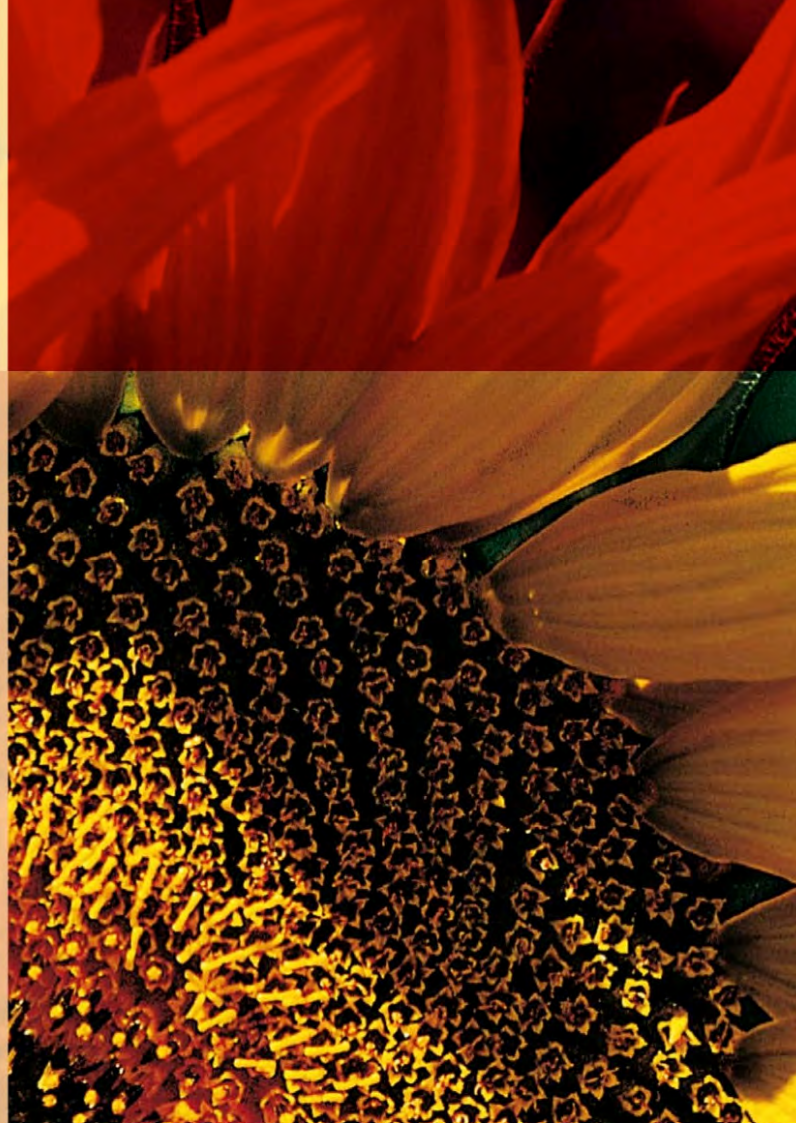


**TUSSENTIJDSE  
EVALUATIE  
BUURTWELZIJN  
GRONINGEN**



B. Bieleman

M. Boendermaker

A. Kruize

J. Reimer

**INTRAVAl**  
Onderzoek en Advies



**TUSSENTIJDSE EVALUATIE**  
**BUURTWELZIJN**  
**GRONINGEN**

Januari 2013

**INRAVAL**  
Groningen-Rotterdam

## COLOFON

© St. INTRAVAL

Postadres:  
Postbus 1781  
9701 BT Groningen  
E-mail *info@intraval.nl*

[www.intraval.nl](http://www.intraval.nl)

Kantoor Groningen:  
St. Jansstraat 2C  
Telefoon 050 - 313 40 52  
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:  
Goudsesingel 68  
Telefoon 010 - 425 92 12  
Fax 010 - 476 83 76

Januari 2013

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

Tekst: B. Bieleman, M. Boendermaker, A. Kruize, J. Reimer  
Opmaak: M. Haaijer  
Drukker: Copy-Copy Groningen  
Opdrachtgever: Gemeente Groningen

ISBN: 978 90 8874 149 4

## VOORWOORD

In opdracht van de dienst OCSW (Onderwijs Cultuur Sport Welzijn) van de gemeente Groningen heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAl de tussentijdse evaluatie uitgevoerd van Buurtwelzijn. Doel van de evaluatie is te leren van de ervaringen die tot dusverre zijn opgedaan en deze te gebruiken voor toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen.

Drie welzijnsinstellingen – MJD (Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening), Stiel en Humanitas – hebben van de gemeente opdracht gekregen een gezamenlijk aanbod te ontwikkelen voor de uitvoering van Wmo in Vitale buurten. Dit heeft de naam Buurtwelzijn gekregen. De samenwerking (in de vorm van een consortium) moet leiden tot het versterken van het welzijnswerk in de gemeente Groningen, waarbij wijkgericht gewerkt wordt. Hoofduitgangspunt van Buurtwelzijn is dan ook het bevorderen van zelfredzaamheid, samenredzaamheid en participatie van stadgers.

De dataverzameling, analyse en rapportage van de tussentijdse evaluatie zijn uitgevoerd door de (senior)onderzoekers Marjolein Boendermaker, Annelies Kruize en Judith Reimer, bijgestaan door Maurits Sijstra en Jildau Borwell, onder leiding van Bert Bieleman.

Graag willen wij de leden van de Werkgroep Evaluatie Buurtwelzijn, bestaande uit Mabel van den Bergh (voorzitter, Zivo), Jan Alting (Humanitas), Jelly Bruining (OCSW), Ulie Glas (OCSW), Margreet de Groof (Stiel), Roelof Jonker (WMO-platform) en Rene Paulissen (MJD), bedanken voor hun positieve en constructieve medewerking aan de totstandkoming van de evaluatie. Ook gaat onze dank uit naar de directieleden en leidinggevenden van het consortium, de buurtwerkers, de betrokken ambtenaren, de wijkbewoners en de diverse overige betrokkenen voor het beschikbaar stellen van documentatie en registratiegegevens en hun enthousiaste deelname aan de interviews en groepsgesprekken. Zonder hun bijdrage was deze tussentijdse evaluatie niet mogelijk geweest.

Namens INTRAVAl,

Bert Bieleman  
Annelies Kruize

Groningen-Rotterdam  
Januari 2013



# INHOUDSOPGAVE

	Pagina
<b>Hoofdstuk 1 Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Achtergrond	1
1.2 Vraagstelling	3
1.3 Methodologische verantwoording	4
1.4 Leeswijzer	8
<b>Hoofdstuk 2 Implementatie en uitvoering</b>	<b>9</b>
2.1 Implementatie	10
2.2 Consortiumaanpak	12
2.3 Samenwerking met overige partijen	15
2.4 Uitvoering Buurtwelzijn	17
2.5 Externe factoren	20
2.6 Essentie Buurtwelzijn	21
<b>Hoofdstuk 3 Bereik en ervaringen bewoners</b>	<b>23</b>
3.1 Activiteiten en bereik	23
3.2 Informatie en advies	26
3.3 Ontmoeting en participatie	27
3.4 Signalering	28
3.5 Activering en ondersteuning	29
3.6 Vrijwillige en professionele ondersteuning	30
<b>Hoofdstuk 4 Voorlopige conclusies</b>	<b>31</b>
4.1 Consortium aanpak	31
4.2 Ervaringen bewoners	32
4.3 Succesfactoren en verbeterpunten	33
<b>Bijlage Leefgebieden en onderwerpen contacten Stip</b>	<b>35</b>





# 1. INLEIDING

Dit inleidende hoofdstuk beschrijft allereerst in het kort Welzijn Nieuwe Stijl en de aanpak Buurtwelzijn in de gemeente Groningen. Vervolgens worden de onderzoeksvragen en de onderzoekswerkzaamheden besproken. Het hoofdstuk eindigt met een leeswijzer.

## 1.1 Achtergrond

In 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking getreden. De kern van de Wmo is het creëren van voorzieningen, hulp en ondersteuning voor iedereen die dat nodig heeft om mee te kunnen doen. Uitgangspunt daarbij is om de zelfredzaamheid en participatie van burgers te bevorderen. De wet moet ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen door de onderlinge betrokkenheid onder mensen te bevorderen. De Wmo is een taak van de gemeente. Het welzijnswerk speelt een belangrijke rol in het verwezenlijken van de doelstellingen van de Wmo.

### Welzijn Nieuwe Stijl

Om een impuls te geven aan de doelstellingen van participatie en zelfredzaamheid is het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in 2010 gestart met het programma Welzijn Nieuwe Stijl. Welzijn Nieuwe Stijl kent acht bakens die richting geven aan kwaliteitsontwikkeling in de welzijnssector. Deze zijn zowel voor gemeenten als welzijnsorganisaties bedoeld. Werken volgens de acht bakens houdt het volgende in:

1. gericht op de vraag achter de vraag;
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. direct er op af;
4. formeel en informeel in optimale verhouding;
5. doordachte balans van collectief en individueel;
6. integraal werken;
7. niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
8. gebaseerd op ruimte voor de professional.<sup>1</sup>

In 2009 is in de gemeente Groningen het beleidsprogramma Vitale buurten opgesteld dat geresulteerd heeft in de nota Wmo in Vitale buurten. Het welzijnswerk neemt daarmee een belangrijke plaats in in de uitvoering van de Wmo in de gemeente Groningen. De basis van het nieuwe welzijnsbeleid is het Wmo-meerjarenprogramma

---

<sup>1</sup> De informatie over de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl is afkomstig van de website [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

2008-2010. De uitgangspunten van beide programma's komen overeen en luiden als volgt:

- Het betrekken bij en stimuleren van burgers bij sociale en maatschappelijke participatie.
- Meer nadruk op de eigen verantwoordelijkheid en samenredzaamheid voor burgers: 'de sterkste schouders dragen de zwaarste lasten'. De zorg voor mensen die zich zelf niet kunnen redden, blijft echter gehandhaafd.
- Stimuleren van de 'civil society' door het ondersteunen van vrijwilligerswerk en mantelzorg.
- Meer nadruk op preventie, omdat een goede gezondheid en goede algemene preventieve voorzieningen een positief effect hebben op het beroep op individuele voorzieningen in de Wmo en de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten).
- Meer nadruk op inclusief beleid, dat ook rekening houdt met de toegankelijkheid van voorzieningen en activiteiten voor burgers met beperkingen.

Wmo in Vitale buurten verbindt zich met en bouwt voort op het Zorgen voor Morgen programma en het Nieuw Lokaal Akkoord, twee samenwerkingsovereenkomsten tussen maatschappelijke organisaties in de gemeente Groningen.<sup>2</sup>

### **Consortium**

Drie welzijnsinstellingen – MJD (Maatschappelijke en Juridische Dienstverlening), Stiel en Humanitas – hebben van de gemeente opdracht gekregen een gezamenlijk aanbod te ontwikkelen voor de uitvoering van Wmo in Vitale buurten. Dit heeft de naam Buurtwelzijn gekregen. Buurtwelzijn kent twee elementen. Allereerst is er de totstandkoming van een consortiumstructuur met drie welzijnsinstellingen: MJD, een brede lokale welzijnsorganisatie; Stiel, een lokale organisatie voor samenlevingsopbouw; en Humanitas, een landelijke vrijwilligersorganisatie. Vergeleken met de eerste twee instellingen heeft Humanitas een afwijkende organisatiestructuur. MJD en Stiel werken voornamelijk met professionals die waar mogelijk worden bijgestaan door vrijwilligers. Bij Humanitas wordt primair met vrijwilligers gewerkt die worden ondersteund en gefaciliteerd door enkele professionele krachten. Binnen het consortium zijn afspraken gemaakt over de rol die de instellingen bij de in- en uitvoering van Buurtwelzijn innemen. De samenwerking moet vervolgens leiden tot het versterken van het welzijnswerk in de gemeente Groningen, waarbij wijkgericht gewerkt wordt. Het gedachtegoed van de Wmo en het Wmo-meerjarenprogramma en de principes van Welzijn Nieuwe Stijl zijn daarbij leidend. Hoofduitgangspunt van Buurtwelzijn is dan ook het bevorderen van zelfredzaamheid, samenredzaamheid en participatie van stadgers. Buurtwelzijn wordt niet als een project gezien, maar als een blijvende manier van (samen)werken waarbij het gaat om elkaar versterken, elkaar iets gunnen en elkaars sterke punten waarderen en gebruiken.

