hoe je meer vrijwilligers krijgt. Tijdschrift voor sociale vraagstukken, 1: 26-29.

Hengeveld, F. & Janssens, J. (2010). Mensen maken de stad. Beschrijving van de good practice. Utrecht: Movisie.

Kennis Integratie & Samenleving (2020). Arbeidsparticipatie Statushouders. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Lub, V. (2013). Schoon, heel en werkzaam? Een wetenschappelijke beoordeling van sociale interventies op het terrein van buurtleefbaarheid. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Raad voor Volksgezondheid (2011) Redzaam ouder. Den Haag: RVZ.

Winsemius, A. e.a. (2016) Wat werkt bij Sociaal en Gezond. Utrecht: Movisie.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl