

# EEN BUURT VOOR IEDEREEN

Een plek waar alle buurtbewoners zich welkom en thuis kunnen voelen



Een buurt voor iedereen voldoet aan vijf kenmerken:

## 1 Er is sprake van een onderlinge open houding

- Werk aan de verbinding tussen groepen én aan onderlinge steun.
- Werk aan het tegengaan van stigmatisering. Maak gebruik van ervaringsdeskundigen.
- Zorg voor contacten stimuleer dit gericht.

## 2 Er zijn in de buurt mogelijkheden voor bewoners om van betekenis te zijn.

- Stimuleer het 'van betekenis zijn' door in te spelen op de kwaliteiten van mensen.
- Werk aan wederkerigheid: mensen geven liever dan dat ze ontvangen.
- Zoek bij voorkeur mogelijkheden tot (betaald) werk; dat is de beste zorg.

## 3 De aanwezige hulpbronnen en voorzieningen zijn betrokken en dragen een steentje bij

- Werk met bewoners en voorzieningen aan meer inclusie, waar dat past.
- Zorg voor inzicht in de wijk: wie, wat, waar en welk 'sociaal kapitaal' is beschikbaar?
- Bevorder actief burgerschap. Zet hiertoe effectieve aanpakken in gericht op samenlevingsopbouw.

## 5 De bewoners voelen zich veilig en men spreekt elkaar aan wanneer dat niet zo is.

- Regel een meldpunt en 24/7 beschikbaarheid van professionals.
- Stimuleer communicatie en samenwerking tussen alle betrokkenen.
- Zorg dat inrichting openbare ruimte bijdraagt aan een veiligheidsgevoel.
- Communiceer duidelijk, en tijdig, met buurtbewoners over ontwikkelingen.

## 4 Door afspraken, gebruiken en onderlinge verbondenheid blijft iedereen duurzaam in beeld.

- Betrek iemands netwerk en werk aan het verstevigen van dit netwerk.
- Zorg voor laagdrempelige toegang van professionals.
- Zorg dat professionals elkaar kennen en goed samenwerken.

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>	<b>4. Duurzaam in beeld</b>	<b>16</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>5</b>	4.1 Zorg voor een stevig netwerk	16
<b>1. Een open houding</b>	<b>7</b>	4.2 Zorg voor laagdrempelige toegang	17
1.1 Verbinden van groepen	7	4.3 Zorg voor een goede samenwerking	17
1.2 Tegengaan van stigmatisering	8	4.4 Tools	18
1.3 Stimuleren van contact	8	<b>5. Veiligheid</b>	<b>19</b>
1.4 Tools	9	5.1 Regel een meldpunt en 24/7 beschikbaarheid professionals	20
<b>2. Van betekenis zijn</b>	<b>10</b>	5.2 Communicatie met bewoners en inzet ervaringsdeskundigen	20
2.1. Speel in op kwaliteiten van mensen	11	5.3 Stimuleer communicatie en samenwerking	20
2.2 Werk aan wederkerigheid	11	5.4 Aandacht voor de openbare ruimte	20
2.3 Zoek mogelijkheden tot (betaald) werk	11	5.5 Tools	21
2.4 Tools	11	<b>Bronnen</b>	<b>22</b>
<b>3. Inzet voorzieningen en hulpbronnen</b>	<b>13</b>	<b>Colofon</b>	<b>23</b>
3.1 Zorg voor inzicht in de wijk	13		
3.2 Bevorder actief burgerschap	14		
3.3 Werk aan meer inclusie	14		
3.4 Tools	15		

# INLEIDING

Steeds meer mensen wonen zelfstandig, ook als ze niet alles goed zelf kunnen doen of regelen. Het overheidsbeleid is hierop gericht en mensen willen zelf ook hun eigen plek (Dannenbergh, 2016). De ambitie in Nederland is dat alle inwoners wonen zoals zij dit zelf willen, contacten onderhouden en meedoen in de samenleving, als buurtbewoners. Ook mensen die in een extra kwetsbare positie verkeren door psychiatrische of psychosociale problemen, een licht verstandelijke beperking en/of multiproblemen. Dit kan, wanneer aan de voorwaarden is voldaan, dat zij in goede harmonie samenleven met, van betekenis kunnen zijn voor, en steun krijgen van, hun directe sociale omgeving.

‘Een buurt voor iedereen’: een plek waar alle bewoners zich welkom en thuis kunnen voelen, kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren. De buurt, de mensen en de daar aanwezige voorzieningen, hoeven samen niet alle behoeften te vervullen. Er is méér dan de buurt; denk aan familie, vrienden, lotgenoten, collega’s en contacten en ondersteunende informatie via internet. Ook beroepskrachten en voorzieningen verder weg dan in de buurt kunnen een bijdrage leveren. Tegelijkertijd is wonen, de woon- en leefomgeving, wel belangrijk bij het vervullen van menselijke behoeften.

## PIRAMIDE VAN MASLOW

Ook wel de theorie van menselijke motivatie genoemd. Maslow (1943) onderscheidt vijf behoeften die nodig zijn voor een kwalitatief goed leven.

Maslow gaat ervan uit dat zodra er aan een ‘lagere’ behoefte is voldaan dat er daarna ruimte is voor het vervullen van de hogere behoeften. Dus fysiologische behoeften gaan vóór veiligheidsbehoeften. Iemand die alle vijf behoeften heeft vervuld, is een tevreden persoon. Vaak wordt ‘zingeving’ genoemd als zesde behoefte, waar alle vijf aan bijdragen.



### Zelfontplooiing

Jezelf als persoon ontwikkelen

### Behoeftte aan waardering/erkenning

Zekerheid, respect van/voor anderen

### Behoeftte aan sociaal contact

Vriendschap, familie

### Behoeftte aan veiligheid

Een plek om te wonen/slappen

### Fysiologische behoefte

Eten, water, ademen, slaap

Wat kun je van een buurt verwachten? De doelen van de Wmo en de vermaatschappelijking leggen de lat hoog. Wat draagt bij aan 'een buurt voor iedereen'? Hoe zorgen we dat iedereen zich veilig en thuis voelt? In deze publicatie gaan we daar verder op in. We richten ons daarbij primair op de diversiteit aan professionals, maar ook op de beleidsmakers en bestuurders van gemeenten en organisaties die hier (mede) verantwoordelijkheid voor dragen.

## Een brede sociale basis

Een buurt waar iedereen welkom is en mee kan doen, kent een aantal uitgangspunten. We zien deze punten terug in de onderzoeksliteratuur en horen dit ook van professionals uit de praktijk. Een buurt heeft allereerst een brede sociale basis nodig. Daarin veel mensen die zich betrokken en medeverantwoordelijk voelen voor 'een buurt voor iedereen' en daar ook een bijdrage aan leveren.

## SOCIALE BASIS

De sociale basis is in 1998 door Radboud Engbersen en Ard Sprinkhuizen (Pelt en Repetur, 2018) gedefinieerd als: *'het geheel van organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in redelijkheid in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving'*.

## Randvoorwaarden

Voor het werken aan 'een buurt voor iedereen' en het stimuleren van een stevige sociale basis is er een aantal randvoorwaarden om rekening mee te houden, zie publicatie [De sociale basis terug van weggeweest](#).