### **Buurtwelzijn**

In het najaar van 2010 is de aanpak van start gegaan. De drie organisaties MJD, Stiel en Humanitas werken sindsdien onder de vlag van Buurtwelzijn samen in de wijk. In

---

<sup>2</sup> De informatie is afkomstig uit de nota Wmo in Vitale Buurten, dienst OCSW, juli 2009.

de wijken zijn integraal werkende buurtteams ingezet. Deze teams werken wijkgericht en worden aangestuurd door één leidinggevende. Het netwerk om deze organisaties heen is belangrijk; samenwerking met andere organisaties (onder andere de convenantpartners van Zorgen voor Morgen) is een belangrijk kenmerk van de aanpak.

### *Vijf functies*

Binnen Buurtwelzijn worden vijf functies onderscheiden. Deze functies zijn gebaseerd op de functies die volgens de nota Wmo in Vitale buurten op wijkniveau aanwezig moeten zijn om de participatiedoelstellingen van de Wmo te realiseren. De functies zijn de basis voor het versterken en ontwikkelen van het welzijnswerk door de drie organisaties. Ze luiden als volgt:

- informatie en advies;
- ontmoeting en participatie;
- signalering;
- activering en ondersteuning;
- vrijwillige en professionele zorgondersteuning.

### *Steun- en informatiepunten*

Onderdeel van de aanpak is de ontwikkeling van steun- en informatiepunten (Stips) in de wijken. Ze zijn bedoeld voor alle wijkbewoners van 23 jaar en ouder. Deze Stips hebben een spilfunctie en fungeren als uitvalsbasis voor de buurtteams. De buurtteams zelf bestaan uit brede buurtwerkers. Hun rol wordt omschreven als coach, makelaar en activeerder. De bedoeling is dat de werkwijze van de buurtwerkers, in lijn met Welzijn Nieuwe Stijl, vraaggericht is. Ze dienen uit te gaan van de eigen kracht, ideeën en initiatieven van burgers en goed samen te werken met professionals uit andere werkvelden. Bij de ondersteuning van cliënten worden formele en informele netwerken ingeschakeld.

### **Tussentijdse evaluatie**

De dienst OCSW (Onderwijs Cultuur Sport Welzijn) van de gemeente Groningen heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL medio 2012 opdracht gegeven twee jaar na de start van Buurtwelzijn een tussentijdse evaluatie uit te voeren. Het doel van de evaluatie is te leren van de ervaringen tot nog toe, waarbij de resultaten zullen worden gebruikt voor toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen.

## **1.2 Vraagstelling**

De hoofdvragen van de evaluatie luiden als volgt:

1. Hoe verloopt de consortiumaanpak?
2. Welke ervaringen hebben wijkbewoners die contact hebben (gehad) met Buurtwelzijn met deze werkwijze?

Deze vragen kunnen worden uitgesplitst in de volgende deelvragen:

- 1.a. Hoe wordt de consortiumaanpak in de praktijk uitgevoerd? Hoe wordt deze werkwijze gewaardeerd?
  - 1.b. In welke mate is deze aanpak geschikt voor Buurtwelzijn? Waarom?
  - 1.c. Welke knelpunten doen zich voor? Waarom? Hoe zijn deze op te lossen?
  - 1.d. Is de beoogde verbetering van de samenwerking tot stand gekomen? Waarom wel/ niet? Welke onderdelen dragen hieraan bij?
  - 1.e. Wat merken andere samenwerkingspartners van de consortiumaanpak? Wat is de rol van de gemeente bij de consortiumaanpak?
  - 1.f. Welke verbeteringen in de consortiumaanpak zijn mogelijk? Wat kunnen andere ontwikkelingen leren van de ervaringen met de consortiumaanpak?
- 
- 2.a. Van welke functies van Buurtwelzijn wordt gebruik gemaakt?
  - 2.b. Hoe wordt het bereik van Buurtwelzijn beoordeeld door de betrokkenen?
  - 2.c. Hoe zijn de wijkbewoners met Buurtwelzijn in contact gekomen?
  - 2.d. Voorzien de functies van Buurtwelzijn volgens de buurtbewoners en overige betrokkenen in de beoogde behoefde c.q. doelstellingen?
  - 2.e. Hoe ervaren de wijkbewoners de functies van Buurtwelzijn?
  - 2.f. Welke verbetering zijn mogelijk c.q. gewenst in de werkwijze?

### **1.3 Methodologische verantwoording**

Om de vragen te kunnen beantwoorden heeft een viertal activiteiten plaatsgevonden: documentstudie; (groeps)gesprekken met sleutelinformanten; gesprekken met wijkbewoners; en het opvragen en bestuderen van registratiegegevens. De sleutelinformanten zijn betrokken bij het beleid en/of de uitvoering van Buurtwelzijn.

Het onderzoek heeft zich toegespitst op drie wijken: Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen. In deze drie wijken is tot nog toe de meeste ervaring opgedaan met Buurtwelzijn, waardoor hier al veel informatie over de ervaringen met de werkwijze beschikbaar is. Bovendien was het qua beschikbare middelen en (doorloop)tijd niet mogelijk om alle elf wijken in het onderzoek te betrekken. In de drie geselecteerde wijken heeft door deze opzet ook uitgebreider onderzoek plaats kunnen vinden dan anders het geval zou zijn geweest. Voor de begeleiding van het onderzoek is een werkgroep ingesteld (Werkgroep Evaluatie Buurtwelzijn). Hierin zijn betrokkenen van de gemeente en de instellingen vertegenwoordigd onder leiding van een onafhankelijke voorzitter.

#### **Documentstudie**

De relevante en beschikbare documenten over de aanpak Buurtwelzijn zijn mede met behulp van de Werkgroep Evaluatie Buurtwelzijn verzameld en vervolgens bestudeerd. Het gaat hierbij onder andere om nota's en beleidsstukken van de gemeente, tussentijdse rapportages en registraties van Buurtwelzijn (door de betrokken organisaties MJD, Stiel en Humanitas), notulen van de stuurgroep en verslagen van

wijktafels in Vinkhuizen en Lewenborg. Aan de hand van deze documenten is een eerste overzicht verkregen van het bereik en de uitvoering van Buurtwelzijn.

### **Gesprekken sleutelinformanten**

In totaal zijn 17 (groeps)gesprekken gevoerd met 54 sleutelinformanten, ofwel betrokkenen bij het beleid en de uitvoering van Buurtwelzijn. Van de 17 gesprekken zijn 11 gesprekken in groepsvorm gevoerd. Voor deze opzet is gekozen omdat op deze manier zoveel mogelijk kon worden aangesloten bij bestaande overlegstructuren, het de deelnemers weinig extra tijd kostte, en veel betrokkenen (in korte tijd) bereikt konden worden. De 54 geïnterviewde sleutelinformanten vormen een goede afspiegeling van de bij Buurtwelzijn en Welzijn Nieuwe Stijl betrokken partijen.

In de gesprekken is ingegaan op: de achterliggende veronderstellingen bij Buurtwelzijn; de mate waarin de beoogde doelstellingen zijn bereikt; de samenwerking binnen het consortium en met overige partners (onder andere Zorgen voor Morgen) en de uitvoering zelf (volgens de vijf functies). Daarbij zijn zowel succesvolle aspecten als knelpunten aan bod gekomen, alsmede mogelijke verbeteringen c.q. oplossingen.

De buurtwerkers van MJD, Stiel en Humanitas vormen samen buurtteams. Met deze buurtteams is per wijk één groepsgesprek gevoerd. Daarnaast zijn er vier leidinggevendenden (één per stadsdeel). De geselecteerde wijken vallen in verschillende stadsdelen, daarom is één groepsgesprek gevoerd met de drie relevante leidinggevendenden voor Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen. Ook zijn gesprekken gevoerd met de directieleden van de drie betrokken organisaties. Verder zijn in alle drie de wijken gesprekken gevoerd met het dagelijks bestuur van de Plangroep Zorgen voor Morgen. Buurtwelzijn bouwt voort op wat in Zorgen voor Morgen is vastgesteld en de partners van Zorgen voor Morgen zijn directe betrokkenen bij de uitvoering van Buurtwelzijn. Verder zijn betrokken ambtenaren geïnterviewd, waaronder een stadsdeelcoördinator en gebiedsmanager, de programmamanager Wmo en medewerkers van de dienst OCSW die betrokken zijn bij Buurtwelzijn. Ten slotte zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van verschillende accommodaties in de drie wijken en WerkPro. In Corpus den Hoorn (Groningen-Zuid) is aangesloten bij het accommodatieoverleg. In de twee andere wijken is gesproken met vertegenwoordigers van verschillende accommodaties. Tabel 1.1 geeft een overzicht van de gevoerde gesprekken en het aantal deelnemers per gesprek en laat zien dat alle beoogde gesprekken hebben plaatsgevonden.

Tabel 1.1 Aantal deelnemers per gesprek met sleutelinformanten

nr.		Aantal deelnemers
	<i>Buurtteams</i>	<i>24</i>
1	Buurtwerkers Corpus den Hoorn	8
2	Buurtwerkers Lewenburg	4
3	Buurtwerkers Vinkhuizen	9
4	Leidinggevenden buurtteams	3
	<i>Consortium</i>	<i>3</i>
5	Directieleden MJD en Stiel	2
6	Directielid Humanitas <sup>1</sup>	1
	<i>Plangroep Zorgen voor Morgen</i>	<i>11</i>
7	Dagelijks bestuur Plangroep Corpus den Hoorn	3
8	Dagelijks bestuur Plangroep Lewenburg	4
9	Dagelijks bestuur Plangroep Vinkhuizen	4
	<i>Ambtenaren</i>	<i>5</i>
10	Gebiedsmanager en stadsdeelcoördinator	2
11	Beleidsmedewerker en controller OCSW	2
12	Programmamanager Wmo	1
	<i>Overige betrokkenen</i>	<i>11</i>
13	Accommodatieoverleg Corpus den Hoorn	7
14	Directeur WerkPro	1
15	Coördinator CJG Lewenburg	1
16	Directeur 't Vinkhuys Vinkhuizen	1
17	Locatiemanager Vensterschool Vinkhuizen	1
	<i>Totaal</i>	<i>54</i>

<sup>1</sup> Door omstandigheden kon het directielid van Humanitas niet aanwezig zijn bij het gesprek met MJD en Stiel, daarom is met hem een apart gesprek gevoerd.

### Gesprekken wijkbewoners

Via de buurtwerkers en accommodaties in de wijken Corpus den Hoorn, Lewenburg en Vinkhuizen zijn wijkbewoners benaderd om mee te werken aan een enquête over de ervaringen met Buurtwelzijn. Deze wijkbewoners zijn vragen gesteld over de reden van het gebruik, de wijze waarop zij met Buurtwelzijn in contact zijn gekomen en de waardering van de verschillende functies van Buurtwelzijn. Tevens is bij iedere wijkbewoner gevraagd in hoeverre hij of zij te maken heeft (gehad) met de afzonderlijke functies van Buurtwelzijn.

Voor het benaderen van omwonenden is in alle drie wijken Stip bezocht en aangesloten bij één of meerdere activiteiten in de wijk. In Corpus den Hoorn zijn bewoners benaderd tijdens de buurtsoep op woensdagmiddag in de Immanuelkerk. Deze activiteit is geïnitieerd door een buurtwerker. Daarnaast zijn bewoners benaderd tijdens een koffieochtend in de Confiance in Corpus den Hoorn. Tijdens deze ochtend zijn eveneens de bezoekers van Stip benaderd. Stip bevindt zich in dezelfde locatie. In Lewenburg is op twee ochtenden Stip bezocht. Ook hier is Stip gevestigd in het wijkcentrum (Het Dok) en zijn deelnemers aan (willekeurige) activiteiten eveneens benaderd. In Vinkhuizen is in overleg met de buurtwerker aangesloten bij een ervaringsbijeenkomst voor Stip-vrijwilligers. Daarnaast is Stip in het Vinkhuys bezocht en hebben in deze wijkaccommodatie ook bezoekers van activiteiten deelgenomen aan het onderzoek.

### *Aantal gesprekken*

In totaal is door medewerkers van INTRAVAL gesproken met 43 wijkbewoners in de drie wijken: 16 wijkbewoners in Corpus den Hoorn, 15 in Lewenborg en 12 in Vinkhuizen.<sup>3</sup> Dit is conform de afspraak dat ongeveer 30 tot 45 bewoners geïnterviewd zouden worden. Van de 43 wijkbewoners zijn er 19 aangesproken bij Stip (44%) en 24 tijdens een activiteit (56%). Bij Stip zijn zowel vrijwilligers van Stip als bezoekers aan Stip geïnterviewd. Aan iedere respondent is gevraagd naar bekendheid en ervaring met alle functies van Buurtwelzijn, ongeacht waar de respondent is aangesproken.

### *Achtergrondkenmerken respondenten*

Tabel 1.2 laat zien dat drie kwart van de geïnterviewde bewoners vrouw is. De leeftijd van de respondenten loopt uiteen van 29 jaar tot en met 90 jaar. De gemiddelde leeftijd is 59 jaar. Ruim de helft van de respondenten is alleenstaand. Twee vijfde is gepensioneerd of ontvangt een AOW-uitkering. Verder is een kwart op het moment van afname werkloos of ontvangt een WAO-uitkering. Bijna een vijfde heeft een betaalde baan en ruim een tiende is huisvrouw of –man.

