

Een blijvende werkwijze?

Een onderzoek naar de werkwijze van “Sterk!PWA” en de mogelijkheden tot voortzetting van die werkwijze.



Sterk!PWA
Sterk!PWA

Joëlle Rijksen- van Essen & Dicky Torn Broers

In opdracht van: Sterk!PWA Veenendaal

Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede

Afstudeerbegeleider: Wilfred Vollbehr

Eerste beoordelaar: Geert Jan Spijker

Inleverdatum: 17 mei 2016

Inhoud

Voorwoord	5
1. Inleiding op het onderzoek.....	6
1.1 Aanleiding en probleembeschrijving.....	6
Context en achtergrond van het project "Sterk!PWA"	6
Werkwijze team "Sterk!PWA"	6
Het probleem	7
1.2 Vraagstelling en doelstelling	8
1.3 Werkwijze en onderzoeksmethoden	9
Onderzoekstype	9
Verantwoording werkwijze	9
2. De werkwijze van het project "Sterk!PWA"	11
2.1 De werkwijze	11
Vorbereidende fasen.....	11
Gespreksinhoudelijke fasen	12
Afronden en/of overdragen	12
2.2 Samenvatting.....	13
3. Inhoudelijke werkwijze.....	14
3.1 Doelstellingen en doelgroep van de werkwijze van "Sterk!PWA"	14
Doelstellingen.....	14
Doelgroep van de werkwijze	15
3.2 Aanloop naar outreachend werken.....	15
3.3 Methodieken binnen de werkwijze.....	16
Achter de Voordeur-aanpak.....	16
ABCD methode	17
Leefgebieden	18
Dichterbij	21
Eropaf	23
Oplossingsgericht werken	23
Crisishulpverlening	24
3.4 Overige aspecten die invloed hebben op de werkwijze.....	25
Presentiebenadering	25
Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Welzijn Nieuwe Stijl.....	27
Het werken met studenten en docenten	30

3.5 Materiaal	30
Scoringssysteem leefbaarheidsmatrix.....	30
No Show kaart	31
Kleurensysteem en planbord	31
Looplijst en informatiemap	31
Gespreksformat	32
SPWA, Mens Centraal en Central Station.....	32
Werkwijzer.....	32
3.6 Overige randvoorwaarden	32
Kwaliteitsbewaking.....	32
Vertrouwen van samenwerkingspartners.....	32
Privacy	33
3.7 Samenvatting.....	33
4. De bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze van het project “Sterk!PWA”	36
4.1 Ontwikkeling van de werkwijze volgens samenwerkingspartners.....	36
4.2 Geleverde bijdrage aan de werkwijze	37
4.3 Wederkerigheid	37
4.4 Samenvatting.....	38
5. De mogelijkheden binnen het welzijnsaanbod	39
5.1 Belang van samenwerkingspartners bij de werkwijze	39
5.2 Wat samenwerkingspartners uniek vinden aan de werkwijze.....	39
5.3 Verbeterpunten en aanbevelingen voor de huidige werkwijze	40
5.4 Mogelijkheden.....	41
5.5 Ideeën.....	42
5.6 Bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze in de toekomst.....	42
5.7 Opvallende fragmenten.....	43
Rol van de gemeente.....	43
Werkwijze	43
Anders zijn	44
Onderdeel van Veens	44
Patrimonium.....	45
5.8 Samenvatting.....	45
6. Conclusies en aanbevelingen	46
6.1 Conclusies.....	46

6.2 Aanbevelingen	48
Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	50
7. Product- en procesevaluatie	51
7.1 Productevaluatie	51
7.1.1 SWOT	51
7.1.2 Doelstellingen.....	52
De doelstellingen voor dit onderzoek waren:	52
7.2 Procesevaluatie	53
Dankwoord en naschrift	55
Bibliografie	56
Bijlagen	61
Bijlage 1 Begrippenlijst	61
Bijlage 2 Brief.....	64
Bijlage 3 Crisisinstrument	65
Bijlage 4 Gespreksformat	67
Bijlage 5 Leefbaarheidsmatrix en scoringssysteem.....	73
Leefbaarheidsmatrix.....	73
Scoringssysteem	76
Bijlage 6 Werkwijzer	80
Bijlage 7 No Show kaart.....	103
Bijlage 8 Looplijst.....	104
Bijlage 9 Planbord.....	105
Bijlage 10 Managementinformatie SPWA.....	105
Bijlage 11 Signalenkaart	106
Bijlage 12 Interviewformat.....	109
Bijlage 13 Labelsysteem	111
Bijlage 14 Afstudeercontract.....	112

Voorwoord

“Nou, wat ik ook leuk vind, als je kijkt naar de projectkosten hè, dat kan je ook nog als pré meenemen: geef jullie een flatje, in het Schrijverspark was het een oude garagebox, geloof ik, maar daarna werd het een flatje, want zo zijn jullie gestart en hier heb je een flatje. Nou, laat die 700 in de maand kosten, met je spulletjes van de kringloopwinkel, een stel computers en je kan aan de slag! Nee, dus er zijn weinig projectkosten mee gemoeid. Hè, dat is een mooi afgerond geheel, je kan het zo ergens in een woning schuiven, in een flat, in een wijk waar het nodig is en dan dondert het niet in welke stad het gebeurt en je kan aan de slag.”

Duidelijk; deze persoon ziet er wel winst in. Maar “Sterk!PWA” houdt nog meer in dan ‘een flatje en spullen van de kringloopwinkel’. Waarom zijn er professionals die zomaar in een flat kantoor gaan houden? Wijkgericht hulpverleners is actueel en bedoeld om beter zicht te krijgen op spelende problematiek, zodat hier vroegtijdig op kan worden ingegrepen. Daarom zitten er vier bewonersadviseurs op PWA park 98. Maar wat doen zij daar nu precies?

In dit onderzoeksverslag wordt beschreven wat de precieze werkwijze van het project “Sterk!PWA” inhoudt. De bewonersadviseurs denken hiermee iets goeds in handen te hebben. Maar over twee jaar loopt de aanbesteding, waarin zij zijn meegenomen, af. En wat gaat er dan gebeuren met hun werkwijze, die ze zorgvuldig hebben opgebouwd? De bewonersadviseurs kunnen het zelf wel iets goeds vinden, maar welk belang hebben samenwerkingspartners eigenlijk? Hoe hebben zij bijgedragen aan de werkwijze van “Sterk!PWA” en zouden ze in de toekomst ook willen bijdragen? In het verlengde van een omschrijving van de werkwijze komen in dit onderzoeksverslag ook samenwerkingspartners aan het woord. Zodoende kan een toekomstbeeld gevormd worden voor de werkwijze van “Sterk!PWA”.

In dit onderzoeksverslag worden voorbeelden genoemd van cliëntsituaties. De namen in deze beschrijvingen zijn gefingeerd, zodat geen enkele casus te herleiden is tot een persoon of huishouden. Verder worden de hoofdstukken één en zes geschreven in de ‘wij’ vorm. Deze hoofdstukken beschrijven een proces van de onderzoekers en zijn daarom meer persoonlijk geformuleerd.

In de begrippenlijst¹ zijn de onderstreepte begrippen opgenomen.

¹ Zie voor de begrippenlijst bijlage 1.

1. Inleiding op het onderzoek.

1.1 Aanleiding en probleembeschrijving

Context en achtergrond van het project "Sterk!PWA"

Aan de hand van de leefbarometer van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werd het JES-gebied in 2009 aangewezen als probleemwijk in Veenendaal (Terpstra, 2010). Het JES-gebied bestaat uit de wijken Jan Roeck plantsoen, Engelenburg-Noord en Schrijverspark. Na aanvullend onderzoek door Patrimonium woonstichting in 2010 bleek de tevredenheid van bewoners over hun wijk een 4,8 te zijn op een schaal van 10 (Janse & Herder, 2010). De uitkomsten van deze onderzoeken waren reden voor de gemeente Veenendaal om het sociaal programma 'Kijk mijn Wijk' te starten in het JES-gebied. Het doel van dit programma was om het wonen en werken in het JES-gebied tot een hoger niveau te laten stijgen en de sociale cohesie te verbeteren. Aangezien dit niet voldoende effectief was, werd op 1 augustus 2011 het sociaal programma uitgebreid met het project Achter de Voordeur. Achter de voordeur had als doel om de sociale positie van de huishoudens en de leefbaarheid te verbeteren. (Boer & Koytek, 2012) Het sociaal programma Kijk Mijn Wijk liep af in september 2014 maar het project Achter de Voordeur bleef bestaan.

Er is vervolgonderzoek gedaan naar de resultaten van het project Achter de Voordeur. In 2012 liet de gemeente Veenendaal een onderzoek uitvoeren naar de opbrengst van het project. Deze Maatschappelijke Kosten Baten Analyse (MKBA) had als uitkomst dat de kosten-batenverhouding 1,45 is. Dit betekent dat elke geïnvesteerde euro de gemeente €1,45 bespaart (Boer & Koytek, 2012). In 2013 liet Patrimonium woonstichting een tevredenheidsonderzoek uitvoeren in het Schrijverspark. Intussen was het project Achter de Voordeur twee jaar actief in deze wijk. Uit de resultaten van het tevredenheidsonderzoek bleek dat de tevredenheid van bewoners van een 4,8 naar een 5,9 op een schaal van 10 was gestegen (Cozijnsen, 2013). In 2013 werd het project Achter de Voordeur verplaatst naar de wijk Engelenburg-Noord om hier op dezelfde manier als in het Schrijverspark te werk te gaan. In 2015 zijn de werkzaamheden in de wijk Engelenburg-Noord afgerond en is het project verhuisd naar het PWA park. Hierbij heeft het ook een naamsverandering ondergaan. De nieuwe naam is "Sterk!PWA". De werkzaamheden zijn hetzelfde gebleven.

Verder is er onderzoek gedaan naar de effecten van interventies van het project Achter de Voordeur. Dit werd gedaan aan de hand van de leefbaarheidsmatrix bij systemen woonachtig in het JES-gebied in Veenendaal. Een van de conclusies van dit onderzoek was dat de interventies van de bewonersadviseurs een grote bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven (Mulder & Kerklaan, 2013). Daarnaast is onderzoek gedaan naar de eventuele integratie van de taken van de bewonersadviseur binnen de functie van wijkcoach (Eck & Breugel, 2015). Dit onderzoek werd gedaan omdat er destijds sprake was van het afbouwen van het aantal FTE voor de bewonersadviseurs. Inmiddels is hierin een ander besluit genomen.

Werkwijze team "Sterk!PWA"

In 2011 startte toenmalig bemoeizorger Frits Veltink samen met zijn collega Cindy Weissink vanuit Kwintessence als bewonersadviseur. Vanaf het begin is er een stagiaire Maatschappelijk werk en Dienstverlening (HBO) bij het project betrokken. Dit team kreeg de taak om het project Achter de Voordeur op te bouwen in het JES-gebied, beginnend in het Schrijverspark. Met een schrijfblok in de hand belden zij aan bij nummer 2: "Hoe gaat het met u?" en werkten zo de hele flat door, deur aan deur. Dit is het uitgangspunt van de Achter de Voordeur methode (VWS & BZK, 2011). De bewonersadviseurs gingen met de bewoners in gesprek aan de hand van een aantal leefgebieden. Zij spoorden zo niet alleen preventief problemen op maar leerden ook de mensen en

hun kwaliteiten kennen. Zo konden zij verbindend te werk gaan. Hun kantoor was een woning midden in de wijk, wat nu nog steeds het geval is. Op deze manier waren en zijn ze zichtbaar in de wijk, wat vooral zorgt voor laagdrempeligheid en nabijheid.

Eigenlijk startte het programma zomaar uit het niets, waarbij weinig tot niets op papier werd vastgelegd. Het enige officiële 'document' was een foto waar alle betrokken partijen op stonden. De bewonersadviseurs gebruikten in het begin vooral hun ervaring en methodieken vanuit de bemoeizorg om het gesprek aan te gaan. Door de betrokkenheid van studenten en docenten van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) kwam er meer aandacht voor methodiek en legitimatie. Vanuit deze positie ontstond ook trialogisch leren. Stukje bij beetje werd hun werkwijze aangepast en uitgebreid. Deze aanbevelingen van studenten en docenten kwamen vast te liggen in allerlei losse documenten, zoals verbeterplannen, signaleringsplannen en afstudeeronderzoeken. De bewonersadviseurs integreerden nieuwe methodieken in hun werkwijze.

De werkwijze van de bewonersadviseurs is gebaseerd op onder andere de volgende methodieken:

- Achter de Voordeur-aanpak.
- ABCD-methode.
- Leefgebieden.
- Dichterbij.
- Eropaf.
- Oplossingsgericht werken.
- Crisishulpverlening.

Overige aspecten die volgens de bewonersadviseurs de werkwijze beïnvloeden zijn onder andere:

- Presentiebenadering.
- Welzijn Nieuwe Stijl en Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
- Werken met stagiaires en docenten.

Hoofdstuk 3 gaat verder in op deze methodieken en overige aspecten.

De werkwijze van het project is optimaal gericht op samenwerking met andere partijen om de zorg zo effectief mogelijk te maken. Het interdisciplinair samenwerken is tevens een aspect uit het wijkgericht werken (M.Verhoek, 2015).

Veel interventies binnen de werkwijze zijn gericht op het verbinden van bewoners met de juiste hulpverlener of instantie. Hierbij zijn samenwerkingspartners dus onmisbaar.

In deelvraag twee richten we ons op deze samenwerkingspartners.

Het probleem

Het huidige project valt in Veenendaal onder een aanbesteding van welzijnsorganisatie Veens, die loopt tot 1 januari 2018. Welzijnsorganisatie Veens is het samenwerkingsverband van de organisaties: Vitras, Kwintes (waaronder "Sterk!PWA"²), Abrona, Participe en een aantal kleinere samenwerkingspartners zoals Youth for Christ. Volgens de huidige aanbesteding zou het aantal FTE moeten afnemen maar tussentijds is besloten dat het aantal FTE binnen het project gelijk moet blijven.

² Aangezien de positie van Sterk!PWA binnen Veens ten opzichte van andere partijen niet is te omschrijven op papier, benoemen wij het project in dit plan van aanpak als vallend onder Kwintes.

	2014	2015	2016	2017
V-teams:				
wijkcoaches	24,5	21,5	21,5	18,5
aansluiting zorg op welzijn	1,0	1,0	1,0	1,0
inbreng expertise vluchtelingenwerk	0,5	0,5	0,5	0,5
V-centrale:				
begeleiding en ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers	4,0	3,0	3,0	3,0
beheer accommodaties:				
sociaal beheerder	3,5	3,0	2,4	1,8
Achter de voordeur	2,0	1,0	1,0	
totale uitvoerende capaciteit	35,5	30,0	29,4	24,8

(Veens., 2013)

Wie dit heeft besloten en op welke gronden is niet helemaal duidelijk. De bewonersadviseurs hebben het vermoeden dat de MKBA (Boer & Koytek, 2012) hier een rol in speelt, omdat hieruit blijkt dat de inzet van het project geld bespaart. De bewonersadviseurs maken hieruit op dat zij met hun werkwijze iets goeds in handen hebben. Dit wordt ook onderbouwd door verschillende afstudeeronderzoeken (Mulder & Kerklaan, 2013) en (Eck & Breugel, 2015). Het is niet zeker of de werkwijze, die effectief lijkt, kan blijven bestaan. Dit komt omdat niet duidelijk is of het project in de huidige vorm wordt meegenomen in de nieuwe aanbesteding in 2018.

Voor een onderzoek naar het voortbestaan van een werkwijze is het belangrijk dat die goed beschreven is. In de achterliggende periode werd duidelijk dat wel veel deelaspecten van de werkwijze omschreven en onderbouwd zijn, maar niet de werkwijze in zijn geheel. Om aanbevelingen te kunnen doen over het voortbestaan van de werkwijze, is het nodig om deze helemaal op papier te krijgen. Dat hebben wij vormgegeven aan de hand van deelvraag 1a en 1b, in hoofdstuk 2 en 3 van dit afstudeerverslag. Daarin omschreven we methodieken en andere belangrijke aspecten binnen de werkwijze.

Door middel van ons onderzoek leveren wij een bijdrage aan het mogelijke voortbestaan van de werkwijze die wordt gehanteerd binnen het project "Sterk!PWA", na 2017. Het is hierbij belangrijk dat er draagvlak voor de werkwijze is onder samenwerkingspartners. Wij hebben hen gevraagd naar hun visie op de werkwijze en welke mogelijkheden zij zien voor de toekomst. Deze komen aan bod in deelvraag drie. Op basis van deze resultaten hebben we in hoofdstuk 6 van dit onderzoeksverslag aanbevelingen gedaan richting de bewonersadviseurs van "Sterk!PWA" over de toekomst van hun werkwijze en eventueel vervolgonderzoek.

1.2 Vraagstelling en doelstelling

Hoofdvraag: Wat is de precieze werkwijze van het project "Sterk!PWA" en wat is mogelijk om deze werkwijze in de toekomst een rol te laten spelen binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal?

Deelvraag 1a: Hoe ziet de werkwijze van het project "Sterk!PWA" er uit?

Deelvraag 1b: Hoe wordt deze werkwijze inhoudelijk vormgegeven?

Deelvraag 2: Wat is de bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze van het project "Sterk!PWA"?

Deelvraag 3: Welke mogelijkheden zijn er binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal voor deze werkwijze?

1.3 Werkwijze en onderzoeksmethoden

Onderzoekstype

Wij beantwoorden onze hoofd- en deelvragen door gebruik te maken van het kwalitatief beschrijvend onderzoek. Deze manier van onderzoek richt zich op de karakteristieken van de onderzoekseenheden in termen van kwaliteiten en niet van kwantiteiten (Baarda & e.a., 2013). Onze onderzoeksvragen beginnen daarom ook met de woorden ‘hoe’, ‘wat’ en ‘welke’, waarmee we de vragen dus kunnen typeren als beschrijvende onderzoeksvragen. Wij hebben in ons onderzoek rekening gehouden met de gezichtspunten van de betrokkenen.

Verantwoording werkwijze

Onder dit kopje wordt per deelvraag onze werkwijze verantwoord.

Deelvraag 1a: Hoe ziet de werkwijze van het project “Sterk!PWA” er uit?

Deelvraag 1b: Hoe wordt deze werkwijze inhoudelijk vormgegeven?

Deelvraag 1 is uitgewerkt door middel van documentenonderzoek naar de methodische ontwikkeling van de werkwijze van het project. Hiervoor hebben we documenten gebruikt die de bewonersadviseurs ter beschikking stelden. Met documenten bedoelen we onder andere afstudeeronderzoeken, signaleringsplannen en verbeterplannen.

Aan de hand van een literatuurstudie verdiepten we ons in de achtergrond van de verschillende methodieken en keken we hoe deze binnen de werkwijze worden vormgegeven.

In gesprek met de bewonersadviseurs werden, naast methodische aspecten, ook andere aspecten benoemd die van invloed zijn op de werkwijze. In ons onderzoek hebben wij bekeken op welke manier deze aspecten te verantwoorden zijn vanuit de theorie. Hierbij hebben we gedacht aan onder andere aan de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl (TransitieBureau Wmo (z.j.)) en de WMO, zowel landelijk als binnen gemeente Veenendaal. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van de documenten die de website van de rijksoverheid en de gemeente Veenendaal ter beschikking stelden.

Deelvraag 2: Wat is de bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze van het project “Sterk!PWA”?

Voor de beantwoording van deelvraag 2 hebben we samenwerkingspartners geïnterviewd die rechtstreeks betrokken zijn bij de werkwijze van het project. We hebben het interview opgebouwd door middel van vragen over de bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze in het verleden, het heden en de toekomst. Dit hebben we gedaan om de toekomstvisie van samenwerkingspartners te kunnen begrijpen vanuit samenwerking in het verleden en heden.

Ons interviewformat is te vinden in de bijlage.³

We hebben ons gericht op het verleden vanwege de rol van samenwerkingspartners in de ontwikkeling van de werkwijze. We hebben ook bekeken of er bij deze samenwerkingspartners veranderingen hebben plaatsgevonden die van invloed zijn op ontwikkeling van de werkwijze van “Sterk!PWA” (hierbij dachten we bijvoorbeeld aan de invoering van de WMO).

³ Zie voor het interviewformat bijlage 11.

We hebben ons gericht op het heden om helder te krijgen hoe samenwerkingspartners momenteel bijdragen aan de werkwijze en welke belangen de verschillende organisaties hebben bij de werkwijze in de huidige vorm. Dit kan van belang kan zijn voor het voortbestaan van de werkwijze.

We hebben ervoor gekozen om een halfgestructureerd interview af te nemen onder de samenwerkingspartners. De keuze hiervoor hebben we gemaakt omdat er een aantal onderwerpen waren die we bij elke organisatie aan bod wilden laten komen. Aangezien de organisaties waarmee wordt samengewerkt wel heel verschillend zijn (Hogeschool, gemeente, GGZ-instelling etc.) konden we niet alle vragen van te voren vastleggen. We wilden vrijheid hebben om door te vragen op onderwerpen die bij een specifieke organisatie van belang waren (Baarda & e.a., 2013). Een halfgestructureerd interview gaat heel erg de diepte in en is gebruiksvriendelijker. Je kunt je aanpassen aan de persoon die je interviewt. (Gillham, Developing a questionnaire, 2000) Het nadeel van een halfgestructureerd interview was dat we ons bewust moesten zijn dat er onderwerpen aan bod kunnen kwamen waar we van te voren geen rekening mee hadden gehouden. Hier moesten we goed op doorvragen. Tussentijds hebben wij geëvalueerd en de vraagstelling iets aangepast om zo effectief mogelijk informatie te verzamelen.

We hebben zeven samenwerkingspartners geïnterviewd, aangezien een groter aantal niet mogelijk was in onze tijdsplanning. We hebben respondenten gekozen van partijen waarmee veelvuldig wordt samengewerkt. Nadat wij de interviews hebben afgenomen zijn deze uitgewerkt, gelabeld en geanalyseerd. Bij het analyseren hebben we gebruik gemaakt van het schema wat uitgewerkt is in het boekje 'The research interview'. (Gillham, The research interview, 2000)

Deelvraag 3: Welke mogelijkheden zijn er binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal voor deze werkwijze?

Tenslotte hebben we ons in deze deelvraag gericht op de toekomst omdat we benieuwd waren naar de wensen en verwachtingen van samenwerkingspartners ten opzichte van de werkwijze van het project "Sterk!PWA". In dit onderdeel wilden wij helder krijgen wat samenwerkingspartners zouden kunnen of willen investeren in de werkwijze. Voor de beantwoording van deze deelvraag is gebruik gemaakt van resultaten behaald uit de interviews.

2. De werkwijze van het project “Sterk!PWA”

In dit hoofdstuk zal een antwoord worden geformuleerd op deelvraag 1a: *‘Hoe ziet de werkwijze van het project Sterk!PWA er uit?’* Voor een onderzoek naar het voortbestaan van een werkwijze is nodig dat die werkwijze goed omschreven is. In de achterliggende periode is duidelijk geworden dat wél deelaspecten van de werkwijze van “Sterk!PWA” omschreven zijn, maar niet de complete werkwijze. Om aanbevelingen te kunnen doen over mogelijkheden voor het voortbestaan is het nodig dat de werkwijze wordt onderzocht.

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de verschillende fasen die binnen de werkwijze van “Sterk!PWA” worden doorlopen. In hoofdstuk drie volgt een beschrijving van de methodische aspecten die gebruikt worden binnen deze fasen en een beschrijving van de overige aspecten, die niet onder het kopje ‘methodisch’ geplaatst kunnen worden.

De cliënten van de bewonersadviseurs zijn ook inwoners van de gemeente Veenendaal of buurtbewoners. Omdat er een beschrijving gegeven wordt van de werkwijze van “Sterk!PWA” is er voor gekozen om ‘bewoners’, ‘inwoners’ of ‘buurtbewoners’ samen te vatten met het woord ‘cliënten’, tenzij er tekstueel een noodzaak is om toch ‘bewoners’ te schrijven.

2.1 De werkwijze

De werkwijze kent drie fasen, de voorbereidende, de gespreksinhoudelijke en de afrondende fase. De gespreksinhoudelijke fase wordt ook vaak opgedeeld in drie fasen, zoals te zien in het schema op de volgende bladzijde.

Voorbereidende fasen

De werkwijze van het project “Sterk!PWA” bestaat uit een aantal fasen. Het eerste wat noodzakelijk is voor het uitvoeren van deze werkwijze, is een werkgebied. Het toewijzen van een wijk gebeurde tot nu toe in overleg met verschillende partijen, zoals Veens-Welzijn, Patrimonium Woonservice, de politie en de gemeente Veenendaal.

