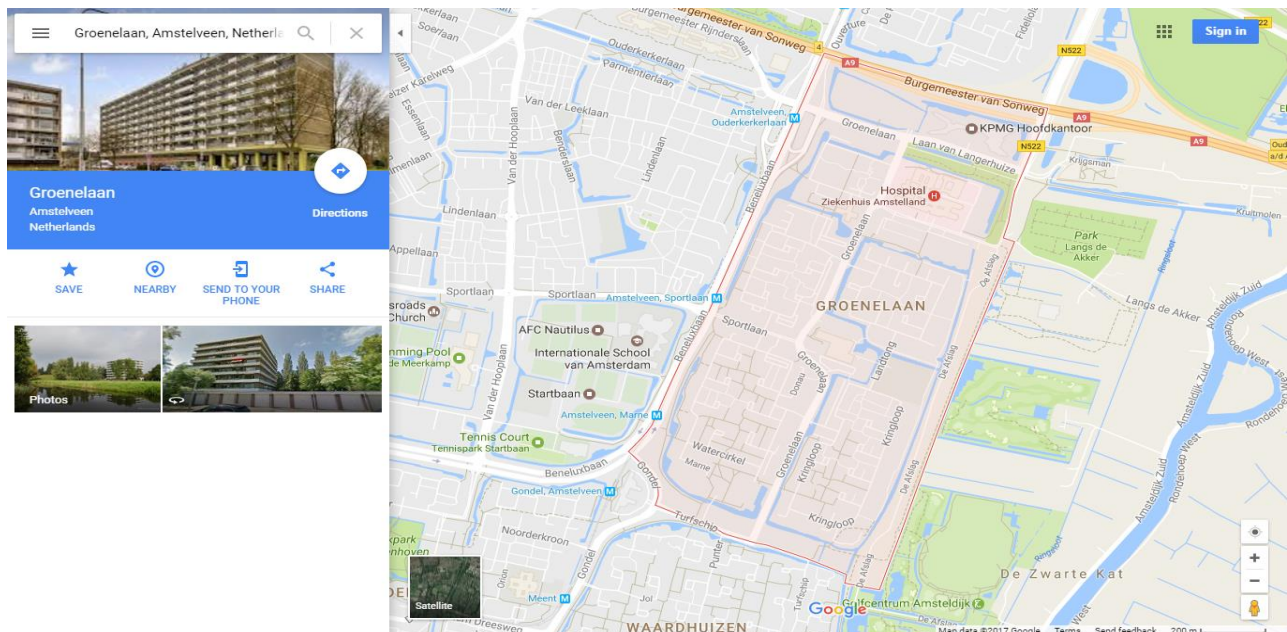


Eindrapportage project 'Sociale krachten in Groenelaan'



Jeroen Gradener, Rosalie Metz & Chiel Lemaire

Met dank aan: Quirina Geijzen, Ruby Keijzer & Max Roggeveen

In opdracht van de gemeente Amstelveen

September 2017

Inleiding

Van oktober 2016 tot en met juni 2017 hebben we vanuit de Werkplaats Sociaal Domein, regio Amsterdam, onderzoek gedaan in de wijk Groenelaan in Amstelveen. In deze rapportage doen we verslag van het proces en de uitkomsten hiervan. In deze inleiding schetsen we om te beginnen kort de aanleiding van dit onderzoek en gaan we in op de hoofdvraag en de deelvragen.

Versteking informele zorg in Amstelveen

Sinds 1 januari 2015 voert de gemeente Amstelveen nieuwe taken uit die in het kader van de decentralisaties binnen het sociaal domein vanuit de AWBZ naar de Wmo zijn gekomen. Gedurende het eerste jaar van de decentralisaties heeft de gemeente met name ingezet op voortzetting van goede zorg en ondersteuning. Vanaf 2016 is de aandacht verlegd naar transformatie, wat betekent dat de gemeente op zoek is naar innovatieve vormen van werken. Dit gaat zowel om de samenwerking tussen partijen in de wijken van Amstelveen, als om nieuwe vormen van ondersteuning die beter aansluiten op de hulpvraag en zoveel mogelijk zelf of vanuit de eigen omgeving georganiseerd worden.

De gemeente Amstelveen wil graag verkennen hoe zij zo adequaat en optimaal mogelijk de informele zorgcapaciteit onder de bevolking kan aanboren, op peil houden en waar nodig ondersteunen. Achterliggende vraag is of de door de gemeente gefinancierde huidige ondersteuning adequaat en afdoende is. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld vrijwilligersondersteuning door de Vrijwilligerscentrale en ondersteuning van mantelzorgers door het steunpunt Mantelzorg&Meer, maar ook om minder georganiseerde vormen van informele ondersteuning vanuit bijvoorbeeld actieve burens.

Ondersteuning van vrijwilligerswerk in Amstelveen

Eén van de acties die Amstelveen uitvoert om dit te bewerkstelligen, is dat ze in de periode 2016-2018 participeert in de Werkplaats Sociaal Domein metropoolregio Amsterdam, om zo antwoorden op eigen vragen te verkrijgen en te leren van anderen. Hiervoor hebben we, in samenwerking met de gemeente, een hoofdvraag en deelvragen geformuleerd, die hieronder vermeld staan.

De vraagstelling

De hoofdvraag luidt als volgt: *Hoe kan de informele zorgcapaciteit binnen Amstelveen optimaal aangeboord en ondersteund worden?*

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, richten we ons op een pilotwijk. In overleg met de gemeente hebben we gekozen voor de wijk Groenelaan. Over deze wijk was in 2016 een wijkprofiel verschenen, waarin onder andere een bovengemiddeld aantal ouderen en 80-plussers, jongeren en bewoners met een niet-westerse achtergrond naar voren kwam. Ook was de lichte afwijking op het vlak van leefbaarheid en veiligheid ten opzichte van het Amstelveen-gemiddelde (Mensinga, Van der Valk & Broers, 2016, p. 6-7) deed het vermoeden rijzen dat een impuls aan het mobiliseren van nog-niet aangeboorde bronnen voor informele zorg nuttig kon zijn, en leerzaam voor andere wijken.

Deelvragen zijn:

- 1) Hoe ziet de huidige inzet van informele krachten (in de brede zin van het woord) in de wijk Groenelaan in Amstelveen eruit volgens uiteenlopende relevante stakeholders?
- 2) Wat zijn op basis van de huidige situatie en bestaande kennis en ervaringen (opgedaan in andere gemeenten in Nederland en bekend uit literatuur) concrete praktijkscenario's voor het stimuleren van informele zorg en vrijwillige ondersteuning in de wijk Groenelaan in Amstelveen?
- 3) Wat zien relevante stakeholders (actieve burgers, vrijwilligers, professionals) op basis van de praktijkscenario's als gewenste oplossingsrichtingen voor stimulering van informele zorg en vrijwillige ondersteuning?
- 4) Welke concrete praktijkstappen passen volgens stakeholders bij de gewenste oplossingsrichtingen?
- 5) Hoe verloopt de uitvoering van deze praktijkstappen (op kleine schaal) in de praktijk?
- 6) Welke aanbevelingen volgen hieruit voor de positionering en vormgeving van de Vrijwilligerscentrale en het steunpunt Mantelzorg&Meer?¹

Het beoogde resultaat van het eerste jaar (oktober 2016 - juni 2017) was een ontwikkelde en uitgeteste werkwijze voor het 'aanboren' van informele zorg en ondersteuning, en voor de facilitering van (deze) vrijwilligersactiviteiten. Deze werkwijze is ontwikkeld in de wijk Groenelaan als pilotgebied, en vervolgens in te zetten in andere gebieden binnen de gemeente. Ieder gebied heeft een eigen 'couleur locale', waardoor de werkwijze overal andere accenten zal krijgen en anders uit zal pakken. Omdat de werkwijze ook in andere wijken ingezet moet kunnen worden, is ook een evaluatie van het proces van groot belang. Hiervoor hebben we nog een aparte onderzoeksvraag toegevoegd:

Welke in het onderzoek in Groenelaan opgedane kennis en handelwijzen kunnen worden meegenomen voor vergelijkbaar onderzoek in andere wijken in Amstelveen?

Onderzoekers

Het onderzoek is hoofdzakelijk uitgevoerd door Rosalie Metze en Jeroen Gradener, beiden werkzaam als senior onderzoekers bij het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, onderdeel van de Hogeschool van Amsterdam. Chiel Lemaire, vierdejaars student Cultureel Maatschappelijke Vorming (CMV), heeft de procesevaluatie voor zijn rekening genomen. Tot slot hebben Quirina Geijzen, Ruby Keijzer en Max Roggeveen, allen tweedejaars studenten CMV, zich ingezet als leefwereldonderzoekers, waarbij zij zich voornamelijk hebben georiënteerd op de wensen en behoeften van de bewoners van Groenelaan.