Tabel 1.2 Achtergrondkenmerken respondenten

Geslacht	Totaal n=43	Totaal %
Man	9	21
Vrouw	34	79
Totaal	43	100
Leeftijd		
Gemiddelde leeftijd	59	-
Burgerlijke staat		
Getrouwd	13	30
Samenwonend	3	7
Alleenstaand	26	61
Onbekend	1	2
Totaal	43	100

### **Registratiegegevens**

Verder zijn registratiegegevens van de Stips in de drie wijken Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen opgevraagd en bestudeerd. Er zijn registratiegegevens ontvangen over de contacten van de drie Stips. Deze gegevens geven inzicht in de aantallen contacten en de redenen voor deze contacten.

<sup>3</sup> De gesprekken geven een indruk van de ervaringen van wijkbewoners met Buurtwelzijn. Voor een gedetailleerder beeld over bereik en waardering van Buurtwelzijn is onderzoek onder een representatieve steekproef van alle bewoners noodzakelijk, hetgeen gezien de beschikbare tijd en middelen in deze tussentijdse evaluatie niet mogelijk was.

## **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk twee wordt beschreven hoe Buurtwelzijn in de praktijk verloopt aan de hand van de verzamelde documenten en de gesprekken met alle betrokkenen. De implementatie, het verloop van de consortiumaanpak, de samenwerking met overige betrokken partijen en de uitvoering worden besproken. In hoofdstuk drie staan de ervaringen van de bewoners centraal en worden de resultaten van de bewonersenquête beschreven. Tevens worden hier de registratiegegevens behandeld. Hoofdstuk vier ten slotte geeft de conclusies en aanbevelingen weer.



## 2. IMPLEMENTATIE EN UITVOERING

Dit hoofdstuk behandelt de wijze waarop Buurtwelzijn in de wijken Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen is geïmplementeerd en hoe de uitvoering van Buurtwelzijn in deze wijken tot nu toe is verlopen. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op relevante documenten en interviews met buurtwerkers uit de buurtteams van de betreffende wijken, de leidinggevenden van deze buurtteams, de directieleden van de drie organisaties uit het consortium (MJD, Stiel en Humanitas), de betrokkenen vanuit de Plangroep Zorgen voor Morgen, verschillende betrokken ambtenaren en enkele overige betrokkenen.<sup>1</sup>

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de implementatiefase, de wijze waarop de samenwerking binnen het consortium verloopt, de samenwerking tussen het consortium en de overige betrokken partijen, de uitvoering van de vijf functies van Buurtwelzijn en externe factoren die de uitvoering van Buurtwelzijn beïnvloeden. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt beschreven wat volgens de geïnterviewden de essentie is van Buurtwelzijn.

In dit hoofdstuk komen verschillende stappen in de ontwikkeling van Buurtwelzijn aan de orde. In onderstaande tijdslijn wordt een overzicht gegeven van de tijdsvolgorde waarin deze ontwikkelingen hebben plaatsgevonden.

2009:	Beleidsprogramma Wmo in Vitale Buurten opgesteld
begin 2010:	Gemeente benadert de drie organisaties voor ontwikkelen gezamenlijk aanbod
mei 2010:	De drie organisatie dienen gezamenlijk subsidieaanvraag in
zomer 2010:	Summerschool voor nieuwe werkers
najaar 2010:	Start Buurtwelzijn Klankbordgroep Ontmoeting en participatie
begin 2011:	Werkgroep functie-ontschotting
begin 2011:	Aanscherping rol managers Buurtwelzijn
begin 2012:	Nieuwe functieomschrijving wordt stapsgewijs geïmplementeerd in de wijken
mei 2012:	Intensivering samenwerking met WerkPro
najaar 2012:	Tussentijds evaluatie Buurtwelzijn

<sup>1</sup> De ervaringen en meningen van bewoners worden in het volgende hoofdstuk behandeld.

## 2.1 Implementatie

Deze paragraaf gaat in op de implementatie van Buurtwelzijn in Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen. Daarbij komen achtereenvolgens de vorming van het consortium, de implementatiefase en de rol van de gemeente aan bod.

### Vorming consortium

Begin 2010 heeft de gemeente de welzijnsorganisaties MJD, Stiel en Humanitas benaderd met het verzoek gezamenlijk een aanbod te ontwikkelen voor welzijn in de wijk. De gemeente wilde op deze manier vorm geven aan de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl in de wijken, zoals beschreven in het beleidsprogramma Wmo in Vitale Buurten. De gemeente heeft gekozen voor deze drie organisaties, aangezien deze organisaties tot dan toe naast elkaar werkten in het welzijnsdomein, terwijl hun werkzaamheden voor een (groot) deel overlappen.

De drie organisaties hebben een consortiumstructuur gevormd en in mei 2010 gezamenlijk een subsidieaanvraag ingediend voor de uitvoering van deze opdracht. In deze subsidieaanvraag hebben zij de uitgangspunten voor een gemeenschappelijke visie geformuleerd en een beschrijving gegeven van de beoogde werkwijze en aanpak. Daarbij is onder meer ingegaan op de spilfunctie van Stips, het vergroten van efficiëntie van het buurtwerk door functieontschotting en het vormen van integraal werkende wijkteams, die worden aangestuurd door één leidinggevende.

### Implementatiefase

Veel geïnterviewden merken op dat de start van Buurtwelzijn chaotisch is verlopen. Verschillende professionals hebben de implementatie van Buurtwelzijn als heel abrupt ervaren. Zo was voor de buurtwerkers van de drie organisaties in het consortium in het beginstadium niet duidelijk welke veranderingen in het kader van Buurtwelzijn zouden plaatsvinden, wat hiervan de consequenties zouden zijn en wat er van hen werd verwacht. Ook werden verschillende nieuwe medewerkers aangenomen, maar was voor de zittende medewerkers niet helder wat precies de taken van deze nieuwe medewerkers zou worden en wat er van deze mensen verwacht kon worden.

De nieuwe buurtwerkers hebben in de beginperiode deelgenomen aan een inwerkprogramma, de zogenoemde *Summerschool*, waarin zij werden bijgeschoold over diverse thema's ten aanzien van buurtwelzijn, waaronder Welzijn Nieuwe Stijl, het consortium en wijkgericht werken. Tijdens het volgen van deze *Summerschool* wisten veel werkers echter nog niet wat hun functie binnen het Buurtwelzijn zou worden. Volgens de buurtwerkers waren er op dat moment nog geen duidelijke functieomschrijvingen. Dit leidde volgens de buurtwerkers tot verwarring en stuurlaaiheid. Door leidinggevendenden wordt aangegeven dat dit mede is veroorzaakt door de begrotingsstructuur van de gemeente en de politieke druk. Vanuit de politiek werd aangegeven dat gezien de beschikbare middelen snel gestart moest worden. Door deze druk was er onvoldoende tijd om functieomschrijvingen op te stellen. Deze zouden werkenderweg nader moeten worden ingevuld. In de volgende paragrafen wordt hierop nader ingegaan.

Ook bij de overige organisaties voor wonen, zorg en welzijn in de wijken - vertegenwoordigd in de Plangroep Zorgen voor Morgen - waren in de beginfase van Buurtwelzijn verschillende onduidelijkheden. De vertegenwoordigers van deze organisaties merken op dat zij niet of nauwelijks betrokken zijn geweest bij de aanloopfase. Hoewel de gemeente behoorlijk heeft geïnvesteerd in het informeren van deze partijen, is dit door een deel van hen niet zo ervaren. Er had volgens hen in een eerder stadium meer met de verschillende partijen in de wijk overlegd moeten worden over het doel en de werkwijze van Buurtwelzijn. In paragraaf 2.3 wordt hierop nader ingegaan.

Volgens diverse betrokkenen hebben de wijzigingen in het welzijnswerk bovendien geleid tot verwarring bij bewoners. Bewoners hadden bepaalde verwachtingen bij Buurtwelzijn, die niet overeenkwamen met de opzet. Sommige burgers verwachtten dat de buurtwerkers meer voor hen zouden organiseren, terwijl de burgers vanuit de visie van Buurtwelzijn juist meer zelf moeten gaan doen waarbij de buurtwerkers ondersteunend en faciliterend optreden. Hoewel verschillende betrokkenen opmerken dat het begrijpelijk is dat het tijd kost voordat bewoners hieraan wennen, had dit proces volgens enkele geïnterviewden versneld kunnen worden door de bewoners vooraf beter te informeren.

### **Rol gemeente**

Enkele geïnterviewden geven aan dat de gemeente Groningen landelijk gezien één van de voorlopers is op het gebied van de uitvoering van Welzijn Nieuwe Stijl. De gemeente zet zich in om op verschillende terreinen invulling te geven aan deze nieuwe wijze van werken. Hoewel deze geïnterviewden positief zijn over de voortrekkersrol die de gemeente Groningen hierin heeft, worden ook enkele verbeterpunten genoemd voor de rol van de gemeente bij de implementatie van Buurtwelzijn. Zo is communicatie tussen de gemeente, de buurtwerkers, de betrokken partners in de wijk en de bewoners, ondanks de inspanningen van de gemeente, volgens diverse betrokkenen niet altijd goed verlopen. Ook wordt opgemerkt dat de gemeente de regierol heeft in de afstemming en stroomlijning van de verschillende onderdelen van zorg en welzijn in de wijk.

Daarnaast wordt de verkokering binnen de gemeentelijke organisatie door verschillende betrokkenen genoemd als aandachtspunt bij de implementatie en uitvoering van Buurtwelzijn. Zo vormt het accommodatiebeleid een aparte koker binnen het gemeentelijk beleid, waardoor de uitvoerende partijen van Buurtwelzijn voor een deel niet zelf kunnen beslissen over het gebruik van accommodaties voor de activiteiten in de wijk. Een dergelijke verkokering bemoeilijkt de uitvoering van Buurtwelzijn.

In het verlengde hiervan merken enkele geïnterviewden op dat de splitsing in het welzijnsbeleid tussen kinderen en jongeren tot 23 jaar en burgers vanaf 23 jaar in de praktijk lastig is. Wanneer deze leeftijdsgrens zou worden losgelaten, zouden de Centra voor Jeugd en Gezin en het jeugd- en jongerenwerk ook onderdeel kunnen uitmaken van Buurtwelzijn, hetgeen de samenwerking en continuïteit binnen het welzijnswerk bevordert.

## 2.2 Consortiumaanpak

In deze paragraaf wordt ingegaan op de wijze waarop de consortiumaanpak in de praktijk wordt uitgevoerd. Daarbij komen achtereenvolgens de functie van buurtwerker, de wijze van aansturing van de buurtteams, de samenwerking en de positie van Humanitas aan de orde.

### **Functie buurtwerker**

In de uitvoering van Buurtwelzijn werken de buurtwerkers van de verschillende organisaties samen in een integraal werkend buurtteam onder één manager. Bij de start van Buurtwelzijn zijn, naast de al bestaande functies binnen het welzijnswerk, twee nieuwe functieprofielen ontwikkeld, namelijk de professionele zorgondersteuner en de buurtwerker ontmoeting. Voor de functie buurtwerker maatschappelijke ondersteuning, die al voor de invoering van Buurtwelzijn bestond, is door Buurtwelzijn meer geld beschikbaar gekomen, waardoor deze functie uitgebreid kon worden. De buurtwerkers vervullen verschillende werkzaamheden binnen het team, passend bij hun functieomschrijving. In de communicatie naar bewoners is gekozen geen onderscheid te maken naar de diverse functies: alle medewerkers worden aangeduid als buurtwerker.

### *Functie-ontschotting*

Om efficiënter en wijkgerichter te kunnen werken, streven de partijen uit het consortium naar een team met integraal werkende welzijnswerkers, die breed inzetbaar zijn. Hiertoe is begin 2011 een werkgroep functieontschotting gestart. Deze werkgroep heeft, in samenspraak met de werkers, een functieomschrijving ontwikkeld voor één type buurtwerker, een brede generalist, gebaseerd op het T-shapemodel. In dit model staat de horizontale streep van de T voor de interdisciplinaire samenwerking binnen het team met brede professionals, terwijl de verticale streep staat voor de eigen vakinhoudelijke competenties van de werkers. Vanaf begin 2012 is deze nieuwe functieomschrijving stapsgewijs geïmplementeerd in de wijken.