De tweede stap in dit proces is het zoeken van een geschikte woning in de wijk, die kan dienen als kantoor. Dit wordt nu gefaciliteerd door Patrimonium woonservice, in de persoon van de gebiedsregisseur. De aankleding en meubilering van het kantoor wordt verzorgd door Patrimonium woonservice, de ict-voorzieningen, telefoons en andere kantoorbenodigdheden worden verzorgd door de organisaties waar de bewonersadviseurs in dienst zijn.

Om naamsbekendheid te krijgen in de wijk is het belangrijk om kennis te maken met bewonerscommissies, de wijkagenten voor de desbetreffende wijk en de verantwoordelijke wijkmanager van de gemeente Veenendaal. Verder wordt een flyer met informatie opgehangen op prikborden of getoond op monitors in de hal van de te bezoeken flats.

Als het project gevestigd is in de wijk wordt elke cliënt, woonachtig in een huurwoning van Patrimonium woonservice, aangeschreven middels een brief.⁴ Zij kunnen vanaf dat moment zelf contact opnemen met de bewonersadviseurs, mochten zij niet willen wachten tot deze langs komen. Cliënten kunnen ook binnen lopen tijdens de spreekuren, elke morgen van 9.00u tot 10.00u. Vanaf het moment dat de brief is bezorgd, starten de bewonersadviseurs met aanbellen om met iedere bewoner een afspraak te maken. Dit aanbellen gebeurt doorgaans in tweetallen. Dit is voornamelijk vanwege de veiligheid; zij weten immers niet wie of wat zij achter een voordeur aantreffen.

⁴ Zie voor deze brief bijlage 2.

Gespreksinhoudelijke fasen

Als er een afspraak is gemaakt, volgt er een gesprek op het afgesproken moment. Voor deze gesprekken maken de bewonersadviseurs gebruik van een gespreksformat⁵ en verschillende methodieken, afhankelijk van de situatie van de cliënt. In onderstaand schema wordt kernachtig de volgorde en inhoud van een gesprek weergegeven. Per fase zijn er verschillende aandachtspunten voor de bewonersadviseurs.

Fase	Inhoud	Aandachtspunten
Fase 1 Begin	Aanbellen/ contact zoeken	1. Bel aan of klop op de deur en leg contact met de bewoner. 2. Schat in of het logisch en wenselijk is om een hand te geven als begroeting. 3. Zoek -zo nodig- oogcontact door goed te kijken of iemand vanachter de ramen kijkt. 4. Begroet de bewoner vriendelijk en respectvol.
	Introduceren	1. Je stelt je zelf voor en vertelt welke organisatie je vertegenwoordigt. 2. Verwijs naar een brief of flyer die is afgegeven om een verbinding te maken of aansluiting te zoeken. 3. Je legt uit wat het doel is van het gesprek. 4. Vertel wat je graag wilt en wat het belang is van het gesprek voor de bewoner.
Fase 2 Midden	Onderzoek	1. Je nodigt de bewoner uit zijn of haar verhaal te vertellen over de onderwerpen die voor de bewoner en voor jouw doel van belang zijn. 2. Je luistert naar het verhaal en probeert aansluiting te zoeken bij die gebieden die voor dit gesprek van belang zijn. 3. Je ordent de informatie door voorlopige samenvattingen formuleren. 4. Je snijdt andere onderwerpen aan die nog niet aan de orde zijn geweest maar wel van belang zijn.
Fase 3 Eind	Afspraken	1. Je rondt het gesprek af en geeft uitleg over het vervolg. 2. Je vertelt wat jij gaat doen met de informatie. 3. Je informeert de bewoner wanneer hij of zij wat hoort over de uitkomsten van dit gesprek. 4. Je deelt mee wanneer je contact opneemt voor een eventueel vervolgesprek of bijeenkomst in de wijk. 5. Je vraagt aan de bewoner of hij nog iets te vragen heeft en of het helder is wat je tot nu toe gedaan hebt.
	Afronden	1. Kondig aan dat je klaar bent met het gesprek. 2. Neem het initiatief voor de afsluiting. 3. Bedank de bewoner voor het gesprek. 4. Bepaal of het wenselijk is om een hand te geven als afscheid.

(Visser B. , 2015)

Afronden en/of overdragen

Het uitgangspunt is om twee of drie gesprekken per cliënt te voeren. Naar eigen inschatting van de bewonersadviseurs is er een periode van twee of drie maanden tussen deze gesprekken. Na elk gesprek wordt gescoord aan de hand van de leefbaarheidsmatrix⁶. Na het derde gesprek zou deze score hoger moeten zijn. Als deze score hoger is, wordt aangenomen dat de interventies van de bewonersadviseurs hebben gewerkt. Als dit zo is, ronden de bewonersadviseurs de casus af. Ze komen dan niet meer op huisbezoek en in het registratiesysteem wordt het laatste rapport ingevoerd. Als de score in de leefbaarheidsmatrix gelijk of lager is, is er wellicht sprake van problematiek die om langdurige begeleiding vraagt. In dat geval wordt de cliënt overgedragen aan de wijkcoach of wordt er een WMO-indicatie aangevraagd waardoor de cliënt terecht kan bij een begeleidende instantie.

⁵ Zie voor dit gespreksformat bijlage 4.

⁶ Zie voor de leefbaarheidsmatrix paragraaf 2.4 en bijlage 5.

2.2 Samenvatting

In dit hoofdstuk kwamen kernachtig de verschillende fasen van de werkwijze van “Sterk!PWA” aan bod. De voorbereidende fase bestaat uit het zoeken van een werkgebied en het inrichten van een kantoor. Ook laten de bewonersadviseurs door posters, monitorberichten en brieven weten dat zij gaan beginnen met de huisbezoeken. In een gesprek zijn er ook drie fasen, waarin kennis wordt gemaakt, ruimte is voor het verhaal van de cliënt en worden afspraken gemaakt over een vervolgesprek. Als er twee of drie gesprekken zijn geweest wordt de hulpverlening afgerond of overgedragen aan een wijkcoach of begeleidende instantie.

Waar is de werkwijze van “Sterk!PWA” eigenlijk op gebaseerd? Dat is een vraag die na uitwerking van dit hoofdstuk nog overblijft. Daarom wordt in het volgende hoofdstuk verder in gegaan op de inhoudelijke vormgeving van de werkwijze.

3. Inhoudelijke werkwijze

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de inhoud van de werkwijze van “Sterk!PWA”, zodat duidelijk wordt waar de werkwijze op gebaseerd is. Er wordt hiermee antwoord gegeven op deelvraag 1b: “Hoe wordt deze werkwijze inhoudelijk vormgegeven?”

De werkwijze kan niet alleen onderbouwd worden met methodische aspecten, er zijn ook andere, niet methodische aspecten die van invloed zijn op de werkwijze⁷. Deze aspecten worden daarom ‘overige aspecten’ genoemd. Voor een beschrijving van de werkwijze van het project “Sterk!PWA” is gekeken naar een voorbeeld van methodebeschrijvingen van Movisie (Brömann, 2010) (Duijvestein, 2010). Hiervoor is gekozen om een logische en betrouwbare omschrijving te kunnen maken.

In dit hoofdstuk worden eerst het doel en de doelgroep van de werkwijze omschreven. Daarna worden de verschillende methodieken uitgewerkt die binnen de werkwijze gebruikt worden. Er wordt beschreven welke ‘overige aspecten’ van invloed zijn op de werkwijze van “Sterk!PWA”. Ten slotte volgt een beschrijving van de gebruikte materialen en de overige randvoorwaarden voor de werkwijze. In paragraaf 3.7 is een schematische weergave van dit hoofdstuk te vinden.

3.1 Doelstellingen en doelgroep van de werkwijze van “Sterk!PWA”

Doelstellingen

De hoofddoelstellingen van het project “Sterk!PWA” beogen het in kaart brengen van kwetsbare bewoners in de wijk, op basis van signalen en huisbezoeken (Boeve & Ottevanger, 2015). Verder heeft het project “Sterk!PWA” (voorheen ‘Achter de Voordeur’) als doel om de sociale positie van de huishoudens en de leefbaarheid te verbeteren (Boer & Koytek, 2012). In een presentatie over het project (Felix, 2011) worden doelen benoemd die voor de uitvoering van de werkwijze van belang zijn:

Het verbeteren van de sociaal economische positie van cliënten:

- Gezinsinkomen omhoog.

Zoals: door te wijzen op het recht op bepaalde toeslagen/uitkeringen.

- Mensen aan het werk.

Zoals: door te helpen met het schrijven van een CV of sollicitatiebrief.

- Reductie taalachterstand.

Zoals: door het inzetten van een taalmaatje.

- Mensen volgen een opleiding.

Zoals: door mee te denken over een vervolgopleiding of geven van informatie over onderwijsinstellingen.

Het bieden van perspectief aan alle cliënten (met name jongeren):

- Minder opvoedproblematiek.

Zoals: door het inzetten van Centrum voor Jeugd en Gezin.

- Minder crimineel gedrag.

Zoals: door het samenwerken met politie en een jongerenwerker.

- Minder schooluitval.

Zoals: door het samenwerken met de leerplichtambtenaar.

- Meer jongeren in opleiding en doorstroming naar werk.

Zoals: door mee te denken over een vervolgopleiding of geven van informatie over onderwijsinstellingen.

⁷ Zie hoofdstuk 1

De werkwijze richt zich op het vinden, verbinden en versterken van buurtbewoners, overeenkomstig de doelstelling van Veens-Welzijn. Het huidige “Sterk!PWA” valt onder deze organisatie.

Doelgroep van de werkwijze

De werkwijze van “Sterk!PWA” biedt een aanpak voor de huishoudens in sociaaleconomisch zwakke wijken. Daarbij wil zij alle buurtbewoners betrekken, ongeacht leeftijd of herkomst. Specifiek wordt geprobeerd groepen buurtbewoners die onderling nog weinig contact hebben of buitengesloten worden, te betrekken.

3.2 Aanloop naar outreachend werken

De werkwijze van “Sterk!PWA” kenmerkt zich door outreachend werken. Een aantal methodieken die wordt gebruikt heeft zijn oorsprong in het outreachend werken. Daarom wordt eerst de ontwikkeling van het outreachend werken in deze paragraaf beschreven.

In het nieuwe welzijnswerk wordt outreachend werken steeds meer gestimuleerd. Outreachend werken is niet nieuw. Ooit waren er geen kantoren, geen spreekuren, geen protocollen, geen computers met vakjes, hokjes en kruisjes. Wat er wel was waren mensen die er op af gingen.”. (Räkers & Jong, 2006) Hulpverleners bezochten gezinnen in achterstandswijken en keken wie in aanmerking kwam voor een heropvoedingskamp, waarin ‘onmaatschappelijken’ opnieuw moesten leren deelnemen aan de maatschappij. Dit werkte echter beperkt en was erg stigmatiserend. In de eerste helft van de twintigste eeuw werd daarom steeds meer het uitgangspunt dat mensen die hulp nodig hadden dat zelf zouden aangeven bij hulpverleners.

In de tweede helft van de twintigste eeuw is onze maatschappij in snel tempo veranderd. Grote trends als automatisering, individualisering, vergrijzing en ontgroening, verkleuring en globalisering, scheppen mogelijkheden. Aan de andere kant vragen ze ook veel van de kwaliteiten en het (sociaal, cultureel, economisch en psychologisch) kapitaal van de burgers. Mensen die niet mee kunnen in de ontwikkelingen krijgen het moeilijker. Marc Bovens (Bovens & Wille, 2011) signaleert in dit licht de ‘nieuwe kloof’ tussen hoger en lager opgeleiden, waarbij de laatsten steeds meer uitgesloten lijken te raken van ‘het goede leven’. Toen mensen toch lang niet altijd zelf om hulp bleken te vragen en er mensen tussen wal en schip gingen vallen, werd een nieuwe tak van hulpverlening in het leven geroepen: de bemoeizorg. Hiermee werd de basis gelegd voor het opnieuw invoeren van het outreachend werken (Doorn, 2004). Dit leverde onder andere de methodieken ‘Eropaf’, ‘Dichterbij’ en de ABCD-methode op. Deze methodieken vragen om een nieuw type professional, die Van der Lans vergelijkt met de wegenwacht. ‘Die wegenwacht-professional is een generalist; hij introduceert in buurten en wijken een vorm van professionaliteit die niet zozeer ‘repareert’ maar cliënten vooral weer op weg helpt door verbindingen tot stand te brengen tussen kwetsbaar en krachtig, tussen ongezond en gezond, tussen zwak en sterk, tussen arm en rijk, tussen kansloos en succesvol, tussen talenten en mogelijkheden’ (Lans J. v., 2010).

In 2007 werd onder leiding van toenmalig minister Ella Vogelaar met een vorm van outreachend werken, ‘Achter de Voordeur’, gestart. Aanleiding was de vraag of er eigenlijk nog wel zicht was op wijken en de op wijkniveau spelende problematiek. De professionals in de wijkteams moesten bij mensen in de wijk op bezoek om problematiek te inventariseren en door ‘achter de voordeur’ te kijken, zagen zij cliënten ook in hun dagelijkse leefomgeving. Eventuele problematiek op dit gebied kwam dus ook eerder in kaart (Vroegop, et al., 2011). Hierbij was het uitgangspunt ‘één gezin, één plan, één regisseur’ van belang. Met name bij multiprobleemhuishoudens waren vaak veel verschillende professionals betrokken en dit bleek niet effectief. Door de inzet van ‘Achter de Voordeur’ moest de samenwerking tussen verschillende betrokkenen worden bevorderd. Vanwege de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn per gemeente wel verschillen mogelijk in de uitvoering van ‘Achter de Voordeur’ (Gastel & Don, 2008).

De transities in de zorg (2014-2015) zijn inmiddels doorgevoerd (1 januari 2015). De grote omslag in de welzijnswereld is gemaakt, de WMO is definitief van kracht. Niet meer het Rijk, maar de gemeenten moeten de zorg gaan organiseren. Dit vanuit het oogpunt dat gemeenten hun inwoners beter kennen en dus beter kunnen inschatten wat zij nodig hebben als het gaat om zorg. Het idee daarbij is dat zorg dichtbij komt, 'meer zorg in de buurt, door outreachend te werken meer samenwerking tussen aanbieders en houdbaar gefinancierde voorzieningen, zodat ook latere generaties er nog gebruik van kunnen maken' (Xanten, 2012). Gemeenten moeten nu maatwerk leveren, dus aanvullen waar nodig. Aanvullen op wat iemand zelf kan bijdragen met inzet van eigen kracht en netwerk (M.Verschelling, 2015). Welzijn Nieuwe Stijl ondersteunt dit door kwetsbare mensen weerbaar te maken en door sociale netwerken om hen heen te creëren die informele hulp en ondersteuning kunnen bieden. Samenlevingsopbouw is wat we met Welzijn Nieuwe Stijl voor ogen hebben (H.Zuiver, 2010).

Door het inzetten van een samenwerkingsverband, die bestaat uit verschillende samenwerkingspartners, zorgen gemeenten er voor dat ze de juiste zorg kunnen leveren. Dit wordt in Veenendaal onder andere gerealiseerd door het opzetten van wijkteams, een WMO-loket en verschillende meldpunten van Veens-welzijn, waar inwoners terecht kunnen. Maar hoe weet je nu welke inwoner welke hulp nodig heeft en hoe de netwerken van je inwoners er uit zien? Hoe kom je er achter welke inwoners genoeg hulp hebben uit eigen netwerk en welke niet? Dit kan alleen helder worden in gesprek. De meeste bewoners kunnen bereikt worden door outreachend te werk te gaan. In Veenendaal is "Sterk!PWA" hiervan een voorbeeld. De bewonersadviseurs zijn de enigen die volledig outreachend werken binnen Veenendaal. Outreachend werken onderscheidt zich van 'gewone' hulpverlening door (Doorn, 2004):

- Het is proactief.
- De hulpverlener neemt zelf initiatief.
- De lat ligt lager, mensen hoeven niet hun eigen onmacht te formuleren voor er hulp wordt aangeboden.
- Bereiken van de onbereikbaarste mensen.
- Belangen van cliënt en maatschappij wegen even zwaar.
- Netwerken worden in kaart gebracht en met elkaar verbonden.
- Leefwereld van de cliënt is richtinggevend (niet de institutionele norm).
- Ruimere en flexibele tijdsinvestering.

3.3 Methodieken binnen de werkwijze

In deze paragraaf zullen de verschillende methodieken aan bod komen die binnen de werkwijze worden gebruikt. Voor dit onderzoek is het niet relevant om elke methodiek helemaal uit te werken, maar is er voor gekozen om meteen de door "Sterk!PWA" gebruikte onderdelen uit die methodiek te omschrijven. In het cursief gedrukte deel onder elk kopje wordt, aan de hand van een casus, een voorbeeld gegeven hoe deze methodiek in de praktijk wordt gebruikt.

NB: De beschreven methodische aspecten die worden gebruikt, kennen geen vaste volgorde in een gesprek. De situatie en het verhaal van de cliënt zijn leidend. Een voorbeeld: er wordt elk gesprek gezocht naar capaciteiten en vaardigheden van cliënten, maar het is afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt of met dit onderwerp wordt begonnen of afgesloten.

Achter de Voordeur-aanpak

De 'Achter de Voordeur-aanpak':

- Kan alleen worden uitgevoerd in combinatie met outreachend werken, in de praktijk moet een goede werkwijze tot ontwikkeling komen.

- Zorgt voor zicht op spelende problematiek, sluit aan op succesvolle initiatieven en creëert een lerende omgeving.
- Neemt de vraag en behoefte van het gezin als richt- en vertrekpunt. Zet de eigen kracht van het gezin, inclusief de omgeving, centraal.
- Werkt bij de doelgroep in de buurt en bouwt zo een vertrouwensrelatie met de cliënt op.
- Zorgt voor coördinatie en overzicht bij inzet van meerdere hulpverleners in één gezin, werkend volgens het principe 'één gezin, één plan, één regisseur'.
- Werkt met generalistische professionals die alle leefgebieden binnen een huishouden overziet.
- Stelt bij multiproblematiek een integrale en systeemgerichte aanpak op.
- Geeft ruimte om persoonlijke informatie van een cliënt met andere (betrokken) professionals te delen om de problemen van een cliënt op te lossen.
- Worden in een bepaalde wijk deur aan deur bezoeken afgelegd.

(Vroegop, et al., 2011)

Bijvoorbeeld:

Achter één van de voordeuren in de wijk troffen de bewonersadviseurs fam. Walid. Deze familie bestond uit vader, moeder, zoon en dochter. Een derde kindje was op komst. In dit gezin speelden vele problemen, waardoor gesproken kon worden van multiproblematiek. Voor veel deelproblemen waren verschillende professionals (zelfs vanuit verschillende plaatsen in het land) betrokken. Zo ook de bewonersadviseurs, die voor het gezin vaak eerste aanspreekpunt waren. Het moeilijke was, dat deze mensen zelf gingen 'shoppen' als ze bij een hulpverlener niet direct hun zin kregen. Bovendien gebruikten meneer en mevrouw hierbij een verschillende naam, waardoor hulpverleners soms zowel meneer als mevrouw hielpen zonder dit door te hebben. Dit had als gevolg dat er grote verwarring ontstond, verschillende problemen op verschillende manieren werden aangepakt en uiteindelijk niets werkte. De bewonersadviseurs probeerden het netwerk van hulpverleners in kaart te krijgen en met hen allemaal contact op te nemen. Dit lukte echter niet helemaal. De afspraak was dat een hulpverlener van het Centrum voor Jeugd en Gezin regiehouder zou worden in een casus als deze. De moeilijkheid was echter dat nu juist deze partij nog niet betrokken was in de casus. Omdat het contact tussen verschillende hulpverleners niet goed liep, is in overleg alsnog besloten om het CJG te betrekken. Deze professional is alle verschillende partijen gaan inventariseren en heeft het als zijn taak gezien om voor hen aanspreekpunt te zijn. Zo konden er professionals vertrekken uit het gezin en gingen anderen meer met elkaar communiceren over wat zij deden, waardoor dubbel werk voorkomen werd. Hiermee hebben de bewonersadviseurs het principe 'één gezin, één plan, één regisseur' in praktijk gebracht.

ABCD methode

De bewonersadviseurs maken gebruik van de ABCD methode, waarbij ABCD staat voor Asset-Based Community Development. (Brömann, 2010) ABCD richt de blik naar binnen: de eigen bronnen van een wijk staan centraal. Eigen definities, investeringen, creativiteit en zeggenschap van bewoners moeten ten grondslag liggen aan elk revitaliseringsproces. Het ontwikkelingsproces dat ABCD los wil maken is relatie- en netwerkgedreven: het permanent bouwen aan relaties tussen mensen, groepen en instituties is de kern van de methode.

Werkzame aspecten: (ESI, 2010)

- Wijkontwikkeling en vernieuwing van binnenuit en bottom-up.
- Focus op capaciteiten in plaats van op problemen en tekortkomingen.
- Initiatieven met weinig tot geen hulp van buitenaf.
- (H)erkennen van en voortbouwen op bestaande informele netwerken.
- Het tot stand brengen van nieuwe sociale relaties.

- Representatief leiderschap en vertegenwoordiging in de wijk.
- Wijkspecifieke invulling van de methode.
- Een combinatie van kleine snelle resultaten en wijkontwikkeling op de lange termijn.

De ABCD-methode kent een opbouw in vijf stappen (ESI, 2010), waarbij de bewonersadviseurs gebruik maken van de stappen één, twee en vijf.

De eerste stap is het in kaart brengen van aanwezige capaciteiten en vaardigheden in de wijk. Deze inventarisatie richt zich op de capaciteiten van bewoners, de potentie van informele netwerken, de welwillendheid van instituties en de fysieke kwaliteiten in de buurt.

De tweede stap is het bouwen aan relaties tussen de bronnen in een buurt: het in contact brengen van individuen met anderen, met organisaties en met instituten.

De vijfde stap is het op zoek gaan naar steun van buiten. Hier probeert de wijk externe middelen vrij te maken ter ondersteuning van de lokaal aangestuurde ontwikkelingen, in aanvulling op de stevige basis van eigen bronnen.

Bijvoorbeeld:

De bewonersadviseurs komen op bezoek bij de familie Heikamp. In gesprek blijkt dat dhr. Heikamp erg handig is en graag klust aan auto's en fietsen. De bewonersadviseurs denken aan een andere cliënt die weinig geld heeft en af en toe een leuke band. Het betalen van een fietsenmaker is bijna niet mogelijk van de maandelijkse inkomsten. De bewonersadviseurs vragen dhr. Heikamp of ze deze andere cliënt naar hem mogen verwijzen als zij weer problemen heeft met haar fiets. Hij vindt dit prima. (Stap 1)

De bewonersadviseurs krijgen een vraag over de computer van een cliënt, maar kunnen deze vraag met hun eigen kennis van computers niet oplossen. Zij weten echter wel van een 'buurvrouw' van dezelfde galerij, die op de ict-afdeling van een bedrijf werkt en wel wil helpen bij computerproblemen van haar burens in de wijk. Zij verwijzen de cliënt door naar de buurvrouw en het probleem wordt opgelost. (Stap 2)

De buurtprenter van een flat organiseert een wintermarkt om zijn burens naar buiten te lokken en de onderlinge ontmoetingen te stimuleren. De bewonersadviseurs helpen hem hierbij en wijzen op de vouchergroep, die van collectieve gelden een bedrag kan vrij maken voor het organiseren van dergelijke activiteiten. (Stap 5)

Leefgebieden

Om een goed beeld te krijgen van een cliënt is het van belang om stil te staan bij verschillende leefgebieden (Terlouw & Visser, 2012). Dit brengt structuur aan in een gesprek. De leefgebieden worden hieronder uitgewerkt en per leefgebied wordt aangegeven wat de bewonersadviseurs bespreken.

Woonsituatie

Bij het leefgebied woonsituatie gaat het er om een beeld te krijgen van de leefsituatie van cliënten. Er wordt stil gestaan bij het ervaren of veroorzaken van overlast, bij de kwaliteit en veiligheid van de woning.

De bewonersadviseurs inventariseren wat er aan de hand is en bemiddelen zo nodig bij Patrimonium woonservice, de verhuurder.

Sociale relaties

Dit leefgebied gaat in op welke contacten iemand heeft, dicht bij (in de flat, in de buurt) en ver weg.