- 1. Spreiding met beleid:** als een buurt overvraagd wordt, is het onmogelijk een evenwichtige en voor iedereen leefbare situatie te realiseren waarbij draagkracht en draaglast van de buurt met elkaar in evenwicht zijn. Zorg voor actuele buurtscans, zodat je weet hoe een buurt eruitziet. Met een spreidingsbeleid wordt gekeken naar de 'buurtbiotoop' (aanwezig sociaal kapitaal, voorzieningen, hulpbronnen en de reeds aanwezige mensen in een extra kwetsbare positie). En hoe deze te matchen is met de bestaande en nieuw arriverende buurtbewoners die in een extra kwetsbare positie verkeren. Natuurlijk is hierbij de medewerking van woningcorporaties en hulpverleningsinstaties nodig.
- 2. Aandacht voor de fysieke inrichting van de buurt:** de beschikbare ontmoetingsplekken en openbare voorzieningen, schoon en in orde, aandacht voor sociale veiligheid en toegankelijkheid van gebouwen en openbare ruimten.
- 3. Aandacht voor de woningvoorraad:** voldoende betaalbare huurwoningen, met name voor alleenstaanden en kleine huishoudens. Aansluitend op de diversiteit van woonwensen, zoals gemeenschappelijke ruimte/gelegenheid, de nabijheid van contact of een rustige, prikkelarme, omgeving.
- 4. Structurele beschikbaarheid van budget:** om de nodige professionele ondersteuning en burgerinitiatieven te faciliteren die de brede sociale basis ondersteunen en verstevigen – en waar nodig aanvullen met specifieke professionele inbreng.

# LEESWIJZER

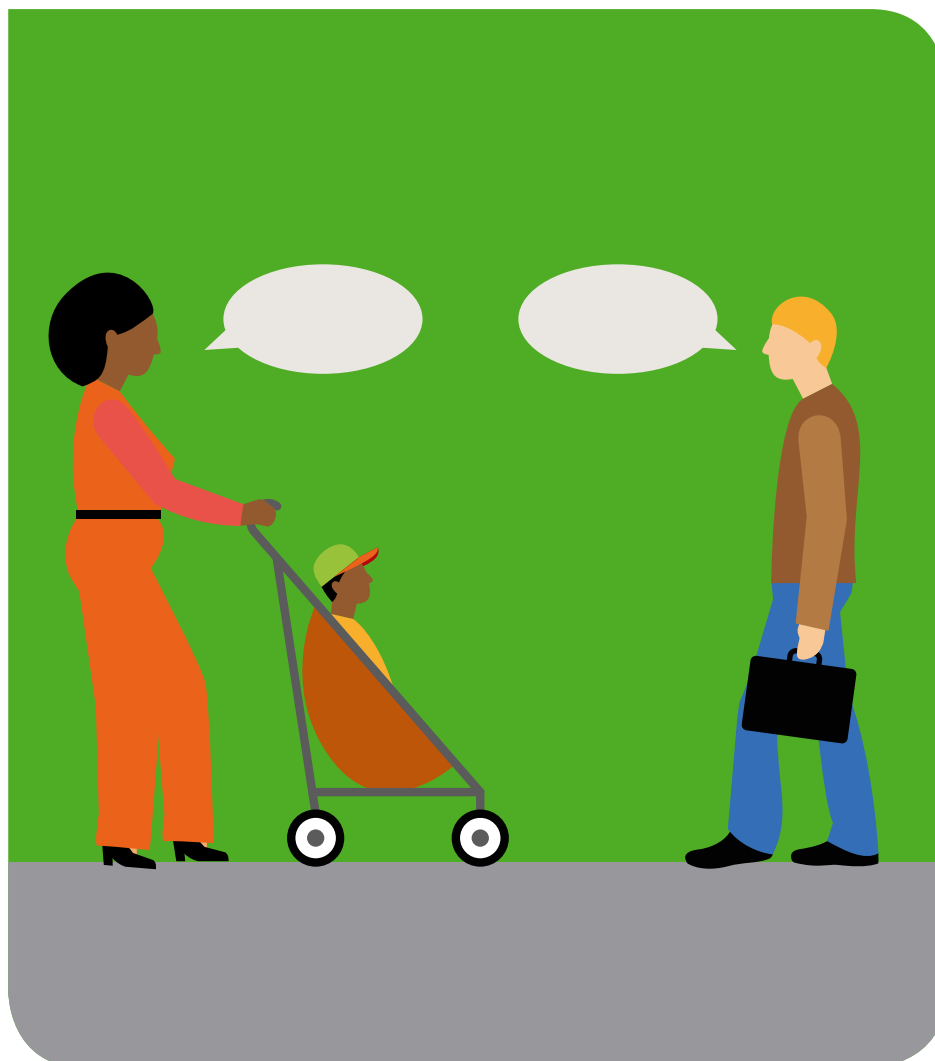
Deze publicatie is van belang voor gemeentelijke beleidsmakers, bestuurders en uitvoerders op het werkterrein zorg, welzijn, wonen, veiligheid, werk en inkomen. En ook voor ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, actieve buurtbewoners en mensen die zelf in een extra kwetsbare positie verkeren. Oftewel voor iedereen die zich (mede)eigenaar voelt van dit vraagstuk. De publicatie legt de nadruk op de praktijk en de acties die daar plaatsvinden.

In de publicatie lichten we vijf **kenmerken** toe van 'een buurt voor iedereen':

1. Er is sprake van een **onderlinge open houding**; diversiteit zorgt voor interesse en nieuwsgierigheid in plaats van angst en afwijzing.
2. De buurt kent volop mogelijkheden voor bewoners om taken te vervullen waardoor zij **van betekenis zijn**. Er is aandacht en waardering voor elkaars talenten en inzet.
3. De in de buurt aanwezige **hulpbronnen en voorzieningen** (zoals verenigingen, kerken, dienstverlening en winkeliers, scholen, actieve bewoners) zijn betrokken en dragen een steentje bij.
4. Er zijn afspraken, buurtgebruiken en onderlinge verbanden waardoor de buurtbewoners weten hoe te handelen als het minder goed gaat met iemand. Zo is iedereen **duurzaam in beeld**.
5. Mensen voelen zich **veilig**. Zij weten hoe ze elkaar kunnen aanspreken, en wie ze erbij kunnen betrekken, als sprake is van een situatie waarin dat niet het geval is.

Per hoofdstuk gaan we dieper in op één van de kenmerken. We bespreken de nodige actiepunten en geven praktische tips. Ook geven we voorbeelden van tools en interventies.

# EEN OPEN HOUDING



Het is belangrijk dat alle betrokkenen -buurtbewoners, vrijwilligers en beroeps-krachten die in of voor de wijk of buurt werkzaam zijn- open staan voor diversiteit. En niet iemand vanuit vooroordelen bij voorbaat al afwijzen.

De volgende drie actiepunten zijn hierbij van belang:

1. Werk aan de verbinding tussen groepen én aan onderlinge steun binnen groepen.
2. Werk aan het tegengaan van stigmatisering. Maak gebruik van ervaringsdeskundigen en ervaringskennis.
3. Zorg voor contacten stimuleer (faciliteer of organiseer) dit gericht.

## 1.1 Verbinden van groepen

Robert Putnam schrijft al zijn hele leven over sociale cohesie in wijken en steden. In 2000 publiceert Putnam *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. In dit boek maakt Putnam onderscheid in twee soorten 'sociaal kapitaal'. Het ene bindt samen (*bonding*) en het andere slaat bruggen (*bridging*).