¹ Deze deelvraag is binnen het afgelopen onderzoek niet expliciet aan de orde gekomen, vanwege de uiteindelijke keuze om focus te richten op de lokale formele en informele (buurt en wijk-)netwerken. In een vervolgonderzoek kan deze deelvraag alsnog worden opgepakt.

Hoofdstuk 1 Plan van aanpak

In dit eerste hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksmethodologie die we hebben gehanteerd, de ABCD-methode. We lichten de uitgangspunten van de methode verder toe, en beschrijven hoe wij die methode hebben ingevuld ten behoeve van dit onderzoek.

1.1 De onderzoeksmethodiek - ABCD

In overleg met de Gemeente Amstelveen hebben we de opdracht vertaald in een tweeledige aanpak: een activerende en een evaluerende aanpak. De *activerende* aanpak kenmerkt zich door het stimuleren van de bestaande formele en informele netwerken in de wijk Groenelaan tot een gezamenlijke visie op zorgzaamheid en een daaruit volgend plan van aanpak. Bij deze aanpak volgden we de stappen, maar ook de principes van Asset-Based Community Development (ABCD). De *evaluerende* aanpak kenmerkt zich door een focus op de werkzaamheid van de praktijkprincipes van de ABCD-methode. Hierbij dient de activerende aanpak in Groenelaan als casus, en de ervaringen van de betrokkenen in de verschillende fasen van deze aanpak als input voor een procesevaluatie. Op basis van deze evaluatie en aanvullend literatuuronderzoek komen we uiteindelijk tot een advies voor de duurzame versterking van informele zorg op buurtniveau.

ABCD in het kort

Asset-based Community Development (ABCD) is een strategie voor duurzame ontwikkeling, gedreven door de gemeenschap. Het doel van de ABCD methode is volgens het kennisinstituut voor zorg en welzijn Movisie: *'[...] het van binnenuit werken aan een in economisch, cultureel en sociaal opzicht leefbare buurt, door sociale relaties tot stand te brengen en onvermoede capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de lokale gemeenschap te mobiliseren'* (Movisie, 2010). De kracht van ABCD zit in het uitgangspunt dat gemeenschappen zelf hun ontwikkeling kunnen sturen door bestaande, maar vaak niet zichtbare middelen (assets) te identificeren en aan te wenden (The Collaborative for Neighborhood Transformation, 2017²). Dit betekent dat ABCD niet uit gaat van wat moet worden toegevoegd, maar kijkt naar assets die al beschikbaar zijn. Daarmee wordt de kracht van de gemeenschap benadrukt.

De ABCD-methode onderscheidt vijf soorten assets (The Collaborative for Neighborhood Transformation, 2017):

1. Personen: leden van de gemeenschap die bepaalde vaardigheden en/of affiniteiten hebben die kunnen worden ingezet ten behoeve van de hele gemeenschap;
2. Groepen: informele partijen zoals clubs, en mensen die zelf gezamenlijk initiatieven ondernemen, ze hebben zelf geen formele zeggingskracht maar komen samen rondom een gemeenschappelijk doel;
3. Instituties: betaalde formele partijen zoals gemeente, zorginstellingen en bedrijven;

² https://www.neighborhoodtransformation.net/pdfs/What_%20is_Asset_Based_Community_Development.pdf

4. Fysieke middelen: bv. grond, gebouwen, ruimte en fondsen die beschikbaar zijn voor het doel van de gemeenschap;
5. Connecties: de samenwerking die bestaat, of kan worden aangegaan tussen partijen.

Soms is een asset een combinatie van bovengenoemde soorten. Een individu kan bijvoorbeeld redelijk autonoom werken voor een institutie of er kan een connectie bestaan tussen een groep en een institutie.

Praktijkprincipes ABCD

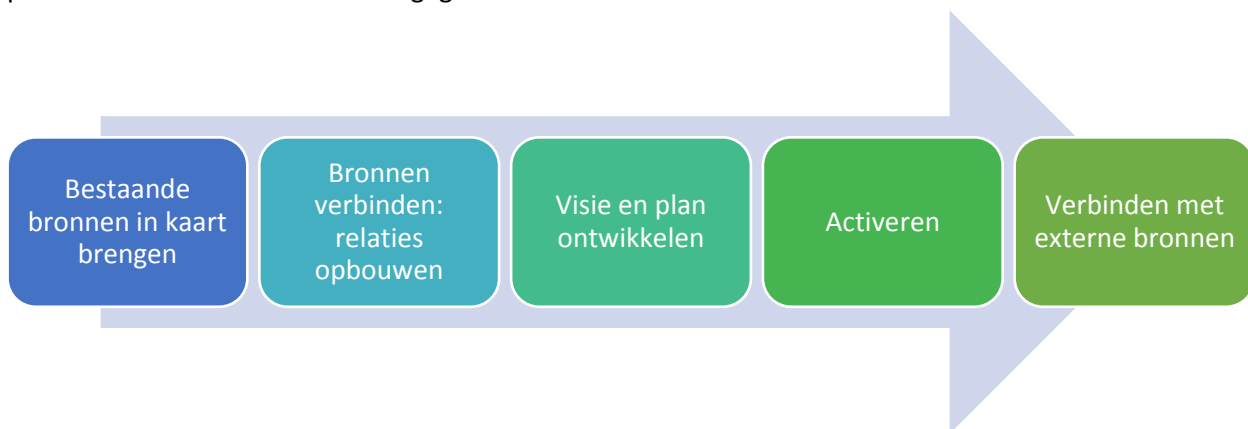
Naast bovengenoemde verschillende soorten assets, steunt de ABCD-aanpak op de volgende principes Zie o.a. Movisie, 2010, p. 15-16):

- Aansluiten bij bestaande kracht;
- Oog voor machtsverschillen en –verhoudingen;
- Oog voor geschakeerdheid formele en informele netwerken;
- Toegang en ondersteuning informele verbanden en ongeorganiseerde burgers;
- Gunt partners tijd te wennen en te ontwikkelen;

Tijdens de uitvoering van de opdracht hebben we steeds vanuit bovenstaande vijf praktijkprincipes gewerkt. Daarbij richtte de procesevaluatie zich op de vraag in hoeverre we hieraan recht hebben gedaan in onze communicatie, activiteiten en vraagstelling in de afzonderlijke fasen. De procesonderzoeker, de vierdejaars CMV student, heeft ons hier op bevraagd, aangevuld met observaties en incident-analyses.

De ABCD stappen

In onderstaand schema staan de stappen die doorgaans in een ABCD-proces worden doorlopen, weergegeven. Hieronder lichten we de stappen verder toe, en geven we aan hoe wij er in dit pilotonderzoek vorm aan hebben gegeven.



De vijf ABCD-stappen kunnen als volgt geïnterpreteerd worden: (zie o.a. Movisie, 2010, p. 11-14)

1. Bestaande bronnen in kaart brengen: identificeren van aanwezige capaciteiten en vaardigheden onder de verschillende actoren in het gebied.
2. Bronnen verbinden, relaties opbouwen: bouwen aan relaties tussen informele hulpbronnen in de buurt door mensen en groepen met elkaar in contact te brengen.

3. Visie en plan ontwikkelen: samen met de betrokken mensen en groepen een visie ontwikkelen en verdere acties bepalen -> waar willen we heen?
4. Activeren: het uitproberen van de concrete acties die in het plan zijn opgenomen.
5. Verbinden met externe bronnen: het bestendigen van de uitkomsten door ze met een bredere groep te delen en op zoek te gaan naar bronnen die, ook in de toekomst, ondersteuning kunnen bieden.

1.2 Plan van aanpak

Hieronder volgt een beschrijving van manier waarop wij de vijf stappen in de pilot in Groenelaan concreet hebben ingevuld.

Fase 1: Inventarisatie wijkbronnen (november 2016 – februari 2017)

Doel:

Op wijkniveau de formele en informele bronnen (netwerken, organisaties, locaties, activiteiten, kennis/expertise) in kaart brengen.

Aanpak:

Interviews en participerende observaties

Acties:

We hebben gesprekken gevoerd met sleutelfiguren in Groenelaan, die we hebben geïdentificeerd middels de sneeuwbal methode. Verder hebben we in de wijk geobserveerd, zijn we aanwezig geweest op belangrijke plekken in de wijk, zijn we aangesloten bij bestaande overleggen en bijeenkomsten. Omdat we begrepen dat een consortium van hulpverleningsorganisaties was opgericht dat zich bezig hield met het bij elkaar brengen en activeren van vrijwillige zorg, grotendeels via het digitale platform 'Amstelveen voor elkaar', hebben wij besloten juist op zoek te gaan naar de minder zichtbare initiatieven en structuren in de wijk. Het streven naar een benchmark op basis van literatuuronderzoek werd vervangen door een focus op het mobiliseren en actief betrekken van lokale formele en informele bronnen.