### *Rolverwarring*

De wijzigingen in de functieomschrijving van de buurtwerkers levert bij een deel van de buurtwerkers weerstand op, terwijl een ander deel, met name nieuwe medewerkers, hier geen problemen mee heeft. Opbouwwerkers en maatschappelijk werkers ervaren hun werk als vakmanschap en zijn van mening dat de diverse functies binnen het welzijnswerk niet zonder meer samengevoegd kunnen worden tot één functie. In één van de wijken blijven de werkers in de praktijk om die reden gebruik maken van de 'oude' benaming van hun functie (bijvoorbeeld maatschappelijk werker of opbouwwerker) in plaats van zichzelf aan te duiden als buurtwerker.

Daarnaast geven verschillende buurtwerkers aan dat ze zich enigszins verloren voelen binnen de nieuwe organisatiestructuur. Ze werken niet meer (alleen) voor hun eigen organisatie en hebben bovendien in het buurtteam in sommige gevallen een

leidinggevende van een andere organisatie. Hierdoor is onduidelijk waar ze gevoelsmatig bijhoren.

### *Nieuwe medewerkers*

Ten behoeve van de implementatie van Buurtwelzijn zijn in verschillende buurten enkele nieuwe buurtwerkers aangenomen. Verschillende geïnterviewden merken op dat deze nieuwe medewerkers meer veranderingsgezind zijn dan de medewerkers die reeds als welzijnswerker in de wijk werkten. De veelal jonge, tijdelijke krachten zijn goed in staat om zich de nieuwe manier van werken eigen te maken. Ze vervullen een waardevolle rol in het uitdragen van de nieuwe werkwijze en het realiseren van de omslag die moet plaatsvinden in het denken van de buurtwerkers.

In verschillende interviews wordt opgemerkt dat juist veel van deze nieuwe medewerkers door de ophanden zijnde bezuinigingen niet in de buurtteams kunnen blijven werken. In paragraaf 2.5 wordt hierop nader ingegaan.

### *Scholing*

Zoals opgemerkt hebben de nieuwe medewerkers een *Summerschool* gevolgd, bestaande uit verschillende themabijeenkomsten over Buurtwelzijn. Daarnaast hebben alle medewerkers van de buurtteams een scholingstraject gevolgd, onder meer gericht op het leren werken in integrale teams en het versterken van informele netwerken. Met deze opleiding is de basis gelegd voor het werken volgens de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl (zie ook Rapportage Buurtwelzijn 2011).

### **Aansturing buurtteams**

In de beginfase van Buurtwelzijn werkten de werkers in de wijk in zelfsturende teams met een leading professional ofwel een primus interparus. Begin 2011 is hiervan afgestapt en de rol van de manager aangescherpt. De managers vervullen vanaf dat moment de aansturingsrol van het team. Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de integrale uitvoeringsplannen in de wijk (zie ook Rapportage Buurtwelzijn 2011) en stimuleren de werkers om samen te werken en gebruik te maken van elkaars expertise.

In het interview met de leidinggevendenden merken zij op dat zij in de praktijk een belangrijke rol hebben in de coaching en scholing van de buurtwerkers en de teambuilding binnen de teams. Ook zien zij voor zichzelf een belangrijke taak weggelegd in het sturen op de uitvoering van de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl. Zo stimuleren zij de werkers om de burgers te faciliteren en te ondersteunen zelf dingen te doen, in plaats van als werker de taken en verantwoordelijkheden naar zich toe te trekken. Daarnaast hebben de leidinggevendenden de taak om verbinding te leggen met de organisaties buiten het consortium. Zij vervullen daarmee een rol als ambassadeur van Buurtwelzijn en proberen de voorwaarden te creëren waarbinnen de buurtwerkers hun werk kunnen doen. Door enkele geïnterviewden wordt opgemerkt dat hier in de beginfase onvoldoende tijd en energie is gestoken. De consortiumpartijen waren in deze fase nog te veel intern gericht.

### *Ervaringen buurtwerkers*

De buurtwerkers beoordelen de aansturing door één gezamenlijke leidinggevende wisselend. Sommige werkers geven aan dat het prettig is om één aanspreekpunt te hebben voor alle aspecten van Buurtwelzijn. Andere buurtwerkers merken op dat zij, door de invoering van Buurtwelzijn, in hun beleving juist meerdere aanspreekpunten hebben. Zij hebben, naast het contact met hun leidinggevende van het buurtteam, ook nog steeds veel te maken met de leidinggevende van hun eigen organisatie. Voor zaken die niet rechtstreeks verband houden met de uitvoering van Buurtwelzijn, bijvoorbeeld stadsbrede projecten en werkinhoudelijke vragen, benaderen zij vaak nog steeds de leidinggevende van hun eigen organisatie.

Door een deel van de buurtwerkers wordt aangegeven dat de speelruimte die zij ervaren in de uitvoering van het welzijnswerk in de loop der tijd is afgenomen. Waar zij bij de start van Buurtwelzijn als zelfsturend team opereerden, is de rol van de manager nu aangescherpt. De managers zouden volgens hen meer vertrouwen moeten hebben in de professionals op uitvoerend niveau en hen hierin meer speelruimte moeten geven.

### **Verloop samenwerking**

In de interviews wordt opgemerkt dat de samenwerking tussen de drie welzijnsinstellingen door de invoering van Buurtwelzijn is versterkt. Door het werken in integrale buurtteams, waarin de verschillende welzijnsorganisaties zijn vertegenwoordigd, zijn de organisaties beter in staat om over hun grenzen heen te kijken en gebruik te maken van elkaars kennis, expertise en netwerk in de wijk. De mate waarin de samenwerking is toegenomen, verschilt per wijk. Zo werkten de buurtwerkers van de verschillende organisaties in Lewenborg ook voor de invoering van Buurtwelzijn al intensief samen. Toch is ook hier de samenwerking tussen de welzijnsinstellingen versterkt.

Deze intensivering van de samenwerking wordt door de werkers gewaardeerd. Volgens verschillende geïnterviewden schuiven de werkzaamheden van de diverse organisaties in de huidige organisatiestructuur logischer in elkaar. Wel wordt door professionals opgemerkt dat het voor de uitvoering van Buurtwelzijn van belang is dat de buurtwerkers beschikken over voldoende mandaat, waardoor zij snel en efficiënt kunnen werken. Hierin is nog winst te behalen.

### *Huisvesting*

Verschillende professionals merken op dat huisvesting van de drie partijen uit het consortium op één locatie in de wijk een belangrijke voorwaarde is voor efficiënte samenwerking. Wanneer de teams ook fysiek een locatie delen, komt dit de samenwerking en de ontwikkeling van Buurtwelzijn ten goede (zie ook Rapportage Buurtwelzijn 2011). In twee van de onderzochte wijken is een dergelijke centrale locatie gerealiseerd, terwijl dit in de derde wijk nog niet het geval is.

## **Positie Humanitas**

Humanitas neemt een bijzondere plaats en rol in binnen het consortium. Humanitas is onderdeel van een landelijke vereniging, waarin vrijwilligers centraal staan. De organisatiestructuur van Humanitas wijkt hierdoor af van de organisatiestructuur van Stiel en MJD, die een stedelijke functie hebben en voor een belangrijk deel werken met professionals. Humanitas heeft enkele betaalde krachten die als taak hebben om de vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren. Bij Stiel en MJD wordt de basis gevormd door betaalde krachten, die waar mogelijk worden bijgestaan door vrijwilligers en die vrijwilligers ondersteunen.

In tegenstelling tot de andere twee organisaties levert Humanitas geen leidinggevendende voor de buurtteams. Ook de rol van de medewerkers van Humanitas in het buurtteam verschilt van de rol van de buurtwerkers uit de andere twee organisaties. Voor de buurtteams levert Humanitas medewerkers Vrijwillige Thuishulp en Mantelzorgondersteuning (buurtwerkers VTHM). Deze medewerkers zijn gespecialiseerd in het ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers en vervullen in de uitvoering van Buurtwelzijn daardoor niet de beoogde brede rol als generalist, zoals de buurtwerkers van Stiel en MJD. Volgens sommige betrokkenen van Stiel en de MJD wordt het integraal werken bemoeilijkt door deze bijzondere positie van Humanitas. Zo conformeren medewerkers van Humanitas zich niet altijd aan de afspraken die in de buurtteams worden gemaakt. Ook nemen de buurtwerkers van Humanitas, mede vanuit hun visie dat zij (wegens beperkte tijd) overleggen en vergaderen zoveel mogelijk willen beperken, in sommige wijken niet deel aan teambijeenkomsten over Welzijn Nieuwe Stijl. De mate waarin dit tot knelpunten leidt verschilt per team en per medewerker.

Humanitas merkt op dat, ondanks afspraken hierover, gaandeweg de uitvoering van Buurtwelzijn meer van Humanitas werd verwacht. Zo werd van de buurtwerkers gevraagd dat zij meedachten over alle aspecten van het wijkplan, ook wanneer het niet hun eigen werkveld betrof. In 2011 heeft Humanitas een notitie opgesteld met als titel 'Humanitas, Pas op de plaats binnen Buurtwelzijn' om de bijzonder positie van Humanitas nogmaals te verhelderen. Volgens verschillende betrokkenen van de drie organisaties uit het consortium blijft het goed invullen van deze rol een aandachtspunt.

### *Meerwaarde Humanitas*

Door verschillende geïnterviewden wordt opgemerkt dat Humanitas, ondanks de bijzondere positie die zij inneemt, wel een grote toegevoegde waarde heeft voor de uitvoering van Buurtwelzijn. Zo beschikt Humanitas over veel kennis over de begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers, wat van groot belang is voor de goede uitvoering van Buurtwelzijn.

## **2.3 Samenwerking met overige partijen**

In deze paragraaf wordt ingegaan op de samenwerking tussen het consortium Buurtwelzijn en de overige partijen voor zorg, wonen en welzijn in de buurt. Het gaat

daarbij in eerste instantie om de circa 30 organisaties die zijn vertegenwoordigd in het samenwerkingsverband Zorgen voor Morgen. De drie organisaties in het consortium maken onderdeel uit van dit samenwerkingsverband. Naast de partners van Zorgen voor Morgen vormen ook de beheerders van wijkaccommodaties (verenigd in de Besturen Buurthuizen Organisatie Groningen) en de speeltuincentrale (Vereniging Speeltuin Centrale Groningen) belangrijke partners voor Buurtwelzijn.

### **Aanvankelijk weerstand**

De samenwerkingspartijen merken op dat de start van Buurtwelzijn aanvankelijk leidde tot weerstand bij de partners van het samenwerkingsverband Zorgen voor Morgen. Voor deze partners was niet duidelijk waarom juist deze drie organisaties uit het samenwerkingsverband - Stiel, MJD en Humanitas - werden gevraagd voor Buurtwelzijn en de andere partijen niet. Ook geven de samenwerkingspartners van Zorgen voor Morgen aan dat zij onvoldoende bij de besluitvorming over Buurtwelzijn zijn betrokken. Door deze partijen meer bij de implementatie van Buurtwelzijn te betrekken was het volgens hen mogelijk geweest meer gebruik te maken c.q. aan te sluiten bij de faciliteiten die in de wijk al aanwezig waren.

De aanvankelijke weerstand bij ketenpartners werd volgens meerdere geïnterviewden versterkt door de concurrentie tussen de verschillende partijen. De drie partijen in het consortium kregen een bijzondere positie toegewezen als uitvoerders van Buurtwelzijn en ontvingen hiervoor bovendien extra financiële middelen. Sommige organisaties in de wijk voelden zich in het begin bedreigd in hun bestaansrecht, te meer omdat enkele van deze organisaties in diezelfde periode door wijzigingen in financieringsstromen juist personeel moesten ontslaan.

### **Verloop samenwerking**

Ondanks de aanvankelijke frictie verloopt de samenwerking tussen de partijen in het consortium en de overige partners van Zorgen voor Morgen volgens de meeste geïnterviewden nu (najaar 2012) redelijk goed. De verschillende organisaties weten elkaar goed te vinden. Er zijn verschillende gezamenlijke initiatieven ontwikkeld waar de betrokken werkers enthousiast over zijn. Een voorbeeld hiervan is de Vlindertuin in Lewenborg, die fungeert als dagbestedingsproject voor cliënten van de NOVO en tevens als ontmoetingsplaats voor andere buurtbewoners.

De vertegenwoordigers van Zorgen voor Morgen merken op dat de doelgroep van het samenwerkingsverband door Buurtwelzijn is verbreed, hetgeen is geïnitieerd door de gemeente. Waar Zorgen voor Morgen alleen gericht was op gehandicapten en ouderen, worden nu door Buurtwelzijn ook andere groepen in de wijk bereikt en/of wordt samenwerking gezocht met instanties voor andere doelgroepen. De buurtwerkers spelen een positieve rol bij het tot stand brengen van deze samenwerking. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking tussen NOVO (één van de partijen van Zorgen voor Morgen) en Lentis. Beiden hadden een apart project voor dagbesteding in de wijk. Deze projecten zijn op initiatief van een buurtwerker samengebracht.