Het verbinden van mensen vindt plaats tussen mensen die zich in elkaar herkennen: mensen van gelijke leeftijd, ras, religie enzovoort. Maar in een diverse samenleving is ook de tweede vorm van sociaal kapitaal belangrijk, namelijk het bruggen bouwen. Dit staat voor het verbinden van mensen die niet gelijk zijn in leeftijd, sekse, religie, interesses en dergelijke. Als we dit vertalen naar mensen die in een extra kwetsbare positie verkeren dan gaat het enerzijds om het stimuleren van vormen van lotgenotencontact (*bonding*). Anderzijds gaat het om het

maken van de koppeling tussen actieve bewoners en groepen en de mensen die vanwege hun kwetsbare positie steun kunnen gebruiken (bridging). Ervaringsdeskundigen kunnen hierin een belangrijke rol vervullen.

### Rol van de professional

- \* Faciliteer dit lotgenotencontact en biedt de mensen een plek.
- \* Zorg voor de bekendmaking en subsidie, zodat de deelnemers geen financiële belemmeringen ervaren.
- \* Maak een koppeling tussen actieve bewoners en groepen en de mensen die vanwege hun kwetsbare positie steun kunnen gebruiken (bridging). Dat gaat niet vanzelf, want groepen kunnen de neiging hebben om mensen die ‘anders zijn’ juist buiten te sluiten. Daarom is professionele betrokkenheid (in ieder geval op de achtergrond) gewenst.
- \* Ga met alle betrokkenen in gesprek, luister goed naar hun zorgen en ideeën en vraag wat ze nodig hebben om iemand welkom te heten of zich welkom te laten voelen. Dit vraagt om inzet van de functie samenlevingsopbouw, zie het onderzoek van [Annika Brummel \(2017\)](#). Dit vraagt van de professional om [Kwartiermaken](#).

## 1.2 Tegengaan van stigmatisering

Er bestaan veel vooroordelen over mensen die psychiatrische problemen hebben en/of door een of andere oorzaak afwijkend gedrag vertonen. Dat gedrag roept bij anderen vaak angst en afwijzing op. Vooroordelen (stigmatisering) is iets waar mensen met psychiatrische problematiek vaak mee geconfronteerd worden en waar ze zelf ook al bij voorbaat van uitgaan: “ze zullen mij wel zien als...” (dit mechanisme heet zelfstigma).

Voor een buurt waar iedereen welkom is en mee kan doen, moet er aandacht zijn voor het bespreekbaar maken van stigma en het bevorderen van positieve beeldvorming (over en weer). Ervaringsdeskundigen en buurtbewoners die zelf ervaring hebben met psychiatrische problemen kunnen daarin een belangrijke

rol vervullen. Samen Sterk Zonder Stigma organiseert in wijken, samen met lokale partners, bijeenkomsten en (scholings)activiteiten om stigma's bespreekbaar te maken.

Als bewoners met een extra kwetsbare positie een positieve bijdrage leveren aan de buurt door het doen van klusjes, een buurtactiviteit, een voorstelling organiseren of vrijwilligerswerk doen, geeft dat de andere buurtbewoners een positieve indruk. Een goed voorbeeld zijn de [kwartiermakersfestivals](#) die stigma tegengaan, zie hoofdstuk 2.

## 1.3 Stimuleren van contact

Om elkaar te leren kennen, werkt het goed om groepen van mensen in een extra kwetsbare positie en actieve buurtgenoten bij elkaar te brengen. Er moet wel aandacht zijn voor de omstandigheden waaronder dat gebeurt. Is er behoefte vanuit de groepen of wordt het opgelegd vanuit beleid? Wat hebben de groepen aan gemeenschappelijke belangen of interesses? De gemeente(n) en maatschappelijke organisaties kunnen daardoor effectiever opereren en voorkomen dat contact juist tot negatieve resultaten leidt.

De contacttheorie van Allport (1954) biedt ondersteuning bij het ontwerpen van ‘een buurt voor iedereen’, zie bijvoorbeeld [Overbruggen vooroordelen door kennismaking](#). De theorie geeft een aantal voorwaarden die zorgen voor positief contact tussen verschillende groepen. Zijn er binnen een setting, bijvoorbeeld een buurtcentrum, verschillende groepen actief dan kunnen deze aanwijzingen helpen om hen met elkaar in contact te laten komen. Zo kan een feest, waar iedereen een bijdrage aan levert, een geschikte vorm zijn.

- \* De mensen die met elkaar in contact treden, krijgen ‘institutionele ondersteuning.’ Het werkt als een gezaghebbende autoriteit (bijvoorbeeld de lokale overheid of de leiding van een buurthuis) dit onderlinge contact moreel ondersteunt: “het is goed dat deze groepen kennis met elkaar maken.”

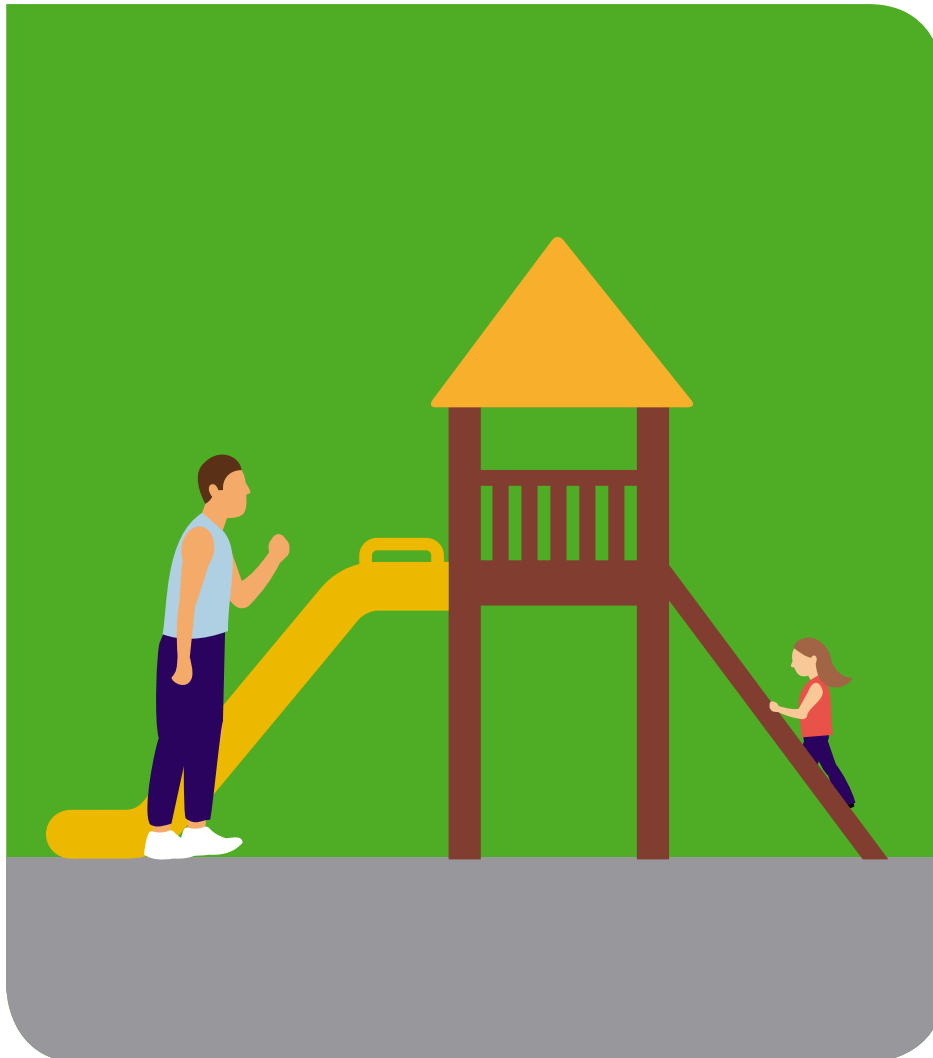
- \* De mensen die met elkaar in contact treden hebben een gelijke status. Bij voorkeur is er tijdens de interactie geen sprake van een ongelijke status- of machtsverhouding, zoals bijvoorbeeld tussen leraar en student.
- \* De mensen die met elkaar in contact treden, werken samen in een omgeving die vrij is van concurrentie.
- \* De mensen die met elkaar in contact treden, werken aan een gezamenlijk doel. Zij zijn van elkaar afhankelijk voor het bereiken van dat doel.