Concreet hebben we de volgende acties uitgevoerd:

- Interviews met bewonerscomité Groenord, wijkteam Kringloop, de wijkcoach, de voorzitter van het wijkplatform, een ouderenadviseur en een wijkagent.
- Observaties door deelname aan buurtactiviteiten (o.a. buurtontbijt) en gesprekken met buurtbewoners en actieve burgers.

Resultaten:

- Inzicht in netwerken, organisaties, locaties, activiteiten, kennis en expertise;
- Voorstel voor World Café met buurtbewoners;
- Inzichten voor de procesevaluatie.

Fase 2: Verbinden van bestaande wijkbronnen (februari – mei 2017)

Doel:

Het verbinden van kennis en ervaringen gericht op het in kaart brengen van urgenties en zorgbronnen op buurtniveau (van wijk naar buurt).

Aanpak:

Gesprekken tussen vertegenwoordigers uit formele en informele netwerken op het vlak van zorg en welzijn, en gesprekken met professionals, onderzoekers en experts van buitenaf.

Acties:

Dit hebben we gedaan door twee bijeenkomsten te organiseren met de gesproken sleutelfiguren en een bredere groep van stakeholders om helder te krijgen: waar staan we? Doel was ons beeld van Groenelaan te toetsen en mensen met elkaar in contact te brengen. Concrete acties zijn geweest:

- World Café in de Bolder met informele netwerken;
- World Café in De Bolder met mix vertegenwoordigers formele en informele netwerken;
- World Café tijdens het symposium *‘Community Building voor een zorgzame wijk: die pet past iedereen?’*, georganiseerd vanuit de Werkplaats Sociaal Domein, metropoolregio Amsterdam.

Resultaten:

- Overzicht van urgenties en zorgbronnen op buurt(-jes)niveau in Groenelaan;
- Contact tussen politiek, systeemwereld en leefwereld;
- Validering van onze observaties en uitkomsten onder externen;
- Inzichten voor de procesevaluatie.

Fase 3 en 4: Uitbreiden wijkbronnen en visieontwikkeling (vanaf september 2017)

Doel:

Fase 3 en 4 lopen gelijktijdig, en grijpen op elkaar in. Doel van *fase 3* is meer bronnen voor informele zorg te mobiliseren door in te zoomen op het niveau van de buurtjes binnen de wijk Groenelaan. Tegelijk loopt *fase 4*, dat van visieontwikkeling op zorgzaamheid van/ voor de mensen in de directe omgeving.

Aanpak:

We willen dit doen door drie of vier buurtjes (hofjes, galerijflats) te selecteren op basis van de bevindingen uit fase 2. Tijdens deze bijeenkomsten gaat het om het verder uitbouwen en bepalen van concrete stappen, aan de hand van de eerste twee fasen en input vanuit literatuuronderzoek. In elk van die buurtjes organiseren we thematische World cafés met bewoners, informele lokale actoren en betrokken zorg- en welzijnsprofessionals. Hierin staat de vraag centraal: ‘Wat betekent een zorgzame buurt voor mij? Wat kan ik daaraan bijdragen/ wat heb ik nodig?’ We stellen in deze fase ook een koplopersgroep samen met wie we gezamenlijk de vervolgstappen gaan bepalen. Deze zal bestaan uit afgevaardigden van het consortium, die in de wijk actief zijn, en minder zichtbare partijen. In fase 4 gaan de betrokken partijen de concrete acties die uit de bijeenkomsten naar voren zijn gekomen, uitproberen, onder leiding van de koplopersgroep.

Acties:

Concreet stellen we de volgende acties voor:

- Drie – vier World cafés met buurtbewoners;
- Samenstellen koplopersgroep;
- Uitproberen nieuwe initiatieven om onderlinge zorgzaamheid te versterken.

Beoogde resultaten:

- Beter, wijder en meer afgestemd formeel en informeel zorgkapitaal op het niveau van buurtjes in Groenelaan;
- Inzichten voor de procesevaluatie.

Fase 5: Verbinding van wijkbronnen met externe bronnen (januari-februari 2018)

Doel:

De ervaringen en de input uit fase 1 – 4 vastleggen, evalueren en terugbrengen naar gemeentelijk niveau. Op deze manier kan geleerd worden op welke manier de Gemeente Amstelveen het proces van versterking van informele zorg vorm kan geven.

Aanpak:

Geschreven en mondelinge procesevaluatie in combinatie met literatuuronderzoek (“common factors” in de ontwikkeling van zorgzame buurten) en presentatie.

Acties:

- Analyse van procesdata fase 1- 4;
- Analyse van zorgkapitaal en afstemmingsvraagstukken;
- Literatuurreview;
- Schrijven onderzoeksrapport;
- Presentatie/ *open space* met betrokkenen van Groenelaan en gemeente.

1.3 Werkwijzen

Hieronder gaan we wat preciezer in op de twee verschillende werkwijzen die de meest prominente rol hebben in onze aanpak: de interviews en de World Cafés.

Interviews

De interviews met de stakeholders in de wijk hadden een open en explorerend karakter. Omdat we nog weinig wisten over de wijk Groenelaan en de rol van de betreffende stakeholders, hebben slechts richtinggevendende vragen gesteld over de volgende thema's:

- Leefbaarheid en kwaliteit van leven;
- Beelden van en ervaringen met de buurt, en de onderlinge relaties;
- Belangrijke bronnen in de buurt en de eigen inzet voor de buurt;
- Knel- en verbeterpunten op het vlak van zorg en zorgzaamheid.

World Café

Tijdens een World Café worden de meningen van de deelnemers opgenomen aan de hand van een basismodel met vijf eigenschappen³:

1. Het vindt plaats in een ruimte die is ingericht als een café. Dat wil zeggen, er staan verschillende tafels met eventueel stoelen eromheen en een tafelkleed erop waarop geschreven gaat worden. Verder liggen er pennen en/of stiften in verschillende kleuren.
2. Mensen worden welkom geheten en het doel en de regels van het World Café worden kort uitgelegd.
3. Aan elke tafel wordt een ander vraagstuk besproken. Dit wordt in kleine groepjes gedaan in rondes van steeds twintig minuten. Na twintig minuten gaat iedere deelnemer naar een andere tafel. Eventueel blijft een persoon achter om de volgende groepen te vertellen wat daarvoor is besproken.
4. Er wordt steeds aan het begin van de ronde een vraag gesteld die specifiek is gericht op het te bespreken onderwerp van deze tafel. De vraag kan met meerdere vragen gesteld worden. Na de rondes met de kleine groepen wordt er gezamenlijk teruggekeken wat er besproken is.

We hebben de volgende insteek gekozen voor de drie World Cafés die we hebben georganiseerd:

World café 1 met bewoners

Tijdens het World Café met bewoners stonden drie thema's op de agenda:

- samen dingen doen
- je veilig voelen
- zorg hebben voor elkaar

World café 2 met bewoners, professionals en ambtenaren

Het tweede, gemengde World Café hebben we twee onderverdeeld in twee rondes:

- **Ronde 1**
Hoe kunnen we meer **onderlinge zorgzaamheid** bereiken dichtbij de mensen?
Hoe kunnen we hierbij optimaal gebruik maken van (**digitale**) **hulpmiddelen**?
- **Ronde 2**
Hoe kunnen we meer **mensen** bereiken?
Hoe kunnen we hierbij optimaal gebruik maken van (**digitale**) **hulpmiddelen**?

World Café 3 met praktijkpartners van de Werkplaats Sociaal Domein

In het derde en laatste World Café hebben we onze processtappen en conclusies gedeeld met praktijkpartners van de Werkplaats Sociaal Domein, waar dit project onder valt, en stonden de volgende thema's centraal:

³ <http://www.theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/>

- *Tafel 1: De rol van de overheid in community building processen:* Welke positieve ervaringen hebben jullie/ welke lessen hebben jullie getrokken over de regie die de lokale overheid zou moeten nemen in het garanderen van de basis-zorgzaamheid op wijkniveau?
- *Tafel 2: Ondersteuning van professionals:* Welke positieve ervaringen en/of lessen hebben jullie getrokken met betrekking tot het ondersteunen van (door bezuinigingen en transities) soms zwaar bevraagde professionals naar nieuwe strategieën richting community building?
- *Tafel 1 en tafel 2: Naar een strategie van community building:* Hoe kun je bevindingen van ronde 1 aan tafel 1 en 2 vertalen naar een community building strategie en welke stappen moeten er gezet worden door wie?

Hoofdstuk 2 Resultaten

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de activiteiten die we in de eerste twee fasen hebben ondernomen, namelijk de interviews en de World Cafés.