Er wordt door de bewonersadviseurs stilgestaan bij het sociale netwerk van cliënten, om zo in kaart te brengen of iemand bij problemen voldoende steun kan vinden in zijn eigen netwerk. Ook wordt gevraagd of cliënten zich zorgen maken over iemand in de buurt of in de flat. Vaak weten burens van elkaar heel goed wat waar speelt. Zo krijgen de bewonersadviseurs waardevolle informatie waardoor zij hun diensten, eventueel wat eerder dan gepland, kunnen aanbieden bij de betreffende cliënt. Bovendien vragen de bewonersadviseurs of cliënten iets betekenen voor hun wijk en zo niet, of zij zich in willen zetten als vrijwilliger. Cliënten weten soms zelf niet zo goed wat ze zouden kunnen doen en hebben nét dit steuntje in de rug nodig om toch de stap te maken om iets te betekenen voor hun wijk.

Opgroeien en opvoeden

Het leefgebied opgroeien en opvoeden staat stil bij gezinnen en families. Wie zorgt voor wie? Hoe gaat het met de kinderen? Kunnen ze mee komen op school? Dit leefgebied is onder andere van belang in gezinnen waarin de ouders niet zo goed Nederlands spreken. Vaak hebben kinderen uit deze gezinnen bijles nodig om mee te kunnen op school, maar kunnen ouders dat niet betalen.

De bewonersadviseurs kunnen dan bijvoorbeeld adviseren om een huiswerkmaatje in te zetten. Een enkele keer zijn de zorgen groter en komt de gezondheid van opgroeiende kinderen in gevaar. Dan verwijzen de bewonersadviseurs zelf door naar het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of, als de situatie echt uit de hand gaat lopen, naar een gezinshulp of Samen Veilig.

Arbeidsparticipatie en opleiding

Bij dit leefgebied wordt vooral gekeken of cliënten een baan hebben of nog studeren. Zo niet, dan is er vaak samenhangende problematiek met het leefgebied financiën.

De bewonersadviseurs gaan op zoek of er uitzicht is op een baan en kunnen eventueel advies of tips geven rondom solliciteren. Een enkele keer helpen zij een cliënt bij het opstellen van een CV of sollicitatiebrief. Als cliënten te maken hebben met een gemeente of uitkerende instantie, verloopt dit contact soms stroef. De bewonersadviseurs kunnen hierin bemiddelen.

Financiën

Bij het leefgebied financiën wordt nagegaan of cliënten financieel rond kunnen komen. Als zij geen baan hebben is het vaak een uitdaging om van een bijstandsuitkering rond te komen. Veel cliënten weten niet op welke toeslagen zij recht hebben. Soms blijkt in gesprek dat cliënten problemen hebben met het betalen van de huur. Dan is er weer samenhang met het leefgebied 'woonsituatie' en vaak ook met 'psychische gezondheid'.

De bewonersadviseurs adviseren over toeslagen en financiële diensten. Als zij er zelf niet uit kunnen komen, verwijzen zij door naar hulpdienst Inzicht, een vrijwilligersorganisatie waar onder andere gepensioneerde accountants en boekhouders zich inzetten en hun professionele netwerk gebruiken om anderen te helpen. Hun diensten zijn gratis, dus ook laagdrempelig voor cliënten die het niet zo breed hebben. Problemen met betalen leveren voor cliënten vaak veel stress op. Als dit aan de orde is kan er vroegtijdig worden ingegrepen. De bewonersadviseurs kunnen door vroegtijdig ingrijpen soms een huisuitzetting voorkomen.

Integratie en inburgering

Dit leefgebied is vooral van toepassing bij cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond. Vaak kunnen mensen die de taal niet spreken niet aan een baan komen of hun post niet lezen en begrijpen. Ze kunnen hun zaken zelf niet regelen omdat ze via de telefoon niet te verstaan zijn enz. Ook wordt bij dit leefgebied stilgestaan bij officiële toetsen en inburgeringscursussen die mensen nog moeten volgen of afronden en of zij daarbij problemen ervaren.

Als de bewonersadviseurs merken dat iemand de taal niet zo goed spreekt vragen zij of iemand de taal beter wil leren spreken. De bewonersadviseurs kijken of zij mensen kunnen koppelen aan een taalmaatje. Het werken met een taalmaatje is een laagdrempelige manier om de Nederlandse taal onder de knie te krijgen en zorgen meestal meteen voor een stukje netwerk. Als er problemen zijn met het IND proberen de bewonersadviseurs te bemiddelen.

Lichamelijke gezondheid

Als cliënten lichamelijk niet gezond zijn, kan dat invloed hebben op allerlei andere factoren in hun leven. Ook wordt geïnventariseerd of er (genoeg) hulp is bij problemen op dit leefgebied en zo ja, of de hulp formeel (professioneel) of informeel (vrienden, familie en vrijwilligers) is.

De bewonersadviseurs vragen naar de lichamelijke gezondheid van cliënten. Soms geven zij advies aan cliënten die een second opinion willen, willen veranderen van huisarts of cliënten die door lichamelijke problemen niet meer goed zelfstandig kunnen functioneren.

Psychische gezondheid

In het leefgebied psychische gezondheid wordt stilgestaan bij psychische en psychiatrische problemen die cliënten en hun dagelijks leven kunnen beïnvloeden. Hierbij valt te denken aan verslavingen, persoonlijkheidsstoornissen, depressies en stress. Ook bij dit leefgebied wordt geïnventariseerd of er (genoeg) hulp is bij problemen op dit leefgebied en zo ja, of de hulp formeel (professioneel) of informeel (vrienden, familie en vrijwilligers) is.

Binnen dit leefgebied is door de bewonersadviseurs recent een kopje 'zingeving' toegevoegd om dit in elk gesprek expliciet een plekje te geven. Hiermee krijgen zij zicht op wat steunend is voor een cliënt. Eventueel verwijzen zij een cliënt door naar een huisarts of praktijkondersteuner om een indicatie voor psychische hulp aan te vragen.

Bijvoorbeeld:

Hoe belangrijk de leefgebieden zijn wordt duidelijk in onderstaande casus. In deze casus komt multiproblematiek aan het licht door het langsgaan van de verschillende leefgebieden.

Contact:

De bewonersadviseurs belden aan bij familie Tahiri. Mw. Tahiri deed de deur open haar dochter kwam ook aan de deur staan. De bewonersadviseurs wilden een afspraak maken voor een bezoek, maar mw. Tahiri wilde geen afspraak maken zonder haar man. Dochter vroeg erg veel aandacht aan de deur. Het kostte de bewonersadviseurs moeite om in contact te blijven. Uiteindelijk werd besloten dhr. Tahiri op te bellen en hem toestemming te vragen. Er werd een afspraak gemaakt. De bewonersadviseurs registreerden dit deurgesprek als opmerkelijk, vanwege de aarzeling van de vrouw om zelfstandig een afspraak te maken en het wat vreemde gedrag van dochter aan de deur. In gesprek werd langsgegaan bij de verschillende leefgebieden.

Woonsituatie:

Het huis zag er schoon en goed verzorgd uit, maar mw. Tahiri had last van de buurman. Zijn huis en balkon waren ernstig vervuild, waardoor zij regelmatig ook vuiloverlast had. Mw. Tahiri gaf aan haar buurman wel te willen helpen met schoonmaken, maar geen contact met hem te kunnen krijgen.

Sociale relaties:

De familie van dhr. Tahiri woonde in dezelfde woonplaats. Deze familie had veel zorg nodig, waarbij die zorg vooral werd gevraagd van dhr. Tahiri.

De familie van mw. Tahiri woonde nog in Marokko. Er was wel wat contact met burens en met andere ouders van de school van de kinderen.

Opgroeien en opvoeden:

Ook met de kinderen verliep het niet vlekkeloos. De oudste zoon in het gezin had epilepsie en gebruikte daarvoor medicijnen, maar de bijwerkingen waren zo sterk dat hij zelfmoordneigingen kreeg. Dit leverde dus enorme spanning op.

Financiën:

Het gezin Tahiri had schulden. Brieven werden al tijden niet meer open gemaakt, omdat dhr. Tahiri bang was om de bedragen te zien die daarin stonden. Kinderbijslag werd wel gespaard, want dat was voor de kinderen. Dhr. Tahiri had schouderklachten, waardoor hij geen werk had. Mw. Tahiri had geen baan, maar deed het huishouden. Van de uitkering alleen kon het gezin niet rondkomen.

Integratie en inburgering:

De verblijfsvergunning van mw. Tahiri was verlopen. Zij had erg heimwee naar haar familie en naar Marokko, maar haar drie kinderen in Nederland achterlaten was ook geen optie. Dat zou immers een andere vorm van heimwee opleveren. Dhr. Tahiri sprak goed Nederlands omdat hij in Nederland was opgegroeid, zijn vrouw sprak het gebrekkig. Zij had al wel en taalmaatje, die niet alleen taalmaatje was, maar ook leuke dingen ging doen met mw. Tahiri, zoals zwemmen of winkelen. Ook bij praktische problemen keek het taalmaatje wel eens mee.

Lichamelijke problemen:

Mw. Tahiri had een oogprobleem, waardoor zij heel slecht kon zien, veel hoofdpijn had en de inburgeringstoetsen niet kon afronden. Dit probleem was niet te verhelpen, ook niet met medicijnen of een bril. Dhr. Tahiri had dus erg last van zijn schouder en kreeg daar ook behandelingen voor.

Psychische problemen:

Dhr. Tahiri gaf aan depressieve klachten te hebben en daarvoor medicijnen te gebruiken. Ook wilde hij naar de psycholoog. Mw. Tahiri gaf ook aan depressieve klachten te hebben en hiervoor medicijnen te hebben gebruikt. Haar man vond echter dat zij niet goed reageerde op die medicijnen en verbood haar die te gebruiken. Mw. Tahiri wilde ze echter wel graag gebruiken, zij merkte wel resultaat en voelde zich er rustiger door. Mw. Tahiri gaf aan zelf wel eens naar een maatschappelijk werker te zijn geweest, maar zonder medeweten van haar man. Echte hulp durfde ze niet te aanvaarden, want wat zou haar man daarvan vinden? Ook wilde zij heel graag gesprekken met een psycholoog. Hiervoor moest zij eigenlijk naar de huisarts, maar ook dit durfde zij niet aan.

De bewonersadviseurs hebben zelf hulp ingezet waar de nood het hoogst was en passende begeleiding gezocht voor trajecten die langer gingen duren, zoals het uitzoeken en weer op orde krijgen van de financiën. Hierbij bleek het informele netwerk van de familie Tahiri (het taalmaatje) heel belangrijk.

Dichterbij

‘Dichterbij’ is een methodiek die in eerste instantie is gericht op een andere inrichting van de eerste fase van hulp- en dienstverlening. (Deur, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013)

In grote lijnen komt het erop neer dat de sociaal werker in mindere mate zelf hulp verleent aan de cliënt, maar primair het oplossend vermogen van de cliënt en zijn omgeving activeert en vergroot. Daarom mengt hij zich in de sociale infrastructuur in een wijk en helpt het versterken, zodat het potentieel van veelal nog verborgen omgevingskracht ook werkelijk kan worden ontdekt en benut.

De methodiek ‘Dichterbij’ werkt met een drietal basisingangen voor het verzamelen informatie. Dit komt overeen met de manier van informatie verzamelen binnen de werkwijze van “Sterk!PWA”, namelijk:

- Leefgebieden verkennen
- Probleem verhelderen
- Participatiemogelijkheden onderzoeken

Binnen deze methodiek valt ook het werken vanuit empowerment. Hieronder verstaan de schrijvers van de methodiek de meer individueel gerichte eigen kracht van de burger en de noodzakelijke

veerkracht van de directe omgeving. Ook verstaan zij hieronder de kracht en macht van de betrokkenen om hier op alle niveaus controle over uit te kunnen oefenen.

Empowerment betekent het versterken van wederkerigheid wat de aandacht vestigt op het doorbreken van vraag- en handelingsverlegenheid tussen mensen in kwetsbare situaties. Als cliënten iets kunnen terugdoen voor andere mensen, zullen ze zelf ook gemakkelijker om hulp vragen. Dit komt ook terug in de methodiek Eropaf, die hierna wordt uitgewerkt. (Räkers & Jong, 2006)

De methodiek Dichterbij (Deur, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013) staat in een aantal betekenissen 'dichterbij': dicht bij de cliënten en hun leefwereld, maar ook dicht bij de professionals. De methodiek heeft de bedoeling om professionals 'erbij' te houden. Niet in de betekenis dat zij boven op de cliënten zitten, hun initiatief beperken of overnemen, maar wel dat zij alert zijn, de vinger aan de pols blijven houden.

De nabije professional in 'Dichterbij' is iemand die de omgeving van de cliënt kent en die letterlijk dichterbij komt om vroegtijdig, licht en gericht ondersteuning te bieden waar nodig. Doordat de bewonersadviseurs een woning in de wijk hebben kunnen zij voldoen aan deze kenmerken van een nabije professional. De bewonersadviseurs stimuleren hun cliënten tot het aannemen van een maatschappelijke ondernemende houding door het aangaan van contacten en het leveren van diensten in de buurt. De gevoelens van zelfwaardering die hierdoor kunnen ontstaan, kunnen de cliënt krachtiger en zelfverzekerder maken.

De vijf werkprincipes van de methodiek Dichterbij zijn:

- Organiseer ondersteuning dicht bij de leefwereld van de cliënt.
- Empower alle betrokkenen door het maken van verbindingen.
- Begin met eenvoudige, lichtvoetige en korte acties.
- Gebruik professionaliteit op een creatieve manier.
- Werk aan de hand van het cyclisch werkproces: na vrijwel elke actie van de sociaal werker worden de reacties van de betrokkenen beoordeeld en de aanpak wordt zo nodig bijgesteld.

Taken in het cyclisch werkproces zijn:

- Het tot stand brengen van contact.
- Het verkennen van de situatie.
- Het afwegen van de situatie.
- Het verkennen van wensen en oplossingen.
- Het uitvoeren en bijstellen van plannen en acties.
- Het evalueren en/of afsluiten.

De vijf werkprincipes en het cyclisch werkproces nuttige stappen die interventies van de bewonersadviseurs concreet maken.

Bijvoorbeeld:

Via een wijkcoach kwam dhr. Pauwe in beeld. Hij bleek een wat verlegen persoon te zijn die erg eenzaam was. Hij had nog geen bezoek gehad van de bewonersadviseurs. De wijkcoach dacht dat het goed zou zijn om dhr. Pauwe in contact te brengen met anderen. Omdat dhr. Pauwe moeizaam maakte met anderen kwam de wijkcoach samen met hem naar het kantoor van de bewonersadviseurs. Daar werd het eerste contact gelegd en een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Ook de bewonersadviseurs kregen de indruk dat dhr. Pauwe erg eenzaam was. Ze bespraken met hem zijn wensen en gebruikten hun kennis van de wijk en de bewoners om dhr. Pauwe met anderen in contact te brengen. Zo kon er een begin worden gemaakt met het opbouwen van een informeel netwerk. Dhr. Pauwe mocht komen koffiedrinken bij zijn buurvrouw, die vrijwilliger was in het wijkcentrum en zodoende ook heel veel mensen kende. Hierdoor hoefden de bewonersadviseurs alleen nog maar een oogje in het zeil te houden of het netwerk van dhr. Pauwe daadwerkelijk bleef uitbreiden.

Eropaf

Eropaf is een methode die binnen het outreachend werken past en daar op is afgestemd. De professional moet achter het bureau vandaan komen en op de cliënt af stappen om gevraagd of ongevraagd hulp te bieden. Enerzijds moeten professionals de autonomie van de cliënt respecteren en op afstand blijven, anderzijds worden zij geacht hun zorgplicht op te pakken bij cliënten die de aansluiting bij de maatschappij dreigen te verliezen. (Lans J. v., 2010) De bewonersadviseurs maken veelvuldig gebruik van deze methode. Hierbij horen onder andere de volgende vaardigheden: gewoon taalgebruik, vasthoudendheid, echte nieuwsgierigheid en betrokkenheid, creativiteit en flexibiliteit. (Räkers & Jong, 2006)

Bijvoorbeeld:

De bewonersadviseurs leggen contact met bewoners, zonder dat die daar om vragen. Ze wachten niet af, maar durven zich met mensen te 'bemoeien' vanuit het idee uitsluiting van mensen te voorkomen. De bewonersadviseurs gaan twee aan twee op huisbezoek. Ze bellen aan en laten hun visitekaartje of logo zien, zodat mensen die kunnen herkennen van de brief. Ze hebben te maken met een doelgroep die niet altijd het Nederlands goed machtig is. Daarom gebruiken de bewonersadviseurs eenvoudige taal om aan te kunnen sluiten. In gesprek gaan de bewonersadviseurs verschillende leefgebieden langs, waarmee ze generalistisch werken. Onder andere komen vragen over opvoeden, huishouden, relaties, gezondheid en financiën aan bod. De bewonersadviseurs zijn tevreden met kleine stappen vooruitgang. Ze zijn voortdurend aanspreekbaar, gaan snel in op klachten, kunnen conflicten sussen, zijn helder. Maar ze stralen ook gezag uit, stellen normen, zijn consequent en corrigeren als dat nodig is.

Oplossingsgericht werken

“Een doel is een droom met een deadline.”

Wat bewoners echt willen kunnen zij vaak goed uitdrukken in waar zij over dromen. In het wijkgericht werken komt de oplossingsgerichte methodiek (Joosen & Vaart, 2012) dan ook naar voren.

De grondhouding bij oplossingsgericht werken is uitnodigend, aanmoedigend, doelgericht, toekomstgericht en activerend. Degene die stuurt, stelt veel oplossingsgerichte vragen, die de cliënt activeren om na te gaan denken over werkbare oplossingen en stappen te gaan zetten om de doelen te gaan bereiken. Er is veel aandacht bij oplossingsgericht werken voor dat wat werkt en hoe dat wat werkte in het verleden benut kan worden voor succes in de toekomst. (Visser & Schlundt Bodien, 2013)

Wat door de bewonersadviseurs uit deze methodiek wordt gebruikt zijn de volgende punten:

- Sterktegericht op basis van empowerment:
Vanaf het eerste contact gericht op wat de cliënt zelf doet en kan. Gericht op verantwoordelijkheid en het eigen probleemoplossend vermogen dat ieder mens heeft. De invloed van de cliënt op zijn omstandigheden neemt zodoende toe en daarmee ook zijn zelfredzaamheid.
- Een generalistische, doel- en resultaatgerichte werkwijze:
De kracht van concrete en praktische doelen is dat deze direct perspectief, voordeel en resultaat op leveren. Ieder zelf gezet positief stapje leidt tot een verhoging van motivatie in de richting van het door de cliënt gewenste doel.
- Samenwerkingsgericht met cliënten en hun hulpbronnen:
Samenwerking gebeurt op basis van gelijkwaardigheid en respect. Er is tweerichtingsverkeer, waarbij de antwoorden van de cliënt leidend zijn.
- Kortdurend, zo kort als mogelijk:

Ieder gesprek kan het laatste zijn. Het begeleiden van heel het proces van ‘naaldje tot draadje’ werkt afhankelijkheid in de hand. (Joosen & Vaart, 2012)

Bijvoorbeeld:

De bewonersadviseurs voeren hun bezoeken uit aan de hand van een patroon. Waar mogelijk wordt het traject per cliënt uitgevoerd in twee of drie gesprekken, zo kort mogelijk. In deze gesprekken ligt de focus op de cliënt en diens referentiekader. Regelmatig wordt de schaalvraag gesteld. Bijvoorbeeld: “Hoe erg is de overlast op een schaal van 1 tot 10?” Of: “Hoe erg zijn de lichamelijke klachten op een schaal van 1 tot 10?” Als cliënten ergens tegenaan lopen, wordt gezocht naar positieve uitzonderingen en eerdere successen. Ook wordt er gezocht naar helpende krachten in het netwerk: “Wie kan jou ondersteunen in het oplossen van dit probleem?” Waar mogelijk wordt het belang van een oplossing voor de toekomst benadrukt. Als de bewonersadviseurs merken dat een cliënt moeite heeft om in actie te komen stellen zij voor een week later te controleren of er daadwerkelijk actie is ondernomen. Als dat gelukt is worden er complimenten gegeven om cliënten aan te moedigen zo door te gaan. Als er geen actie is ondernomen wordt gekeken waarom het niet is gelukt en kan het doel mogelijk worden bijgesteld. In het kantoor van de bewonersadviseurs hangt de spreuk: ‘Werkt het? Doe er meer van. Werkt het niet? Stop er dan mee.’ Hiermee herinneren zij zichzelf er aan om oplossingsgericht te werken.

Crisishulpverlening

“Het hoofddoel van crisishulpverlening is het herstel van evenwicht.” (F.Brinkman & Berg, 2010)

De bewonersadviseurs krijgen met enige regelmaat te maken met crisis van verschillende aard. Verschillende vormen van crisis die zij tegen komen in de wijk zijn:

- Crisis in termen van omstandigheden, dit kan zijn een dreigende uithuiszetting een plotseling ontslag.
- Het uit evenwicht raken en niet kunnen omgaan met de door hem/haar ervaren stress.
- Crisis in termen van psychiatrische diagnose.

De werkwijze van de bewonersadviseurs is een vorm van eerstelijns hulpverlening. De cliënt kan rechtstreeks een beroep op hulp doen, in tegenstelling tot de tweede en derde lijn waarvoor een verwijzer nodig is. (F.Brinkman & Berg, 2010)

Om een crisis te kunnen herkennen in een gesprek zijn de verschillende modaliteiten vanuit het Basic-prime- model (Kwee & Roborgh, 1987) verwerkt in het gespreksformat van de bewonersadviseurs⁸. Door het gebruik van deze modaliteiten wordt rekening gehouden met het feit dat een probleem meestal niet op één deelgebied speelt. Als er sprake is van crisis kan het probleem ook in de context van meerdere deelgebieden worden gezien. Tijdens een crisis kan de vraag worden gesteld: ‘Welk deelprobleem moet eerst worden aangepakt om het grote probleem op te lossen?’

In het gespreksformat van de bewonersadviseurs komt de modaliteit ‘lichamelijke toestand’ terug onder het kopje ‘lichamelijk functioneren’. De modaliteit ‘gevoel’ komt terug onder het kopje psychisch functioneren. De modaliteiten ‘interpersoonlijke relaties, omgeving en hulpbronnen’ komen terug onder het kopje ‘sociale relaties’.

Om in te grijpen in een crisis moet de bewonersadviseur kennis hebben van crisishulpverlening en de daarbij behorende interventies. Het is belangrijk dat er bewust gekozen wordt voor een passende interventie bij een bepaalde cliënt.

⁸ Zie voor dit gespreksformat bijlage 4.

Speciaal voor het werk van de bewonersadviseurs is een crisisinstrument⁹ ontwikkeld om een goede interventie te kunnen kiezen bij een crisis (Kuijt, Jong, Smit, & Vries, 2014).

Door middel van dit instrument wordt beschreven hoe de betrokkenen reageren op de crisis, namelijk door te 'vluchten, vechten of bevriezen' en wat daar de gevolgen van zijn. Er wordt beschreven hoelang de oorzaak van de problematiek speelt die de crisis heeft veroorzaakt.

Interventies die aan de hand van crisishulpverlening binnen de werkwijze van de bewonersadviseurs worden uitgevoerd zijn onder andere:

- Rechtstreekse en concrete communicatie.
- Communicatie in het hier en nu.
- Hoop en vertrouwen wekken.
- Het accepteren van stiltes als de cliënt het moeilijk vindt om zijn verhaal snel en geordend te vertellen.
- Het maken van concrete afspraken.
- Onderscheid maken tussen boosheid en agressie.
- Onderscheid maken tussen probleem en persoon.
- Grenzen stellen.
- Het serieus nemen van klachten van cliënten en hun omgeving en het eventueel geven van voorlichting aan de buurt.
- Het verstrekken van informatie.
- Bemiddelen.
- Het lijdens van een cliënt bevestigen.
- De bewonersadviseurs zijn bereid om ongevraagd hulp te bieden.
- Geduld hebben en creatief zijn.
- Het doorprikken van weerstand.