## 1.4 Tools

- \* Een meer speelse manier om mensen met elkaar in gesprek te brengen, kan zijn door met elkaar een spel te spelen zoals 'een steekje los' of het verbindingspel. Mensen in een extra kwetsbare positie spelen samen met andere bewoners, vrijwilligers en/of sociaal werkers het spel.
- \* Veel cliënten- en ggz-organisaties bieden toerustingstrainingen en workshops voor buurtbewoners, vrijwilligers en/of betrokken professionals over wat het betekent om een psychiatrische aandoening te hebben. Een bekend voorbeeld is Mental Health First Aid.
- \* Het werkboek 'Vertel ik het wel of vertel ik het niet' van de Hanzehogeschool Groningen is een geschikt hulpmiddel bij het maken van een afweging over wat iemand wel of niet wil vertellen over zijn achtergrond aan bijvoorbeeld bureaus uit de wijk, mensen op het werk of op school.



# VAN BETEKENIS ZIJN



Om je thuis te voelen in je leefomgeving, is het belangrijk om iets bij te kunnen dragen oftewel van betekenis te kunnen zijn voor die omgeving. Betekenis geven en van betekenis zijn, is voor iedereen van belang. Het is een doel dat ons motiveert om iets aan de wereld bij te dragen, hoe bescheiden die bijdrage ook is. De zelfdeterminatietheorie van Deci en Ryan benoemt autonomie, verbondenheid en competentie als basisbehoeften van de mens. Deze maken dat iemand in beweging komt en zich van betekenis voelt.

De buurt biedt verschillende mogelijkheden om van betekenis te kunnen zijn: als goede buur, vrijwilliger, medewerker bij organisaties en ondernemers. Echter, hoe stimuleer je de mogelijkheid om van betekenis te zijn bij mensen die in een extra kwetsbare positie verkeren? En wat vraagt dit van een begeleider of van de buurt?

## Rol van de professional

- \* Wees beschikbaar als consultant, intermediair en/of kwartiermaker.
- \* Zorg voor een outreachende en presente houding.

De volgende drie actiepunten zijn hierbij van belang:

1. Stimuleer het 'van betekenis zijn' door creatief in te spelen op de kwaliteiten van mensen.
2. Werk aan wederkerigheid: mensen geven liever dan dat ze ontvangen. Bovendien wordt beeldvorming positiever als iemand ook iets kan betekenen in de buurt of voor anderen.
3. Zoek bij voorkeur mogelijkheden tot (betaald) werk; dat is de beste zorg. Daarbij is aandacht nodig voor een passende match tussen persoon en plek (maatwerk). Besteed ook aandacht aan kwartiermaken bij ondernemers in de wijk.

## 2.1. Speel in op kwaliteiten van mensen

Bij de hulp en ondersteuning wordt vooral aandacht besteed aan de dingen die iemand minder goed kan of waar iemand moeite mee heeft. Dat blokkeert soms het zicht op iemands sterke kanten.

De uitdaging is om juist in te zoomen op wat iemand wel kan of te bieden heeft. Hiervoor levert iemands persoonlijke verhaal informatie. Als het talent (of interesse) is vastgesteld, dan is de volgende stap om dit te matchen met een geschikte plek of activiteit. Dit is hoe Onbeperkt talent in Den Haag werkt. Soms moet een activiteit ook passend gemaakt worden. In de wereld van arbeidsre-integratie wordt dit wel 'jobcarving' genoemd. Bij jobcarving wordt binnen een bedrijf of organisatie gekeken welke taken uit bestaande takenpakketten weg kunnen. Zo wordt specifiek voor een bepaalde kandidaat een werkpakket samengesteld. Daarbij kan professionele ondersteuning nodig zijn.

## 2.2 Werk aan wederkerigheid

Mensen geven liever dan dat ze ontvangen. Beeldvorming wordt positiever als iemand ook iets kan betekenen in de buurt of voor anderen. Het is gemakkelijker voor mensen om zich te binden aan iemand die niet alleen iets komt 'halen', maar ook 'brengt'.

Buurtprojecten waarin mensen in een extra kwetsbare positie een actieve rol spelen, blijken hiervoor geschikt te zijn, zie bijvoorbeeld buurtprojecten in Overijssel of Wijk en Participatie in Amersfoort. Het gaat hierbij om nieuwe vormen van dagactiviteiten, vaak met een mix van doelgroepen en zo veel mogelijk geïntegreerd in de 'gewone' wereld.

Op steeds meer plekken organiseren mensen in een extra kwetsbare positie zich, met hulp van ervaringsdeskundigen die al wat verder zijn in hun herstel. Doel is niet alleen om samen op te trekken en zinvolle activiteiten te organiseren, maar ook om hun wensen over hun inzet aan te geven. Voorbeelden zijn de EDplaatsen

in Amsterdam, het zelfregiecentrum Leiden en de Stadskamer in Doetinchem.

Deze werken vaak samen met, of zijn gevestigd in, buurtcentra.