2.1 De interviews

Hieronder geven we een beschrijving van de krachten, of 'assets', die we hebben gevonden, de uitdagingen, en de aanbevelingen die de respondenten formuleerden.

Krachten

(Buurt)initiatieven gericht op verbinding

De respondenten waren positief over alle initiatieven die al bestaan op buurtniveau om de onderlinge verbinding tussen bewoners te versterken. Zo noemden ze onder andere het buurtontbijt, de buurthuiskamer, het buurtrestaurant en de breiclub. Daarbij noemde de wijkcoach een aantal voorbeelden van particuliere initiatieven, zoals een bewoner die bij haar kwam omdat hij zelf een project wilde opzetten om eenzaamheid tegen te gaan. Dit soort initiatieven wordt ook aangemoedigd door de workshop 'ik wil meer met mijn wijk'. Ook over de bewonerscommissie van de Kringloop spreekt met positief, met name over de buurtkamer die zij op eigen initiatief hebben opgezet. Wijkteam de Kringloop zegt hierover dat dit soort initiatieven steeds belangrijker worden, ook omdat steeds minder activiteiten georganiseerd worden vanuit de Bolder. Tot slot worden het wijkplatform en wijkkrant 'de Groene Specht' benoemd als belangrijke, verbindende initiatieven.

Verbindingen tussen formele organisaties en informele initiatieven

Ook over de verbindingen tussen professionals onderling, en tussen formele en informele initiatieven, hoorden we veel positieve verhalen. Zo benoemde de maatschappelijk werker bijvoorbeeld dat ze korte lijnen heeft met zorgprofessionals, vrijwilligers in de Bolder en de huismeester van de Kringloop, en dat zo onderdeel uitmaakt van het wijkteam van Vita/Amstelland. De wijkcoaches worden gezien als verbindende schakel, veel lijnen lopen via hen. Ook de medewerkers van wijkteam Kringloop benoemen veel samenwerkingsverbanden met formele organisaties, maar zij geven wel aan dat ze nog meer zouden kunnen samenwerken met vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld Mantelzorg & Meer. De bewonerscommissies worden meerdere keren genoemd als belangrijke partij. De bewonerscommissie van de Kringloop blijkt dan ook contact te hebben met veel verschillende partijen, zoals de wijkagent, de woningbouw, de huismeester, het wijkplatform, de wijkcoach, Vita en het maatschappelijk werk.

Signalering

Signalering loopt, volgens de respondenten, onder andere via vrijwilligers, de huismeester, de huishoudelijke hulp, thuiszorg etc. Zo noemde de Vrijwilligerscentrale dat vrijwilligers een belangrijke signalerende functie hebben, en gaf het wijkteam Kringloop aan dat ze thuiszorg+ leveren en dus ook aansturen op dagopvang en aandacht besteden aan het sociale netwerk. Daar is een vertrouwensband

voor nodig, en aandacht en tijd om te signaleren en stimuleren. Ook de bewonerscommissie van de Kringloop houdt een oogje in het zeil. Volgens hen zijn er steeds meer echt oude bewoners dus is het ook hard nodig, en daarbij is het een verplichting vanuit Eigen Haard. De Vrijwilligerscentrale heeft momenteel het beeld dat veel mensen met een zorgbehoefte al in beeld zijn, dus dat de huidige signalering voldoende vruchten afwerpt.

Digitale middelen

Voor het op digitale wijze matchen van hulpvragers en (informele) hulpaanbieders is de website 'Amstelveen voor elkaar' opgezet. Hierop kunnen vrijwilligers zichzelf aanbieden, en kunnen mensen incidentele en structurele zorgvragen indienen. Daarnaast gaf het wijkplatform aan dat ze bezig zijn met het verbeteren van de digitale communicatie, via Facebook en hun eigen website.

Uitdagingen

Meer verbinding tussen formeel en informeel

Tijdens de gesprekken viel het op dat tussen de verschillende professionals in de wijk veel contacten bestaan, maar dat er nog een afstand lijkt te zijn tussen professionals en informele partijen. Daarbij hangen de verbindingen die er zijn deels op personen, als iemand wegvalt, valt de verbinding ook weg. De vraag is: hoe kunnen meer (duurzame) verbinding tussen formeel en informeel tot stand gebracht worden? Volgens de wijkcoach is wat dit betreft sprake van een paradox: aan de ene kant vindt de politiek het belangrijk dat mensen gestimuleerd worden om zelf initiatieven te nemen, terwijl aan de andere kant het buurthuiswerk is wegbezuinigd.

Meer verbinding tussen bewoners met diverse achtergronden

Naast een verbinding tussen formele en informele partijen, komt ook een behoefte aan meer verbinding tussen bewoners met verschillende achtergronden naar voren als uitdaging. Verschillende stakeholders geven aan dat de culturele diversiteit in Groenelaan de afgelopen jaren is toegenomen, waardoor meer verschillen bestaan tussen leefstijlen en vaker sprake is van een taalbarrière. Zo benoemt de bewonerscommissie dat ze contact proberen te leggen met nieuwe bewoners in de flat, maar dit vaak niet lukt omdat ze de taal niet spreken en daardoor de deur dicht houden. Ook zijn meer jongeren en jonge gezinnen in de wijk komen wonen, die drukke levens hebben en daardoor minder betrokken zijn bij de wijk. Daarbij maakt het afnemen van subsidies voor sociale initiatieven het leggen van verbindingen tussen deze groepen lastiger, aldus de wijkcoach. De vraag is dus: hoe kan meer verbinding gecreëerd worden tussen mensen nu de diversiteit is toegenomen? Hoe kan onderlinge burenhulp we gestimuleerd worden?

Meer mensen betrekken

Een volgende constatering, van onder andere de wijkcoach, het wijkplatform, de bewonerscommissie van de Kringloop en het maatschappelijk werk, is dat er wel actieve bewoners zijn, maar dit als altijd hetzelfde kleine groepje mensen. Zo is het voor de bewonerscommissie lastig om nieuwe vrijwilligers te werven, ziet het wijkplatform altijd dezelfde mensen naar bijeenkomsten komen, die dezelfde onderwerpen inbrengen, en gaat volgens de vrijwilligerscentrale maar een klein percentage van de bewoners naar de Bolder. Hoe kunnen meer mensen betrokken raken, bij bijvoorbeeld het wijkplatform, als vrijwilliger, bij

de buurtcommissies etc. Een medewerker van de vrijwilligerscentrale geeft aan dat er relatief weinig onderlinge betrokkenheid is onder de bewoners van Groenelaan. Ze vertelt dat hier in het verleden door het opbouwwerk aan is gewerkt, maar op verschillende plaatsen is dat weer weggezak. Volgens haar moet hier blijvende aandacht voor zijn. Een maatschappelijk werker meent dat de onderlinge zorgzaamheid sterk afhangt van personen en van de gezelligheid in een flat. Bewonerscommissies zijn volgens haar soms kwetsbaar, de activiteiten kunnen zo inzakken wanneer het meest actieve lid wegvalt. Een idee dat naar voren kwam was om meer op het niveau van kleinere buurtjes te werken en op die manier op zoek te gaan naar een manier om blijvend aandacht te hebben voor onderlinge betrokkenheid. Laagdrempeligheid en bekendheid zijn hierbij van belang, in hierin is wellicht een rol weggelegd voor de vrijwilligerscentrale en wijkcoach etc.

Goed blijven signaleren nu belangrijke signaleerders minder aanwezig zijn

De respondenten geven aan dat, mede door de bezuinigingen, sommige belangrijke signalerende functies zijn weggefallen. Zo vertelt het wijkteam dat de huismeester en de huishoudelijke hulp een belangrijke rol hadden in de signalering, maar zij hier steeds minder tijd voor hebben. In diezelfde lijn verwacht het wijkplatform dat eenzaamheid onder ouderen een steeds groter probleem wordt, wanneer voor het signaleren hiervan onvoldoende aandacht is. De bewonerscommissie vertelde over het systeem bij hen in de flat waarbij de bewoners 's ochtends een rode kaart voor het raam zetten wanneer ze wakker werden, zodat de huismeester een oogje in het zeil kon houden. Helaas is dit systeem inmiddels verdwenen. De bewonerscommissies hebben nu zelf de taak om een beetje op de bewoners te letten. De zorg van de wijkcoach is echter dat flats vaak erg anoniem zijn en dat mensen die behoefte hebben aan zorg, onder de radar blijven. Een idee van het wijkteam is om de thuiszorg dichterbij bewoners te brengen door een woning als kantoor/ huiskamer te gebruiken, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten maar ook gemakkelijk om hulp kunnen vragen wanneer nodig.