Hoewel de samenwerking tussen het consortium en de overige partijen van het samenwerkingsverband Zorgen voor Morgen over het geheel genomen dus is verbeterd, verschilt de intensiteit van de samenwerking per wijk. In één van de onderzochte wijken merken de vertegenwoordigers van Zorgen voor Morgen op dat zij door het consortium nog onvoldoende bij de besluitvorming van Buurtwelzijn betrokken worden. Zo heeft de Plangroep Zorgen voor Morgen niet de gelegenheid gehad mee te denken over het wijkplan, terwijl dit volgens de betrokkenen uit de Plangroep wel zinvol was geweest.

De samenwerking tussen de partijen in het consortium en de wijkaccommodaties en de speeltuincentrale is versterkt door de samenstelling van de klankbordgroep Ontmoeting en Participatie, waarin deze partijen zijn vertegenwoordigd. Via deze klankbordgroep worden zij betrokken c.q. geconsulteerd bij het ontwikkelen van projecten en activiteiten in de wijk. De samenwerking is wel nog steeds voor verbetering vatbaar, bijvoorbeeld waar het gaat om afstemming met al bestaande activiteiten. Zo komt het voor dat twee vergelijkbare activiteiten naast elkaar worden georganiseerd, namelijk vanuit de accommodatie en vanuit Buurtwelzijn.

Gezien de raakvlakken tussen het werkterrein van WerkPro en Buurtwelzijn, is de samenwerking met WerkPro in de loop van 2012 geïntensiveerd. Het gaat daarbij met name om de functie Ontmoeting en participatie en de functie Activering en ondersteuning.

## **2.4 Uitvoering Buurtwelzijn**

Deze paragraaf beschrijft aan de hand van de vijf functies van Buurtwelzijn hoe de uitvoering van Buurtwelzijn in de wijken Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen in de praktijk verloopt. Achtereenvolgens wordt ingegaan op: informatie en advies; ontmoeting en participatie; signalering; activering en ondersteuning; en vrijwillige en professionele zorgondersteuning.

### **Informatie en advies**

De informatie- en adviesfunctie van Buurtwelzijn komt in de praktijk tot uiting in de vorming van Steun- en informatiepunten (Stips). Bij deze Stips, die bemenst worden door geschoolde vrijwilligers, kunnen bewoners terecht voor allerlei vragen over wonen, welzijn, zorg en financiën.

Volgens het merendeel van de geïnterviewden vormen Stips, zoals beoogd, in de praktijk inderdaad een laagdrempelige voorziening voor alle burgers in de wijk. Het aantal Stip-vrijwilligers is gegroeid en ook weten burgers Stips volgens de professionals steeds beter te vinden voor vragen en advies. De ingebruikname van de internetpagina<sup>2</sup>, waar veel informatie digitaal beschikbaar is, heeft de bekendheid en het bereik van Stips bovendien verder vergroot. Wel wordt opgemerkt dat het functioneren van Stip afhankelijk is van de fysieke locatie ervan. Volgens betrokkenen

---

<sup>2</sup> [www.stip-groningen.nl](http://www.stip-groningen.nl)

is het van belang dat Stip wordt gehuisvest op een bruisende locatie, die voor iedereen laagdrempelig toegankelijk is. In één van de wijken was Stip aanvankelijk gehuisvest in een zorgcentrum, maar deze locatie bleek niet geschikt om als bruisend hart te fungeren. Stip is in deze wijk daarom ook verplaatst naar een activiteitscentrum.

Stips dienen niet alleen als front-office voor de partners van Buurtwelzijn, maar ook voor de andere partners van het samenwerkingsverband Zorgen voor Morgen. Volgens enkele vertegenwoordigers van Zorgen voor Morgen is dat in de praktijk nog onvoldoende het geval. Daarnaast merken enkele professionals op dat bewoners Stips veelal ervaren als nieuwe organisatie in de wijk in plaats van als front-office voor de bestaande organisaties.

### *Belasting vrijwilligers*

In sommige wijken zijn de baliefunctie c.q. inloopsprekuren van Stiel en MJD in Stips geïntegreerd. De vrijwilligers van Stips fungeren daardoor niet alleen als verstreker van informatie over wonen, welzijn, zorg en financiën, maar tevens als eerste aanspreekpunt voor burgers met zeer uiteenlopende vragen en problemen op het terrein van welzijn en maatschappelijk werk. Indien nodig kunnen de vrijwilligers voor deze burgers vervolgens een afspraak maken met een buurtwerker of de burgers doorverwijzen naar een andere instantie. Om deze taak goed te kunnen vervullen is het van belang dat vrijwilligers goed worden geschoold en ondersteund, zodat zij in staat zijn in te schatten wanneer en naar wie ze moeten doorverwijzen. Volgens betrokkenen is deze scholing en ondersteuning momenteel al goed geregeld. Wel wordt door professionals opgemerkt dat, door de noodzaak van intensieve ondersteuning, het inzetten van vrijwilligers minder goedkoop is dan vaak wordt gedacht. De gemeente geeft overigens aan dat dit ook nooit zo bedoeld is. Bovendien zou uit onderzoek naar Stips blijken dat de vrijwilligers in de front-office wat betreft benaderingswijze, tijdsinvestering en geboden hulp door de Stip-bezoekers iets beter gewaardeerd worden dan beroepskrachten in de front-office.

Ondanks de scholing en ondersteuning vragen sommige professionals zich af of het wenselijk is om vrijwilligers van Stips ook in te zetten als eerste aanspreekpunt voor de inloopsprekuren van MJD en Stiel. In diverse interviews is aan de orde gekomen dat deze rol door vrijwilligers als een zware belasting kan worden ervaren.<sup>3</sup> Ook merken verschillende professionals op dat burgers met complexe problemen liever direct willen spreken met een professional, in plaats hun problemen eerst met een vrijwilliger te delen. Volgens hen speelt ook privacy hierbij een rol: het risico bestaat dat bewoners zich minder snel met hun problemen bij Stip melden, wanneer zij te woord worden gestaan door een vrijwilliger die zij kennen uit de buurt.

### **Ontmoeting en participatie**

De functie ontmoeting en participatie is gericht op het aanbieden van activiteiten aan bewoners in de wijk. Deze functie vormt volgens betrokkenen een belangrijk onderdeel van Buurtwelzijn.

---

<sup>3</sup> De ervaringen van de vrijwilligers zelf komen aan de orde in hoofdstuk 3.

Verschillende professionals merken op dat het hierbij van belang is dat de buurtwerker de burgers en vrijwilligers stimuleert om zelf activiteiten te ontplooiën. De buurtwerker heeft hierin met name een ondersteunende en faciliterende rol en fungeert als aanjager van initiatieven. Hoewel sommige buurtwerkers moeten wennen aan deze rol, wordt over het algemeen opgemerkt dat het ondersteunen en faciliteren van vrijwilligers die activiteiten organiseren goed verloopt en dat het heeft geleid tot verschillende nieuwe mogelijkheden voor ontmoeting. Ook wordt er volgens betrokkenen meer gebruik gemaakt van collectieve voorzieningen.

Diverse geïnterviewden merken op dat het bij het organiseren van activiteiten van belang is dat de buurtwerkers niet alleen vanuit de buurtcentra werken, maar ook samenwerken met c.q. gebruik maken van andere wijkaccommodaties en (ruimtes van) zorginstellingen, kerken en scholen. Door de eerder genoemde klankbordgroep Ontmoeting en Participatie, waarin onder meer de wijkaccommodaties en speeltuincentrale zijn vertegenwoordigd, is deze samenwerking versterkt. Volgens betrokkenen weten de verschillende organisaties elkaar inmiddels beter te vinden en maken ze meer gebruik van elkaars accommodaties.

### **Signalering**

Bij de functie signalering gaat het om het vroegtijdig herkennen van problemen bij bewoners in de wijk en, waar mogelijk, het inzetten van het netwerk van bewoners en/of het inzetten van vrijwilligers om deze problemen het hoofd te bieden. Volgens verschillende professionals verloopt de invulling van deze functie van Buurtwelzijn in de praktijk goed. In verschillende wijken hebben de buurtteams huis-aan-huis-acties uitgevoerd, waarbij de buurtwerkers in een bepaalde straat huis-aan-huis bewoners actief benaderen. Problemen bij bewoners worden op deze manier vroegtijdig gesignaleerd. In de signaleringsfunctie wordt de integrale aanpak van Buurtwelzijn volgens betrokkenen duidelijk zichtbaar. Door samen te werken en gebruik te maken van elkaars kennis en expertise kunnen problemen vroegtijdig worden gesignaleerd en kunnen bewoners bovendien zo nodig laagdrempelig worden doorverwezen naar de juiste professionals.

Belangrijk voor de signaleringsfunctie is de zichtbaarheid van de werkers in de wijk. De buurtwerkers dienen een laagdrempelig en herkenbaar aanspreekpunt te zijn voor bewoners. Volgens verschillende geïnterviewden is de zichtbaarheid van de buurtwerkers toegenomen door hun outreachende manier van werken. Wel wordt opgemerkt dat de bekendheid van de werkers bij bewoners in sommige buurtteams nadelig is beïnvloed door personeelwisselingen.

### **Activering en ondersteuning**

De functie activering en ondersteuning is gericht op activeren van burgers door ze te stimuleren elkaar te ondersteunen als mantelzorger of vrijwilliger.

Volgens betrokkenen is het aantal vrijwilligers in de wijk sinds de invoering van Buurtwelzijn gestegen en wordt er veel gebruik gemaakt van vrijwillige diensten. Als voorbeelden worden de Hulp- c.q. Klussendienst en Orde in de paperassen genoemd.

Bewoners worden daarnaast zo mogelijk gekoppeld aan vrijwilligers of andere buurtbewoners, zodat ze elkaar kunnen helpen. Een voorbeeld dat genoemd wordt is het koppelen van een bewoner in een sociaal isolement aan een bewoner die slecht ter been is. Deze eerste bewoner kan de tweede helpen met boodschappen doen, waarmee tevens zijn eigen sociale isolement vermindert.

Wel geven sommige professionals aan dat het netwerk rond een bewoner soms te zwak is om als steunsysteem te kunnen fungeren, waardoor het inschakelen van het netwerk niet in alle gevallen tot de mogelijkheden behoort. Ook merken verschillende professionals op dat de mogelijkheden en capaciteiten van vrijwilligers niet overschat dienen te worden. Een deel van de vrijwilligers behoort zelf tot de groep kwetsbare burgers en behoeft intensieve begeleiding. Het werven en behouden van vrijwilligers die zelfstandiger kunnen werken vormt dan ook een belangrijk aandachtspunt, zodat er een goede balans ontstaat.

Buurtwerkers geven daarnaast aan dat ze merken dat sommige bewoners moeten wennen aan de nieuwe benaderingswijze, waarin de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid van burgers. Deze bewoners verwachten juist dat de buurtwerkers hen meer uit handen nemen, terwijl dat niet meer het geval is.

### **Vrijwillige en professionele zorgondersteuning**

Bij de uitvoering van de functie vrijwillige en professionele zorgondersteuning is het volgens de betrokkenen met name van belang dat de doorverwijzing van vrijwilligers naar werkers of specialistische hulp goed verloopt. Als de problematiek voor de vrijwilliger of mantelzorger te zwaar wordt, moeten zij weten waar ze kunnen aankloppen voor hulp. Buurtwerkers moeten op hun beurt goed in staat zijn in te kunnen schatten wanneer ze specialistische hulp moeten inschakelen. De geïnterviewde professionals geven aan dat dit in de praktijk goed verloopt. De vrijwilligers en mantelzorgers worden begeleid door een professionele begeleider (één van de buurtwerkers). Indien nodig kunnen mantelzorgers die overbelast zijn of dreigen te worden met voorrang worden doorverwezen naar speciaal hiervoor opgeleide maatschappelijke werkers binnen de MJD.

## **2.5 Externe factoren**

In de interviews zijn verschillende externe factoren aan de orde gekomen, die de implementatie en de uitvoering van Buurtwelzijn beïnvloeden. In deze paragraaf wordt ingegaan op vier factoren die meerdere geïnterviewden noemen.

Ten eerste merken veel geïnterviewden op dat op korte termijn (opnieuw) moet worden bezuinigd op het welzijnswerk in Groningen. Deze bezuinigingen zullen gevolgen hebben voor de samenstelling van de buurtteams. De betrokkenen vrezen dat deze personeelwisselingen ten koste zullen gaan van de continuïteit en de herkenbaarheid van de werkers in de wijk.

Men verwacht dat, naast de bezuinigingen, ook de op handen zijnde wijzigingen in de systematiek van financiering invloed hebben op de uitvoering van het welzijnswerk. Als voorbeeld hiervan wordt de overheveling van de AWBZ naar de Wmo genoemd, waarmee gemeenten verantwoordelijk worden voor de zorg voor licht dementerenden, psychiatrisch patiënten en verstandelijke gehandicapten.