Bijvoorbeeld:

Dhr. Slotemaker belt de bewonersadviseurs op dat zijn buurman (dhr. Kwesi) heel raar reageert op hem en zijn vrouw. Het contact tussen hem en zijn buurman was altijd goed maar nu scheldt de buurman de mw. Slotemaker uit. Ook plakt de buurman briefjes op zijn deur met teksten als 'don't kill me'. Dhr. Slotemaker maakt zich, vanwege dit vreemde gedrag, zorgen om de kinderen van de buurman die regelmatig thuiskomen. Hij is bang dat die kinderen iets zal overkomen. De bewonersadviseurs zijn langsgesegaan bij dhr. Kwesi en zijn het gesprek met hem aangegaan. In dit gesprek maakte dhr. Kwesi een licht psychotische indruk. In het gesprek met dhr. Kwesi hebben de bewonersadviseurs hoop en vertrouwen proberen te geven. Ze hebben hem geadviseerd eens langs de huisarts te gaan met zijn klachten en hebben hem gezegd zelf ook contact met de huisarts op te nemen om hun zorgen kenbaar te maken. In de buurt is voorlichting gegeven hoe buurtbewoners om konden gaan met dhr. Kwesi.

Na de gesprekken met cliënten wordt de verkregen informatie verwerkt in een registratiesysteem, SPWA. Daarin worden ook de hierboven beschreven methodische aspecten en daarbij behorende interventies, die in dat gesprek aan bod zijn gekomen, uitgewerkt.

3.4 Overige aspecten die invloed hebben op de werkwijze

In gesprek met de bewonersadviseurs werden ook andere aspecten benoemd die van invloed zijn op de werkwijze. In deze paragraaf worden deze aspecten uitgewerkt.

Presentiebenadering

Presentie is geen methodiek, maar een grondhouding, een benadering.

⁹ Zie voor dit crisisinstrument bijlage 3.

Het gaat er bij de presentiebenadering om gepersonaliseerd leren en de benadering is niet 'koud' overdraagbaar. Niet van alle handelingen is te bewijzen en te onderbouwen waarom het werkt. Er moet een balans zijn tussen missie en concreet handelen (je moet weten waar het om draait en daar handen en voeten aan geven) (Baart, Dijke, Ouwekerk, & Beurskens, 2011).

De presentiebenadering bestaat voor een groot deel uit zogenaamde 'stille kennis': ervaringen, intuïtie, praktische oordelen en inschattingen, belichaamde vaardigheden (ambachtelijkheid), in het geheugen ingeprente voorbeelden enz.

Stille kennis is ook kennis die in hoofden, handen, oren en ogen van individuele werkers ligt opgeslagen. Alleen de werker zelf kan erbij. Deze kennis is niet goed te omschrijven (dus vaak niet meetbaar!), net zo min als wij weten wat we kunnen en weten als we goed kunnen fietsen.

Deze kennis verschilt van 'harde', overdraagbare kennis, maar is in de praktijk net zo belangrijk of nog belangrijker dan die overdraagbare kennis, omdat het een organisatie flexibel, bij de tijd en effectief houdt.

Het doel van presentie is niet van boven af protocollen en regels opleggen, maar van onder af met ervaringsgerichte kennis een verandering inzetten.

De werkwijze van "Sterk!PWA" is gericht op een presente houding. Dit betekent (Baart, Dijke, Ouwekerk, & Beurskens, 2011):

- Zich vrij maken.
- Zich openen.
- Een aandachtige betrekking aan gaan.
- Maken van een perspectiefwisseling.
- Aansluiten.
- Zich aanbieden (kennis, culturele bagage, ervaringen, affectie enz.).
- Geduld en tijd.
- Trouw en betrouwbaar zijn.
- Over de grenzen van een takenpakket heen durven kijken.

Wat de presentiebenadering in de praktijk oplevert (Baart, Dijke, Ouwekerk, & Beurskens, 2011) :

- Een toegenomen probleembewustzijn.
- Een verhoogde sensitiviteit en bredere signaleringsfunctie.
- (her)Waardering van deskundigheid, intuïtie en inzichten van de hulpverlener.
- Een andere betekenis kunnen geven aan je werk en het verhaal van de cliënt.
- Een stevige en zelfbewuste normatieve professional.
- Relatiegericht werken vanuit bezieling.
- Dragende kracht van een presente collega.
- Presentie als bron van persoonlijke groei en inspiratie.
- Minder afstand en daardoor meer vertrouwen tussen managers en professionals en professionals en cliënten.
- Voorkomen of terugdringen van een 'mismatch': dat een persoon bij een verkeerde hulpverleningsinstantie terecht komt omdat zijn probleem nog niet helder was.
- Minder crisisopnames.
- Minder huisuitzettingen.
- Grotere cliënttevredenheid.
- Toegenomen werkplezier en motivatie van de hulpverlener door meer eigen verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid.

De bewonersadviseurs kunnen present zijn doordat ze geen urenverantwoording hoeven af te leggen. Hierdoor kunnen zij zelf een inschatting maken van de hoeveelheid hulp en tijd die per cliënt

nodig is en dit uitvoeren naar eigen inzicht. Om toch een verantwoording te waarborgen hebben de bewonersadviseurs onderling veel overleg over hun werk.

De bewonersadviseurs zijn goed benaderbaar door hun kantoor wat zich midden in de wijk bevindt. Ze zijn meer dan professional, namelijk ook buurman. Het contact wordt hierdoor laagdrempeliger en de nabijheid wordt vergroot.

Doordat de bewonersadviseurs op bezoek gaan bij cliënten in hun vertrouwde omgeving, namelijk bij hen thuis, wordt de regie meer bij de cliënt gelegd. De bewonersadviseur is een bezoeker met oprechte belangstelling. Het contact tussen de bewonersadviseur en de cliënt wordt hierdoor laagdrempeliger.

De bewonersadviseurs werken in wijken waar veel culturele diversiteit is. Veelgehoorde klachten in dit soort wijken zijn het ontbreken van Nederlandse burens met kennis van regels en wetten. Door de aanwezigheid van de bewonersadviseurs wordt deze klacht ondervangen. Door de culturele bagage die de bewonersadviseurs doorgeven, worden cliënten meer zelfredzaam gemaakt in de Nederlandse samenleving. De bewonersadviseurs verdiepen zich in de culturele achtergronden van cliënten om de problematiek beter te kunnen doorgronden. Deze kennis vergaren zij door in het gesprek met de cliënt te vragen naar hun culturele achtergrond en de daarbij horende gewoonten. Een handig hulpmiddel die de bewonersadviseurs gebruiken om hun kennis over culturele achtergronden uit te breiden is het boek 'rituelen en gewoonten' (Endt-Meijling, 2006).

Bijvoorbeeld:

Door het present zijn van de bewonersadviseurs bouwen zij krediet op bij de cliënten waardoor gevoelige onderwerpen zoals financiële problemen kunnen worden besproken. Elke maand krijgen de bewonersadviseurs van Patrimonium Woonservice een lijst van cliënten die huurachterstand hebben of waar een huisuitzetting dreigt. Op het moment dat er een huisuitzetting dreigt, gaan de bewonersadviseurs er op af en proberen met de cliënt in gesprek te gaan over hoe de problemen ontstaan zijn. Als de huisuitzetting snel volgt moet er snel actie ondernomen worden. Doordat de bewonersadviseurs geen urenverantwoording hebben kunnen zij op korte termijn veel tijd besteden om de huisuitzetting te voorkomen. Als er kinderen betrokken zijn kunnen de bewonersadviseurs voorkomen dat Jeugdzorg maatregelen gaat nemen. Deze maatregelen zorgen er meestal voor dat het zelfvertrouwen van de cliënt nog verder afneemt. Als de huisuitzetting is voorkomen wordt er een plan gemaakt met de cliënt om een herhaling van deze situatie te voorkomen. Als er veel en grote schulden zijn wordt doorverwezen naar Schuldhulpmaatje Veenendaal of het Budget Advies Centrum om een plan voor de lange termijn te maken.

Present zijn betekent voor de bewonersadviseur ook het verleggen van grenzen en het handelen wanneer nodig.

Een voorbeeld hierbij is het verhaal van mw. Pietersen. Zij had een operatie ondergaan en wilde even boodschappen gaan doen. Toen zij bij haar auto stond sprong de wond open. Ze wist zo snel niet wie zij moest bellen en dacht aan de bewonersadviseurs. Een van de bewonersadviseurs verbond de wond en is langs een winkel gegaan om een doos pleisters te halen. Hiervoor is geen methodische kennis nodig maar wel een houding van 'er zijn' en over grenzen heen durven stappen. De professionele kaders wat ruimer durven nemen.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Welzijn Nieuwe Stijl

In dit deel van de paragraaf wordt een beschrijving gegeven van waar de WMO en WNS voor staan en hoe dat van invloed is op het werk van "Sterk!PWA".

WMO

Jos van der Lans omschrijft de WMO in stappen. Aan de hand van die stappen valt goed in kaart te brengen hoe de bewonersadviseurs een bijdrage leveren aan het uitvoeren van de WMO in Veenendaal (Lans J. d., 2010).

- Het welzijnswerk is gebiedsgericht, gekoppeld aan intensieve wijkaanpak.
- Professionals zijn herkenbaar, aanspreekbaar in de buurt. Ze houden kantoor in de buurt in een overzichtelijke en toegankelijke ruimte.
- Professionals zoeken mensen in hun eigen omgeving op en werken op basis van vertrouwen.
- Professionals zijn geen specialisten, professionaliteit overspant meerdere specialisaties. Praktisch als maatschappelijk werkers, maar vermogen als opbouwwerker om te activeren. Mensen laten aansluiten bij elkaar en andere hulpbronnen.
- Hulpverleners die wijkgericht werken zijn professionals en hebben dus een krachtig mandaat ten opzichte van specialistische voorzieningen.
- Professionals fungeren als wegwacht en niet als doorverwijzer naar de zorggarage.
- Professionals versterken sociale netwerken rondom mensen en sluiten daar met initiatieven ook op aan.
- Kleinschalige teams van overzichtelijke omvang, die met elkaar hun eigen werk kunnen bepalen en met elkaar kunnen vormgeven.
- De aanpak wordt politiek gesteund, bevlogen wethouder of college met een duidelijke visie, waardoor echte verandering ook politiek wordt aangejaagd.
- De gemeente trekt de organisatie van de eerste lijn naar zich toe. Soms door werkers zelf in dienst te nemen, soms door samenwerking af te dwingen (samenwerkingsverband) of door politiek op te treden als schakels in de hulp er niet meer meedoen.

De bewonersadviseurs doen hun werk in (een deel van) de wijk die zij na overleg krijgen toegewezen. De bewonersadviseurs voeren de gesprekken zo veel mogelijk bij cliënten thuis.

Zij hebben verschillende professionele achtergronden. Vanuit die professionele kunnen zij soms net dat stapje zetten waar cliënten zelf geen voet aan de grond krijgen. De bewonersadviseurs proberen zo veel mogelijk problemen zelf te verhelpen of het netwerk van de cliënt te betrekken bij het oplossen van problemen. Zij zijn altijd bezig om netwerken rondom cliënten op te bouwen.

Het team van “Sterk!PWA” is klein en bepaalt zelf welke werkzaamheden zij op een dag uitvoert en hoe zij dit vormgeeft. Het project “Sterk!PWA” is ondergebracht in het huidige samenwerkingsverband wat door de gemeente Veenendaal in leven is geroepen. Middels (half)jaarrapportages houdt de gemeente toezicht op het functioneren van dit samenwerkingsverband en participerende partijen.

WNS

Welzijn Nieuwe Stijl kent een drietal hoofddoelstellingen, namelijk:

1. Gemeenschappelijker.
2. Professioneler/Effectiever.
3. Efficiënter (op macro niveau).

Deze drie doelstellingen beogen het welzijnswerk gemeenschappelijker te maken door het aan gaan van de dialoog met instellingen en burgers. Dit kan professioneler en effectiever door een goed beleid te schrijven en te richten op resultaten in plaats van producten. Als er kleinschaliger wordt gewerkt kan dit ook efficiënt en bespaart het op de langere termijn veel kosten (VWS, 2010).

Deze doelstellingen worden bereikt door middel van de volgende bakens:

Baken 1, Gericht op de vraag achter de vraag:

Door middel van de modaliteiten vanuit crisishulpverlening¹⁰ worden de problemen van de cliënten binnen de wijken waar "Sterk!PWA" werkzaam is in een breder kader geplaatst. Hierdoor wordt gekeken naar de vraag achter de vraag. Wat echt nodig is om problemen bij cliënten op te lossen.

Baken 2, Gebaseerd op de eigen kracht van de burger:

Door middel van het gebruik van de ABCD methodiek, oplossingsgericht werken en de methodiek Dichterbij krijgt ook baken 2 van WNS ruimte binnen de werkwijze van "Sterk!PWA".¹¹ Deze methodieken zijn gericht op de eigen kracht van de cliënt en het versterken van het informele netwerk.

Baken 3, Direct er op af:

Door middel van het werken met de 'Eropaf' methodiek en de methodiek 'Dichterbij'¹² wordt ook het 3^e baken van Welzijn Nieuwe Stijl in praktijk gebracht. De bewonersadviseurs werken, door middel van deze methodieken, outreachend. Door systematisch elk huishouden in de toegewezen wijk te benaderen komen zij zorgmijders op het spoor.

Baken 4, Formeel en informeel in optimale verhouding:

De bewonersadviseurs brengen dit baken in praktijk door te werken met de methodieken 'Dichterbij' en ABCD en door oplossingsgericht werken¹³. Deze methodieken zijn gericht op de eigen kracht van de cliënt en het bevorderen van het zelfoplossend vermogen van cliënten.

Baken 5, Doordachte balans van collectief en individueel:

Binnen de werkwijze van het project "Sterk!PWA" komt dit baken minder sterk terug, omdat de bewonersadviseurs juist meer in gaan op individuele problematiek. Wel stimuleren zij hun cliënten om gebruik te maken van collectieve voorzieningen zoals groepsactiviteiten in het buurthuis.

Baken 6, Integraal werken:

Vanuit de 'Achter de Voordeur-aanpak' werken de bewonersadviseurs integraal. Als de bewonersadviseurs merken dat er veel professionals bij een cliënt betrokken zijn en de samenwerking niet goed verloopt, zorgen zij dat er iemand aangewezen wordt als regiehouder.¹⁴

Baken 7, Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht:

Binnen de werkwijze van de bewonersadviseurs krijgt dit baken vorm door te werken met de methodiek oplossingsgericht werken. Door gebruik te maken van deze methodiek wordt ingezet op resultaat en kortdurende hulpverlening, waarbij eigen kracht van de cliënt zo veel mogelijk centraal staat.¹⁵

Baken 8, Ruimte voor de professional:

Dit baken krijgt binnen de werkwijze van "Sterk!PWA" ruimte doordat de bewonersadviseurs werken vanuit presentiebenadering. Door te werken vanuit de presentie nemen de bewonersadviseurs verantwoordelijkheid en delen zij hun werk in naar eigen inschatting. Zo wordt er ruimte gemaakt voor hun eigen professionaliteit.

¹⁰ Zie ook paragraaf 3.3

¹¹ Zie ook paragraaf 3.3

¹² Zie ook paragraaf 3.3

¹³ Zie ook paragraaf 3.3

¹⁴ Zie ook paragraaf 3.3

¹⁵ Zie ook paragraaf 3.3

Het werken met studenten en docenten

Vanaf het begin van het project wordt samengewerkt met derdejaars studenten die de HBO opleiding SPH/MWD volgen. Deze studenten zijn afkomstig van de CHE. Zij krijgen begeleiding door een stagedocent. In het begin was het wat zoeken, de werkwijze en het project waren volop in ontwikkeling. Toch kwamen de bewonersadviseurs er, samen met de docenten en studenten, achter dat zij Welzijn Nieuwe Stijl al in praktijk brachten. Omdat de studenten verslagen moesten schrijven aan de hand van de theorie die zij op school gedoceerd kregen, werd steeds meer van het handelen van de bewonersadviseurs in de praktijk onderbouwd vanuit de theorie. Dit kan worden bewezen door de verbeterplannen, die keer op keer de (veranderende) organisatiestructuur beschrijven, of welke kleuren uit de theorie van De Caluwé (Caluwé, 1998) in meer of mindere mate vertegenwoordigd zijn binnen het project. Omdat ook de docenten dit een mooie ontwikkeling vonden, wilden zij proberen meer aan te sluiten bij de praktijk.

Tekstfragment I)B.1.6

R: En die zijn toen begonnen en ik denk van: nou, daar wil ik mee mee denken. Meedoen, want ik wil meekijken in dat nieuwe zeg maar, dat gewoon maar aanbellen eh en: 'hallo, hoe

gaat het met u?' En in de wijk, letterlijk in de wijk zijn. Dat was toen heel nieuwe hem, nou, dat vond ik, vond ik mooi om mee te maken.

Trialogisch leren werd in het leven geroepen, een leervorm waarbij werkveldpartners, docenten en studenten gezamenlijk leren en zich buigen over een probleem of signaal. Onderwerpen die in samenwerking met de bewonersadviseurs werden onderzocht waren onder andere 'shopgedrag' (2015) en 'legitimatie van je handelen' (2016).

Studenten brengen nieuwe kennis mee vanuit hun studie; methodieken en interventies volgens de laatste ontwikkelingen. Steeds weer wordt op deze manier de verbinding gemaakt tussen theorie en praktijk. De bewonersadviseurs leren hierdoor met de studenten mee en kunnen hun handelen aanpassen als het effectief blijkt. Omdat zij de vrijheid hebben om dit te doen binnen hun project, kunnen zij ook aansluiten bij de nieuwe manier van werken binnen de WMO.

3.5 Materiaal

Scoringssysteem leefbaarheidsmatrix

De leefbaarheidsmatrix (Ploeg, 2011) is een instrument dat de bewonersadviseurs gebruiken om de problematiek van huishoudens in te schalen. Dit instrument is ontworpen aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix, een instrument dat gebruikt wordt door de GGD (Lauriks, et al., 2012). Deze zelfredzaamheidsmatrix was echter niet helemaal bruikbaar. Hij is aangepast en kreeg toen de naam 'leefbaarheidsmatrix'. De kopjes uit de leefbaarheidsmatrix¹⁶ komen ook terug in het digitale registratiesysteem dat de bewonersadviseurs gebruiken.

In de leefbaarheidsmatrix komen de leefgebieden aan bod die de bewonersadviseurs terug laten komen in hun gesprekken. Per leefgebied worden een aantal kenmerken gegeven, die in verschillende stappen worden weergegeven. Omdat er discussie mogelijk was over deze kenmerken, is speciaal voor de bewonersadviseurs deze leefbaarheidsmatrix aangepast. Per leefgebied is gezorgd dat de kenmerken binnen de kaders 'geen', 'laag', 'middel' en 'hoog' op elkaar aansluiten.

Elk kenmerk krijgt een puntenaantal. De hoeveelheid punten bij elkaar opgeteld (aflopend van 10 naar 1) geven de situatie van de cliënt weer. Het getal 10 staat daarbij voor 'geen problemen op dit leefgebied', de getallen 7, 8 en 9 staan voor 'lage problematiek', de getallen 4, 5 en 6 staan voor 'middelmatige' problematiek en de getallen 1, 2 en 3 staan voor 'hoge problematiek' op het desbetreffende leefgebied. Zie bijlage.

¹⁶ Zie bijlage 5 voor het scoringssysteem en de leefbaarheidsmatrix.

Door gebruik te maken van deze leefbaarheidsmatrix is controleerbaar op basis van welke kenmerken de bewonersadviseurs tot een conclusie komen. Ook is duidelijk welk leefgebied nog speciale aandacht vraagt of waar onmiddellijk actie door de bewonersadviseurs is vereist. Ook is, bij een scoring na een tweede gesprek, duidelijk te zien of de interventies van de bewonersadviseurs ook daadwerkelijk de problematiek in een huishouden hebben doen afnemen.

No Show kaart

De No Show kaart¹⁷ is een hulpmiddel dat gebruikt wordt als door de bewonersadviseurs tevergeefs wordt aangebeld. Ook bij spoed kan de No Showkaart worden gebruikt.

Op de No Show kaart wordt vermeld:

- De datum
- Reden van het afgeven van de No Show kaart (bijvoorbeeld: we hebben bij u aangebeld, maar u was niet thuis).
- Eventueel een datum voor een volgende keer aanbellen.
- Verzoek om contact op te nemen en om welke reden (bijvoorbeeld: wij hoorden van Patrimonium dat u een huurachterstand hebt, wellicht kunnen wij wat voor u betekenen).
- Namen en telefoonnummers van de bewonersadviseurs.

Kleurensysteem en planbord

De werkwijze van het project “Sterk!PWA” omvat een kleurensysteem. Aan de hand hiervan weten de bewonersadviseurs wie zij bezocht hebben en wat de stand van zaken per huishouden is. De volgende kleuren worden gebruikt:

Roze: Nog niet bezocht, eventueel wel eerder aangebeld.

Oranje: leegstaand huis/zorgwoning van Kwintes.

Geel: Bewoner niet bereid mee te werken aan een gesprek.

Blauw: bewoner eerder bezocht, vervolggesprek afgesproken of nodig.

Groen: Eén of twee bezoeken geweest, geen verdere bezoeken nodig, problematiek onder controle.

Rood: Eigen kantoor.

In het kantoor van de bewonersadviseurs hangt een planbord¹⁸. Hierop kunnen de bewonersadviseurs T-kaartjes steken in de hierboven beschreven kleuren. Op die kaartjes vermelden zij het huisnummer van het huishouden. Als de bewonersadviseurs hun gegevens bijwerken in hun digitale systeem na een tweede gesprek, verandert ook de kleur van het kaartje van het desbetreffende huishouden. Zo kunnen zij in één oogopslag zien hoe hun werk vordert. Ook hebben zij zo een schematisch overzicht van de door hen te bezoeken flats en huishoudens.

Looplijst en informatiemap

De looplijst¹⁹ is een document dat door de bewonersadviseurs is ontwikkeld. Per te bezoeken flat hebben zij een map met daarin de looplijst voor de betreffende flat en informatiefolders van verschillende (vrijwilligers)instanties in Veenendaal.

De looplijst geeft een overzicht van de ondernomen acties per huishouden. Door de huisnummers een kleur te geven die overeen komt met de kleuren op het planbord weten de bewonersadviseurs als zij in een flat lopen precies bij wie zij moeten zijn. Op de looplijst is te zien wanneer afspraken zijn, wanneer de informatie na een gesprek is verwerkt en wanneer een No Show kaart is uitgedeeld.

¹⁷ Zie voor de No Showkaart bijlage 7.

¹⁸ Zie voor dit planbord bijlage 9.

¹⁹ Zie voor de looplijst bijlage 8.

Het onderbuikgevoel van een professional is niet meetbaar, maar speelt wel een rol in de uitvoering van het werk. De bewonersadviseurs ondernemen actie wanneer zij voelen dat er iets niet goed gaat of beschrijven hun gevoel in de looplijst, zodat de anderen er van op de hoogte zijn. Een voorbeeld van een onderbuikgevoel van de professional is het aantreffen van een volle brievenbus. Die wordt makkelijk opgespoord als de brieven worden bezorgd. Een volle brievenbus betekent bijna altijd financiële problemen. Cliënten zijn dan bang om hun post te openen en halen op den duur gewoon hun brievenbus niet meer leeg. Dit betekent voor de bewonersadviseurs: dit huisnummer voorrang geven bij het aanbellen en inventariseren wat er aan de hand is.

Gespreksformat

Het gespreksformat²⁰ is eerder genoemd in dit hoofdstuk. De bewonersadviseurs nemen dit format mee op gesprek om te zorgen dat zij geen relevante informatie vergeten te vragen. Het zorgt dus voor een stuk zorgvuldigheid. De cliënt mag deze informatie altijd lezen. Het wordt door de bewonersadviseurs zorgvuldig bewaard en bij het afronden van een wijk worden de papieren gespreksformats, die dan digitaal verwerkt zijn, vernietigd.

SPWA, Mens Centraal en Central Station

SPWA is een voor de bewonersadviseurs ontworpen registratiesysteem in Excel, waarin zij de informatie uit het gespreksformat kunnen verwerken. Ook worden hierin de scores, die worden gemaakt aan de hand van de leefbaarheidsmatrix, geregistreerd. In SPWA is een aparte ruimte voor de bewonersadviseurs om hun onderbuikgevoel te verwoorden. Als alle informatie is ingevoerd in SPWA maakt Excel een grafiek van de resultaten, dit is de managementinformatie die gebruikt kan worden voor verantwoording.²¹ Voor samenwerking met andere instanties gebruiken de bewonersadviseurs ook de registratiesystemen Mens Centraal en Central Station. Dit doen zij echt er alleen wanneer er sprake is van andere betrokken instanties.

Werkwijzer

De werkwijzer²² is een 'levend document', zoals de bewonersadviseurs dat noemen. Hierin staat basisinformatie over het project en de werknemers beschreven. Deze informatie kan door de bewonersadviseurs worden aangepast als er veranderingen zijn, zoals wanneer nieuwe studenten worden aangenomen.