Beter gebruik maken van (digitale) hulpmiddelen

De stakeholders noemen verschillende digitale hulpmiddelen voor onderlinge zorgzaamheid, waaronder de website 'Amstelveen voor elkaar' en de website van het wijkplatform. In het gesprek met het wijkteam viel op dat zij nog niet van 'Amstelveen voor elkaar' hadden gehoord, maar wel geïnteresseerd waren in de potentie ervan. De stakeholders die 'Amstelveen voor elkaar' wel kenden, waren erg positief over de mogelijkheden die de website biedt, maar zien ook wat knelpunten. Zo zien de maatschappelijk werker en de medewerkster van de vrijwilligerscentrale weerstand bij bewoners om zelf een vrijwilliger te zoeken via de website, omdat mensen dan niet weten wie ze over de vloer krijgen. Het kan helpen wanneer kinderen of organisaties mediëren. Daarbij merkt ze op dat veel ouderen niet goed overweg kunnen met Internet. De medewerkster van de vrijwilligerscentrale, die direct betrokken is bij 'Amstelveen voor elkaar', signaleert dat niet alle hulpvragen via de website beantwoord kunnen worden. Zo is het voor ouderen moeilijk om zelf een vraag online te zetten en ouderenadviseurs lukt het ook niet altijd. Daarbij is een actieve rol vanuit de vrijwilligerscentrale van belang, zij kunnen zorgen voor continuïteit in de ondersteuning, dat kan via de website niet. Voor vrijwilligers is de website vaak te los, ze krijgen geen begeleiding en/of ondersteuning. Het komt wel voor dat de vrijwilligerscentrale nieuwe vrijwilligers werft via de website, die vast onderdeel worden van hun bestand. De wijkcoach merkt overigens op dat veel communicatie nog via posters en flyers verloopt, en dat online nog weinig actuele informatie te vinden is.

Voorlopige conclusie stakeholdergesprekken

In het kort komen wij tot de volgende conclusies:

1. Er is zeker bereidheid om met elkaar te delen ...
2. Maar het lijkt moeilijk om de drie werelden (bewoners, professionals, beleid) tot elkaar te brengen;
3. Daarbij zien professionals weinig mogelijkheden om de noden van de mensen zelf als leidraad te nemen, de systeemwereld (regels) zit in de weg.

2.2 Resultaten World Cafés

Op basis van de resultaten uit de interviews, hebben we drie World Cafés georganiseerd: 1) voor bewoners, 2) voor bewoners, professionals en ambtenaren, en 3) voor praktijkpartners van de Werkplaats Sociaal Domein. Hieronder beschrijven we per World Café het proces en de uitkomsten. We eindigen met de conclusies die we op basis van de drie World Cafés voorzichtig kunnen trekken.

Bewoners

Tijdens dit eerste World Café werd georganiseerd door drie tweedejaars studenten van de opleiding Cultureel Maatschappelijke Vorming. Er waren drie bewoners van Groenelaan aanwezig, allen werkzaam als vrijwilliger in het buurtrestaurant (Eten in de Olmen). Door het kleine aantal deelnemers hebben de studenten in plaats van in verschillende groepen, samen in één groep gewerkt.

Het gesprek ging om te beginnen over 'samen dingen doen'. Al snel werd duidelijk dat, een paar succesvolle uitzonderingen daargelaten, activiteiten meestal door dezelfde mensen worden georganiseerd. Ook de bezoekers zijn vaak dezelfde mensen. Daarnaast zijn ook de vrijwilligers voornamelijk oudgedienden en is er weinig doorloop. De deelnemers zijn het er wel over eens dat de taak om nieuwe mensen te activeren bij de vrijwilligers ligt.

Het tweede thema, 'je veilig voelen', is overgeslagen vanwege tijdgebrek, hoewel de deelnemers wel kort benoemden dat ze zich veilig voelen in hun wijk.

Tot slot kwam het derde thema, 'zorg hebben voor elkaar' aan bod. Kunnen zorgen voor elkaar betekent voor de deelnemers ook toegang hebben tot de ander. Eerder kwam al naar voren dat er mensen zijn die sleutels van hun burens hebben, maar dat geldt niet voor iedereen, en zeker niet voor de nieuwe bewoners. Daarnaast komen er maar weinig jonge bewoners bij, en mensen worden steeds ouder waardoor ze minder in staat zijn voor elkaar te zorgen. De gezelligheid in de flats is wel beter dan bij losstaande woningen. De deelnemers benoemden ook de terugloop van kerkgangers als reden voor het verdwijnen van de sociale controle. Vroeger konden mensen in de kerk nog zien of iedereen in orde was.

Buiten de thema's om werd nog opgemerkt dat ideeën van bewoners vaak vastlopen bij het idee. Dit lijkt te komen doordat professionals wel faciliteren maar wel eigen initiatief van de bewoners wordt verwacht. Het faciliteren begint pas wanneer een bewoner met een uitgewerkt idee komt. Daar is wellicht meer actieve ondersteuning van de professionals voor nodig. Ze hoeven niet het hele plan over te nemen, maar kunnen wel helpen bij de opzet en verder adviseren.

Terugblik

Er bleek met drie bezoekers weinig animo te zijn voor het World Café voor buurtbewoners. Zij waren allen al actief betrokken bij het buurtrestaurant en in hun bewonerscommissie, wat ook weer laat zien dat het een kleine groep mensen is die de buurtactiviteiten aanstuurt. Het viel op dat onder deze mensen een zekere ergernis bleek te zijn over het feit dat mensen zo weinig betrokken zijn. Het zou een idee zijn om met de mensen te praten over die ergernissen. Overigens zeiden de deelnemers dat de betrokkenheid vroeger veel meer was, toen mensen nog veel naar de kerk gingen. Dan zag je daar ook gelijk je burens en wist je direct hoe het met ze ging.

Tot slot zien we nog een verbeterpunt in de promotie: als de promotie meer door mensen uit de gemeenschap zou zijn gedaan, hadden waarschijnlijk meer mensen zich aangemeld.

Gemengd

In het World Café voor professionals, buurtbewoners en abtenaren, hebben we de volgende vragen aan de deelnemers voorgelegd:

- Ronde 1: Hoe kunnen we meer **onderlinge zorgzaamheid** bereiken dichtbij de mensen? Hoe kunnen we hierbij optimaal gebruik maken van **(digitale) hulpmiddelen**?
- Ronde 2: Hoe kunnen we meer **mensen** bereiken? Hoe kunnen we hierbij optimaal gebruik maken van **(digitale) hulpmiddelen**?

Hieruit kwam een aantal thema's naar voren, die we hieronder kort weergeven.

Moeilijk om mensen onderling te betrekken

Het lijkt moeilijk om mensen onderling bij elkaar te betrekken. De deelnemers benoemen dat er kansen genoeg zijn, maar mensen doen het niet, ze willen of durven niet. Dat mensen elkaar leren kennen is hierbij belangrijk want mensen willen niet graag alleen ergens heen. Ideeën om betrokkenheid te vergroten zijn: het organiseren van een barbecue, flyereren bij de Kringloop met betrekking tot activiteiten. Nog een suggestie is om per complex/ buurtje in te steken zodat de huidige bewoners weten wie in hun flat woont of komt wonen. Dit kan bijvoorbeeld door met de koffiekar langs de complexen te gaan, iets wat de wijkcoach al eens heeft gedaan en goed werkte. Ook huisbezoeken worden genoemd, bij iedereen langs de deuren gaan om ze persoonlijk uit te nodigen. Dit kost echter veel tijd en niet iedereen is daarvan gediend. Ook benoemt een bewoner dat ze vroeger bij kroonjaren bij de burens langsgingen met bloemen, maar dat ze geen persoonlijke gegevens meer krijgen dus niet weten wanneer de mensen in de flat jarig zijn. Dit ervaren ze als een groot gemis. Tot slot refereert een aanwezige aan een activiteit waarbij kinderen voor ouderen gingen koken, wat ze erg leuk had gevonden. Op die manier kan ook een brug geslagen worden tussen generaties.

Mensen digitaal verbinden

Een andere manier om mensen met elkaar in contact te krijgen is een whatsapp-kring. Het kan helpen wanneer ouderen de meest eenvoudige smartphone hebben, en jonge mensen uitleggen hoe hun smartphone werkt, bijvoorbeeld in de buurtkamer van de Kringloop. Dat helpt meteen om jong en oud te verbinden. Ook mensen die daar niet mee om kunnen gaan kunnen in de gaten gehouden worden

met zo'n groep. Om mensen bekend te maken met digitale hulpmiddelen, kan een bijeenkomst 'over de drempel' georganiseerd worden, wat gecontinueerd kan worden in de vorm van een digitaal steunpunt in de Bolder. Het kan hierbij helpen wanneer ouderen zelf input leveren, en gezorgd wordt dat het door hen gedragen wordt. Ook het inzamelen van oude smartphones en het opzetten van een wifi netwerk in de wijk wordt genoemd.