Ook komt in veel interviews de ontwikkeling van Sociale Teams in Groningen aan de orde. Voor geen van de geïnterviewden is duidelijk hoe de Sociale Teams en de buurtteams zich precies tot elkaar zullen gaan verhouden. Wel zullen de werkzaamheden van de Sociale Teams volgens de betrokkenen deels overlappen met de werkzaamheden van de buurtteams. Bovendien zullen (enkele) werkers uit de buurtteams onderdeel gaan uitmaken van de Sociale Teams. Het is volgens verschillende geïnterviewden dan ook van groot belang dat de ontwikkeling van Sociale Teams en het Buurtwelzijn goed op elkaar worden afgestemd en naar de betrokkenen wordt gecommuniceerd.

Daarnaast wordt opgemerkt dat Groningen in verschillende opzichten voorloopt bij de invoering van Welzijn Nieuwe Stijl. Hoewel deze voortrekkersrol volgens de betrokkenen in principe is toe te juichen, geldt hier wel de wet van de remmende voorsprong. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van de functieomschrijving voor een buurtwerker als brede generalist. Landelijk is nog veel discussie over de invulling van deze functie, wat het werk van de werkgroep functie-ontschotting in Groningen bemoeilijkt.

## **2.6 Essentie Buurtwelzijn**

Aan de geïnterviewden is ook gevraagd wat volgens hen de essentiële onderdelen zijn van Buurtwelzijn. Zij geven aan dat de essentie van Buurtwelzijn een kanteling is in de werkwijze van het welzijnswerk, waarbij een groter beroep wordt gedaan op de verantwoordelijkheden van de burgers zelf. Het gaat volgens de betrokkenen om een omslag ten opzichte van de manier waarop het welzijnswerk was georganiseerd, waarbij de burgers veel uit handen werd genomen. In de nieuwe benaderingswijze wordt nadrukkelijk gekeken naar de mogelijkheden en kansen van burgers zelf en wordt nagegaan wat bewoners voor elkaar kunnen betekenen.

Ook de nadruk op de ontmoetingsfunctie is volgens de professionals een belangrijke meerwaarde van Buurtwelzijn. Sinds de uitvoering van Buurtwelzijn zijn volgens hen de mogelijkheden voor ontmoeting ook daadwerkelijk toegenomen.

Daarnaast noemen veel betrokkenen het integraal werken als belangrijk uitgangspunt van Buurtwelzijn. Welzijnsorganisaties werken in het kader van Buurtwelzijn intensief samen, waardoor buurtgericht kan worden gewerkt en alle aspecten van het welzijn gezamenlijk kunnen worden opgepakt. In het verlengde hiervan zien de betrokkenen het gebruik maken van elkaars expertise en het bundelen van de expertise van de verschillende organisaties als essentieel onderdeel van Buurtwelzijn.

Verschillende buurtwerkers merken daarbij overigens op dat deze wijze van werken niet geheel nieuw voor hen was. Zowel samenwerken met andere partijen als een beroep doen op de zelfredzaamheid van burgers gebeurde volgens hen in zekere mate ook al voordat Buurtwelzijn werd gestart. Wel hebben deze elementen door de invoering van Buurtwelzijn een nieuwe impuls gekregen.

In algemene zin wordt door de geïnterviewden opgemerkt dat Buurtwelzijn vanaf het begin organisch gegroeid is. Gaandeweg wordt de aanpak vormgegeven en waar nodig bijgeschaafd.

### **3. BEREIK EN ERVARINGEN BEWONERS**

In dit hoofdstuk wordt allereerst aandacht besteed aan de activiteiten die in de wijken worden georganiseerd en het bereik daarvan. Aan de hand van de ontvangen registratiegegevens van de drie Stips wordt ingegaan op de aantallen en soorten contacten van deze Stips. Vervolgens worden op basis van de enquêtes onder bewoners hun ervaringen met Buurtwelzijn behandeld aan de hand van de vijf functies van Buurtwelzijn, te weten: informatie en advies; ontmoeting en participatie; signalering; activering en ondersteuning; en vrijwillige en professionele zorgondersteuning. Daar waar mogelijk wordt ook aandacht besteed aan de resultaten van de wijktafels “Gelukkig in de Buurt” die in juni 2012 hebben plaatsgevonden in Lewenborg en Vinkhuizen. Overigens wordt in dit hoofdstuk een schets gegeven van de ervaringen van de bewoners met Buurtwelzijn, aangezien met een beperkt en niet geheel representatief aantal bewoners is gesproken.<sup>1</sup>

#### **3.1 Activiteiten en bereik**

In deze paragraaf wordt op basis van de door het consortium opgestelde rapportages over de resultaten van buurtwelzijn in 2011 en het eerste half jaar van 2012 een beschrijving gegeven van de activiteiten en het bereik daarvan. Tevens wordt aan de hand van de ontvangen registratiegegevens (tot en met november 2012) ingegaan op de aantallen en soorten contacten van Stips in Corpus den Hoorn, Lewenborg en Vinkhuizen.

##### **Stip**

In 2011 zijn Stips nog sterker het centrale voorportaal geworden voor wijkbewoners die vragen hebben over wonen, welzijn, zorg en financiën. Het idee is dat Stip de plek in de wijk is voor informatie over regels, instellingen en activiteiten in de wijk, voor het leggen van contacten met wijkbewoners, voor het inschakelen van hulp op het gebied van wonen en zorg en voor het vinden van vrijwilligers of klusjes in de wijk.

Uit de ontvangen registratiegegevens blijkt dat het totaal aantal contacten van de drie Stips gezamenlijk tussen 2010 en 2012 (tot en met november) gestegen is van 1.523 naar 2.542 (tabel 3.1). Deze stijging doet zich met name voor in Lewenborg en Vinkhuizen. In Corpus den Hoorn is het aantal contacten daarentegen, na een stijging in 2011, gedaald in 2012. Het gaat hierbij zowel om face-to-face contacten als om contacten via email en telefoon. In Lewenborg en Corpus den Hoorn is zo'n 80% van de contacten face-to-face, terwijl 15% telefonisch is en 5% via email. In Vinkhuizen

---

<sup>1</sup> Voor een gedetailleerd beeld is een representatieve steekproef onder alle bewoners die gebruik maken van Buurtwelzijn noodzakelijk.

verloopt daarentegen meer dan de helft van de contacten via de telefoon (52%), gevolgd door face-to-face (41%) en via email (7%).

Tabel 3.1 Aantal contacten per Stip

	2010	2011	2012*
Corpus den Hoorn	333	526	261
Lewenborg	541	946	1.399
Vinkhuizen	649	544	882
<b>Totaal</b>	<b>1.523</b>	<b>2.016</b>	<b>2.542</b>

\* tot en met november

Stips in Corpus den Hoorn en Vinkhuizen worden vooral benaderd door 65-plussers (respectievelijk 74% en 73%), terwijl in Lewenborg het merendeel van de klanten (59%) tussen de 23 en 65 jaar is. Voor het eerste half jaar van 2012 is nagegaan op welke leefgebieden en onderwerpen de (hulp)vragen betrekking hebben. Een groot deel (45%) van de contacten heeft betrekking op het leefgebied welzijn en dan met name over de activiteiten (18%) in de wijken (tabel 3.2). Ruim een vijfde (22%) van de contacten heeft te maken met uitgifte en diensten, waarbij met name gaat om uitgifte van de Stadspas Mantelzorg (17%).

Tabel 3.2 Leefgebieden contacten Stip<sup>2</sup>

	Corpus den Hoorn		Lewenborg		Vinkhuizen		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Financiën	19	10	56	7	92	17	167	11
Vrijwilligerswerk	7	4	80	10	44	8	131	8
Welzijn	97	51	371	46	227	42	695	45
Wonen	27	14	27	3	47	9	101	7
Zorg	12	6	64	8	20	4	96	6
Diensten/uitgifte	27	14	206	26	107	20	340	22
<b>Totaal</b>	<b>189</b>	<b>100</b>	<b>804</b>	<b>100</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>1530</b>	<b>100</b>

### Activiteiten per wijk

Hieronder wordt per wijk een overzicht gegeven van de activiteiten die in 2011 en het eerste half jaar van 2012 hebben plaatsgevonden.

#### *Corpus den Hoorn*

Om een beter beeld te krijgen van de mate van eenzaamheid in de wijk is een wijktafelgesprek georganiseerd met 17 wijkbewoners. Daarnaast is de maatschappelijk buurtwerker actief op signalen van eenzaamheid afgegaan, waardoor meer kwetsbare bewoners in beeld zijn gekomen. Overigens vinden meerdere bewoners zichzelf niet eenzaam en zeggen bewust voor een meer geïsoleerd bestaan te kiezen.

Op het gebied van vrijwilligers zijn de volgende acties ondernomen:

- wijkbewoners zijn over vrijwilligerswerk geïnformeerd door het plaatsen van stukjes in de buurtkrant en het organiseren van een vrijwilligersmarkt;
- er is een training georganiseerd voor organisaties over het werven van vrijwilligers;

<sup>2</sup> In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van zowel de leefgebieden als de daarbij behorende onderwerpen.



- er zijn twee nieuwe ideeën opgezet voor buurtprojecten waar kwetsbare bewoners aan kunnen deelnemen, te weten een tuinteam en een soepmiddag.

Mede door deze acties hebben zich in het eerste half jaar van 2012 18 bewoners aangemeld voor vrijwilligerswerk.

In Corpus den Hoorn is een wijkbrede activiteitencommissie opgezet die werkt aan een vernieuwend aanbod van activiteiten in de wijk en de bestaande activiteiten op elkaar afstemt. Verder is het bezoektteam van Ons kent Ons actief de wijk ingegaan om (kwetsbare) bewoners op de hoogte te brengen van de activiteiten die in wijk plaatsvinden en na te gaan of de bewoners nog activiteiten missen. Mede op basis hiervan is de koffieochtend in de Confiance en de buurtsoep in de Immanuelkerk door de buurtwerker geïnitieerd. Vrijwilligers maken één keer per week soep voor een groep van ongeveer 25 bewoners. Tevens zijn door ondersteuning van de buurtwerker ontmoeting activiteiten (zoals wandelgroep, yogalessen en workshop kerststukjes maken) opgezet die ook geschikt zijn voor de doelgroep van NOVO.

### *Lewenburg*

Drie keer per jaar wordt de activiteitenladder uitgebracht. Deze ladder was in eerste instantie alleen bedoeld voor activiteiten die in het wijkcentrum Het Dok werden georganiseerd, maar om meer samenhang in het aanbod te creëren is ervoor gekozen om alle activiteiten uit de wijk erin op te nemen. Alle organisaties en vrijwilligersgroepen die activiteiten organiseren in de wijk, ook incidentele, is gevraagd deze aan te leveren bij de buurtwerker ontmoeting zodat deze op de activiteitenladder kunnen worden gezet.

Naar aanleiding van signalen vanuit de Klankbordgroep Ouderen Lewenburg over eenzaamheid en armoede, is het initiatief ontstaan voor een maandelijks low-budget 3-gangendiner in wijkcentrum Het Dok. De buurtwerker ontmoeting werkt samen met het wijkcentrum om het zogenoemde Kapiteinsdiner vorm te geven. Maandelijks nemen zo'n 60 bewoners deel aan het diner.

Op het gebied van vrijwilligers zijn de volgende acties ondernomen en resultaten behaald:

- er zijn tien organisaties bezocht om na te gaan of zij vrijwilligersplekken en/of leerwerkplekken hebben of kunnen creëren voor kwetsbare mensen;
- vrijwilligers van Orde in de Paperassen hebben 15 wijkbewoners ondersteund op het gebied van administratie en financiën;
- de Scheepsraad is ondersteunend bij het houden van straatschouwen, waarmee een beter inzicht is verkregen in wat er speelt in de verschillende straten en zijn bewoners geactiveerd;
- de hulpdienst is van start gegaan.

Wijkbewoners en organisaties zijn actief betrokken bij het organiseren van wijkactiviteiten zoals, een kerstmarkt en een wijkfestival.

### *Vinkhuizen*

In 2011 is voor de Wende een plan van aanpak gemaakt waarmee de ontmoetingsfunctie binnen het buurtcentrum wordt vergroot en de bewonersparticipatie wordt versterkt. Tevens is een begin gemaakt met het ondersteunen van de Buurt Speeltuinvereniging Vinkhuizen, is de multiculturele vrouwengroep Smaragd gestart waar vrouwen informatie en advies krijgen met als doel om binnen een half jaar actief aan activiteiten deel te nemen en is het vadercentrum voor allochtone mannen opgezet om de participatie van deze groep in de wijk te bevorderen.