3.6 Overige randvoorwaarden

Kwaliteitsbewaking

Om de kwaliteit en continuïteit van de werkwijze te bewaken, maken de bewonersadviseurs gebruik van een intervisieprogramma onder leiding van een intervisor.

De aanwezige capaciteiten dienen voortdurend opgespoord, benoemd en benut te worden om te zorgen dat bewonersadviseurs en de werkwijze zich blijven ontwikkelen naar de doelen zoals die zijn opgesteld. Dit wordt doorlopend gedaan door de intervisor die nauw contact houdt met de bewonersadviseurs. Voor kwaliteitsbewaking kan ook de leefbaarheidsmatrix worden gebruikt. Hiermee kan duidelijk worden gemaakt of de interventies van de bewonersadviseurs iets hebben opgeleverd.

Vertrouwen van samenwerkingspartners.

Voor de werkwijze is het vertrouwen van samenwerkingspartners onmisbaar om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Omdat soms het effect van interventies niet te bewijzen is, is er vertrouwen

²⁰ Zie voor dit gespreksformat bijlage 4.

²¹ Zie voor deze managementinformatie bijlage 10.

²² Zie voor de werkwijzer bijlage 6.

van samenwerkingspartners nodig om een risico te nemen. Iets wat hierbij volgens de bewonersadviseurs versterkend werkt, is dat de professionals elkaar op de werkvloer goed weten te vinden. Hierbij wordt optimaal gebruik gemaakt van elkaars kwaliteiten.

Privacy

De bewonersadviseurs krijgen te maken met privéomstandigheden van cliënten. Zij schrijven tijdens hun gesprekken mee in een gespreksformat. Later wordt deze informatie uitgewerkt in het registratiesysteem SPWA. Daarom is het waarborgen van de privacy een belangrijk punt. De bewonersadviseurs bewaren de papieren formats in een afgesloten kast op hun kantoor zo lang zij in de wijk actief zijn, zodat zij de cliënt snel kunnen helpen. Wanneer zij uit de wijk vertrekken worden deze formats vernietigd. De informatie in de registratiesystemen blijft volgens de wettelijke termijn bewaard. De informatie uit SPWA wordt opgeslagen in een beveiligde digitale omgeving van Vitras. Om cliënten goed, snel en/of preventief te kunnen helpen, is het soms van belang dat informatie toch met andere professionals wordt gedeeld. Dit doen de bewonersadviseurs zo mogelijk met toestemming van de cliënt. Als dat niet mogelijk is gaan zij af op signalen en delen zij informatie met of vragen informatie op bij andere betrokken partijen. Zo kunnen zij cliënten van dienst zijn. In het kader van goed hulpverlenerschap mogen zij bij zorgelijke signalen informatie delen. Zij beroepen zich hierbij op BW 7: 453 en 457.²³ De Wet bescherming persoonsgegevens kan hierin andere richtlijnen geven. Management en overheid gaan in eerste instantie vaak uit van deze wet en niet van BW 7.

3.7 Samenvatting

De hoofddoelstellingen van de werkwijze van het project “Sterk!PWA” beogen het in kaart brengen van kwetsbare bewoners in de wijk, op basis van signalen en huisbezoeken.

De werkwijze van “Sterk!PWA” biedt een aanpak voor de huishoudens in sociaaleconomisch zwakke wijken.

In dit hoofdstuk is, na het doen van onderzoek, de werkwijze van het project “Sterk!PWA” omschreven. Dit is verdeeld in deelonderwerpen, zoals methodieken, overige aspecten, materiaal en overige randvoorwaarden. Deze zullen hieronder schematisch worden weergegeven.

Methodiek	Omschrijving
Achter de Voordeur-aanpak	Is bedoeld om zicht te krijgen op problemen op wijkniveau. Hulpverleners bezoeken cliënten in hun eigen omgeving: achter de voordeur. Uitgangspunt is hierbij één gezin, één plan, één regisseur.
ABCD methode	De methodiek is wijkgericht. Het uitgangspunt is: permanent bouwen aan relaties tussen mensen en groepen en instituties.
Leefgebieden	Leefgebieden worden gebruikt om structuur aan te brengen in een gesprek en zicht te krijgen op samenhangende problematiek. De leefgebieden zijn: woonsituatie, sociale relaties, opgroeien en opvoeden, arbeidsparticipatie en opleiding, financiën, integratie en inburgering, lichamelijk gezondheid, psychische gezondheid.
Dichterbij	Met Dichterbij wordt outreachend gewerkt. De hulpverlener richt zich vooral op het versterken

²³ Zie voor de signalenkaart bijlage 11.

	van de eigen kracht van de cliënt.
Eropaf	Ook met Eropaf wordt outreachend gewerkt. Professionals moeten achter hun bureau vandaan komen en op de cliënt af stappen om gevraagd en ongevraagd hulp te bieden.
Oplossingsgericht	Oplossingsgericht werken houdt in dat er veel aandacht is voor dat wat werkt en hoe dat wat werkte in het verleden benut kan worden voor succes in de toekomst. Het is gericht op de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de cliënt.
Crisishulpverlening	Hoofddoel van crisishulpverlening is het herstel van evenwicht. In gesprek wordt gebruik gemaakt van negen modaliteiten om een crisis in kaart te brengen en in zijn geheel te kunnen aanpakken.
Overige aspecten	Omschrijving
Presentiebenadering	Het doel van presentie is: niet van boven af protocollen en regels opleggen, maar van onder af met ervaringsgerichte kennis een verandering inzetten.
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning, in gegaan op 1 januari 2015. Zorg wordt niet meer geregeld door het Rijk, maar door gemeenten die beter zouden kunnen afstemmen op zorgbehoeften van hun inwoners. In Veenendaal is een deel van die zorg, het wijkgerichte hulpverlening, geregeld door het project "Sterk!PWA".
WNS	Uitgangspunt van WNS is om kwetsbare mensen weerbaar te maken door sociale netwerken om hen heen te creëren die informele hulp en ondersteuning kunnen bieden. De bewonersadviseurs doen dit door mensen aan elkaar te verbinden in de wijk.
Werken met studenten en docenten	Door deze samenwerking wordt nieuwe en actuele kennis toegevoegd aan de werkwijze, waardoor die zich kan blijven ontwikkelen.
Materiaal	Omschrijving
Scoringssysteem leefbaarheidsmatrix	De leefbaarheidsmatrix is een instrument waarin de leefgebieden aan bod komen. Aan de hand hiervan wordt problematiek van huishoudens ingeschaald. Per leefgebied wordt een score 'hoog', 'middel' of 'laag' gegeven. Hierdoor wordt duidelijk welk leefgebied nog speciale aandacht vraagt of waar door de bewonersadviseurs onmiddellijk actie moet worden ondernomen.
No Show kaart	De No Show kaart is een hulpmiddel wat door de bewonersadviseurs wordt gebruikt als zij te vergeefs bij mensen aanbellen. Op deze kaart wordt aangegeven dat de bewonersadviseurs

	zijn geweest en wat zij van hen verwachten.
Kleurensysteem en planbord	De bewonersadviseurs werken met een kleurcode per huishouden. Op het planbord hebben zij een overzicht van wie zij bezocht hebben en wat de stand van zaken per huishouden is.
Looplijst en informatiemap	De informatiemap is een hulpmiddel tijdens het aanbellen en op huisbezoek. De map bevat informatie over instanties en voorzieningen in de buurt. De looplijst komt overeen met het kleurensysteem en planbord en geeft een overzicht van de ondernomen acties per huishouden.
Gespreksformat	Het gespreksformat geeft een richting in het gesprek, kan gebruikt worden om aantekeningen op te maken en zorgt voor zorgvuldigheid.
SPWA, Mens Centraal en Central Station	Dit zijn de digitale registratiesystemen van “Sterk!PWA”, waarin informatie uit de gesprekken wordt verwerkt.
Werkwijzer	De werkwijzer is een ‘levend document’ waarin de bewonersadviseurs informatie over het project en de werknemers bijhouden.
Overige randvoorwaarden	Kwaliteitsbewaking van het werk wordt gerealiseerd door een intervisietraject in het team. Privacy van cliënten wordt onder andere gewaarborgd door informatie op te slaan in een beveiligde digitale omgeving. Om de werkwijze goed te kunnen uitvoeren is samenwerking met en vertrouwen van de samenwerkingspartners hierin onmisbaar.

Laatstgenoemde samenwerkingspartners zijn van groot belang voor de werkwijze van “Sterk!PWA”, aangezien veel interventies binnen de werkwijze gericht zijn op het verbinden van bewoners met de juiste hulpverlener of instantie. Hoe deze samenwerkingspartners bijdragen aan de werkwijze zal in het volgende hoofdstuk omschreven worden.

4. De bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze van het project “Sterk!PWA”

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de tweede deelvraag: ‘Wat is de bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze van het project Sterk!PWA?’

Het hoofdstuk wordt opgebouwd aan de hand van thema’s, die worden onderbouwd met fragmenten uit de gehouden interviews. De thema’s in dit hoofdstuk zijn: ontwikkeling van de werkwijze volgens samenwerkingspartners, de geleverde bijdrage aan de werkwijze en het thema wederkerigheid. Hiermee wordt de ontwikkeling van de werkwijze omschreven en hoe verschillende partijen daar aan bij hebben gedragen. Vervolgens wordt de huidige bijdrage van verschillende partijen aan het project “Sterk!PWA” omschreven. Hierin komen de onderdelen ‘verleden’ en ‘heden’ uit het interview aan bod. Het onderdeel ‘toekomst’ zal volgen in hoofdstuk 5. Alle tekstfragmenten worden met een unieke code aangeduid, die terug te vinden is in de database van de interviews. In de tekstfragmenten staat ‘R’ voor ‘Respondent’, ‘D’ voor ‘Dicky’ en ‘J’ voor ‘Joëlle’.

In dit hoofdstuk komen zeven samenwerkingspartners aan het woord; Kwintes, Politie, Wijkcoach Veens, manager Veens, Gemeente Veenendaal, CHE en Hulpdienst Inzicht. Veens staat twee keer in het rijtje. Dit komt omdat de wijkcoaches een andere samenwerkingsrelatie met “Sterk!PWA” hebben dan de manager. Helaas wilde Patrimonium woonservice niet meewerken aan dit onderzoek. Daarmee mist dit onderzoek één van de belangrijkste en meest betrokken partijen voor het project.

4.1 Ontwikkeling van de werkwijze volgens samenwerkingspartners

Om een beeld te hebben bij de samenwerking tussen “Sterk!PWA” en de samenwerkingspartners is gevraagd naar hoe de zij betrokken zijn geraakt bij het project en hoe zij de samenwerking hebben ervaren. Dit was van belang om te kunnen vragen naar het zicht op de ontwikkeling van de werkwijze. Iemand die pas kort betrokken is zal daar minder over kunnen zeggen dan iemand die al jaren met de bewonersadviseurs samenwerkt. Alle partijen gaven echter aan al meerdere jaren betrokken te zijn en de samenwerking als prettig te ervaren.

In de samenwerking merkten zij vooral dat het belangrijk was dat de bewonersadviseurs goed konden netwerken. Betrokkenheid ontstond ook doordat partijen moesten en wilden gaan investeren in het project, wat toen nog ‘Achter de Voordeur’ heette (Tekstfragment I)B.3.2, 2016). De frequentie van het contact tussen de samenwerkingspartners verschilt per partij. Toch omschrijven zij de samenwerking allemaal als prettig. Wat opvalt is dat de meeste partijen in het contact vooral de ‘korte lijnen’ en het ‘elkaar weten te vinden’ erg belangrijk vinden. Laagdrempeligheid in het contact zorgt er voor dat het prettig is om in contact te komen met het werkveld. (Tekstfragment I)C.1.3, 2016)

Door de samenwerking hebben respondenten van verschillende partijen de werkwijze zien ontwikkelen. Het ‘zomaar beginnen’ bouwde uit en werd langzaam een werkwijze die gelegitimeerd kon worden. Het kreeg meer structuur en werd ‘zelfbewuster’. Er werd een registratiesysteem opgebouwd rondom een voor het project ontwikkeld gespreksformat. Nieuwe informatie en theorie werd toegepast en verwerkt door betrokkenheid van studenten bij het project. Wat bij verschillende partners opviel was dat de bewonersadviseurs zo bewust bezig zijn met het ontwikkelen van hun werkwijze, zodat zij goed kunnen hulpverleners.

Tekstfragment II)D.7.15

R: Het enige wat ik zag was wat ik straks vertelde: ik zag een auto en er zaten mensen in die aanhanger en nou, ik had toen zoiets dat ik dacht: wordt daar nou wel goed mee omgegaan? Want anders voorzie ik, zie ik gebeuren dat ze nooit

Engelenburg uit gaan komen. Daar is naar gekeken... ja, dat kost ook tijd om na te denken over hoe zou het anders en beter kunnen. Nou, zo heeft zich dat ontwikkeld en ik denk dat dat op zich prima is.

4.2 Geleverde bijdrage aan de werkwijze

De werkwijze ontwikkelt zich voortdurend. De vraag die aan samenwerkingspartners is gesteld, is: 'Welke bijdrage leverden/leveren samenwerkingspartners aan de werkwijze van "Sterk!PWA"?' Om te kunnen vragen naar draagvlak voor de toekomst is het belangrijk om te weten welke bijdrage samenwerkingspartners hebben geleverd. Op basis van deze ervaringen kunnen zij omschrijven wat zij anders zouden willen zien en hoe zij in de toekomst zouden willen samenwerken.

Samenwerkingspartners omschrijven hun eigen bijdrage vooral als het 'elkaar op de hoogte houden'. Het delen van informatie van gezamenlijke cliënten levert korte lijnen op tussen de samenwerkingspartners, waardoor volgens hen de cliënt snel en goed geholpen kan worden. Hierbij wordt uit gegaan van de inschatting van de hulpverlener. Als er snel hulp nodig is wordt gewoon gehandeld, om dat vervolgens weer te verantwoorden aan de hand van de signalenkaart, die ook genoemd is in paragraaf 3.6. Een stukje kennisoverdracht is belangrijk, wat kun je van elkaar leren en hoe kun je elkaar helpen om die kennis ook toe te passen in de praktijk? Sommigen dragen praktisch bij: door het detacheren van een medewerker of het aanbieden van een cursus op aanvraag of het financieren van het project. (TekstfragmentII)E.5.5, 2016) Anderen kijken meer inhoudelijk mee: hoe wordt er gewerkt en wat is belangrijk in het methodisch werken? (TekstfragmentII)E.1.9, 2016)

Niet alle respondenten hebben vanuit hun organisatie nog rechtstreeks contact met de bewonersadviseurs. Vanwege de verhuizing van het JES-gebied naar het PWA-park en de invoering van de WMO, is de bijdrage van sommige partijen veranderd. Niet inhoudelijk, maar in het meer of minder intensief elkaars hulp invoeren. Samenwerkingspartners merken dat na de invoering van de WMO meer mensen tussen wal en schip lijken te vallen. Zij kunnen niet meer altijd even snel hulp leveren en vinden het prettig als ze dan de hulp van de bewonersadviseurs kunnen invoeren om de eerste nood te verhelpen. De bijdrage van samenwerkingspartners bestaat nog steeds uit het uitwisselen van kennis en ervaringen.

Tekstfragment III)J.6.49

R: Wij merken gewoon echt een stijging van nou ja, dementerende mensen die we op straat aantreffen, mensen met een psychiatrische aandoening met

psychoses. Wat gewoon allemaal veel langer duurt voordat ze eens een keer geholpen worden. Het moet allemaal in het eigen zorgkader worden opgenomen, wat niet lukt.

Tekstfragment II)F.5.11

R: Dat is zelf organiserend. Frits mag aangeven wat hij nodig heeft. Een keer in de zoveel tijd hebben we met de Kwintes medewerkers van Veens bij Veens zitten, horen hoe het met ze gaat, waar ze tegen aan lopen, wat heb je nodig?

J: Ja, dus jullie leveren eigenlijk op vraag...

R: Ja, als hij deskundigheidsbevordering nodig heeft dan kan hij dat, als het gerelateerd is aan wat Kwintes kan leveren, dan zou dat kunnen.

4.3 Wederkerigheid

Hoe samenwerkingspartners betrokken zijn bij het project is beschreven in de vorige paragrafen. Ook is daarbij hun bijdrage aan de werkwijze benoemd. Het woord 'samenwerken' zegt al dat er actie wordt ondernomen van twee kanten. Daarom werd de vraag gesteld: 'Als samenwerkingspartners iets investeren, krijgen zij daar dan ook iets voor terug? En hoe belangrijk is dat?' Samenwerkingspartners geven aan te kunnen leren van en met de bewonersadviseurs. (TekstfragmentII)H.1.7, 2016) Zij kunnen van de bewonersadviseurs leren hoe zij outreachend te werk kunnen gaan, bijvoorbeeld. Of hoe zij stagiaires in kunnen zetten in een team. Als er snel hulp nodig is, zijn de bewonersadviseurs beschikbaar. (TekstfragmentII)H.2.3, 2016) Vanwege hun achtergrond in de hulpverlening kunnen zij soms het eerste stukje begeleiding in gang zetten als een andere hulpverlener niet direct beschikbaar is. Samenwerkingspartners zien het project als informatiebron: zij kunnen de bewonersadviseurs met hun kennis als 'klankbord' gebruiken.

Een blijvende werkwijze? – Joëlle Rijksen-van Essen & Dicky Torn Broers

Samenwerkingspartners waarderen het dat zij door snelle samenwerking een traject kunnen laten slagen. De kennis binnen de werkwijze van het project wordt gezien als aanvulling op het hulpaanbod wat de samenwerkingspartners kunnen bieden.

4.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk kwam de bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze van het project “Sterk!PWA” aan bod. Contacten met verschillende partijen ontstonden door het vormgeven van ‘Achter de Voordeur’ en door de netwerkvaardigheden van de bewonersadviseurs. De samenwerking werd door verschillende partijen als erg prettig ervaren. Samenwerkingspartners typeren de ontwikkeling van de werkwijze als steeds zelfbewuster, meer gestructureerd en gelegitimeerd.

Door middel van samenwerking met andere hulpverleners en het laagdrempelige contact veranderde de werkwijze gaandeweg. Door kennisoverdracht, het delen van informatie en het uitwerken van nieuwe theorie werd de werkwijze verder uitgebreid.

De invoering van de WMO en bezuinigingen op het aantal uren van de wijkcoaches, zorgen er voor dat de werkwijze van de bewonersadviseurs nog meer gericht wordt op het vinden van kwetsbare burgers. Om de werkwijze actueel te houden moeten de bewonersadviseurs samen met samenwerkingspartners in spelen op deze veranderingen in de maatschappij. Het trialogisch leren (toepassen van nieuwe theorie en methodiek) en het aanbieden van bijvoorbeeld deskundigheidsbevordering zijn bijdragen die samenwerkingspartners leveren. Voor samenwerkingspartners is het mooi als zij ook iets voor hun bijdrage terug krijgen. Gelukkig gebeurt dit in de praktijk al veel door kennisuitwisseling, snel een casus op kunnen pakken en samen te willen leren.

Hoe zien de samenwerkingspartners dan de toekomst voor dit project? Welke bijdrage kunnen en willen zij dan nog leveren? Hebben zij aanbevelingen en verbeterpunten voor de werkwijze? In het volgende hoofdstuk wordt verder in gegaan op de toekomst van de werkwijze van het project “Sterk!PWA”.

5. De mogelijkheden binnen het welzijnsaanbod

Het welzijnsaanbod in de gemeente Veenendaal is groot. Het gefinancierde welzijnswerk in Veenendaal wordt op dit moment, middels een onderhandse aanbesteding, (Rabobank) uitgevoerd door Veens-welzijn. Hieronder valt, zoals eerder omschreven, het project “Sterk!PWA”. Daarnaast laat de digitale sociale kaart van Veenendaal zien dat er 1190 diensten te vinden zijn binnen de gemeente Veenendaal (Waalén, 2016).

In dit hoofdstuk zal deelvraag drie worden beantwoord: ‘Welke mogelijkheden zijn er binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal voor deze werkwijze?’ Het hoofdstuk wordt opgebouwd aan de hand van tekstfragmenten waarin samenwerkingspartners mogelijkheden voor de werkwijze benoemen. Ook worden ideeën, aanbevelingen en verbeterpunten geschetst. Deze zijn divers en lopen soms erg uiteen. Ze zijn niet allemaal praktisch haalbaar, maar geven wel stof tot nadenken. Samenwerkingspartners benoemen hoe zij zelf hierbij betrokken zouden willen zijn.

Samenwerkingspartners benoemen in de gesprekken ook wat zij belangrijke eigenschappen vinden voor een bewonersadviseur, hoewel hier niet expliciet naar gevraagd werd. Voor het voortbestaan van de werkwijze is het belangrijk dat deze eigenschappen niet verloren gaan. Daarom zullen de fragmenten waarin dit naar voren komt ook in dit hoofdstuk aan de orde komen.

De thema’s die in dit hoofdstuk aan bod komen zijn: het belang van samenwerkingspartners bij de werkwijze, wat samenwerkingspartners uniek vinden, verbeterpunten en aanbevelingen, mogelijkheden, ideeën en de bijdrage van samenwerkingspartners. Ten slotte komen opvallende fragmenten uit de interviews aan bod.

5.1 Belang van samenwerkingspartners bij de werkwijze

Als samenwerkingspartners besluiten om in de toekomst bij te dragen aan de werkwijze van “Sterk!PWA”, hebben ze er waarschijnlijk ook belang bij. De vraag werd gesteld welk belang dat dan is. Wat vinden samenwerkingspartners van de werkwijze? Moet het blijven bestaan en zo ja, waarom dan? Welk belang hebben zij daarbij? Op de vraag of deze werkwijze moet blijven bestaan is het antwoord unaniem ‘ja’. (TekstfragmentIV)K.6.51, 2016) Meerdere samenwerkingspartners gaven aan dat zij graag samen iets willen neerzetten in het voordeel van de cliënt. (TekstfragmentIV)K.6.9 & TekstfragmentIV)K.7.34, 2016) Zij ervaren daarbij het project “Sterk!PWA” als ondersteunend aan hun eigen werk. Bovendien krijgen de bewonersadviseurs veel informatie van cliënten. Zij vinden de mensen die hulp nodig hebben, zodat anderen zich kunnen richten op verbinden en versterken. En het neemt werkdruk weg bij reguliere hulpverlening, doordat de eerste nood meteen verholpen kan worden.

Tekstfragment II)I.6.10

R: Ik heb wel het gevoel dat wij nu voor minder zaken daar zijn geweest dan daarvoor. En nu zij weg zijn heb ik het idee dat we weer vaker daar komen. Omdat er toch weer problemen zijn. Dus ik heb echt wel het idee dat, doordat zoiets in die wijken zit, dat dat voor mensen toch wel prettig is. Nu komen ze al gauw naar ons van ja, ‘ik heb last

van mijn ex-man’ of met de kinderen gaat het niet goed of weet je wel? Maar het is veel fijner als ze bij een hulpverlener daar direct mee terecht kunnen. Wij verwijzen ze ook wel door en wij doen ook ons ding wel. Maar het is toch liever dat je dat eerst doet in plaats dat eerst de politie moet komen.

5.2 Wat samenwerkingspartners uniek vinden aan de werkwijze

Uit de fragmenten in de vorige paragraaf blijkt dat samenwerkingspartners graag voortgang zien in de werkwijze. Een vraag hierbij was: ‘Wat maakt die werkwijze in hun ogen dan zo uniek dat het echt moet blijven bestaan?’ De bewonersadviseurs benoemen dit vaak zelf, maar wordt dat dan gesteund

door hun samenwerkingspartners? Zo ja, dan kunnen de bewonersadviseurs dit ook gaan gebruiken in de verantwoording van hun werkwijze.

Samenwerkingspartners benoemden dat het preventief is, (TekstfragmentIV)M.2.28 & TekstfragmentIV)M.6.26, 2016) de bewonersadviseurs stappen echt op de mensen af. Dankzij een kantoor in de wijk zijn de bewonersadviseurs erg zichtbaar, wat bij cliënten vertrouwd overkomt. Doordat cliënten altijd dezelfde gezichten zien komt het betrouwbaar over (TekstfragmentIV)M.6.24, 2016). Bovendien kunnen de bewonersadviseurs dankzij hun werkwijze een wijk heel erg snel in kaart krijgen. Uniek is volgens samenwerkingspartners ook dat de bewonersadviseurs van veel leefgebieden kennis hebben. Zo kunnen problemen op alle fronten geholpen worden (TekstfragmentIV)M.3.1, 2016). Samenwerkingspartners hebben gezien dat het project weinig kost en erg laagdrempelig is voor zowel cliënten als collega's. Zij denken ook dat de bewonersadviseurs hulpbehoevende cliënten succesvol aan elkaar kunnen koppelen omdat zij overal achter de voordeur komen. Zo kunnen zij dan de zelfredzaamheid van mensen vergroten.