Diversiteit

De diversiteit in de wijk is toegenomen en dit verslechtert de cohesie. Volgens de aanwezigen kan de woningbouw, in plaats van mensen vanuit verschillende culturen in de flats te laten wonen, beter studenten daar neerzetten die gestimuleerd worden iets bij te dragen. Ook de jongeren uit de Olmenhof kunnen meer betrokken worden. Een tegenwerping is dan weer dat ouderen het niet gewend zijn dat jonge mensen in de buurt wonen.

Meepraten

De gemeente kan mensen meer mee laten praten over hun omgeving, en daarbij zelf het goede voorbeeld geven. Er is nu 60.000 euro beschikbaar voor ideeën van inwoners van Amstelveen, maar hier wordt volgens de aanwezigen geen gebruik van gemaakt. Een andere suggestie is om aan te sluiten bij bijeenkomsten van de woningbouw die georganiseerd worden voor flats die verbouwd gaan worden. Daar zijn veel bewoners aanwezig die hun behoeften kenbaar kunnen maken.

Informatie

Informatie is deels digitaal te vinden, maar de aanwezigen vinden het belangrijk dat dit ook nog fysiek gebeurt, via 'de Groene Specht, de Huis-aan-huis krant, nieuwsbrieven en flyers. Voorwaarden zijn wel dat die vaker uitkomen, veel informatie over activiteiten in de wijk bevatten en beter bezorgd worden.

Keuzes maken

Tot slot werd benoemd dat er veel mogelijkheden zijn en dat keuzes gemaakt moeten worden. Wat ga je wel en niet doen? Kies een duidelijke richting en ga daar helemaal voor, in plaats van verschillende dingen half uit te voeren.

Participanten Werkplaats Sociaal Domein

Dit World Café organiseerden we als onderdeel van een symposium vanuit de Werkplaats Sociaal Domein. De deelnemers hebben zich gebogen over de rol van de overheid en de benodigde ondersteuning van professionals, aan de hand van de volgende vragen:

- Welke positieve ervaringen hebben jullie/ welke lessen hebben jullie getrokken over de regie die de **lokale overheid** zou moeten nemen in het garanderen van de basis-zorgzaamheid op wijkniveau?
- Welke positieve ervaringen en/of lessen hebben jullie getrokken met betrekking tot het ondersteunen van (door bezuinigingen en transities) soms zwaar bevraagde **professionals** naar nieuwe strategieën richting community building?

Vervolgens hebben ze de antwoorden op deze twee vragen verwerkt in een community building strategie. De uitkomsten geven we hieronder weer.

Overheid

- De overheid hoeft de beweging in gemeenschappen niet te leiden maar het zou wel hun rol moeten zijn om de beweging op gang te brengen, door probeerruimte en richting te faciliteren.
- Rol overheid: ophalen wat leeft onder mensen in plaats van een einddoel stellen (dus..... bottom-up).
- Community building heeft tijd nodig, haast werkt averechts. Het is geen project, maar een proces. Vragen: hoe top-down wil je werken? Wie zijn de eigenaren van de ontwikkelingen? Vanuit wie komt de vraag? Hoe zorg je voor sociale controle?
- Idee om deze vragen te kunnen beantwoorden: stel een kerngroep samen die bestaat uit mensen van de gemeente, professionals en bewoners. Deze groep moet op gelijkwaardige voet werken.
- Praktisch: de gemeente plannen sneller goedkeuren, dit kan soms maanden duren. Soms lopen projecten maar een jaar en in zo'n geval is vier maanden wachten op goedkeuring een enorme hap uit de looptijd.
- De gemeente zou kwaliteit van werk ook kwalitatief moeten meten. Dit is lastig te meten, dus komt het neer op meer vertrouwen in juiste besteding van budgetten.

Professionals

- Contacten zijn erg veranderd door massamedia en snelle connecties. Mensen hebben soms nog eerder 'contact met China' dan met hun eigen burens.
- Plezierige evenementen spreken mensen vaak meer aan dan verbondenheid uit noodzaak.
- Een persoonlijke benadering (langs de deuren gaan en mensen vragen naar hun behoeften) werkt veel beter dan via (sociale) media of flyers.
- Wijken meer inrichten in overleg met (toekomstige) bewoners, zodat zij ook eigenaarschap ervaren. Architectuur kan ook al heel belangrijk zijn voor de mogelijkheden voor community building. Professionals zouden met gemeente in gesprek moeten gaan om 'sociale schoonheid' ook een criterium te maken bij de bouw van nieuwe woningen.
- Vanuit professionals is flexibiliteit nodig. De samenleving verandert met de tijd en ook per gemeenschap kunnen verschillende behoeften bestaan die misschien niet altijd aansluiten bij beleid/ gebruiken. Professionals moeten bereid zijn zich daaraan aan te passen.
- Mensen moeten de mogelijkheid krijgen om hun gang te gaan in het sociale domein. Mensen met praktijkervaring kunnen de gemeenschap ondersteunen (opsoren via ABCD?). Ook ondersteuning en educatie is van belang bij het activeren van bewoners.

Hoofdstuk 3 Procesevaluatie

Deze procesevaluatie is grotendeels geschreven door Chiel Lemaire, vierdejaars student Cultureel maatschappelijk Vorming. Hij beschrijft ten eerste de verschillende thema's die hij in het proces is tegengekomen. Dan volgt een procesanalyse op basis van zijn observaties en gesprekken met ons als onderzoekers. Tot slot trekt hij conclusies over het proces dat we hebben doorlopen.

3.1 Thema's

Hieronder benoemen we eerst een aantal inhoudelijke thema's die voor het ABCD-proces van belang zijn, namelijk: betrokkenheid van bewoners, afstand en gebrek aan vertrouwen, beter gebruik maken van bestaande middelen, diversiteit, en verbindingen.

Betrokkenheid van bewoners

Twee stakeholders en de drie deelnemers van het eerste World Café gaven allemaal aan dat maar weinig mensen echt betrokken zijn in de wijk. Bijeenkomsten van het wijkplatform worden goed bezocht, maar daar komen iedere keer dezelfde mensen op af, vaak gepensioneerden die vooral voor de gezelligheid komen. Daarnaast constateert de coördinator van het wijkplatform dat het vaak hoger opgeleide, meer ontwikkelde mensen zijn die echt actief zijn. Het kleine aantal deelnemers van het World Café is ook een voorbeeld van het feit dat de betrokkenen een vaste kleine groep zijn. Ze zitten allemaal in hun bewonerscommissie, twee beheren buurtrestaurant 'Eten in de Olmen' en een schreef voor wijkkrant de Groene Specht.

Afstand en gebrek aan vertrouwen

Zowel de zorgprofessionals van het wijkteam als de maatschappelijk werkster benoemen de afstand tussen professionals en bewoners. Bij overleggen zijn alleen professionals betrokken, nooit buurtbewoners. Ook de onderzoekers merken op dat contact tussen bewoners en professionals beperkt is. Verder lijkt er een gebrek aan vertrouwen te zijn en in sommige gevallen schaamte. De zorgprofessionals geven aan dat de drempel om naar de Olmen of naar de Bolder te gaan voor veel mensen hoog is. Er lijkt, in ieder geval in de beleving van mensen, een zeker stigma te rusten op het bezoeken van het wijkcentrum. Daarnaast geeft de maatschappelijk werkster aan dat wel gebruik wordt gemaakt van 'Amstelveen voor elkaar', het online vrijwilligersplatform, maar dat veel mensen dat ook niet doen omdat ze het niet vertrouwen. Ze willen er niet zomaar zelf een oproep plaatsen omdat ze niet weten wie ze in huis halen.

Bestaande middelen die beter kunnen worden gebruikt

In vier van de vijf interviews, en ook tijdens het World Café, kwamen assets naar voren die niet of niet volledig worden ingezet, of beleid dat belemmerend werkt. Zo gaven de leden van de bewonerscommissie aan dat de huismeester tegenwoordig geen sleutel meer heeft van alle woningen in zijn/haar complex. Dit maakt het lastig te reageren op zorgelijke signalen. Ook hebben verschillende woningcorporaties verschillend beleid, waardoor niet ieder complex dezelfde voorzieningen heeft. Ook het wijkteam heeft problemen ondervonden met beleid van een woningcorporatie. Zij wilden een werkplek in de wijk

vestigen in een ouderencomplex maar dit werd afgewezen omdat de woningen niet bestemd waren voor een kantoor. Daarnaast vindt de wijkcoach het van belang dat de gemeente meer naar kwaliteit gaat kijken, en zich minder richt op kwantitatieve resultaten. Andere assets die meer gebruikt kunnen worden zijn 'Amstelveen voor elkaar' en buurtkracht 'de Groene Specht'.