Door middel van het structurele accommodatieoverleg tussen de instellingen en organisaties vindt er een betere afstemming plaats met betrekking tot het activiteitenaanbod. De bewoners worden op de hoogte gebracht van de activiteiten door advertenties in de wijkkrant en op de wijkwebsite en door het verspreiden van flyers.

Andere ondernomen acties en behaalde resultaten zijn:

- er zijn vier voorlichtingsavonden over regelgeving en voorzieningen georganiseerd;
- er zijn nieuwe bewoners zonder werk of dagbesteding actief geworden bij verschillende activiteiten;
- alle betrokken organisaties en bewoners van de Zandsteenlaan en Zilverlaan zijn persoonlijk benaderd om mee te werken aan een gezamenlijke aanpak om de overlast op een aantal pleinen te verminderen;
- er zijn ruim vijftig bewoners ondersteund om zelfstandig een activiteit te ontwikkelen.

## **3.2 Informatie en advies**

Van de 43 bewoners die zijn geënquêteerd zijn 19 bij één van de drie Stips aangesproken: 14 van hen werken daar als vrijwilliger, terwijl drie voor hulp naar Stip zijn toegekomen, één voor informatie en eveneens één om te praten met de aanwezige vrijwilligers.

Ruim drie kwart van de respondenten geeft aan op de hoogte te zijn van het bestaan van Stip. Bijna een derde is door één van de drie instellingen (MJD, Stiel en Humanitas) gewezen op het bestaan van Stip, terwijl een vijfde langs Stip is gelopen of gereden en hierdoor op de hoogte kwam van het bestaan van Stip (tabel 3.3).

Tabel 3.3 Wijze waarop men over Stip is geïnformeerd

	n	%
Via MJD, Stiel of Humanitas	11	30
Langs Stip gelopen of gereden	8	22
Lokale media	5	14
Folder in de bus	4	11
Buren, familie, vrienden	3	8
Poster of affiches in de wijk	2	5
Anders	4	11
Totaal	37	100

Van de 23 respondenten die niet als vrijwilliger werken in één van de Stips hebben tien het afgelopen jaar Stip één of meerdere keren bezocht. Alle tien respondenten zijn (zeer) tevreden over de hulp en/of informatie die ze hebben ontvangen van de Stip-medewerkers. De overige 13 respondenten die wel op de hoogte zijn van het bestaan van Stip zijn er in het afgelopen jaar niet geweest omdat ze geen (hulp)vraag hadden (negen respondenten) of daar geen behoefte aan hadden (vier respondenten).

Van de Stip-medewerkers wordt verwacht dat zij bij hulpvragen zoveel mogelijk uitgaan van de eigen kracht van de burgers en hun netwerk. Van de 14 vrijwilligers die zijn gesproken geven 11 aan dit inderdaad te doen. Dit gebeurt met name als mensen met een hulpvraag komen. Van de overige tien respondenten die het afgelopen jaar Stip hebben bezocht als bezoeker geeft één aan dat de Stipmedewerker heeft gevraagd of iemand uit zijn of haar omgeving kon helpen. Overigens is hier uiteindelijk geen gebruik van gemaakt.

Zowel de vrijwilligers als de respondenten die Stip het afgelopen jaar als klant hebben bezocht is gevraagd wat ze goed vinden aan Stip. De volgende punten zijn het meest genoemd: laagdrempelig; nuttige en bruikbare informatie; en vriendelijke medewerkers. Bijna de helft is tevreden over Stip zoals dat nu is en heeft geen verbeterpunten. Enkele (vier) Stipvrijwilligers geven aan dat de plek niet geschikt is omdat Stip in een open ruimte zit waardoor er weinig privacy is.

Ook in de wijktafels is men positief over Stip. Zo geeft één van de deelnemers aan dat via Stip is geregeld dat haar zoon huiswerkbegeleiding krijgt en dat zij door een student wordt geholpen met allerlei klusjes in huis. Een andere deelnemer was erg blij met de hulp van Stip bij haar financiën.

### 3.3 Ontmoeting en participatie

Drie kwart van de respondenten geeft aan wel eens activiteiten te bezoeken die worden georganiseerd in de wijk; drie kwart doet dit als bezoeker en een kwart als vrijwilliger. Drie bezoekers geven overigens aan wel eens meegeholpen te hebben bij het organiseren van een activiteit. Het bezoeken van een activiteit doen de respondenten met name op eigen initiatief. Door posters in de wijk, folders die ze in de bus krijgen of via Stip worden ze geïnformeerd over de in hun wijk georganiseerde activiteiten. De voornaamste reden om aan activiteiten deel te nemen is de sociale

contacten die men daar op doet. De negen respondenten die geen activiteiten bezoeken geven als voornaamste reden hier geen behoefte aan te hebben.

De respondenten die wel eens een activiteit bezoeken, gaan onder andere naar de koffieochtend of de soepmiddag, cursussen en sportactiviteiten. Enkele respondenten geven daarnaast aan wel eens culturele activiteiten of voorlichtingsbijeenkomsten te bezoeken. Tijdens één van de wijktafels wordt door een deelnemer opgemerkt dat in Lewenborg een groot aanbod aan activiteiten is dat goed aansluit bij de wensen en behoeften van de bewoners. Deze activiteiten worden veelal opgezet met ondersteuning van Buurtwelzijn. De deelnemer geeft aan dat het van belang is dat er ondersteuning is van een professional; zij kunnen adviseren over hoe een activiteit dient te worden opgezet en via welke fondsen financiering mogelijk is.

### **Vernieuwde aanpak**

De respondenten is tevens gevraagd of zij het idee hebben dat sinds de invoering van de vernieuwde aanpak in 2010 er meer activiteiten zijn en of het aanbod gevarieerder is geworden. Een kwart vindt dat er inderdaad meer en gevarieerdere activiteiten worden georganiseerd in de wijken. Daarnaast heeft eveneens een kwart het idee dat de buurtbewoners meer worden betrokken bij de programmering van de activiteiten. Overigens geeft een tiende aan dat zij op de hoogte zijn van het bestaan van de buurtwerker Ontmoeting.

Een derde van de respondenten heeft gemerkt dat het welzijnswerk de afgelopen jaren is veranderd. Met name het meer inzetten van vrijwilligers wordt genoemd als één van de veranderingen. Volgens hen is dit op zich een goede ontwikkeling, maar het ontbreekt hierdoor ook wel eens aan deskundigheid. Enkele respondenten vinden dat er steeds meer op de vrijwilligers afkomt, met name op de Stipvrijwilligers. Zoals ook al in hoofdstuk 2 is vermeld is de doelgroep verbreed van alleen ouderen en chronisch zieken naar alle wijkbewoners (23+). Daarnaast is (of wordt) de eerste opvang van de MJD geïntegreerd in Stip, waardoor bewoners met zwaardere problematiek ook bij Stip komen. De vragen en problemen van deze bewoners zijn echter vaak niet geschikt voor vrijwilligerswerk. De scheidslijn tussen het werk van een vrijwilliger en professional wordt daardoor steeds dunner.

## **3.4 Signalering**

Twaalf respondenten hebben het afgelopen jaar contact gehad met een buurtwerker (negen) of vrijwilliger (twee), terwijl één respondent met beide contact heeft gehad. De gesprekken vonden voornamelijk thuis (vier) of bij Stip (vier) plaats. Om na te gaan hoe de contacten tot stand zijn gekomen is gevraagd of de respondenten zelf het initiatief hebben genomen of dat een buurtwerker naar hen toe is gekomen zonder dat ze daar om hadden gevraagd. Het merendeel (acht) geeft aan dat men zelf contact heeft gezocht. Ze hebben bijna allemaal (tien) het contact als (zeer) prettig ervaren.

In de gesprekken met de buurtwerkers en vrijwilligers is onder meer aandacht besteed aan: vrijwilligerswerk (zes maal); wonen, huisvesting of woonomgeving (vijf maal); administratie/financiën (drie maal); en mantelzorg (drie maal). Vier respondenten zijn naar aanleiding van het contact zelf actief geworden als vrijwilliger, terwijl drie ondersteuning van een vrijwilliger hebben gekregen. Over het algemeen is men (zeer) tevreden (negen) over het resultaat van het contact. Tot slot geven vier respondenten aan dat zij met de vrijwilliger of buurtwerker hebben gesproken over hun sociale contacten. Bij twee van hen zijn hun sociale contacten veranderd mede doordat zij aan de slag zijn gegaan als vrijwilliger.

### **3.5 Activering en ondersteuning**

Voor de tussentijdse evaluatie is gesproken met 14 vrijwilligers van Stip. Daarnaast geven nog acht andere respondenten aan actief te zijn als vrijwilliger, waarvan drie tevens mantelzorger zijn. Van de overige 21 respondenten zijn vijf mantelzorger, terwijl 16 niet actief zijn als vrijwilliger of mantelzorger. Negen vrijwilligers doen het vrijwilligerswerk via de MJD, zes via Stiel, drie via Humanitas, terwijl één respondent actief is als vrijwilliger bij Stichting Le Roy. De overige drie respondenten geven aan vrijwilligerswerk via Stip te doen. De meeste (19 van de 22) vrijwilligers zijn uit zichzelf vrijwilligerswerk gaan doen.

Over het algemeen weten de vrijwilligers wanneer en naar wie ze mensen kunnen doorverwijzen als dat nodig is. Wanneer het voor hen niet duidelijk is, is meestal een professional in de buurt die hen kan helpen.

Ruim drie kwart van de respondenten die vrijwilliger of mantelzorger zijn krijgen ondersteuning en/of scholing. Het gaat hierbij voornamelijk om cursussen (17 van de 21) en ervaringsbijeenkomsten (10 van de 21). Over het algemeen is men tevreden over deze ondersteuning en scholing. Eén respondent is niet tevreden omdat de scholingen te algemeen zijn. Van de zes respondenten die geen ondersteuning of scholing krijgen geven vier aan hier ook geen behoefte aan te hebben.

In hoofdstuk 2 is al aangegeven dat de mogelijkheden en capaciteiten van vrijwilligers niet overschat (en ook niet onderschat) dienen te worden. De vrijwilligers is daarom gevraagd of zij het gevoel hebben dat ze wel eens worden overvraagd. Drie kwart van de 22 gesproken vrijwilligers zegt dat dit niet het geval is. Van de vier respondenten die zich wel eens overvraagd voelen, geven drie personen aan dat dit soms gebeurt, terwijl één persoon aangeeft dat dit vaak het geval is.

Aan de wijktafels hebben ook enkele vrijwilligers deelgenomen. Zij vinden het vrijwilligerswerk dankbaar werk. Een bijkomend voordeel is dat men door het vrijwilligerswerk veel mensen uit de wijk ontmoet.

### **3.6 Vrijwillige en professionele ondersteuning**

Om na te gaan hoe de verhouding is tussen de formele en informele hulp die men ontvangt, is gevraagd of en van wie men het afgelopen jaar zorg of hulp heeft ontvangen. Veertien respondenten hebben het afgelopen jaar zorg of hulp ontvangen van één of meerdere personen. Twaalf hebben die ontvangen van een zorginstelling, vier van een vrijwilliger en twee van familie of vrienden. De helft (zeven) heeft zelf initiatief genomen voor de zorg of hulp, terwijl bij drie respondenten dit via een zorginstelling is gegaan, bij twee via Humanitas, bij één via een buurtwerker en bij eveneens één via familie of kennissen.

Alle vier respondenten die hulp van een vrijwilliger hebben gehad geven aan dat die vrijwilliger heeft gevraagd of er mensen in hun omgeving zijn die de benodigde hulp of zorg kunnen bieden. Bij geen enkele respondent is hier uiteindelijk gebruik van gemaakt. De redenen hiervoor zijn dat het niet nodig bleek te zijn (twee) of dat de respondent geen mensen in zijn/haar omgeving heeft die hen kan helpen (twee).

## 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de tussentijdse evaluatie van Buurtwelzijn door bureau INTRAVAL in opdracht van de gemeente Groningen besproken. Het doel van de evaluatie is te leren van de ervaringen tot nog toe, waarbij de resultaten zullen worden gebruikt voor toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen. Hieronder worden per hoofdvraag de conclusies puntsgewijs weergegeven, gevolgd door de succesfactoren en leerpunten.

### 4.1 Consortiumaanpak

*Hoe verloopt de consortiumaanpak?*

#### **Implementatie**

- Buurtwelzijn kende een snelle start (in de zomer), waardoor bij zowel (nieuwe) medewerkers als partners onduidelijkheden ontstonden over de veranderingen die in het kader van Buurtwelzijn plaats zouden gaan vinden.
- De afspraken zijn vooraf op directieniveau gemaakt (top-down) en onvoldoende gecommuniceerd binnen de organisaties, waardoor op uitvoerend niveau in het begin onduidelijkheid bestond.