Tekstfragment IV)M.1.25

D: Ja. Want wat maakt het volgens jou uniek binnen dat hele welzijnsaanbod? Want je hebt net ook Veens genoemd, dus... misschien dat je ook iets onderscheid ziet, of...

R: Nou ja, de laagdrempeligheid wat je ziet, zoals toen jij daar vorig jaar stage liep dat zo'n mevrouw elke ochtend even binnenkomt, desnoods met wat te eten. De locatie, gewoon in de wijk zijn, in de flat

zitten, dat vind ik echt heel uniek. Je bent, wat de WMO natuurlijk wil, je bent gewoon echt de oren en ogen van zo'n wijk. En ik weet niet of veel wijkteams dat voor elkaar krijgen omdat er toch al heel gauw weer, nou ja, of de 'Voordeur' zit er tussen zoals in Veenendaal, hè, dat er een 'Voordeur' (Balie van Veens, red.) tussen zit waar je dan toch weer zelf naar toe moet.

Wat een werkwijze uniek maakt en wat er voor zorgt dat het werkt, zijn volgens samenwerkingspartners ook deels de eigenschappen van een bewonersadviseur. Voor de werkwijze vinden zij het belangrijk dat het wordt uitgevoerd door bewonersadviseurs die open staan voor feedback. Ook een stukje levenservaring is belangrijk, je weet tenslotte nooit wat je tegenkomt. Het is van groot belang dat een bewonersadviseur goed kan netwerken, koppelen en kennis heeft van de sociale kaart (TekstfragmentIV)N.1.26, 2016). De lijnen met andere hulpverleners blijven zo kort en zo kunnen de bewonersadviseurs snel gebruik maken van kennis en expertise van anderen of hun eigen kennis doorgeven. Samenwerkingspartners merken ook dat de bewonersadviseurs snel kunnen indiceren. Dat betekent ook dat ze snel een probleem kunnen verhelpen. Een helicopterview helpt om kritisch te blijven op wat nu echt werkt en effectief is. Als je met mensen werkt is het van belang om zelf als persoon toegankelijk te zijn, 'geen negen tot vijf mentaliteit'. Dat doen de huidige bewonersadviseurs goed (TekstfragmentIV)N.2.22, 2016).

Tekstfragment IV)N.5.52

R: Maar die (werker, red.) moet dan wel een helicopterview hebben en kijken over, wat is effectief en wat is werkzaam en wat is

het belang. Zonder het belang van dat het project staande blijft. Dat moet je echt loskoppelen van elkaar.

5.3 Verbeterpunten en aanbevelingen voor de huidige werkwijze

Samenwerkingspartners omschreven een bepaald belang wat zij bij de werkwijze hebben. Om dit belang te optimaliseren en de kwaliteit van de werkwijze te kunnen verbeteren is gevraagd naar verbeterpunten voor de werkwijze. Die kunnen samenwerkingspartners wel benoemen. Zo kan de voorbereiding naar een nieuwe wijk beter. Als er wat geschoven wordt met de deadline om te verhuizen naar een nieuwe wijk wachten de bewonersadviseurs gewoon af en doen zij hun werk. Hierdoor gaat de uiteindelijke verhuizing en overdracht van cliënten rommelig, het moet op het allerlaatste moment. Dit zouden samenwerkingspartners graag anders zien (TekstfragmentV)Q.5.46, 2016). Ook het overdragen van je werkwijze aan het achterblijvende wijkteam is belangrijk, zodat zij dat werk kunnen voortzetten waar nodig (TekstfragmentV)Q.3.34, 2016). Zo wordt de optie gegeven

om niet op een bepaald punt uit de wijk te vertrekken, maar veel meer af te bouwen en nazorg te leveren. Dit zou volgens samenwerkingspartners kunnen door eerst met bijvoorbeeld een team van vier bewonersadviseurs in een wijk actief te zijn. Na alle adressen bezocht te hebben, kunnen er dan twee bewonersadviseurs achter blijven om nazorg te leveren. Of op twee dagdelen in de week nog spreekuren worden gehouden met de bewonersadviseurs (TekstfragmentV)O.6.33, 2016). Voor de continuïteit is het belangrijk dat er minimaal één ervaren persoon deze werkwijze blijft uitvoeren en er anderen vertrouwd mee maakt (TekstfragmentV)P.6.41, 2016).

De bewonersadviseurs mogen van samenwerkingspartners sterker gaan staan voor hun eigen werk. Plannen maken, hun toekomst verzekeren en dit ook aangeven bij leidinggevenden. En dit niet alleen bij woorden houden, maar het ook daadwerkelijk gaan uitvoeren. Bij deze laatste optie is het wel lastig dat er veel vastgelegd moet gaan worden, dat ze rapporten moeten schrijven (TekstfragmentV)P.4.17, 2016). Dit kan zowel een hulpmiddel als een belemmering voor de werkwijze worden. De werkwijze blijft soms nog wat op de achtergrond, uit het zicht van hulpverleners op de werkvloer. Sommigen weten wel dat “Sterk!PWA” bestaat, maar wat er nu precies gedaan wordt is niet duidelijk. In beeld komen is daarom ook een verbeterpunt wat samenwerkingspartners schetsen (TekstfragmentV)Q.4.43, 2016).

Samenwerkingspartners denken dat het toepassen van nieuwe kennis en vaardigheden, door te blijven samenwerken met studenten, de werkwijze up to date houdt. Hierbij mag er ook steeds aandacht zijn voor de legitimatie van het handelen. Dit kan volgens samenwerkingspartners door een rapport te schrijven over de bevindingen in de wijk en dit aan hen te presenteren (TekstfragmentV)P.4.11, 2016).

Tekstfragment V)P.1.27

R: Maar dat is dan wel een beetje het dubbele. Want doordat ze zeg maar zo laagdrempelig zijn, gewoon ‘doen’, is het juist niet de kracht dat ze beschrijven wat ze doen. Want op het moment dat

ze dat gaan doen, dan werpen ze misschien wel weer een drempel voor zichzelf op. Want dan moeten ze het namelijk zo gaan doen als ze beschrijven.

Tekstfragment V)Q.1.30

R: Ze zijn heel proactief naar de bewoners, ze zouden ook, misschien wel veel proactiever mogen zijn naar het management. Naar de gemeente, naar Patrimonium. Ga eens uit die ‘klaag’ of die, een beetje dat, mag ik het zeggen? Dat op de rug gaan liggen van: ‘oe, ik weet het ook niet’, zeg maar, in plaats van: je bent zo sterk naar je

bewoners toe... Ja. Dan denk ik: ga dan ook zo sterk naar je management toe! Of naar je opdrachtgevers, of naar je... Ja, daar vind ik dat ze snel op de rug gaan liggen zo van: we weten het ook allemaal niet ofzo.

5.4 Mogelijkheden

Het onderwerp van dit afstudeerverslag is het voortbestaan van de werkwijze van “Sterk!PWA”. In een interview kan daarom natuurlijk de vraag niet ontbreken welke mogelijkheden samenwerkingspartners zien voor de toekomst van de werkwijze. Globaal geven zij vier opties. Het zou ingezet kunnen blijven worden in de huidige vorm, als onderdeel van Veens wat door Veenendaal cirkelt (TekstfragmentV)O.1.39, 2016). Als de wijkcoaches meer uren zouden krijgen, zouden zij ook zelf deze werkwijze uit kunnen gaan voeren (TekstfragmentV)P.5.50, 2016). Een derde mogelijkheid is om de werkwijze in te zetten in een andere gemeente. Dit zou eventueel ook kunnen binnen Veens. Deze organisatie doet namelijk ook mee met aanbestedingen in andere gemeenten (TekstfragmentV)O.3.36, 2016). Sommige samenwerkingspartners zijn zelfs zo enthousiast dat zij het project in de toekomst wel zelfstandig zien worden!

Tekstfragment V)O.4.28

R: Dus Sterk!PWA zou ook kunnen zeggen ‘Sterk!Veenendaal’ en zou gewoon een eigen organisatie kunnen worden

en allerlei opdrachten binnenhalen. Waarom alleen ‘Sterk!Veenendaal’? Misschien kunnen ze wel ‘Sterk!Nederland’ doen...

5.5 Ideeën

In de gesprekken kwamen ook hele nieuwe ideeën aan de orde. Deze punten worden om allerlei redenen nog niet uitgevoerd binnen de werkwijze. Hoewel er niet specifiek naar werd gevraagd, vonden samenwerkingspartners het belangrijk genoeg om te benoemen en daarom mogen die punten in dit verslag niet ontbreken. Binnen “Sterk!PWA” is veel kennis over bijvoorbeeld sociale regelingen. Misschien kan dit wel een keer gebundeld gaan worden in een digitaal systeem, waardoor ook andere welzijnswerkers er toegang toe hebben (TekstfragmentV)O.3.28, 2016).

Het thema ‘huiselijk geweld’ is een aandachtspunt van Veens wat nog niet zo goed uit de verf komt. Omdat “Sterk!PWA” achter veel voordeuren komt, zou dit thema misschien een goede aanvulling kunnen zijn op hun werkwijze (TekstfragmentV)O.3.7, 2016).

Binnen “Sterk!PWA” wordt met stagiaires gewerkt. Wat is daar nu het voordeel van? Wijkcoaches zouden hun voordeel kunnen doen met deze ervaring van de bewonersadviseurs, dus wellicht kunnen de bewonersadviseurs eens een werklunch organiseren rondom dat thema (TekstfragmentV)O.3.32, 2016). Volgens samenwerkingspartners kan er binnen “Sterk!PWA” nog meer winst worden gehaald uit het werken met stagiaires. Dit kan bijvoorbeeld door een inwerkplan te maken waarin een specifieke taak voor stagiaires binnen het team wordt opgesteld (TekstfragmentV)O.1.50, 2016).

5.6 Bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze in de toekomst

De samenwerkingspartners hebben vanuit hun belang bij de werkwijze van “Sterk!PWA” mogelijkheden, ideeën en aanbevelingen benoemd voor de toekomst van de werkwijze. Maar welke bijdrage kunnen en willen zij zelf daaraan leveren in de toekomst? In de gesprekken is hier naar gevraagd, met het oog op wat de bewonersadviseurs bij het ontwikkelen en uitvoeren van hun werkwijze van samenwerkingspartners kunnen verwachten. In elk geval is er een wens om van de bewonersadviseurs te leren hoe er goed outreachend gewerkt kan worden (TekstfragmentII)G3.16, 2016). Dit zou voor de werkwijze betekenen dat er een onderwijstaak bij komt. Kennisoverdracht is iets wat nu al gebeurt, maar het is de wens van samenwerkingspartners dat dit in de toekomst niet minder gaat worden (TekstfragmentII)G.4.22, 2016). Samenwerken is ook op langere termijn gewenst (TekstfragmentII)G.1.18, 2016). Vanuit de moederorganisatie van de bewonersadviseurs wordt contact gehouden met Veens om in de gaten te houden of het goed met hen gaat en of zij iets van hun moederorganisatie nodig hebben, bijvoorbeeld een deskundigheidsbevordering. Als er voor de werkwijze meer ondersteuning nodig is vanuit de gemeente, moeten de bewonersadviseurs daar gewoon om gaan vragen. Soms is er geen zicht op wat er nodig is en kan een vraag van de bewonersadviseurs aanleiding geven om wel ondersteuning te bieden. Ook zou de gemeente kunnen bijdragen met extra aandachtsgebieden waar de werkwijze een rol in kan spelen. Er wordt dan gesproken over eenzaamheid, veiligheid en aanspreken op gedrag (TekstfragmentII)G.4.23, 2016).

Tekstfragment II)G.4.13

R: Maar ik ben er wel van om te zeggen van; ‘hier scoort het slecht, wat gaan wij hier dan aan doen?’ Meer in de actiesfeer, in de handjes en de voetjes. Maar niet met echt een beleidsding van, oke hier moeten we naartoe en echt dat hele beleidsvraagstuk met alle daaraan geld gekoppeld et cetera. Want ik denk dat er daar dan echt wel wat moet gebeuren.

D: Dus daar moet dan ook ergens een ingang voor zijn.

R: Nou ik wil die ingang zeker wel zijn maar ik weet eigenlijk ook zelf niet helemaal wat ik daar mee aan moet en wat dat voor mij gaat betekenen. Maar goed dit onderzoek is net nieuw, dit lemononderzoek is er net, het is nog niet eens naar buiten toe getreden, dus het is nog echt heel vers. En ik ben wel een beetje aan het kijken van wat moet ik hier dan verder mee, en bij wie moet ik dit gaan aankaarten.

5.7 Opvallende fragmenten

Bij de uitwerking van de interviews werd een opmerkelijke lijn zichtbaar. Sommige fragmenten spreken elkaar erg tegen. Omdat dit vaak raakte aan relevante punten voor het voortbestaan van de werkwijze worden ze in dit hoofdstuk genoemd. De in blauw weergegeven zinsneden geven de tegenstellingen per onderwerp weer.

Rol van de gemeente

De rol van de gemeente is voor alle partijen cruciaal, omdat de gemeente betaalt en dus bepaalt. Er is vooral een negatieve houding richting de gemeente: die betaalt toch niet, wil geen subsidies verstrekken enzovoort. De gemeente zelf benoemt juist dat er best veel mogelijkheden zijn. De gemeente werkt ook wel eens met aanbestedingen aan losse partijen, daarvan zou “Sterk!PWA” er best één kunnen zijn.

Tekstfragment VI)R.5.49

*R: Ik denk dat als zij weer een aparte subsidie zouden vragen voor de organisatie. **Het past niet in de lijn van hoe de gemeente op dit moment werkt.** Ze bouwen steeds meer af in subsidies. Of het wordt een maatwerkvoorziening met indicaties en beschikkingen of het is via Veens, in een voorveld.*

J: Ja precies. Maar betekent dat ook dat stel, dat ze een los project zijn dat dat dus ook een lastig punt is?

*R: Ik denk dat de gemeente op dit moment, qua visie niet wil. **Kijk de gemeente verandert natuurlijk he. Maar op dit moment is ze niet happig op losse subsidies te verstrekken.***

Tekstfragment VI)R.4.27

D: Dus in principe zijn ze niet helemaal afhankelijk van zo’n aanbesteding?

*R: Nee helemaal niet, waarom zou dat zo moeten zijn? Want zo werken wij (gemeente Veenendaal, red.) niet. **Als er een bepaald vraagstuk is zoeken wij daar partijen bij die daar belangrijk bij zijn en vervolgens formuleer je een opdracht en zet je die op de markt. En vervolgens mag elke partij daar op***

*inschrijven. **Dat kan een onderhandse aanbesteding zijn, dat kan gewoon offrenen zijn, dat hang van het bedrag af wat ermee is gemoeid.** Soms moet je een Europese aanbesteding doen, soms kan je maar gewoon een onderhandse aanbesteding doen. Er zijn heel veel soorten aanbestedingen he? En dan haal je zo’n opdracht binnen.*

Werkwijze

Is de werkwijze eigenlijk wel duidelijk? Op die vraag werd met een volmondig ‘ja’ geantwoord. Toch blijkt uit de interviews dat er op de werkvloer een andere mening is dan bij het management. Enerzijds wordt er over ‘Achter de Voordeur’ geschreven om dit ook in te gaan zetten in een andere gemeente, anderzijds zegt dezelfde persoon te ver van de werkwijze af te staan om hier inhoudelijk iets over te kunnen zeggen...

Tekstfragment VI)R.3.37

*R: Ja, maar weet je hè, dan moet je Henrieke, tenminste, dat hoop ik, dat je Henrieke de meerwaarde duidelijk kan maken, wat zij er de meerwaarde van vindt van dit project. **Maar, Henrieke is echt iemand die weinig weet van heel***

veel. En soms dan heb je net nodig dat iemand hier ook echt veel van weet om het goed te kunnen verkopen. Anders kun je het niet goed verkopen.

Tekstfragment VI)R.7.32

D: En eventueel dus zelfs in een andere woonplaats hoor ik je net zeggen.

R: Ja, nou ja dat is meer... in Zeist is dat ook hoor, de nodige flats met mensen met psychiatrische

*problemen en dan, zo’n Achter de Voordeur-achtige werkwijze zou dat niet wat zijn hier? **Dus ik ben nu een stuk aan het schrijven van wat Achter de Voordeur ongeveer inhoudt.***

Tekstfragment VI)R.7.38

D: Heb je nog ideeën of verbeterpunten voor de werkwijze hier?

R: *Ja weet je, inhoudelijk niet, ik sta te ver op afstand.* Wij werken heel erg vanuit het idee dat mensen professional zijn, opgeleid zijn en dan op basis daarvan hun werk kunnen doen. Dat ze in staat zijn om te reflecteren of ze wat nodig hebben

eh zeg maar en dat vind ik op zich ook een goede werkwijze. Vroeger hingen als die leidinggevenden iedereen in zijn nek en dat moeten we ook gewoon niet meer willen. En bij wat ik daarvan zie bij Frits en Bas heb ik daar alle vertrouwen in, dus heb ik ook zoiets van: ga lekker door.

Anders zijn

De bewonersadviseurs krijgen de tip om vooral de verbinding te zoeken en de nadruk niet te leggen op 'hoe anders zij zijn'. Zij zouden meer moeten integreren in een wijkteam van Veens, zodat zij niet het risico lopen wegbezuinigd te worden (TekstfragmentV)P.7.39, 2016). Tegelijk zegt dezelfde persoon dat het in de praktijk eigenlijk maar beter is dat Veens en "Sterk!PWA" uit elkaar getrokken zijn. Dit wordt gekoppeld aan het aantal 'vrijgestelde uren', maar de werkwijze van de bewonersadviseurs hangt hier juist mee samen. Als de bewonersadviseurs niet die 'vrijgestelde uren' zouden hebben, kon hun werkwijze ook niet ontwikkelen zoals dat nu wel gebeurt. Integreren in de wijkteams zou een vermindering van die uren betekenen en dus een verandering van de werkwijze...

Tekstfragment VI)R.7.33

R: *Maar waar ik zoekend in ben is die onzekerheid die maar blijft. Dan denk ik: ik heb toch gezegd: maak je geen zorgen, tot 2018 is het allemaal geregeld en iedere keer piept dat maar weer op zeg maar en wat, wat in het begin veel gebeurde en wat ik soms een beetje jou hoor zeggen: leg de*

nadruk niet te veel op hoe anders je bent. Zoek de aansluiting en laat het maar gewoon zien. Als je zegt: wij zijn toch wel anders dan de rest, dan denkt de rest ook: zij zijn anders. Terwijl ik denk hè, zoek de verbinding en laat daarin je meerwaarde zien.

Tekstfragment VI)R.7.40

R: *En net wat ik zei: in theorie kan het in de wijkteams, in praktijk denk ik nu toch wel dat het slimmer is om het apart te zetten. Omdat je het dan ook echt Veenendaal breed in kan zetten om iets aan te pakken. Dat je daar echt ook effe lekker uren en tijd voor hebt zeg maar. Maar dat heeft*

voor mij meer daarmee te maken dan met de inhoudelijke werkwijze. En dan zou ik dus meer zoiets hebben van joh, kruip zo dicht mogelijk tegen Veens aan en zorg dat het zo veel mogelijk één geheel ook lijkt, dan loop je veel minder risico.

Onderdeel van Veens

Een tegenstrijdigheid in de praktijk is dat het project "Sterk!PWA" inmiddels onder Veens valt, maar dat is niet voor iedereen duidelijk. Na de verhuizing naar het PWA-park kwamen er nieuwe onzekerheden om de hoek kijken (TekstfragmentIII)J.7.22, 2016). Zo gingen de bewonersadviseurs er van uit dat Patrimonium wel een nieuwe woning zou regelen. Dit bleek in de praktijk anders; vanuit Veens moesten er subsidieaanvragen gedaan worden bij Patrimonium. Na veel overleg verleende Patrimonium geen subsidie, maar wel een woning.

Tekstfragment VI)R.7.21

D: *Hm. Ja nee, maar dat is het, het heeft een beetje geschipperd, eerst Patrimonium/gemeente, toen Kwintes, nu weer Veens.*

R: *Ja, daar is nog wel discussie over hè, maar voor mij is daar geen discussie over. Dus ik ben wel met Patrimonium en de gemeente nu in gesprek over: hoe verhouden we ons tot elkaar. De gemeente heeft op een aantal dingen en daar is Sterk (Sterk!PWA) er één van, maar ook op een aantal andere punten, niet goed afgehecht toen ze*

met Veens zijn begonnen. Ze hebben het in Veens geplaatst en daarmee is het, ik ben eindverantwoordelijk manager van Veens, dus mijn verantwoording. Maar ze zijn vergeten om dat dan te vertellen tegen Patrimonium en tegen de politie en tegen een aantal andere partijen, waardoor die partijen denken dat zij nog van alles kunnen bepalen. Ja, dat kan niet als je tegelijk zegt: het is in Veens.

Tekstfragment VI)R.7.23

R: Ja. Vanwege het verplaatsen en vanwege hun interne verantwoording dat ik zeg: nou, dan gaan we dat doen en het nú regelen tot 2018, ik ga niet als ze zo meteen klaar zijn in het PWA park en ze gaan dus naar het Zuiderkruis ofzo, opnieuw iets van subsidie aanvragen. Nou, vervolgens hebben zij

niet echt subsidie verleend maar wel een flat geregeld, nou prima.

D: Als het maar geregeld is.

R: Dat is het, maar ik heb toevallig een paar weken geleden met Cora (medewerker management Patrimonium, red.) nog weer gezeten van joh, weet je, dit moeten we nu wel een keer goed afhechten.

Patrimonium

De bewonersadviseurs zijn er van overtuigd dat Patrimonium erg belangrijk is voor hun werkwijze. Ook in de gesprekken met samenwerkingspartners kwam een visie over Patrimonium naar voren. Opvallend is natuurlijk dat Patrimonium geen enkele reactie wil geven over de samenwerking met “Sterk!PWA”.

Tekstfragment VI)R.3.41

R: Patrimonium hè, dat weet ik, Patrimonium is heel kritisch over wat jullie doen omdat zij er ook aan meebetalen.

5.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk is gekeken naar mogelijkheden voor het voortbestaan van de werkwijze. Belangrijk uitgangspunt was daarbij wat samenwerkingspartners voor mogelijkheden zagen en hoe zij zelf willen bijdragen om dit te realiseren. Samenwerkingspartners zijn het er over eens dat de werkwijze moet blijven bestaan en benoemden welk belang zij bij de werkwijze hebben. Het ‘vinden’ van problematiek die zonder tussenkomst van de bewonersadviseurs niet of (te) laat aan het licht komt, is één van de redenen waarom samenwerkingspartners vinden dat de werkwijze moet blijven bestaan. Uniek is met name de woning in de wijk die als kantoor dient en waardoor de bewonersadviseurs als geen ander laagdrempelig hun diensten kunnen aanbieden. Niet alleen de werkwijze is belangrijk, maar ook de eigenschappen van de persoon die er mee werkt. Zo moet een bewonersadviseur goed kunnen netwerken en snel kunnen handelen. Wil een werkwijze voortbestaan, dan moet deze goed beschreven en gelegitimeerd worden. Bovendien moet de werkwijze bij anderen ‘in the picture’ blijven, waardoor samenwerking geoptimaliseerd kan worden. Hier mogen de bewonersadviseurs een sterkere rol in gaan spelen dan nu het geval is. De geschetste mogelijkheden voor de toekomst zijn zeer divers. Uiteenlopend van ‘de werkwijze laten uitvoeren door de ‘reguliere’ wijkcoaches’ tot ‘de werkwijze door middel van een te kiezen rechtsvorm onderbrengen in een zelfstandige organisatie’. In de gesprekken kwamen tegenstrijdigheden naar voren die nieuwe vragen kunnen oproepen voor de bewonersadviseurs. Welke conclusies kunnen hier uit getrokken worden? En vooral: welke aanbevelingen zijn er na deze informatie voor het voortbestaan van deze werkwijze? Deze vragen komen in het volgende hoofdstuk aan de orde.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies en aanbevelingen gegeven die voortkomen uit de vorige hoofdstukken. In paragraaf 6.1 worden conclusies getrokken. In paragraaf 6.2 worden vervolgens de daar uit voortvloeiende aanbevelingen voor de toekomst van de werkwijze gegeven. Ook komen in deze paragraaf aanbevelingen voor vervolgonderzoek aan bod.