## 2.3 Zoek mogelijkheden tot (betaald) werk

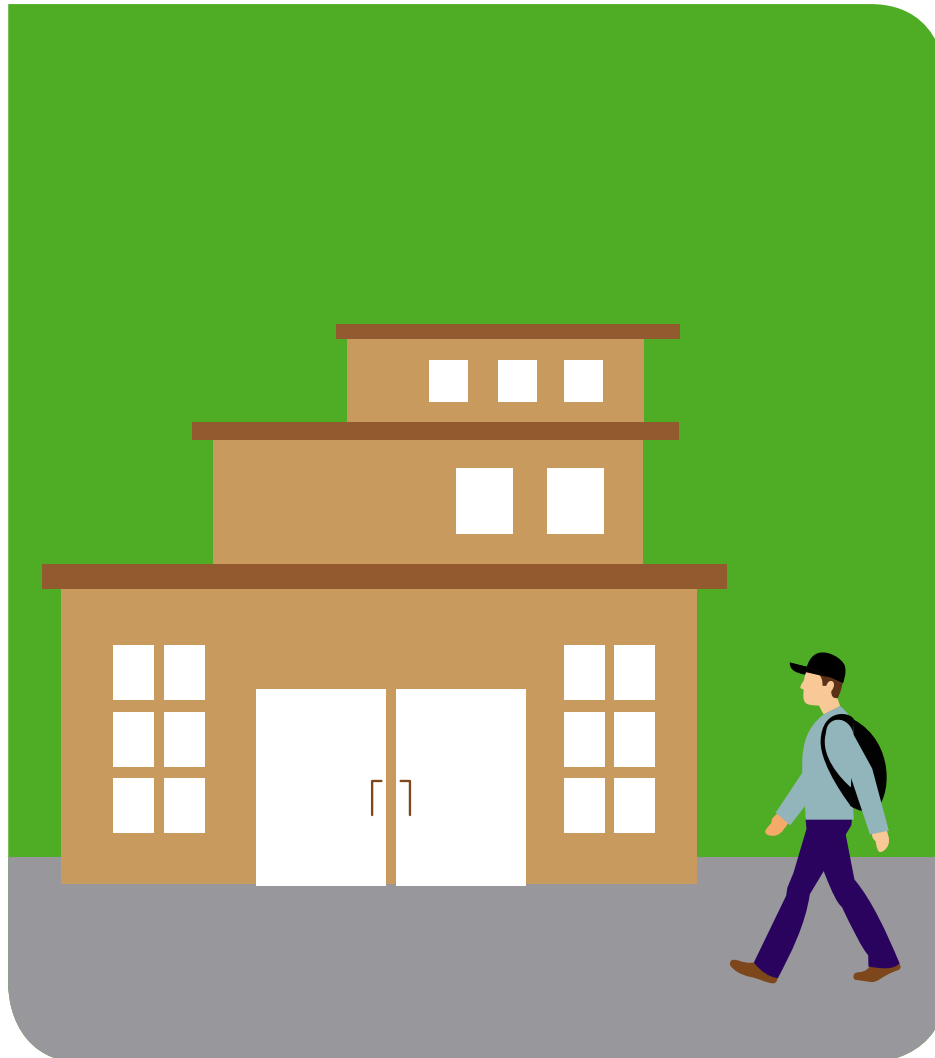
Veel mensen zijn bij voorkeur aan het werk en het liefst betaald. Een betaalde baan biedt mensen niet alleen een mogelijkheid tot 'van betekenis zijn', maar leidt ook tot economische zelfstandigheid. Er zijn specifieke aanpakken ontwikkeld om mensen met psychiatrische klachten toe te leiden naar werk. Voorafgaand moet er gezocht worden naar geschikte werkplekken. Dit zijn plekken die aansluiten bij wat iemand kan of wil en waar men ervoor open staat om deze, indien nodig, aan te passen aan de persoon. Dit kunnen ook ondernemers in de buurt zijn. Om geschikte ondernemers of werkplekken te vinden kunnen professionals, of mensen uit iemands netwerk de rol van intermediair of kwartiermaker innemen. Mensen kunnen soms ook 'hun eigen werk creëren', al dan niet in groepsverband, zoals bijvoorbeeld Wijkcoop 010 en WIJ 3.0.

## 2.4 Tools

- \* De ABCD-methode is een manier om in te zoomen op de kwaliteiten van bewoners en hen bij de wijk te betrekken.
- \* Buurtcirkel: mensen die meedoen in een buurtcirkel starten zelf soms een initiatief om van betekenis te kunnen zijn. Vanuit de ondersteuning van de buurtcirkel is er oog voor elkaar. Wanneer er ondersteuning nodig is dan valt dat op. De ondersteuning in de buurtcirkel gaat uit van herstelondersteunende zorg. Deelnemers oefenen met elkaar het contact leggen en samenwerken. De ondersteuning is gericht op het leren van zelfontplooiing, met anderen! Daarom onderzoekt de groep wat voor mogelijkheden er in de wijk zijn en waar iemand bij aan kan sluiten.
- \* De methode Talenten samen benutten is specifiek gericht op mensen met een licht verstandelijke beperking.

- \* Methode Krachtwerk gaat uit van iemands talenten en persoonlijk verhaal. Men zoekt samen naar geschikte hulpbronnen en plekken die daarop aansluiten.
- \* Voor jongeren is 100% talent een aanpak die focust op het ontwikkelen van de talenten en mogelijkheden van jongeren. Ook is dit een manier om de omgeving te betrekken. Dit blijkt bij jongeren in een situatie van dakloosheid een geschikte manier om hen weer in beweging te laten komen en hen perspectief te bieden.
- \* Individual Placement and Support (IPS) is een bewezen effectieve aanpak om mensen naar betaald werk toe te leiden. De werkcoach en de hulpverlener werken intensief samen en ondersteunen zowel de persoon in kwestie als de ontvangende organisatie.

# INZET VOORZIENINGEN EN HULPBRONNEN



Het is voor iedereen van belang om zich welkom en thuis te voelen in zijn of haar woonomgeving. Voor mensen in een extra kwetsbare positie is het vaak niet vanzelfsprekend om mee te doen in ontmoeting en activiteiten in hun woonomgeving. Hoe stimuleren we dat zij gebruik maken van algemene voorzieningen en hulpbronnen<sup>1</sup>?

De volgende drie actiepunten zijn hierbij van belang:

1. Zorg voor inzicht in de wijk: wie, wat, waar en welk 'sociaal kapitaal' is beschikbaar?
2. Bevorder actief burgerschap. Zet hiertoe effectieve aanpakken in gericht op samenlevingsopbouw.
3. Werk met bewoners en voorzieningen aan meer inclusie, waar dat past.

## 3.1 Zorg voor inzicht in de wijk

Om mensen te helpen aansluiting te vinden in hun buurt, is het belangrijk om te weten welke algemene voorzieningen, verenigingen en bewoners- of lotgenoteninitiatieven er zijn. Een sociale kaart is daarbij behulpzaam (zie bijvoorbeeld [Geynwijs](#)). Maatschappelijke organisaties, gemeente en bewoners/cliënten kunnen ook periodiek een gebieds- of wijkanalyse maken. Dit is een soort 'kijkoperatie' in de wijk: deze wordt doorgelicht om goed zicht te krijgen op de kwetsbare kanten én ontwikkelkansen. Wat speelt er in de wijk, hoe is het bereik van,

<sup>1</sup> Hulpbronnen zijn alle aanwezige vormen van hulp of steun waar iemand een beroep op kan doen, zoals mensen, informatie, materialen, geld.

en de tevredenheid over, de algemene voorzieningen, wie kunnen bijdragen aan meer sociale cohesie en wat is nodig aan activiteiten en contact om kwetsbare burgers aansluiting te laten vinden? Zo wordt samen een sociale wijkagenda opgesteld.

Bij het toewijzen van sociale huurwoningen aan mensen die vanuit een instelling, de maatschappelijke opvang of een beschermd wonen voorziening, zelfstandig gaan wonen in de wijk, is het van belang om rekening te houden met het karakter en de voorzieningen in de wijk. De woonomgeving moet bij de mensen passen. Het is daarom aan te bevelen om woningtoewijzing-op-maat te doen, in overleg tussen verhuurder en huurder, desgewenst aangevuld met de betrokken zorgaanbieder.

### 3.2 Bevorder actief burgerschap

Wat zijn in de buurt de aanwezige bronnen (voorzieningen en mensen die iets kunnen bijdragen, vanuit hun talenten, mogelijkheden en inzet)? En hoe kan de buurt in actie komen om een bijdrage te leveren? De ABCD-methode biedt daarvoor een aanpak. In deze methode zijn de bronnen (assets) het uitgangspunt voor gemeenschapsvorming. Door de bronnen in kaart te brengen, te mobiliseren en te activeren ontstaat er een (informeel) netwerk van bewoners, lokale organisaties en verenigingen die samen werken aan verbetering van de buurt. Het blijkt goed haalbaar om ook buurtbewoners met psychische problematiek hierin te betrekken. Hen wordt vaak niet gevraagd naar hun bijdrage. Door hen gericht uit te nodigen om met deze aanpak mee te doen, kunnen ze hun talenten laten zien en contacten in de buurt uit bouwen.

Uit onderzoek naar burgerinitiatieven blijkt telkens weer dat de houding en ondersteuning van overheid en professionele instanties een belangrijke rol speelt bij het wel of niet slagen van een initiatief. Een belangrijk kenmerk van actief burgerschap is dat het initiatief bij de burger zelf ligt en blijft liggen. Professionals voeren niet langer alles zelf uit, maar blijven ondersteuning bieden waar-

door de buurtbewoner, zoveel mogelijk, op eigen kracht verder kan. Ze helpen buurtbewoners het zelf te doen.