#### **Rol gemeente**

- De voorttrekkersrol van de gemeente op het gebied van Welzijn Nieuwe Stijl wordt als positief gewaardeerd.
- De communicatie tussen de gemeente, het consortium, de betrokken partijen in de wijk en de burgers is niet optimaal verlopen. Hoewel de gemeente behoorlijk heeft geïnvesteerd in deze communicatie, is dit door de betrokkenen niet zo ervaren.
- Verkokering binnen de gemeentelijke organisatie werkt belemmerend op de in- en uitvoering van nieuwe ontwikkelingen.

#### **Consortiumaanpak**

- De samenwerking tussen de drie partners in het consortium is door de invoering van Buurtwelzijn versterkt. De organisaties zijn beter in staat gebruik te maken van elkaars kennis, expertise en netwerk in de wijk. Dit kan nog verder worden verbeterd, onder meer door de overlap van werkzaamheden nog meer te reduceren.
- De functieontschotting levert bij een deel van de buurtwerkers weerstand op, omdat het vakmanschap van de functie volgens hen dreigt te verdwijnen. Anderen zijn daarentegen juist positief over het werk als generalist.
- De buurtwerkers beoordelen de aansturing door één gezamenlijke leidinggevende wisselend. Ook over de ruimte die de buurtwerkers ervaren voor het ontwikkelen van eigen initiatieven bestaan bij de buurtwerkers verschillende ideeën.
- MJD en Stiel werken voornamelijk met professionals die waar mogelijk worden bijgestaan door vrijwilligers, terwijl bij Humanitas primair met vrijwilligers wordt gewerkt die worden ondersteund en gefaciliteerd door enkele professionele krachten.

Gezien deze verschillen in organisatiestructuur zijn binnen het consortium afspraken gemaakt over de rol die de instellingen bij de uitvoering van Buurtwelzijn innemen.

- Huisvesting van de drie partijen uit het consortium op één locatie in de wijk is een belangrijke voorwaarde voor efficiënte samenwerking.

### **Samenwerking overige betrokkenen**

- Gezien de wijze van opdrachtverstrekking en –financiering was er aanvankelijk sprake van enige weerstand bij de verschillende partijen voor zorg, wonen en welzijn in de buurt. Door het nog meer betrekken van deze partijen in de beginfase had deze weerstand deels weggenomen kunnen worden, alhoewel het maken van keuzes altijd negatieve consequenties met zich mee kan brengen voor één of meerdere partijen.
- De samenwerking tussen het consortium en de andere partijen voor zorg, wonen en welzijn is tot stand gekomen of - waar deze al bestond – geïntensiveerd. De buurtwerkers spelen een belangrijke rol bij het tot stand brengen van deze samenwerking.

### **Uitvoering**

- Stips zijn laagdrempelige voorzieningen in de wijk geworden.
- De fysieke locatie van Stip is belangrijk voor het bereiken van zoveel mogelijk wijkbewoners.
- Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van diverse diensten, zoals de Hulp- c.q. Klussendienst. Ook is het aantal vrijwilligers in de wijken toegenomen.
- Bij de inzet van vrijwilligers is het belangrijk rekening te houden met de capaciteiten van de vrijwilligers en de ondersteuning die zij nodig hebben.
- Door Buurtwelzijn is er meer aandacht gekomen voor ontmoeting en zijn de mogelijkheden hiertoe verbeterd.
- De signalering in de wijken is verbeterd en daarmee ook de zichtbaarheid van de buurtwerkers.

### **Externe factoren**

- De verhouding tussen de Sociale Teams en Buurtwelzijn is (nog) onduidelijk.
- De op handen zijnde bezuinigingen en voorgenomen wijzigingen in de systematiek van subsidiëring kunnen gevolgen hebben voor de invulling en continuïteit van het welzijnswerk.

## **4.2 Ervaringen bewoners**

<p><i>Welke ervaringen hebben wijkbewoners die contact hebben (gehad) met Buurtwelzijn met deze werkwijze?</i></p>
--

### **Informatie en advies**

- De bewoners weten Stip steeds beter weten te vinden; het aantal contacten van de Stips in de drie onderzochte wijken is toegenomen van 1.523 in 2010 naar 2.542 in 2012 (tot en met november).
- Ruim drie kwart van de respondenten is op de hoogte van het bestaan van Stip, 14 van hen werken daar als vrijwilliger.



- De respondenten die Stip het afgelopen jaar als bezoeker hebben bezocht zijn (zeer) tevreden over de hulp en/of informatie die ze hebben ontvangen.
- Positieve aspecten van Stips zijn de laagdrempeligheid, de vriendelijke medewerkers en het krijgen van nuttige en bruikbare informatie.
- De locatie van Stip is belangrijk; het moet niet een open ruimte zijn waardoor er weinig privacy is, maar het moet wel laagdrempelig zijn. De locatie van Stip kan derhalve het beste een combinatie zijn van een open ruimte en enkele aparte (spreek)kamers.
- Door de uitbreiding van de doelgroep en de integratie van de MJD in Stip komen bewoners met andersoortige vragen en problemen bij Stip. De vraag is of de vrijwilligers wel altijd de aangewezen personen zijn om deze te behandelen.

### **Ontmoeting en participatie**

- Drie kwart van de respondenten bezoekt wel eens activiteiten die worden georganiseerd in de wijk; drie kwart als bezoeker en een kwart als vrijwilliger.
- Het bezoeken van de activiteiten doen de respondenten voornamelijk op eigen initiatief.
- Een kwart van de respondenten vindt dat door de vernieuwde aanpak er meer en gevarieerdere activiteiten worden georganiseerd.
- Het steeds meer inzetten van vrijwilligers is volgens de respondenten een goede ontwikkeling, maar hierdoor ontbreekt het wel eens aan kennis. Tevens wordt hierdoor de scheidlijn tussen vrijwilliger en professional steeds kleiner.

### **Signalering**

- Ongeveer een kwart van de respondenten heeft het afgelopen jaar contact gehad met een buurtwerker en/of vrijwilliger.
- Bijna iedereen is positief over het contact met buurtwerkers en/of vrijwilligers en het resultaat ervan.

### **Activering en ondersteuning**

- Ruim de helft van de respondenten is zelf actief als vrijwilliger of mantelzorger.
- Ruim drie kwart van hen krijgt ondersteuning of scholing in de vorm van cursussen en ervaringsbijeenkomsten.
- Als bijkomend voordeel van het vrijwilligerswerk worden de sociale contacten genoemd.

### **Vrijwillige en professionele ondersteuning**

- Ruim een kwart van de respondenten heeft het afgelopen jaar hulp of zorg ontvangen van één of meerdere personen. Bij bijna iedereen gaat het hierbij om hulp via een zorginstelling, met name thuiszorg.
- De helft heeft zelf hulp gezocht, terwijl dit bij de anderen door een zorginstelling, Humanitas, buurtwerker of familie is gedaan.

## **4.3 Succesfactoren en leerpunten**

Uit de tussentijdse evaluatie komen meerdere succesfactoren en leerpunten naar voren, die hieronder puntsgewijs worden weergegeven.

## **Succesfactoren**

- De wijze waarop Buurtwelzijn is vormgegeven en uitgevoerd heeft geleid tot een intensivering van de samenwerking, het meer gebruik maken van elkaars expertise en het meer hebben van korte lijnen tussen de instellingen.
- Gezien de verschillen in organisatiestructuur vervullen de partijen binnen het consortium elk hun eigen rol bij de in- en uitvoering van Buurtwelzijn.
- De samenwerking tussen de diverse partijen voor wonen, welzijn en zorg is geïntensiveerd.
- Stips hebben zich ontwikkeld tot een laagdrempelige voorziening in de wijk waarmee steeds meer bewoners contact hebben.
- Bij en door Buurtwelzijn wordt meer uitgegaan van de eigen kracht van burgers in plaats van zich afhankelijk op te stellen van welzijnswerkers.
- De buurtwerkers zijn steeds zichtbaarder in de wijk. Hierdoor wordt het voor bewoners duidelijker bij wie ze met hun vragen en problemen terecht kunnen.
- Er is nu meer aandacht en er zijn meer mogelijkheden voor ontmoeting, waardoor de participatie van bewoners kan toenemen.
- Het aantal vrijwilligers is toegenomen, hetgeen betekent dat de maatschappelijke participatie van de bewoners is vergroot.
- Er is nu sprake van een betere signalering, waardoor meer kwetsbare bewoners worden bereikt.

## **Leerpunten**

- Een betere communicatie en meer interactie tussen partijen vooraf kan weerstand in de beginfase voorkomen c.q. reduceren.
- Wanneer alle leden van een buurtteam ook fysiek een locatie delen, komt dit de samenwerking en de ontwikkeling van Buurtwelzijn ten goede.
- De specifieke en onderscheidende rol en functie van Humanitas ten opzichte van die van de MJD en Stiel is een blijvend aandachtspunt.
- Interne afstemming tussen gemeentelijke beleidsdirecties kan stimulerend werken op de ontwikkeling van meer denken buiten de eigen kaders. Hierbij kan gedacht worden aan integraal werken op het gebied van jeugd, participatie en activering en gezondheid.
- Wellicht is het goed om gezien de ervaringen de leeftijdsgrens los te laten en de Centra voor Jeugd en Gezin en het jeugd- en jongerenwerk ook onderdeel te laten uitmaken van Buurtwelzijn. Dit bevordert de samenwerking en continuïteit binnen het welzijnswerk.
- Bij de aansturing van de buurtteams dient voldoende ruimte te worden gelaten voor de professional.
- Continuïteit in de personeelssamenstelling is van belang voor een goede uitvoering van Buurtwelzijn.
- Een deel van de vrijwilligers behoort zelf tot de groep kwetsbare burgers en heeft intensieve begeleiding. Het werven en behouden van vrijwilligers die zelfstandiger kunnen werken is daarom een belangrijk aandachtspunt, zodat een goede balans ontstaat.
- Gemeente en consortium moeten elkaar blijven stimuleren om Buurtwelzijn verder te ontwikkelen en in te vullen. De ontwikkeling van Buurtwelzijn is een organisch proces. Gaandeweg wordt de aanpak verder vormgegeven en waar nodig bijgeschaafd.
- Verandering heeft tijd nodig, ofwel: verandering in denken en werkwijze bij gemeente, welzijnsinstellingen en burgers kost tijd.

# BIJLAGE      LEEFGEBIEDEN EN ONDERWERPEN CONTACTEN STIP

Tabel 1 Leefgebieden en onderwerpen contacten Stip

	Corpus den Hoorn		Lewenborg		Vinkhuizen		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Financiën</b>	19	10	56	7	92	17	167	11
Belasting	14	7	47	6	66	12	127	8
Toeslagen	1	1	1	0	7	1	9	1
Eigen bijdrage zorg	1	1	1	0	5	1	7	0
(Bijzondere) bijstand	3	1	2	0	-	0	5	0
Schuldenproblematiek	-	0	-	0	5	1	5	0
Uitkering	-	0	3	0	5	1	8	1
Anders	-	0	2	0	4	1	6	0
<b>Vrijwilligerswerk</b>	7	4	80	10	44	8	131	8
Zoeken	5	3	67	8	41	8	113	7
Worden	2	1	13	2	3	0	18	1
<b>Welzijn</b>	97	51	371	46	227	42	695	45
Activiteiten	23	12	214	27	35	7	272	18
Afmelding huisbezoek	31	16	42	5	52	10	125	8
Mantelzorgondersteuning	10	5	22	3	11	2	43	3
Vervoer	6	3	10	1	13	2	29	2
Hulpdiensten	13	7	40	5	75	14	128	8
Educatie/instructie	-	0	16	2	13	2	29	2
Computergebruik	4	2	4	0	1	0	9	1
Adm. ondersteuning	5	3	8	1	13	2	26	2
Anders	5	3	15	2	14	3	34	2
<b>Wonen</b>	27	14	27	3	47	9	101	7
Huisvesting	12	7	15	2	35	7	62	4
Woningaanpassing	5	3	1	0	4	1	10	1
woonomgeving	10	5	11	1	6	1	27	2
Alarmering	-	0	-	0	2	0	2	0
<b>Zorg</b>	12	6	64	8	20	4	96	6
Huishoudelijk	5	3	4	0	9	2	18	1
Hulpmiddelen	4	2	5	1	7	1	16	1
Persoonlijke verzorging	3	1	55	7	4	1	62	4
<b>Diensten/uitgifte</b>	27	14	206	26	107	20	340	22
Opgave activiteit	1	1	59	7	3	1	63	4
Stadspas Mantelzorg	26	1	124	15	103	19	253	17
Ja/Nee sticker	-	0	21	3	-	0	21	1
Anders	-	0	2	0	1	0	3	0
<b>Totaal</b>	189	100	804	100	537	100	1530	100