6.1 Conclusies

Conclusies n.a.v. de omschreven werkwijze zijn:

- Het is duidelijk waar de doelstellingen van de werkwijze over gaan²⁴, velen kunnen zich er een voorstelling bij maken. ‘Reductie taalachterstand’, bijvoorbeeld. Iemand moet gewoon beter Nederlands leren spreken. Toch blijken de resultaten in de praktijk lastig: wat is een reductie en wie bepaalt/controleert dat? Het is heel moeilijk meetbaar. Of cliënten aan een taalmaatje gekoppeld worden na een bezoek van de bewonersadviseurs is duidelijk, maar wat dit precies oplevert kun je in twee of drie gesprekken moeilijk beoordelen.
- Door het gebruiken van meerdere methodieken²⁵ kunnen de bewonersadviseurs generalistisch te werk gaan en maatwerk blijven leveren. Omdat de doelgroep heel divers is en niet iedereen om hulp vraagt is dit nodig. De bewonersadviseurs zijn kritisch op de methodieken die zij toepassen. Zij maken gebruik van een zevental methodieken die passend zijn voor het outreachend wijkgericht werken. Alleen de onderdelen die werkzaam zijn worden gebruikt en daarmee wordt de werkwijze gevormd. Dit gaat volgens het oplossingsgerichte principe: “Als iets werkt, doe er dan meer van. Als iets niet werkt, stop er dan mee.”
- Door de jaren heen is de werkwijze blijven ontwikkelen. Wat nu op papier staat hoeft volgend jaar niet meer actueel te zijn. De bewonersadviseurs lossen dat nu deels op door een werkwijzer²⁶ bij te houden waarin ze zelf de veranderingen bijhouden. Dit document bevat uiteenlopende informatie die niet helemaal up to date is. De opmaak is niet professioneel en mist soms informatie. Oude informatie wordt niet weggehaald maar doorgestreept. Kortom: het is misschien duidelijk voor de bewonersadviseurs, maar kan niet dienen als verantwoordingsdocument.
- Er zijn een drietal randvoorwaarden²⁷ voor het voortbestaan van de werkwijze. Hiervan is ‘privacy’ de opvallendste. Met de werkwijze kan snel worden gewerkt door het (ongevraagd) delen van cliëntinformatie met andere professionals. Zo kan snel worden ingegrepen in situaties en erger worden voorkomen. In gesprekken bleek dat veel informatie gedeeld wordt op basis van vertrouwen in elkaar. Dat is een mooi uitgangspunt, maar niet te controleren. Aandachtspunt hierbij is en blijft hoe dit (ongevraagd) delen van cliëntinformatie verantwoord kan worden.

Conclusies n.a.v. de bijdrage van de samenwerkingspartners aan de werkwijze zijn:

- De huidige bijdrage²⁸ van samenwerkingspartners verschilt inhoudelijk niet veel van de bijdrage in het verleden. Wel zijn er veranderingen in de samenleving die van invloed zijn op

²⁴ Zie paragraaf 2.1 voor deze doelstellingen

²⁵ Zie voor deze methodieken paragraaf 3.3

²⁶ Zie bijlage 6 voor de werkwijzer

²⁷ Zie voor deze randvoorwaarden paragraaf 3.6

²⁸ Zie voor de bijdrage van samenwerkingspartners paragraaf 4.2

de bijdrage. De één raakt meer, de ander juist minder betrokken bij het project “Sterk!PWA”. Als de betrokkenheid van een samenwerkingspartner minder werd, was dit eigenlijk altijd het gevolg van een externe beslissing. Er is dus een zekere continuïteit in de bijdrage van en samenwerking met samenwerkingspartners. Er blijkt draagvlak te zijn voor de werkwijze van “Sterk!PWA”.

- In de gesprekken met samenwerkingspartners van “Sterk!PWA” kwam een heel aantal keer het delen van cliëntinformatie²⁹ naar voren. Hierbij viel op dat die informatie vaak werd gedeeld uit een gedeelde professionele zorg. De cliënt is echter lang niet altijd op de hoogte van deze uitwisseling van informatie. Bij “Sterk!PWA” is privacy een aandachtspunt, maar bij samenwerkingspartners lijkt dit ook te spelen, waardoor het elkaar kan versterken. Het vertrouwen tussen professionals op de werkvloer is groot. Hierdoor wordt effectief samengewerkt, maar worden ook dingen ‘verzwegen’, omdat dit anders problemen kan opleveren binnen de wettelijke kaders. Hierin is een spanningsveld waar te nemen wat zowel bij “Sterk!PWA” als bij samenwerkingspartners speelt. Wat opvalt is dat de bewonersadviseurs ‘privacy’ vooral opvatten als het opslaan en/of vernietigen van cliëntinformatie, maar wetgeving hierin gaat veel verder, denk alleen al aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Omdat professionals op de werkvloer oog in oog met de cliënt staan, hebben zij wel rekening te houden met andere belangen dan het management en de overheid³⁰.

Conclusies n.a.v. de mogelijkheden die genoemd worden om de werkwijze te laten voortbestaan:

- Samenwerkingspartners zijn het er over eens dat de werkwijze moet blijven bestaan, omdat de werkwijze binnen Veenendaal op bepaalde punten uniek is. Hiermee is de werkwijze een aanvulling op het huidige welzijnsaanbod³¹.
- Uit dit onderzoek blijkt dat de werkwijze alleen kan voortbestaan als degenen die het uitvoert voldoet aan bepaalde kenmerken, zoals omschreven in paragraaf 5.2.
- Er zijn verbeterpunten³² voor de huidige werkwijze. Deze zijn heel divers en hierin wordt ook de visie van samenwerkingspartners op de werkwijze van “Sterk!PWA” zichtbaar. De bewonersadviseurs staan met hun werkwijze sterk in relatie met de cliënt. Echter, naar het management nemen zij nog wel eens een afwachtende houding aan. Ze zijn erg flexibel richting de cliënt en het belang van de cliënt staat hoog in het vaandel. Administratieve zaken en zaken die voor de lange termijn geregeld moeten zijn, zijn vaak ondergeschikt hieraan. Dit roept onduidelijkheid op voor samenwerkingspartners.
- Uit de interviews blijkt dat de bewonersadviseurs van “Sterk!PWA” met hun werkwijze niet goed³³ in beeld zijn bij hulpverleners op de werkvloer.
- Mogelijkheden³⁴ voor het voortbestaan van de werkwijze zijn: verder gaan met deze werkwijze in een zelfstandige organisatie of verder gaan als onderdeel van Veens. Binnen Veens kunnen verschillende vormen worden aangenomen. Elke mogelijkheid heeft andere consequenties voor hoe de bewonersadviseurs zich kunnen voorbereiden op de toekomst.

²⁹ Zie voor privacy paragraaf 3.6

³⁰ Zie ook paragraaf 3.6 en 4.2

³¹ Zie ook paragraaf 5.1

³² Zie voor deze verbeterpunten paragraaf 5.3

³³ Zie ook paragraaf 5.3

³⁴ Zie voor deze mogelijkheden paragraaf 5.4

- De bijdrage³⁵ van samenwerkingspartners aan de werkwijze van “Sterk!PWA” zal in de toekomst niet veel verschillen van de huidige bijdrage als het aan hen ligt. Omstandigheden kunnen er altijd voor zorgen dat hun samenwerking met het project “Sterk!PWA” verandert. Dit kan samenhangen met de vorm die voor het huidige “Sterk!PWA” gaat worden gekozen.
- De bewonersadviseurs hebben te maken met onzekerheden over hun voortbestaan³⁶. Dit werkt belemmerend voor hen. Toch waren er in de gesprekken een aantal opvallende zaken waardoor het voortbestaan van de onzekerheid in het team wel te duiden is. Het is opvallend dat veel partijen verwachtingen hebben van elkaar, die helemaal niet blijken te kloppen. Praktijk en management komen niet altijd overeen. Dit levert dan bij de bewonersadviseurs weer de vraag op: moeten we hier nu zelf achteraan of doet iemand anders dat voor ons? In deze lijn is het logisch dat de bewonersadviseurs zich ook nu al druk maken om hun voortbestaan, zij kunnen er immers niet voor 100% op vertrouwen dat de zaken voor hen geregeld worden.

6.2 Aanbevelingen

- Onze eerste aanbeveling aan de bewonersadviseurs is: Kies voor juli 2016 één van onderstaande mogelijkheden. Voor eind 2016 moet er een plan liggen voor de uitvoering van de gekozen mogelijkheid. Werk in 2017 dit plan verder uit. Hiermee wordt gezorgd voor duidelijkheid in het team bewonersadviseurs en naar management en samenwerkingspartners.

Voor het voortbestaan van de werkwijze zijn verschillende mogelijkheden:

- *Verder gaan met deze werkwijze in een zelfstandige organisatie.*
- *Verder gaan als onderdeel van Veens.*

1) Om de werkwijze toekomst te laten hebben onder een zelfstandige organisatie binnen Veenendaal, zullen de bewonersadviseurs heel concrete plannen moeten gaan maken. Als de bewonersadviseurs hier voor kiezen, zal hun werkwijze ook geen ‘project’ meer zijn. Dat betekent dat er onder andere een rechtsvorm zal moeten worden gekozen. Ook moet voldaan worden aan alle geldende regels voor het zelfstandig werken in het welzijnswerk, denk bijvoorbeeld aan wetgeving rondom privacy. Er moet een goede legitimatie van het handelen zijn en een duidelijk personeelsbeleid. Natuurlijk moet er ook gezorgd worden voor financiering van de werknemers. Dit kan via subsidies, maar ook met sponsorgelden.

2a) De andere optie is om de werkwijze een toekomst te laten hebben als een onderdeel van Veens. In dat geval wordt het niet meer aangeduid als ‘project’, maar wordt het een volwaardig onderdeel. Het is goed om bij deze optie wel te beseffen dat ook Veens afhankelijk is van een aanbesteding en dat de kans bestaat dat Veens ook eindigt. Vanuit de huidige positie van Veens heeft de werkwijze van “Sterk!PWA” verschillende mogelijkheden binnen Veens.

2b) Een mogelijkheid is om de werkwijze als ‘specialisme’ binnen Veens in te zetten. Er is dan, net als nu, in een wijk een team wijkcoaches en in het zwakste gedeelte van die wijk wordt dan de werkwijze van “Sterk!PWA” ingezet. Zodat het kan dienen als aanvulling op een team wijkcoaches. De werkwijze blijft dan bestaan zoals die nu is en zal verder ontwikkelen naar behoefte in de samenleving.

2c) Een andere mogelijkheid is om de werkwijze over te gaan dragen aan de teams wijkcoaches, zodat zij die zelf in hun wijk kunnen toepassen. Op die manier is de werkwijze ook meer blijvend in een

³⁵ Zie ook paragraaf 5.6

³⁶ Zie ook paragraaf 5.7

wijk. De wijkcoaches moeten hiervoor meer vrijgestelde uren krijgen en de bewonersadviseurs moeten hun werkwijze gaan overdragen aan alle teams wijkcoaches. Hiervoor moet een tijdsplanning komen.

3) Als aanvulling op deze mogelijkheden zou de werkwijze ook toekomst kunnen hebben in een andere plaats. Veens doet ook daar mee aan aanbestedingen en probeert ook daar de werkwijze te gaan inzetten. Uiteraard moet dit in overleg met managers en leidinggevenden.

Bij al deze mogelijkheden is het belangrijk dat er nu al aandacht wordt gegeven aan het aanscherpen van bepaalde punten binnen de werkwijze. Op welke manier de werkwijze ook kan voortbestaan, in alle gevallen moeten een aantal zaken goed geregeld zijn. Hieronder volgen aanbevelingen hiervoor.

- Maak voor 2017 de doelstellingen van jullie werkwijze SMART.

De doelstellingen van de werkwijze zijn moeilijk meetbaar. Wat is nu eigenlijk haalbaar en hoe dan? Nu het project een aantal jaren bestaat moeten deze doelen worden geëvalueerd met het team en samenwerkingspartners. De richting die de bewonersadviseurs met hun werkwijze in gaan wordt zo duidelijk en transparant. Hierdoor kunnen gerichte plannen worden gemaakt voor wat in de toekomst van "Sterk!PWA" nodig is.

- Maak voor 2017 een verantwoordingsdocument van de werkwijze van het huidige "Sterk!PWA". Benoem hierin ook ontwikkeldoelen voor de toekomst. Hou in dit plan rekening met de privacywetgeving.

Voor de werkwijze is het van belang dat er een verantwoordingsdocument komt waarin alle informatie over de werkwijze en medewerkers wordt gebundeld. Gebruik hoofdstuk 2 en 3 van dit document als basis voor dit verantwoordingsdocument. Vervolgens kan dit verder aangevuld worden met relevante informatie uit de huidige werkwijzer, eventueel een stageplan, functieprofiel, afspraken met samenwerkingspartners, enzovoort. Ook de opmaak van het document is hierbij van belang. Zorg dat dit elk jaar up to date wordt gemaakt. Probeer hierin de WBP te betrekken, zodat niet alleen Vitras of Kwintes goed gedekt is, maar ook "Sterk!PWA". Alle documenten die tot nu toe gebruikt zijn, worden dan niet meer actief als losse documenten gebruikt, maar als bron voor het verantwoordingsdocument. Er is dan één duidelijk en overzichtelijk document, waarmee het makkelijk gemaakt wordt "Sterk!PWA" te presenteren.

- Zet alle onduidelijkheden binnen het project op papier en zorg dat hierover (zo mogelijk) voor juli 2016 duidelijkheid is. Betrek hierin jullie management.

De bewonersadviseurs moeten in onduidelijke situaties zelf initiatief nemen en bij het management aandringen op duidelijkheid. Ze zijn nu vaak afwachtend, waardoor voor uiteindelijke deadlines chaos ontstaat die zowel voor hen zelf als voor management, samenwerkingspartners en cliënten hinderlijk is.

- Stel een einddatum voor vertrek uit het PWA-park vast. Begin daarna met het opstellen van een cliëntoverdracht voor de wijkcoaches.

De overdracht van de werkwijze en cliënten moet beter. Pas als er in het management duidelijkheid is, kunnen de bewonersadviseurs zelf plannen maken over de afronding van hun werk. Als zij rustig kunnen plannen, zal de overdracht van cliënten gestructureerder verlopen en kunnen zij ook hun werkwijze met zorg overdragen aan de achterblijvende wijkcoaches.

- Maak een eigen webpagina waarop alle informatie over "Sterk!PWA" is te vinden.

Om beter in beeld te komen bij hulpverleners op de werkvloer en cliënten kan er gedacht worden aan een eigen pagina op de website van Veens. Hierin zouden ze kort kunnen toelichten wat hun aanbod is en wie er werkzaam zijn bij Sterk!PWA, eventueel ondersteund met een foto van het team.

- Maak voor juli 2016 een goede basisstructuur van waaruit gewerkt gaat worden.

De kracht én valkuil van de werkwijze is flexibiliteit. Hierdoor kan snel worden ingegrepen, maar wordt het vaak ook erg chaotisch. Voor de toekomst is het belangrijk dat er nagedacht wordt over een goede basisstructuur waarbinnen de werkzaamheden plaatsvinden. Hierbij kan gedacht worden aan vaste vergadermomenten, momenten in de week waarin huisbezoeken worden afgelegd, momenten wanneer gerapporteerd wordt e.d. Een aanbeveling is hierbij om de momenten dat alle vier de bewonersadviseurs op kantoor zijn te gebruiken om na te denken over de toekomst. Eventueel kan dit worden gedaan onder leiding van een intervisor of leidinggevende als dit betere concentratie in het team oplevert.

- Kies voor 2017 een naam die niet aan een wijk gebonden is.

De naam “Sterk!PWA” kan niet mee naar een andere wijk binnen of buiten Veenendaal. Om te zorgen dat de werkwijze overal ingezet kan worden is een algemene naam belangrijk. Zo hoeft niet in elke nieuwe wijk of nieuwe plaats alle materiaal aangepast te worden. Bovendien hoeft er dan niet steeds opnieuw aan naamsbekendheid gewerkt te worden.

- Maak voor 2017 een presentatie met plannen voor de toekomst. Nodig samenwerkingspartners uit en vertel wat jullie wensen/plannen/benodigdheden zijn.

De enige manier om heel veel misverstanden en onduidelijkheid uit de weg te krijgen is door alle partijen aan tafel te zetten en zelf te vertellen welke kant de jullie met de werkwijze op willen. Jullie zijn de mensen met ervaring. Dwing bij andere partijen een keuzemoment af: hoe gaan we verder en wie heeft welke rol?

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

- Onderzoek naar het effect van werken met studenten in een klein team en hoe hierbij een goed inwerkplan kan worden gemaakt.
- Onderzoek naar hoe het thema ‘huiselijk geweld’ een aandachtspunt kan worden binnen de werkwijze.
- Onderzoek naar door wijkcoaches en bewonersadviseurs gebruikte kennis over “alle mogelijke regelingen waar de gemiddelde burger van kan profiteren, recht op heeft of aan moet voldoen”.³⁷ Deze kennis bundelen in een (digitaal) systeem dat voor alle hulpverleners in de wijk beschikbaar is.

In dit onderzoeksverslag is, door de deelvragen te beantwoorden, antwoord gegeven op de hoofdvraag: “Wat is de precieze werkwijze van het project “Sterk!PWA” en wat is mogelijk om deze werkwijze in de toekomst een rol te laten spelen binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal?” In het laatste hoofdstuk van dit onderzoeksverslag zal een proces- en productevaluatie volgen.

³⁷ Zie ook paragraaf 5.5

7. Product- en procesevaluatie

7.1 Productevaluatie

7.1.1 SWOT

In deze paragraaf willen we terugblikken op het onderzoeksproduct aan de hand van een SWOT-analyse.³⁸

Vanwege de zwangerschap van Joëlle (threat) wilden wij graag eerder beginnen met afstuderen. We wisten al in jaar drie van onze opleiding dat we samen wilden afstuderen en dat er bij “Sterk!PWA” een opdracht was (opportunity). Voor ons zou een afstudeerproject voor “Sterk!PWA” ideaal zijn, het kantoor bevindt zich in Veenendaal en wij wonen daar allebei. We zouden dus weinig reistijd/-kosten kwijt zijn (opportunity). Aan de hand van gegevens van de opdrachtgever hebben we vragen geformuleerd en een begin gemaakt met het schrijven van een plan van aanpak. Toch bleek uiteindelijk de vraagstelling en probleemomschrijving niet helder. Dit sloot niet genoeg aan bij de eisen vanuit school. We zijn dus opnieuw begonnen met brainstormen en schrijven, maar dit zorgde er wel voor dat we pas later van start konden dan we hadden gewild (threat). Half oktober kreeg Dicky te horen dat haar ouders gingen scheiden. Dit zorgde voor een instabiele thuissituatie, waardoor haar bijdrage aan het eindproduct van minder kwaliteit zou kunnen zijn (threat).

Dicky had een jaar stagegelopen bij “Sterk!PWA”, wat toen nog “Kijk mijn Wijk” heette. Het contact met de bewonersadviseurs verliep hierdoor makkelijk en snel (opportunity). Bovendien leverde dit gedurende het schrijven voordeel op, omdat zij al veel wist over de werkwijze bij “Sterk!PWA”. Vooral bij het uitwerken van deelvraag één konden we hierdoor snel en efficiënt werken (opportunity). Tegelijk was het hierdoor soms lastig om objectief te blijven (threat).

Door onze opleiding hadden we al kennis van methodieken die binnen het project gebruikt worden (strength). Veel van de gebruikte literatuur voor deelvraag één van dit onderzoeksverslag hadden we dan ook al in ons bezit, zodat we weinig tijd kwijt waren aan het zoeken naar relevante en betrouwbare informatie. De bewonersadviseurs leverden ons veel digitale documenten rondom hun project, waar we makkelijk gebruik van konden maken. Het gebruik van BOLAS³⁹ hielp zeker bij het zoeken naar relevante en betrouwbare informatie (opportunity). Dit leverde echter ook een veelheid aan informatie op, waarin wij weer moesten gaan kaderen om overlap te voorkomen (threat/weakness). We kregen te horen dat er toch ergens een startdocument van het project boven water was gekomen, maar hebben dit document uiteindelijk niet gekregen, waardoor wij het niet konden gebruiken voor ons onderzoek. Dit geldt ook voor een recent onderzoek naar legitimatie van het handelen van de bewonersadviseurs (weakness). Omdat we een onderzoek deden naar de inhoudelijke werkwijze van “Sterk!PWA” en de betrokkenheid van samenwerkingspartners bij dit project, hebben we er voor gekozen om de werkwijze niet te gaan vergelijken met buitenlandse soortgelijke projecten en methodieken. We zouden alle ruimte al nodig hebben om onze vragen met de informatie die we hadden uit te werken. Hierdoor mist ons onderzoek een bijdrage uit anderstalige literatuur en daarmee een internationale oriëntatie (weakness).

Door de betrokkenheid van Dicky bij het project “Sterk!PWA” was het selecteren van samenwerkingspartners voor interviews voor deelvraag twee en drie niet moeilijk (strength). We konden de samenwerkingspartners benaderen via “Sterk!PWA” en kregen daardoor sneller reactie (opportunity). Mede hierdoor hebben we onze interviews binnen twee weken kunnen uitvoeren en uitwerken, wat zorgde voor inloop op onze planning (opportunity). Bij het selecteren van

³⁸ SWOT: een sterkte-zwakteanalyse van interne en externe factoren die van invloed zijn op dit product.

³⁹ Slimme digitale zoekmachine, een research en projecttool.

samenwerkingspartners hadden we er rekening mee gehouden dat zij niet zouden willen meewerken, hoewel we het toch niet echt verwacht hadden (threat). Uiteindelijk hebben we veel moeite gedaan om een reactie te krijgen van Patrimonium woonservice en verschillende personen binnen de organisatie benaderd, maar wilden zij hun medewerking niet geven. Hiermee miste binnen dit onderzoek één van de belangrijkste samenwerkingspartners van “Sterk!PWA” (weakness). We hebben er voor gekozen om van verschillende organisaties één persoon te interviewen omdat het anders niet binnen onze planning paste (weakness). Wel hebben we ons best gedaan om zowel mensen van de werkvloer als managers te spreken. Dit is ook gelukt (strength). Omdat het project naar een andere wijk is gegaan en het onder een andere regio in Veenendaal valt, werden soms andere personen binnen een organisatie verantwoordelijk voor de samenwerking met “Sterk!PWA”. In de meeste gevallen hebben we er dan voor gekozen om de persoon binnen deze organisatie te interviewen die het langst met de bewonersadviseurs had samengewerkt. Zij konden namelijk de meest relevante informatie geven. Wat in die interviews dan wel miste was de huidige bijdrage aan de werkwijze van “Sterk!PWA”, omdat nu een collega van de geïnterviewde persoon betrokken is (weakness). We hebben gekozen voor halfgestructureerde interviews. We zouden dan de ruimte hebben om dieper op een onderwerp in te gaan. Uiteindelijk kregen de interviews meer de vorm van een gesprek. Hierdoor kregen we heel veel uiteenlopende informatie, maar dit was later wel weer lastig onder de opgestelde labels te plaatsen (threat). Het leverde echter ook een goed beeld op de context van de werkwijze van “Sterk!PWA” (opportunity/strength).

Bij het schrijven van ons onderzoeksverslag zijn we erg kritisch geweest op ons product (strength/weakness). Hierdoor zorgden we er voor dat we wel objectief bleven schrijven en dat er een logische opbouw in het stuk kwam. Soms werd het echter bijna té kritisch, wat ons soms belemmerde in het schrijven. We hadden een stok achter de deur om door te werken, we wilden graag de grote lijnen klaar hebben voor Joëlle uitgerekend was. We houden allebei van doorzetten en we waren gemotiveerd om met dit onderwerp aan de slag te gaan (strength). We hebben heel veel samen gewerkt, naast elkaar aan tafel in een rustige omgeving met allebei een laptop. Daardoor konden we snel overleggen en samen beslissingen maken waar we allebei achter stonden. Dit maakt het onderzoeksproduct betrouwbaar (strength). Bovendien kregen we gedurende de ontwikkeling van het product feedback van onze afstudeerbegeleider en ‘critical reader’. Dit heeft voor een behoorlijke aanscherping van ons verslag geleid (opportunity/strength).