Diversiteit

Een minder vaak besproken onderwerp, maar daarom niet minder belangrijk, was de toename van de diversiteit in de wijk. De wijkcoach geeft aan dat de toename van verschillen in levensstijl de verdraagzaamheid niet ten goede komt. Daarnaast worden, mede door de eerdergenoemde bezuinigingen, niet veel activiteiten georganiseerd om de verschillende levensstijlen en culturen dichterbij elkaar te brengen. De coördinator van het wijkplatform geeft ook aan dat de wijk niet alleen cultureel maar ook qua leeftijd steeds meer divers wordt. Er wordt wel veel gedaan voor de ouderen, maar nog niets om de jongeren van dienst te zijn. Ook dit kan bijdragen aan een gevoel van onveiligheid onder ouderen.

Verbindingen

Tijdens de interviews, vooral die met de professioneel betrokken mensen, werden verschillende verbindingen benoemd die nuttig kunnen zijn voor de verbetering van informele zorg en zorgzaamheid. Verschillende geïnterviewden kennen elkaar al en overleggen al regelmatig met elkaar. In verschillende wijken in Amstelveen, waaronder Groenelaan, bestaan zogeheten WWZ-teams. Dit team bestaat uit mensen van verschillende instituties, zoals het maatschappelijk werk, de wijkcoaches, de thuiszorg en de wijkagent. Verschillende leden van het WWZ-team werken ook in en/of met het wijkcentrum. Daarom hebben deze partijen samen een belangrijke signaleringsfunctie in de wijk. Zij kunnen bij elkaar aan de bel trekken als zijn het gevoel hebben dat er iets mis is.

De coördinator van het wijkplatform benoemt de verbinding tussen buurtbewoners van het wijkplatform en wijkcentrum de Bolder. Dit heet samen Stichting Wijkkoepel Groenelaan. Zo lijkt een sterke verbinding (en dus samenwerking?) te bestaan tussen formele en informele partijen, maar het is belangrijk te vermelden dat dit nog erg beperkt is. Het wijkplatform omvat maar een klein aantal inwoners, en deze buurtbewoners zijn niet aanwezig bij andere overleggen tussen professionals.

3.2 Procesanalyse

Het uitgangspunt van dit onderzoek was om middels de methode van Asset-based Community Development (ABCD) de zorgzaamheid in de wijk te verbeteren. De vijf criteria, zoals eerder beschreven, zijn van belang om ABCD goed toe te passen. Een van die criteria is dat je als onderzoeker informele banden ondersteunt. Om die reden zijn we begonnen met het interview met de bewonerscommissie. Dit was een goed startpunt aangezien zij vooral vanuit hun persoonlijke perspectief veel te vertellen hadden over de wijk. Dit is belangrijk gebleken aangezien het om de persoonlijke belangen van de buurtbewoners gaat maar in verschillende interviews naar voren kwam dat de betrokken bewoners en de professionals in de wijk weinig met elkaar overleggen. Twee andere criteria komen op die manier ook aan bod, namelijk: oog hebben voor machtsverschillen en verhoudingen, en hebben oog voor de geschakeerdheid van formele en informele netwerken. Na enkele interviews werd zodoende al duidelijk dat een forse afstand bestaat tussen de professionals in de sociale sector, en de informele krachten op wie zij in de huidige

wetgeving zijn aangewezen. Ook de onderzoekers merkten op dat professionals maar weinig luisteren naar de bewoners, en dat er dus weinig schakering is in de formele en informele netwerken. Het is daarom belangrijk om vanaf het begin verschillende informele betrokkenen te interviewen om zo veel mogelijk input te krijgen voor de inventarisatie van de lokale behoeftes, en om de veranderingen te evalueren met de buurtbewoners zelf. Eén van de onderzoekers stelde bijvoorbeeld dat bestaande middelen die niet gebruikt worden, soms wel waardevol zijn voor het welzijn binnen de gemeenschap. Het zou daarom interessant kunnen zijn om met de buurtbewoners te praten over wat zij prettig vinden aan de wijk, en wat minder.

Na dat eerste gesprek hebben we alle andere interviews met professionals, en dus formele partijen gevoerd. De onderzoekers merken daarbij op dat de twee keer vier uur die ze per week aan dit onderzoek kunnen besteden beperkingen met zich meebrengt. In bijna ieder interview werden een paar namen genoemd van mensen die we ook nog zouden moeten spreken. Maar er was simpelweg geen tijd voor, tenzij de looptijd van het onderzoek verlengd zou worden.

De grootste hoeveelheid kennis over de systemen en verbindingen in de wijk hebben we opgedaan in de interviews met de wijkcoach en de maatschappelijk werkster. Zij zijn erg waardevol geweest in het in beeld brengen van het netwerk in en verbonden aan de wijk. De welzijnsinstellingen hebben de meeste directe contacten met de buurtbewoners.

Naast de sociaal werkers zijn ook de zorgprofessionals van groot belang geweest voor onze beeldvorming van de situatie in de wijk. Zij ervaren de veranderingen in wetgeving en beleid misschien wel het meest direct. Van hen hebben we dan ook veel geleerd over het effect van de bezuinigingen van de afgelopen jaren. Zij werken met de meest verschillende mensen in de buurt, aangezien ze bij mensen aan huis komen, en hebben daarom van de professionals het beste zicht op de gevolgen van de veranderingen.

Als communicatiemiddel werd in de interviews meerdere keren de Groene Specht aangehaald. Dit wordt gezien als een potentieel belangrijk middel, maar het wordt niet vaak uitgegeven en niet wijd verspreid. Dit soort communicatiemiddelen kunnen echter wel een grote rol spelen bij het betrekken van meer buurtbewoners, bijvoorbeeld bij activiteiten in de Bolder. Het voortbouwen op een assets zoals de Groene Specht is een voorbeeld van hoe je kan zorgen dat oplossingen aansluiten bij bestaande krachten.

Naast de interviews zijn de World Cafés georganiseerd. Het eerste café hadden drie studenten georganiseerd en was gericht op buurtbewoners. De bedoeling was om de thema's die tot dan toe ter sprake waren gekomen aan hen voor te leggen. De organisatoren hebben veel moeite gehad met de promotie van het café. Dat bleek ook op de dag zelf, toen drie mensen kwamen opdagen, die allemaal al actief waren in de buurt. Een World Café werkt het beste als meer mensen aanwezig zijn, zodat mensen van tafel kunnen wisselen en meerdere thema's kunnen bespreken. De organisatoren vonden het erg lastig om als buitenstaanders mensen te enthousiasmeren voor de bijeenkomst. Als ze het nog eens zouden doen dan zouden ze eerder beginnen met promoten en bij de promotie ook meer de actieve bewoners betrekken.

Het tweede World Café was gericht op professionals, buurtbewoners en ambtenaren. Daarbij waren ongeveer tien mensen aanwezig. Dat bij dit café meer mensen aanwezig waren kunnen we verklaren omdat deze bijeenkomst voor bijna alle aanwezigen (behalve de leden van de bewonerscommissie) aan hun werk gerelateerd was. In de aanloop naar het café zijn per e-mail uitnodigingen verstuurd naar betrokken professionals en bewoners, later gevolgd door een herinnering. Niet alle genodigden zijn gekomen. Het aantal had wellicht hoger kunnen zijn als de onderzoekers meer mensen hadden gesproken, en dus meer directe contacten hadden gehad om uit te nodigen. Na afloop van deze bijeenkomst hebben de onderzoekers en de betrokken ambtenaar nagepraat. Wat ons opviel was dat niet goed werd geluisterd naar de aanwezige ouderen. Vooral professionals waren aan het woord en opmerkingen van de aanwezige ouderen werden nauwelijks besproken. Zo vertelde de wijkagent dat hij gebruik maakt van WhatsApp om te communiceren met buurtbewoners. De oudere dame die aan tafel zat, een actief betrokken bewoonster, zei dat ze dat ook wel interessant zou vinden maar dat ze geen verstand had van smartphones. Dit is een signaal waar iets mee gedaan kan worden.

Tijdens het onderzoek merkte één van de onderzoekers op dat ABCD wellicht in zijn oorspronkelijke vorm niet helemaal werkt in de situatie die wij onderzoeken. Gewoonlijk wordt ABCD ingezet wanneer er geen overheidsbetrekkingen zijn. Er wordt alleen gezocht naar middelen, talenten en contacten in de lokale gemeenschap. Echter, in deze situatie, waarin de gemeente de opdrachtgever is, is de overheid zelfs een asset. Jeroen stelde dan ook dat deze vorm van ABCD juist constante betrokkenheid van en overleg met de overheid vraagt. Assets moeten gekoppeld worden, en assets kunnen zowel overheid, als professional, als informeel zijn.