De publicatie Methodisch werken aan actief burgerschap (Meindersma, 2015) laat zien welke handvatten er mogelijk zijn.

Soms verandert de wijksamenstelling in hoog tempo. Wanneer gentrificatie optreedt en nieuwe buurtbewoners een hogere sociaaleconomische status hebben dan de oorspronkelijke, kan er een kloof ontstaan tussen deze groepen. Zij zoeken elkaar nauwelijks of niet op, waardoor het contrast steeds groter wordt. Door gentrificatie veranderen vaak ook de voorzieningen in de buurt zoals winkels, ontmoetingsplekken, horeca. Voor mensen met een 'kleine beurs' zijn er steeds minder – betaalbare - mogelijkheden. Juist in deze wijken is het nodig om aandacht te hebben voor een passend voorzieningenaanbod voor alle groepen en voor het methodisch werken aan actief burgerschap.

### 3.3 Werk aan meer inclusie

Gericht werken aan inclusie kan op verschillende manieren. Buurtbewoners kunnen mensen die in de buurt komen wonen, welkom heten door hen een informatie/welkomstpakket aan te bieden. Sociaal werkers kunnen, zo nodig, meedenken en ondersteunen bij het samenstellen van een pakket.

In 'De ondernemende burger: de woelige wereld van lokale initiatieven' (Ham & Van der Meer, 2015) komt de vraag naar voren in hoeverre verenigingen en bewonersinitiatieven in de buurt wel of niet toegankelijk moeten zijn voor iedereen? Want als lokale initiatieven of verenigingen toegankelijk moeten zijn voor iedereen, kan er ook angst ontstaan voor het verliezen van de eigen identiteit. Sociaal werkers kunnen in gesprek gaan met bewonersinitiatieven en verenigingen over het (meer) deel laten nemen van bewoners in een extra kwetsbare positie. Buurtsportcoaches kunnen dit bespreken met sportverenigingen. Om als initiatief inclusief te kunnen zijn voor buurtbewoners in een extra kwetsbare

positie, is de beschikbaarheid van professionals en ervaringsdeskundigen voor begeleiding en deskundigheidsbevordering essentieel (bijvoorbeeld Brummel, 2017).

Algemene voorzieningen als buurthuizen en wijkcentra zijn bedoeld voor alle buurtbewoners. Toch voelen mensen met een extra kwetsbare positie zich daar niet altijd welkom of op hun plaats. Via de methode Kwartiermaken kunnen voorzieningen hieraan werken. Ook scholing of training in gastvrijheid en omgaan met verschillende doelgroepen voor medewerkers en vrijwilligers helpt. In de eindpublicatie van het programma Nieuwe wegen ggz en opvang staan verschillende praktijken beschreven, waaronder het project Meedoen in Meerburg. In de Leidse wijk Meerburg worden mensen die door psychische problematiek niet op eigen kracht kunnen deelnemen aan de samenleving, betrokken bij activiteiten in de wijk. Professionals en vrijwilligers werken samen en organiseren een netwerk om deze bewoners kansen te bieden op maatschappelijk herstel en participatie. In de wijk is een bredere sociale structuur ontstaan. Ook een buurtrestaurant zoals Resto VanHarte draagt bij aan inclusie.

Het is belangrijk dat buurthuizen en wijkcentra ruimte blijven maken voor ontmoeting en uitwisseling tussen lotgenoten. Uit onderzoek (o.m. Linders, 2010, De betekenis van nabijheid) blijkt dat mensen met dezelfde problematiek of aandoening makkelijker contact leggen, elkaar tot steun zijn en informatie uitwisselen.

### 3.4 Tools

- \* Voor het maken van een gebiedsanalyse, zie de publicatie Wijkanalyse; hoe doe je dat?
- \* Wat is de rol van sociaal werkers t.o.v. actieve burgers? In de publicatie Methodisch werken aan actief burgerschap kan deze rol worden bepaald en ingevuld aan de hand van het ACTIE-model.
- \* De methode Kwartiermaken ondersteunt bij het organiseren van draagvlak voor de deelname van kwetsbare doelgroepen en bij het verankeren van gastvrijheid in duurzame samenwerkingsverbanden.

# DUURZAAM IN BEELD



Bij mensen met een extra kwetsbare positie komt het vaak voor dat het in periodes afwisselend goed of minder goed met hen gaat. Hoe kan er in de mindere periodes snel hulp beschikbaar zijn? Het gaat hierbij om het samenspel tussen iemands persoonlijk netwerk, de dagelijkse contacten, hulpbronnen en de professionals 'op afstand' die bij kunnen springen wanneer nodig.

De volgende drie actiepunten zijn hierbij van belang:

1. Betrek iemands netwerk en werk aan het verstevigen van dit netwerk.
2. Zorg voor laagdrempelige toegang van professionals.
3. Zorg dat professionals elkaar kennen en goed samenwerken.

## 4.1 Zorg voor een stevig netwerk

Om te voorkomen dat iemand uit beeld raakt, is het primair van belang dat hij of zij beschikt over, en deel uitmaakt van, een persoonlijk netwerk. Iedereen heeft behoefte aan contacten en verbinding met anderen. Een sociaal netwerk biedt steun en gezelligheid, maar signaleert ook als het minder goed gaat. En kan aanmoedigen om hulp te zoeken of, zo nodig, zelfhulp inschakelen. Soms wordt het netwerk bij mensen met langdurige klachten heel klein en zijn vroegere vrienden en familieleden afgehaakt. Vaak beschikken de mensen zelf niet over de vaardigheden om gemakkelijk nieuwe contacten te leggen en mensen aan zich te binden. Veel mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen geven aan regelmatig eenzaam of heel eenzaam te zijn (zie [Wat werkt bij eenzaamheid](#)).

Professionals kunnen enerzijds inzetten op het in stand houden, en verbeteren, van bestaande relaties. Zij kunnen samenwerken met, en steun bieden aan, naastbetrokkenen (zie [samenwerken met mantelzorgers ggz](#) en het SOFA-model). De naastbetrokkenen moeten de professionals wel kennen en weten hoe ze te bereiken. Uiteraard gebeurt dit met medeweten en goedkeuring van de cliënt. Professionals kunnen hun cliënt ook ondersteunen bij het uitbreiden van een netwerk. Dit gebeurt het liefst op een manier waarbij iemand niet alleen in een ontvangende rol zit, maar ook zelf een bijdrage kan leveren. Denk bijvoorbeeld aan een (vrijwilligers)werkplek, contact met ervaringsdeskundigen of maatjes, herstelgroepen/lotgenotencontact of activiteiten en plekken waar mensen vanuit hun eigen interesses en mogelijkheden bezig zijn en waarbij informele contacten kunnen ontstaan.

## 4.2 Zorg voor laagdrempelige toegang

Om voeling te hebben, en te houden, met mensen met langdurige problemen, is outreachend aanwezig zijn in hun leefomgeving belangrijk, zie [Outreachend werkt!](#) Een belangrijk kwaliteitskenmerk in de zorg voor mensen met langdurige problematiek is het flexibel op- en afschalen. Op het moment dat het goed gaat, is er minder of geen gespecialiseerde zorg nodig en meer zorg als het minder goed gaat. Dit voorkomt dat mensen weer opnieuw in langlopende aanmeldprocedures terechtkomen of geconfronteerd worden met wachtlijsten. Organisaties en geldgevers moeten afspreken hoe ze dit formeel organiseren en administratief 'afhechten'. Dit is iets waar in diverse gemeenten mee wordt geëxperimenteerd, o.a. [Blauwe Zorg](#) in Maastricht en [GGZ in de wijk](#) in Utrecht.