4.3 Conclusies

Hieronder geven we puntsgewijs de conclusies weer van de procesevaluatie. Daarna werken we de verschillende punten verder uit. De conclusies:

- Betrokkenheid gemeente: De ABCD-methode is goed toe te passen maar moet wel worden aangepast aan het feit dat de gemeente in dit geval een belangrijke speler is, en dus betrokken moet zijn en blijven.
- Tijdgebrek: De onderzoekers hebben weinig uren voor het onderzoek, wat ervoor zorgt dat niet iedereen die een belang heeft bij dit onderzoek bereikt wordt. Er zouden dus meer uren ingezet moeten worden.
- Luisteren naar bewoners: het contact tussen bewoners en professionals is beperkt.
- Minder zichtbare bewoners in beeld krijgen: het is lastig om zicht te krijgen op de mening van minder actieve bewoners, maar het blijft van belang dit wel te proberen om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen.

Betrokkenheid gemeente

Het zou onze voorkeur hebben dat de onderzoeker gedurende het onderzoek regelmatig de tussentijdse bevindingen voorlegt aan de verantwoordelijke ambtenaar of aan de wethouder. Ook is het in onze ogen nuttig om ambtenaren te betrekken door ze uit te nodigen bij een of meerdere interviews. Dit dicht letterlijk de afstand tussen de bewoners en de overheid. Het is wel belangrijk om tijdens die interviews te

voorkomen dat de ambtenaar het onderzoek beïnvloedt, en als onderzoeker dus wel de leiding te houden in het interview.

Tijdgebrek

We hebben geprobeerd zo veel mogelijk mensen in de wijk te spreken. Uiteindelijk hebben we vijf interviews afgenomen, met in totaal negen mensen. We hebben echter nog lang niet alle belanghebbenden, zowel professionals als informele partijen, gesproken. Dit kwam simpelweg doordat we weinig uren beschikbaar hadden voor het onderzoek. Daarmee hebben we mogelijk belangrijke informatie en kanalen gemist. Daarom is het van belang om meer uren per week in te zetten.

Luisteren naar bewoners

Bij het tweede World Café waren zowel professionals als leden van een bewonerscommissie aanwezig. Toch waren vooral de professionals aan het woord en luisterden de ouderen aandachtig mee. Toen de mogelijkheid van WhatsApp-contact met de wijkagent ter sprake kwam, trok dat de aandacht van een aanwezige oudere. Dit leek haar nuttig, maar ze wist niet hoe een smartphone werkt en welke ze nodig zou hebben. Hoewel dit een signaal was van een behoefte van in ieder geval één bewoonster, werd hier nauwelijks op ingegaan. Dit zien wij als een gemiste kans, het is van belang dat input vanuit de gemeenschap serieus wordt genomen. Neem bewoners altijd serieus en gun ook onwaarschijnlijke ideeën de tijd. Gebruik de eventuele opname die van het interview wordt gebruikt niet alleen om te transcriberen maar ook om nog eens opnieuw na te denken over wat er is gezegd. Daarbij is het voor gespreksleiders van een Worldcafé belangrijk om zicht te houden op wie er spreekt en zo nodig ook mensen die weinig aan het woord zijn te stimuleren om het woord te nemen. Ook stille luisteraars hebben een mening.

Minder zichtbare bewoners in beeld krijgen

Tijdens ons onderzoek hebben we ondervonden dat de meeste mensen zich afzijdig houden in de buurt. Het is altijd een kleine, vaste groep mensen die betrokken is bij de organisatie van activiteiten, en ook het deelnemersaantal blijft beperkt. Hoewel het volgens verschillende geïnterviewden kan voorkomen dat mensen geen behoefte hebben aan contact met hun woonomgeving, lijkt het probleem voor veel mensen dat ze niet weten waar ze moeten beginnen, of dat ze niet durven. Natuurlijk is input van de actieve bewoners belangrijk, maar ook de mening van de minder zichtbare bewoners telt. Zonder hun meningen kunnen we geen compleet beeld schetsen, alleen zij weten de reden waarom ze zich afzijdig houden. Actieve bewoners kunnen hier een rol in spelen, bijvoorbeeld door te helpen bij het uitnodigen van bewoners voor het World Café. Zij kennen mensen in de buurt en kunnen hen waarschijnlijk beter overtuigen mee te doen dan een onderzoeker van de HvA of een ambtenaar van de gemeente. Ook hebben zij vaker de gelegenheid om hun burens aan het evenement te herinneren.

Hoofdstuk 4 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk geven we op basis van de onderzoeksresultaten en procesevaluatie de volgende aanbevelingen.

De oorspronkelijke hoofdvraag luidde: ‘Hoe kan de informele zorgcapaciteit binnen Amstelveen optimaal aangeboord en ondersteund worden?’. Deze vraag hebben we onderzocht in de wijk Groenelaan, en opgesplitst in een zestal deelvragen. We hebben hierbij gekeken naar de inzet van informele krachten, door de ogen van zowel bewoners, als ambtenaren en professionals (deelvraag 1). Op de achtergrond lieten we ons informeren door actuele kennis van bestaande praktijken, hun knelpunten en oplossingsrichtingen (deelvraag 2), maar dit speelde slechts een secundaire rol. De reden hiervoor was dat we al in een vroeg stadium tot het inzicht kwamen dat een activerend en – later - evaluerend onderzoek meer impact zou kunnen hebben op het vergroten van de capaciteit aan informele zorg. De ABCD-aanpak bezit deze beide kwaliteiten. Zodoende werden de antwoorden op deelvraag 3 (oplossingsrichtingen en gewenste praktijkstappen) vooral geïnformeerd vanuit de concrete ervaringen van bewoners in Groenelaan en andere stakeholders, en slechts beperkt vanuit de literatuur.

Op basis van de onderzoeksresultaten, kunnen we tot de volgende voorzichtige conclusies komen:

Organiseer mobilisering van informele zorg laagdrempelig en gevarieerd: het lijkt belangrijk informatievoorziening en mogelijkheden om mensen aan elkaar te koppelen (hulpvrager en hulpaanbieder) zowel digitaal als ‘analoog’ te regelen. Hierbij is bekendheid en laagdrempeligheid van groot belang. Een voorbeeld is het inrichten van één van de appartementen in een flat als huiskamer waar bewoners en hulpverleners/ ondersteuners elkaar kunnen ontmoeten. Ook wordt buurtkrant de Groene Specht gezien als laagdrempelige manier van informatievoorziening, mits die vaker uitkomt en meer informatie over activiteiten bevat.

Een belangrijke opmerking hierbij is dat niet alle voorzieningen actief gebruikt zullen worden, maar het bestaan ervan kan voldoen aan een latente behoefte aan veiligheid. Dat betekent dus niet dat die ongebruikte voorzieningen niet nodig zijn, psychologisch zijn ze waardevol. Daarbij kan het helpen wanneer per woningcomplex wordt afgestemd, en wanneer wordt gekeken naar welke aspecten het belangrijkst zijn zodat zo min mogelijk wordt verspild.

Organiseer informele zorg hyperlokaal: zorg voor een vertegenwoordiger per buurtje, die overleg hebben met elkaar. Datzelfde geldt voor de vrijwilligerscentrale, zij organiseren een paar collectieve activiteiten, maar ze zijn vooral één-op-één bezig. Ze zouden meer activiteiten op buurtniveau kunnen organiseren. Daar zijn wel middelen en ondersteuning bij nodig, waarbij wellicht de wijkcoaches een rol spelen. Sowieso is blijvende aandacht nodig!

Organiseer zeggenschap over financiering en organisatie: Uit verschillende interviews bleek dat financiering vaak een doorslaggevende factor is, maar daar hebben de directe betrokkenen in de wijk vaak

niets over te zeggen. Daarom is het van belang om vraaggericht en op kleine schaal te werken en contact met managers toegankelijker te maken voor bewoners. Betrokkenheid van de gemeente bij dit proces is cruciaal, en kan wellicht georganiseerd worden middels maandelijks gesprekken voor de bewoners.

Beschouw zorg niet als een transactie, maar als interactie: Door de nadruk op schaarste en de toekomstige onbetaalbaarheid van verzorgingsstaatarrangementen dreigt informele zorg door de zorgbehoevende te worden ervaren als een vraag naar een product of een dienst, en de zorgverlener als iemand die een product of dienst levert. Informele zorg mobiliseren is echter meer dan het afstemmen van zorgvraag op zorgaanbod. Wat zorgvrager en zorggever bindt is namelijk een gedeelde behoefte aan het vormgeven aan zorgzaamheid – zij het in de familie, de vriendenkring of in de buurt. Als de behoeften aan zorgzaamheid geëxpliciteerd worden, kunnen mogelijk rijkere geschakeerde en meer duurzame informele zorgarrangementen ontstaan. Zie hiervoor ook de eerdere aanbeveling met betrekking tot het hyperlokale.