### Rol professional

Het is ook een kwestie van gewoon dóén: op basis van het eigen (professionele) beoordelingsvermogen en verantwoordelijkheidsgevoel.

- \* Maak afspraken met de persoon in kwestie over signalen of omstandigheden die maken dat er contact kan worden opgenomen met mensen uit het persoonlijk netwerk en/of betrokken ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, wijkwer-

kers en/of gespecialiseerde zorgverleners.

- \* Geef als professional, ook als gespecialiseerde zorgverlener, jouw mobiele nummer en/of mailadres en ga ervan uit dat dit niet misbruikt wordt.
- \* Handel naar wat nodig is en regel een eventuele administratieve afhandeling achteraf. Een [24/7 meld- en informatiepunt](#) kan dit vergemakkelijken.

## 4.3 Zorg voor een goede samenwerking

In een wijk werken allerlei professionals voor en met de buurtbewoners: buurtwerkers, sociale teams, maatschappelijk werkers, medewerkers van gespecialiseerde zorginstellingen, huisartsen en hun praktijkondersteuners. Maar ook woonconsulenten en buurtconciërges van woningcorporaties, gemeentelijke wijkbeheerders, fysiotherapeuten, leerkrachten, pastores en wijkagenten. Zij hebben de bewoners in een extra kwetsbare positie vaak al in beeld. Goede onderlinge afstemming en samenwerking is dan gewenst, zodat je elkaar kunt versterken en de bewoner optimaal kunt ondersteunen. Iedereen moet weten wat zijn eigen taak is en de taak van de ander. Ook moet duidelijk zijn hoe de verantwoordelijkheid loopt en hoe men elkaar kan inschakelen. In veel wijken spelen netwerkoverleggen daarin een rol. Over het verbeteren van de samenwerking, zie [Samenwerken in de wijk 10 vraagstukken](#).

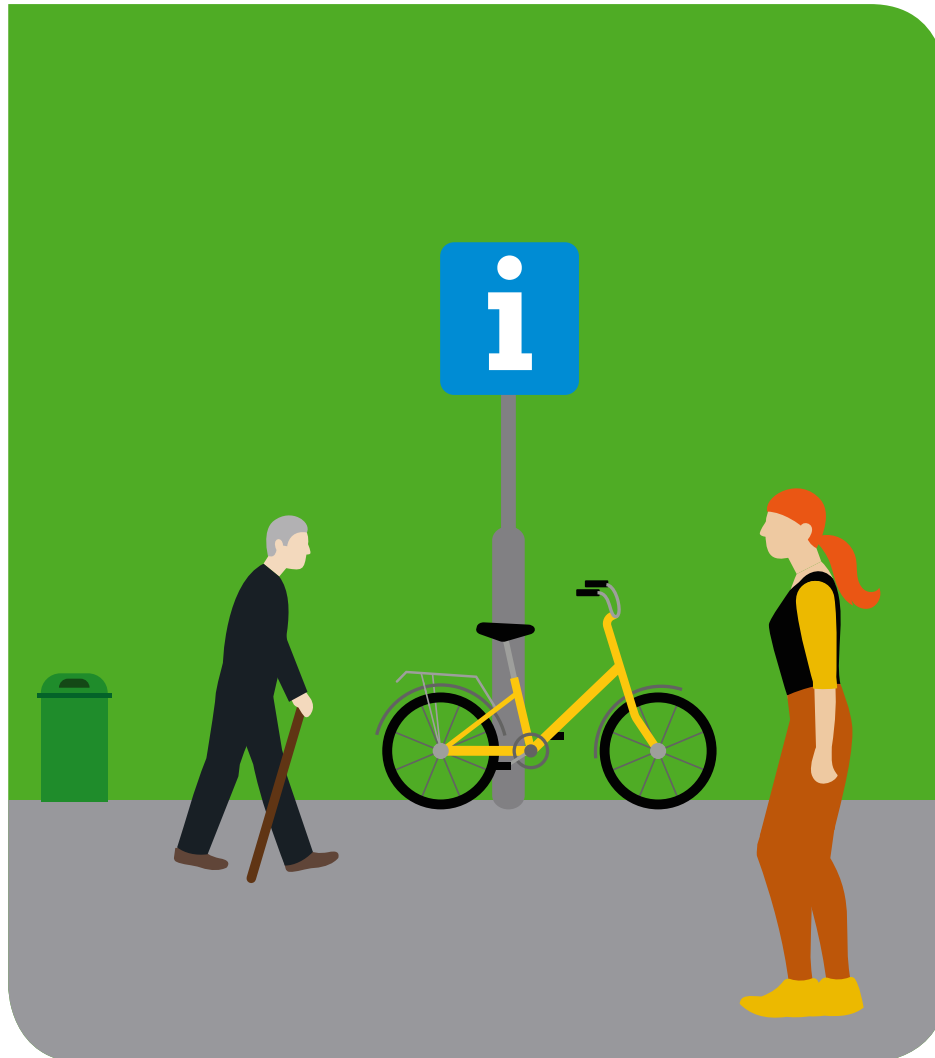
Toenemend wordt ervoor gepleit, dat, zeker in wijken met veel sociale huurwoningen, laagdrempelige teams werken met specialisten op het vlak van psychiatrie, verslaving, verstandelijke en cognitieve beperkingen en multiproblematiek. Zij kunnen ondersteuning bieden aan buurtbewoners die met deze problematiek te maken hebben. Verder kunnen ze andere professionals ondersteunen in hun werk met en voor deze bewoners. Vaak betrekken zij hier ook ervaringsdeskundigen bij, zie ook [GGZ in de wijk in Utrecht](#) als voorbeeld.



## 4.4 Tools

- \* Er zijn verschillende aanpakken om iemands netwerk meer te betrekken, te verstevigen of uit te breiden: Sociale netwerkstrategieën, buurtcirkels, R-act, eigen kracht conferenties, vangnetwerken.
- \* QUEZ is een methode om te checken of je uitgaat van iemands eigen regie.
- \* Een signaleringsplan, hulpkaart of crisiskaart en WRAP zijn voorbeelden van aanpakken om met iemand (en zijn naastbetrokkenen) na te denken over momenten waarop het minder goed gaat en wie dan wat moet doen.
- \* Er is ook een analysetool over integraal samenwerken dat een hulpmiddel kan zijn om met samenwerkingspartners het gesprek te hebben over wat al goed gaat en wat nog beter kan, zie [www.integraalwerken.nl](http://www.integraalwerken.nl)

# VEILIGHEID



Veiligheid is een basisvoorwaarde voor 'een buurt voor iedereen'. Het is nodig voor het uitoefenen van mensenrechten en om maatschappelijk te participeren. Een buurt moet veilig zijn voor alle buurtbewoners en sociaal werkers, in huis, op straat en in de voorzieningen. Onveiligheid hangt nauw samen met een dreiging: het risico om slachtoffer te worden van een misdrijf of geweld. Deze dreiging zorgt voor gevoelens van angst en dat leidt tot passiviteit.

Buurtbewoners kunnen zich onveilig voelen als iemand onbegrepen gedrag vertoont en zij niet weten wat ze van iemand kunnen verwachten. Dat geldt ook voor professionals en vrijwilligers die in de buurt werkzaam zijn. Er is ook het risico dat iemand in een extra kwetsbare positie slachtoffer wordt van een vorm van geweld of misbruik. Denk aan pesten en intimidatie, seksueel misbruik, mishandeling, discriminatie, verwaarlozing en financiële of materiële uitbuiting. Voor de aanpak van veiligheid zijn verschillende disciplines nodig die elkaar in kennis en vaardigheden aanvullen en ondersteunen.

De volgende vier actiepunten zijn hierbij van belang:

1. Regel een meldpunt en 24/7 beschikbaarheid van professionals voor de buurt.
2. Stimuleer communicatie en samenwerking tussen alle betrokkenen op terrein van zorg, welzijn en veiligheid.
3. Zorg dat inrichting van de openbare ruimte bijdraagt aan het veiligheidsgevoel: werk aan natuurlijke ontmoetingsplekken.
4. Communiceer duidelijk, en tijdig, met de buurtbewoners over wat er in de wijk gaande is. Zet hierbij ook ervaringsdeskundigen in.

## 5.1 Regel een meldpunt en 24/7 beschikbaarheid professionals

In de uitdieping van de 'aanpak verward gedrag' is keer op keer benoemd dat mensen in buurten moeten beschikken over een meldpunt. Hier zijn professionals 24/7 beschikbaar om mensen op weg te helpen als er met hen iets aan de hand is of als ze zich zorgen maken over een ander. Daarbij gaat het uiteraard niet alleen maar om het kunnen melden, maar ook om goede signaalopvolging. Dus dat er aan iemand wordt teruggekoppeld of er iets met het signaal is gedaan en dat iemand weet wie zij erop aan kunnen spreken.

Net zo belangrijk zijn de actieve professionals in de buurt. Zij zijn zichtbaar en aanspreekbaar, en leggen zo nodig outreachend contact met mensen waarover men zich zorgen maakt. Hierin spelen altijd zaken als privacy en de morele afweging: is het ongevraagd bemoeien verdedigbaar op basis van de mogelijke gevolgen voor de bewoner als dit niet gebeurt? In de infographic wat werkt bij outreachend werken zijn een aantal aanwijzingen en afwegingen verzameld.

## 5.2 Communicatie met bewoners en inzet ervaringsdeskundigen

Mensen voelen zich onveilig als ze het gevoel hebben zich in een onzekere situatie te bevinden. Daarom is het nodig om duidelijk en bijtijds te communiceren met bewoners over veranderingen in de buurt, zoals de komst van een woonvorm. Wat blijkt te werken is om direct contact te leggen met de mensen die er komen wonen of, als dat nog niet kan, met ervaringsdeskundigen die ook in een vergelijkbare situatie hebben verkeerd. Wees eerlijk over eventuele risico's. Benoem een contactpersoon met een 06-nummer die zorgt voor een snelle en kordate signaalopvolging. Spreek regelmatige evaluatiemomenten af en zorg voor positieve zichtbaarheid van de mensen om wie het gaat in de buurt.

Ervaringsdeskundigen kunnen voor zowel omwonenden als voor iemand met een extra kwetsbare positie een belangrijke rol spelen. Zij kunnen over en weer

uitleg geven en zorgen dat men met elkaar in gesprek komt.

Verder zijn actieve bewoners steeds vaker partner in het realiseren van (buurt) veiligheid. Denk aan buurtapps, straatvertegenwoordigers, buurtvaders en -moeders en buurtbemiddeling. Zij vervullen een signalerende, bemiddelende of steunende rol.

## 5.3 Stimuleer communicatie en samenwerking

Voor de aanpak van veiligheid zijn verschillende disciplines nodig die elkaar in kennis en vaardigheden kunnen aanvullen en ondersteunen. Denk aan professionals uit zorg, welzijn, veiligheid, wijkbeheerders en woonconsulenten. Zij stellen normen om probleemgedrag te voorkomen, bij te sturen, te beperken of herstellen. Ook kunnen ze uitleg geven, bemiddelen en begeleiden bij contacten tussen bewoners onderling en zijn ze beschikbaar voor bewoners bij vragen of klachten. Door gebruik te maken van ieders specifieke verantwoordelijkheid, bevoegdheden en taken komen we tot effectievere aanpakken, waarin 'verleiding' en 'drang' elkaar aanvullen, zie 4.2.

## 5.4 Aandacht voor de openbare ruimte

De inrichting van de openbare ruimte kan uitnodigend zijn voor onderling contact, maar kan er ook toe leiden dat mensen elkaar juist niet ontmoeten. Het bevorderen van de ontmoeting kan door een plein met banken en picknicktafels, een speeltuin, minipark, moestuinbakken, muurschildering of een kunstbeeld. Een slecht verlichte smalle doorgang kan er juist voor zorgen dat dat mensen een plek als eng ervaren en deze mijden. Dit voorkom je door met bewoners samen te kijken naar wat zij fijn en minder fijn vinden en wat er nodig is om de veiligheidsbeleving te vergroten. Er zijn nog meer mogelijkheden voor het uitnodigen tot ontmoeting. Zie hier tips en voorbeelden van zintuig beïnvloeding en plekken voor ontmoeting.

## 5.5 Tools

- \* Het CCV heeft een buurtinstrument ontwikkeld over de samenwerking bij veiligheidsvraagstukken die kunnen spelen in de buurt als mensen door hun kwetsbare situatie verward raken.
- \* Samen optrekken als agent en hulpverlener? Op deze website staan filmpjes over een aantal casussen die te gebruiken zijn als oefenmateriaal en/of om met elkaar in gesprek te komen: handhavenenhulpverleners.nl
- \* Een belangrijk punt van aandacht is het maken van afspraken binnen de samenwerking over het delen van informatie en privacy. Kijk voor hulp op www.kiezen-en-delen.nl
- \* In de kennisbundel 'Verward in de wijk' staat ook de nodige informatie over het omgaan met agressie en de samenwerking tussen zorg en veiligheid.

# BRONNEN

Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: MA: Perseus Books

Bäckes, M. e.a. (2019). Eindpublicatie Nieuwe wegen ggz en opvang. Utrecht: Nieuwe wegen ggz en opvang

Brummel, A. (2017). Sociale verbinding in de wijk. Mogelijkheden voor sociale inclusie van wijkbewoners met een lichte verstandelijke beperking of psychische aandoening. Utrecht: Eburon

Commissie Dannenberg (2016). *Van beschermd wonen naar een beschermd thuis*. Rapport VNG

Doorn, L. van e.a. (2013). Outreached werkt! Utrecht: Movisie

Engbersen, R., Sprinkhuizen, A. (1998). *De noodzaak van investeringen in de sociale infrastructuur*. In: Staatscourant

Ham, M., Meer, J. van der (2015). De ondernemende burger: de woelige wereld van lokale initiatieven. Utrecht: Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken

Kluft, M. (2016). Samenwerken in de wijk. Tien vragen rondom de samenwerking tussen sociale wijkteams en andere professionals. Utrecht: Movisie

Linders, L. (2010). De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt. Den Haag: SDU-uitgevers.

Meindersma, J. (2015). Methodisch werken aan actief burgerschap. Utrecht/Den Haag: Movisie / Platform31

Pelt, M. van, Repetur, L. (2018). De sociale basis: terug van weggeweest. Utrecht: Movisie

Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster

Xanten, H. van (2013). *Wijkanalyse, hoe doe je dat?* Utrecht: Movisie

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## Colofon

Auteur(s): Anne-Marie van Bergen, Hilde van Xanten, Susan de Vries, Peter Rensen, Thea Meinema

April 2019

© Movisie



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Deze publicatie is mede tot stand gekomen met subsidie van het Ministerie van VWS