7.1.2 Doelstellingen

De doelstellingen voor dit onderzoek waren:

- Voor mei 2016 beschrijven wij de werkwijze van het project “Sterk!PWA”.
- Voor mei 2016 beschrijven wij wat de bijdrage van samenwerkingspartners is aan de werkwijze van het project “Sterk!PWA” is, zowel gericht op het verleden, het heden als de toekomst.
- Voor mei 2016 beschrijven wij de mogelijkheden voor eventueel voortbestaan van de werkwijze binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal.

Om de doelstellingen te behalen hebben we steeds onze onderzoeksvragen er naast gelegd, waardoor onze focus bij de gestelde doelen bleef. Dit hielp ons om een antwoord te kunnen geven op de door ons opgestelde vragen.

De eerste doelstelling: ‘Voor mei 2016 beschrijven wij de werkwijze van het project “Sterk!PWA”’ is behaald. Door middel van literatuur- en documentonderzoek is de werkwijze van het project “Sterk!PWA” omschreven. Om een goede beschrijving te kunnen maken van de werkwijze is gekeken naar een voorbeeld van Movisie. Door goed contact te houden met de bewonersadviseurs (e-mail, bezoeken) kregen wij de informatie die we nodig hadden om de werkwijze inhoudelijk duidelijk te krijgen en goed te kunnen omschrijven.

De tweede doelstelling: *‘Voor mei 2016 beschrijven wij wat de bijdrage van samenwerkingspartners is aan de werkwijze van het project “Sterk!PWA” is, zowel gericht op het verleden, het heden als de toekomst’* is ook behaald. We hebben de bijdrage van samenwerkingspartners aan de werkwijze beschreven aan de hand van resultaten uit interviews.

De derde doelstelling: *‘Voor mei 2016 beschrijven wij de mogelijkheden voor eventueel voortbestaan van de werkwijze binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal’* is ook behaald. Aan de hand van de interviews waren wij in staat om een aantal mogelijkheden voor de toekomst van de werkwijze te schetsen.

Deze doelstellingen waren gekoppeld aan onze deelvragen. Vanuit deze deelvragen konden wij conclusies trekken die we hebben benoemd in hoofdstuk 6. Hieruit vloeiden aanbevelingen voort die we ook in hoofdstuk 6 hebben benoemd.

Op 15 april 2016 leverden we ons concept onderzoeksverslag in. De definitieve versie volgde op 17 mei 2016.

7.2 Procesevaluatie

Halverwege januari zijn we gestart met het zoeken, lezen en selecteren van literatuur voor ons onderzoek. Dit was later dan we wilden, aangezien we ons plan van aanpak moesten herschrijven. We hebben dit vooral individueel gedaan nadat we de onderwerpen verdeeld hadden. We hebben vanaf het begin een logboek bijgehouden waarin ieder de gewerkte uren bijhield, zodat er geen enorme verschillen in bijdrage zouden komen. Omdat Joëlle half april was uitgerekend wisten we dat er een risico was dat we ons onderzoek niet helemaal zouden kunnen afmaken. En door de thuissituatie van Dicky was het ook maar de vraag of zij er altijd met haar volle aandacht bij zou kunnen zijn. Wij zijn wel allebei enorme doorzetters en we waren vastberaden om wel dit jaar alles af te ronden en liefst ons diploma in de eerste ronde te ontvangen. Daardoor zijn we heel veel samen aan het werk gegaan en hebben we er voor gekozen om echt vier dagen in de week aan het afstuderen te besteden.

De gevonden informatie hebben we gezamenlijk verwerkt. Hierbij kwamen we er achter dat we allebei vooral doeners zijn: ga maar gewoon schrijven. We konden wel kritisch zijn op onszelf en hebben daardoor gezorgd dat de kwaliteit van ons onderzoeksverslag goed bleef. We hebben daarbij zo veel mogelijk de lijn van de hoofd- en deelvragen en het plan van aanpak gevolgd. Tussendoor hebben we regelmatig ons verslag opgestuurd naar de afstudeerbegeleider, bewonersadviseurs en ‘critical reader’ met de vraag om feedback. We hebben er dankbaar gebruik van gemaakt dat zij steeds snel waren met reageren, waardoor we tussendoor al steeds konden bijstellen en aanscherpen. Dit werkte voor ons erg prettig omdat we zo stap voor stap onze deelvragen konden afronden. Daar konden we ook steeds onze planning op aanpassen.

Voor de interviews hadden we van tevoren partijen geselecteerd, maar we konden hen nog niet vragen om mee te werken, want we moesten eerst onze eerste deelvraag af hebben en eventueel dan onze vragen nog bijstellen. Toen we eind februari de uitnodigingen konden versturen, vonden we het nog wel spannend: we hadden nog maar anderhalve maand, zou iedereen wel snel kunnen? Door onze contacten met de bewonersadviseurs en omdat Dicky de meeste respondenten al kende, kregen we het voor elkaar om alle interviews binnen twee weken af te nemen en uit te werken! Hiermee hebben we enorm geluk gehad en konden we tijd inlopen op onze planning. Na het uitvoeren van de interviews hebben we weer even individueel gewerkt om alle interviews uit te schrijven en te fragmenteren, waardoor we dus dubbel zo snel konden werken. Daarna zijn we weer bij elkaar gekomen en hebben we samen de labels en coderingen gemaakt, zodat we ook elkaars werk meteen hadden nagekeken en we zeker wisten dat we het er allebei mee eens waren. Vervolgens hebben we weer gezamenlijk deelvraag twee en drie uitgewerkt.

Ook de conclusies en aanbevelingen hebben we gezamenlijk geschreven. Dit bleek nog wel lastiger dan gedacht, want wat kun je wel en wat kun je niet noemen in dit hoofdstuk? Na een stevige discussie kwamen we ook hier wel uit.

We hebben gedurende het hele proces erg prettig samengewerkt. We hadden echt een gedeelde agenda en wisten van elkaar wat er speelde. Omdat we dicht bij elkaar wonen was het contact makkelijk. We konden vaak bij Joëlle thuis werken, waar we alle rust en ruimte hadden. Met twee laptops aan tafel konden we snel werken en omdat we bijna alles gezamenlijk geschreven hebben, wisten we ook meteen dat we het allebei eens waren met de tekst. Zo hoefden we ook niet steeds alles van elkaar door te nemen en te controleren. Uiteindelijk leverde dit wel tijdwinst op. Omdat Dicky al veel kennis had van het project en de werkwijze konden we snel doorwerken en Joëlle kon juist meer de kritische afstand nemen, waardoor we een goed team waren.

Dankwoord en naschrift

We zijn na een lange periode van intensief samenwerken aan het einde van dit onderzoeksverslag gekomen. We kijken terug op een drukke tijd, waarin wij ons hoofdzakelijk hebben beziggehouden met de werkwijze van “Sterk!PWA” en het toekomstperspectief hiervan. Het was een uitdaging om de enorme hoeveelheid informatie te kaderen en kernachtig te omschrijven. We kijken er met tevredenheid en trots op terug als we dit onderzoeksverslag compleet zien worden. Dat hebben we samen voor elkaar gekregen in een voor ons wat kortere periode!

In dit dankwoord willen we van de gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken die een bijdrage geleverd hebben aan dit eindproduct.

Allereerst willen we de bewonersadviseurs, Frits, Bas, Kirsten en Jolande van “Sterk!PWA” bedanken voor de uitnodiging om dit onderzoek voor hen te doen. Ze hebben ons de vrije hand gegeven om de vragen zo te formuleren dat ze het goede onderwerp behandelden én voldeden aan de eisen van school. De bewonersadviseurs hebben tijd voor ons gemaakt, het contact verliep vrij snel. We mochten hun kantoor gebruiken voor de interviews. Telefoontjes en e-mails werden beantwoord en we konden met vragen ook altijd binnenvallen op hun kantoor. Dit hebben we gewaardeerd en we hopen dat zij hun voordeel kunnen doen met de resultaten en aanbevelingen uit dit onderzoeksverslag.

Natuurlijk willen we ook onze afstudeerbegeleider Wilfred Vollbehr bedanken voor het begeleiden van ons onderzoeksproces. Met kritische feedback hielp hij ons een eind op weg en konden we vervolgens zelf goed aan het werk. We konden altijd een beroep op hem doen via mail, telefoon of een afspraak op school. Dit hebben we als erg prettig ervaren.

Voor dit onderzoek hebben wij zeven samenwerkingspartners geïnterviewd. Wij willen hen bedanken voor hun medewerking. Door snelle reacties konden we binnen twee weken alle interviews uitvoeren, waar we ons voordeel mee hebben gedaan in onze planning. We willen hen bedanken voor hun tijd en bijdrage.

We willen onze externe ‘critical reader’, Ruud Wijnne uit Elburg bedanken. Hij raakte op een bijzondere manier betrokken bij ons onderzoek en heeft het tussendoor steeds voorzien van feedback, tips, aantekeningen en correcties. Tijdens regenachtige weekenden dook hij zijn studeerkamer in, om ons met zijn jarenlange ervaring te helpen een goed product neer te zetten. Hiervoor zijn wij hem erg dankbaar!

Tenslotte willen we alle mensen bedanken die vanaf de zijlijn hun steentje hebben bijgedragen door bemoedigende woorden of praktische ondersteuning, zoals het op zijn plek laten komen van boeken of een berichtje in de ‘klassenapp’. Zonder hen hadden we ons onderzoek niet zo snel kunnen uitvoeren.

Bibliografie

- Baarda, D., & e.a. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baart, A., Dijke, J. v., Ouwekerk, M., & Beurskens, E. (2011). *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld, presentie als transitiekracht*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Boer, L. d., & Koytek, S. (2012, januari). *MKBA Achter de Voordeur JES-gebied*. Opgeroepen op december 15, 2015, van LPBL:
https://sqmsha.bn1302.livefilestore.com/y3m6FbwJ_kXJ_4jRZebt5XL96pdsebwUXxojY2quHFYqQqKRp1upylileDCTbZ2R_wqR82xoKTaKM646Ulfth0jYnhSifk16RlnAyovuTfUYUKyQeNUaPdRRrwPhlhjqYbWJ7K7cDlgyReYsohKw4Inag/LPBL_MKBA_AdV_Veenendaal_rapportage_januari_2013_DEF.pdf?psid
- Boeve, H., & Ottevanger, D. (2015, augustus). *Hafjaarverslag Veens Welzijn, 1e halfjaar 2015*. Opgeroepen op januari 26, 2016, van Veens-Welzijn: http://www.veens-welzijn.nl/sites/default/files/halfjaarverslag_veens_augustus_2015.pdf
- Bovens, M., & Wille, A. (2011). *Diplomademocratie. Over de spanning tussen meritocratie en democratie*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Brömann, N. (2010, maart 1). *Methodebeschrijving ABCD*. Opgeroepen op januari 25, 2016, van Movisie:
[https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_ABCD_1%20\[Mov-6096078-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving_ABCD_1%20[Mov-6096078-1.0].pdf)
- Bruijn, D. d., & Steekelenburg, I. v. (2014, oktober 22). *Het geheim van sociaal ondernemers*. Opgeroepen op februari 25, 2016, van Movisie: <https://www.movisie.nl/artikel/geheim-sociaal-ondernemers>
- Bussemaker, J. (2010). De dood of de gladiolen. *Maatwerk*, 2-4.
- Caluwé, p. d. (1998). *Denken over veranderen in vijf kleuren*. Opgeroepen op februari 19, 2016, van decaluwe: <http://www.decaluwe.nl/articles/DenkenOverVeranderenInVijfKleuren.pdf>
- Costello, P. J. (2003). *Action Research*. Londen: Continuum.
- Deur, H. v., Scholte, M., & Sprinkhuizen, A. (2013). *DichtErBij, wegen en overwegen in het sociaal werk*. Bussum: Coutinho.
- Doorn, L. v. (2004). *Outreachend werken, praktijkervaringen van 10 experimentele projecten*. Arnhem: Uitgeverij Hoogland en Zoon.
- Duijvestein, P. (2010, januari). *Methodebeschrijving De Bronmethodiek*. Opgeroepen op februari 5, 2016, van Movisie:
[https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving%20De%20Bronmethodiek%20\[Mov-1702860-0.2\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving%20De%20Bronmethodiek%20[Mov-1702860-0.2].pdf)

- Endt-Meijling., M. v. (2006). *Rituelen en gewoonten, geboorte, ziekte en dood in de multiculturele samenleving*. Bussum: Coutinho.
- ESI. (2010, maart 1). *ABCD*. Opgeroepen op februari 5, 2016, van Movisie: <https://www.movisie.nl/esi/abcd>
- F.Brinkman, & Berg, R. v. (2010). *Crisis-hulpverlening, sociaal agogisch basiswerk*. houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Felix, A. E. (2011, september 29). Aanpak 'achter de Voordeur', bijeenkomst professionals Veenendaal. Veenendaal, Utrecht, Nederland.
- Franssen, B., & Scholten, P. (2011). *Handboek voor sociaal ondernemen in Nederland*. Gorcum: b.v., Koninklijke Van.
- Gastel, M. v., & Don, H. M. (2008, januari 1). *Achter de Voordeur, zakboekje Achter de Voordeur*. Opgeroepen op februari 12, 2016, van Achter de Voordeur, wijkenaanpak, innoveren, oplossen, samen aanpakken, leren.: file:///C:/Users/Johan/Downloads/zakboekje-achter-de-voordeur.pdf
- Gillham, B. (2000). *Developing a questionnaire*. Londen: Continuum.
- Gillham, B. (2000). *The research interview*. Londen: Continuum.
- H.Zuiver. (2010, Juli). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgeroepen op januari 26, 2016, van Combiwel: <http://www.combiwel.nl/wp-content/uploads/2011/08/WelzijnNieuweStijlCombiwel.pdf>
- Joosen, W., & Vaart, W. v. (2012). *Oplossingsgerichte hulp- en dienstverlening, cirkels van empowerment*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant Uitgevers NV.
- Kuijt, I., Jong, A. d., Smit, C., & Vries, L. d. (2014). *KO 5 Trialogisch leren, Kijk mijn Wijk Veenendaal*. Veenendaal/Ede: Christelijke Hogeschool Ede.
- Kwee, M., & Roborgh, M. (1987). *Multimodale therapie, praktijk, theorie en onderzoek*. Amsterdam: Swets en Zeitlinger.
- Lans, J. d. (2010). *Erop-af*.
- Lans, J. v. (2010). *Erop-af!* Amsterdam: Uitgeverij Augustus.
- Lauriks, S., Buster, M., Wit, M. d., Weerd, S. v., Tigchelaar, G., & Fassaert, T. (2012). *Zelfredzaamheid-Matrix*. Opgeroepen op februari 19, 2016, van zelfredzaamheidmatrix: http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/resources/site1449/General/Matrix/Zelfredzaamheid_Matrix_op%20website.pdf
- Litosseliti, L. (2003). *Using focus Groups in research*. Londen: Continuum.
- M.Verschelling. (2015, januari 25). *Wmo 2015: wat is er veranderd?* Opgeroepen op februari 12, 2016, van Movisie: <https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd>

- Ouden, A. d., Rees, C. v., Vos, B. d., & Vliet, H. v. (2015). *Een onderzoek naar het gebruik van de leefbaarheidsmatrix*. Veenendaal/Ede: Christelijke Hogeschool Ede.
- Ploeg, A. v. (2011). *Projectvoorstel Achter de Voordeur Schrijverspark 09-03-2011*. Veenendaal: interne publicatie.
- Rabobank. (sd). *Hoe werkt een aanbesteding van de overheid?* Opgeroepen op maart 22, 2016, van Ik ga starten: <https://www.ikgastarten.nl/bedrijf-starten/juridisch/hoe-werkt-een-aanbesteding-van-de-overheid>
- Räkers, M., & Jong, J. d. (2006). *Eropaf! Outreachend samenwerken in welzijn en wonen*. Amsterdam: Van Genneep.
- Schulz, M., Steen, M. v., & Twist, M. v. (2013). *De koopman als dominee*. Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Steekelenburg, I. v., & Bruijn, D. d. (2014, oktober 22). *Het geheim van sociaal ondernemers*. Opgeroepen op februari 25, 2016, van Movisie: <https://www.movisie.nl/artikel/geheim-sociaal-ondernemers>
- Steekelenburg, I. v., & Bruijn, D. d. (2014, Maart 18). *ondernemend gedrag faciliteren en stimuleren*. Opgehaald van Movisie: <https://www.movisie.nl/artikel/ondernemend-gedrag-faciliteren-stimuleren>
- TekstfragmentI)B.3.2. (2016, maart 2). (D. e. Joëlle, Interviewer)
- TekstfragmentI)C.1.3. (2016, maart 1). (D. e. Joëlle, Interviewer)
- TekstfragmentII)E.1.9. (2016, maart 1). (D. e. Joëlle, Interviewer)
- TekstfragmentII)E.5.5. (2016, maart 8). (D. e. Joëlle, Interviewer)
- TekstfragmentII)G.1.18. (2016, maart 1). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentII)G.4.22. (2016, maart 7). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentII)G.4.23. (2016, maart 7). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentII)G3.16. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentII)H.1.7. (2016, maart 1). (D. e. Joëlle, Interviewer)
- TekstfragmentII)H.2.3. (2016, maart 1). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentIII)J.7.22. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentIV)K.6.51. (2016, maart 10). (D. e. Joëlle, Interviewer)
- TekstfragmentIV)K.6.9, & TekstfragmentIV)K.7.34. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentIV)M.2.28, & TekstfragmentIV)M.6.26. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)

- TekstfragmentIV)M.3.1. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentIV)M.6.24. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentIV)N.1.26. (2016, maart 1). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentIV)N2.22. (2016, maart 1). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.1.39. (2016, maart 1). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.1.50. (2016, maart 1). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.3.28. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.3.32. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.3.36. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.3.7. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)O.6.33. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)P.4.11. (2016, maart 7). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)P.4.17. (2016, maart 7). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)P.5.50. (2016, maart 8). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)P.6.41. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)P.7.39. (2016, maart 10). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)Q.3.34. (2016, maart 2). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)Q.4.43. (2016, maart 7). (J. e. Dicky, Interviewer)
- TekstfragmentV)Q.5.46. (2016, maart 8). (J. e. Dicky, Interviewer)
- Terlouw, H., & Visser, B. (2012). *Relaties Hanteren, beroepshouding en vaardigheden in woord en beeld*. Amersfoort: Thieme Meulenhoff.
- TransitieBureau Wmo (z.j.). (sd). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgeroepen op Januari 8, 2016, van Invoering WMO: www.invoeringwmo.nl/content/welzijn-nieuwe-stijl
- Visser, B. (2015, oktober 20). Het Deurgesprek. Veenendaal, Utrecht.
- Visser, C., & Schlundt Bodien, G. (2013, januari 8). *Oplossingsgericht helpen, sturen, trainen en instrueren*. Opgeroepen op februari 9, 2016, van Progressiegericht werken: <http://progressiegerichtwerken.com/wp-content/uploads/2012/08/artikel-4-SFC.pdf>
- Vroegop, D., Jeanet Zonneveld, N. v., Marcel Landewé, M. P., Bogman, M. R., Kruiter, A. J., & Lubbe, V. L. (2011). *Aan de slag Achter de Voordeur, van signaleren naar samenwerken*. Den Haag: Ministerie BZK; Ministerie VWS.

- Vroegop, D., Zonneveld, J., Drift, N. v., Smits, A., Kuiper, F., & Ven, J. v. (2011, mei 1). *Achter-de-Voordeur-aanpak klaar voor volgende fase*. Opgeroepen op januari 26, 2016, van Voor de Jeugd: <https://www.voordejeugd.nl/actueel/nieuwsberichten/905-achter-de-voordeur-aanpak-klaar-voor-volgende-fase>
- VWS, M. v. (2010, januari). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgeroepen op februari 4, 2016, van invoeringwmo: http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Brochure_WNS.pdf
- Waalén, J. (2016, Februari 24). *regio gemeente Veenendaal*. Opgeroepen op Februari 25, 2016, van Digitale Sociale Kaart: http://www.digitale-sociale-kaart.nl/index.php?type=database&groepletter=-1&id_activiteit=-1&id_dienst=-1&id_organisatie=-1&id_cat_doelgroep=-1&leeftijd=&geslacht=-1&etniciteit=-1&kiesprovincie=17&kiesregio=95&kiesgemeente=271&zt=s
- Welzijn, S. (2011, oktober 12). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgeroepen op februari 6, 2016, van Scala-welzijn: <http://www.scala-welzijn.nl/data/publicatiearchief/pd001/Welzijn%20Nieuwe%20Stijl/121011%20Bakens%20Welzijn%20Nieuwe%20Stijl.pdf>
- Xanten, H. (2012, November 2). *Wijzigingen AWBZ en WMO*. Opgeroepen op Februari 5, 2016, van Movisie: <https://www.movisie.nl/artikel/wijzigingen-awbz-wmo-overzicht>

Bijlagen

Bijlage 1 Begrippenlijst

Bemoeizorg

Bemoeizorg richt zich op mensen die om de een of andere reden de aansluiting met de zorg niet kunnen krijgen of zijn kwijtgeraakt. Het gaat hier om mensen die wel zorg nodig hebben, maar deze mijden. Een bemoeizorger werkt outreachend en probeert het vertrouwen te winnen. Hierna wordt met de cliënt passende hulpverlening gezocht. Vaak gaat dit uit van een ggz-organisatie in samenwerking met maatschappelijke opvang, woningbouwcorporaties, huisartsen, GGD en politie.

Bewonersadviseur

Omdat de bij dit project werkzame professionals gingen werken met en voor bewoners in een buurt, kregen zij de naam bewonersadviseur. Dit zorgt voor laagdrempeligheid: ‘advies’ is een steuntje in de rug, terwijl ‘hulp’ al snel wordt opgevat als overname van taken en verantwoordelijkheden.

Bottom-up

Bij bottom-up is er sprake van een proces wat in de praktijk in ontwikkeling is gekomen en daarna door beleidsmakers en managers wordt overgenomen, omschreven en onderbouwd. Dit in tegenstelling tot een proces waarbij van achter het bureau een plan wordt uitgedacht en door professionals op de werkvloer moet worden uitgevoerd.

Buurtpreventer

De buurtpreventer is iemand die woonachtig is in de wijk en een oogje in het zeil houdt. Zo is de buurtpreventer verantwoordelijk voor opgeruimde galerijen in zijn/haar flat en houdt hij/zij toezicht op de veiligheid. De buurtpreventer kan op sociaal gebied signalen krijgen en eventueel doorgeven aan de bewonersadviseurs.

Gebiedsregisseur

Patrimonium woonservice verhuurt veel woningen in Veenendaal. Om dit goed te laten verlopen, hebben zij Veenendaal in drie gebieden opgedeeld. Alle huurwoningen in zo’n gebied vallen onder een gebiedsregisseur. De gebiedsregisseur heeft contact met huurders, huurdersverenigingen, bewonerscommissies, betrokken instanties van de wijken waarin de woningen van zijn of haar gebied liggen, enzovoort. Omdat de bewonersadviseurs werken in wijken waar Patrimonium woningen verhuurt, is nauwe samenwerking met de gebiedsregisseur vereist. Dit gebeurt doorgaans eens per week in een vergadering. De gebiedsregisseur van het JES-gebied was Esther Goudberg, de gebiedsregisseur van het PWA-park is Ruud Eberwijn. Bij afwezigheid van Ruud of Esther is Bernie Kater, de derde gebiedsregisseur, voor praktische vragen beschikbaar.

<u>Generalistische professional</u>	Een professional die kennis heeft van uiteenlopende zaken en breed georiënteerd is in een gesprek. Een generalistische professional kan dus problematiek binnen verschillende leefgebieden aanpakken en deelt de problemen niet op in deelproblemen die elk door een specialist moeten worden aangepakt.
<u>Gepersonaliseerd leren</u>	Dit is een vorm van leren door ervaring. Deze vorm van leren is voor geen twee mensen hetzelfde, ieders ervaringen zijn uniek en hoe een professional met een bepaalde ervaring dat vormgeeft in zijn werk is al even uniek. Wanneer iets werkt is hierbij vaak afhankelijk van de klik tussen professional en cliënt.
<u>Het project Achter de Voordeur</u>	Het sociaal programma heette Kijk Mijn Wijk en het project heette Achter de Voordeur. Omdat de naam achter de voordeur door bewoners negatief werd ervaren werd het project in de volksmond ook vaak Kijk Mijn Wijk genoemd.
<u>JES-gebied</u>	Het JES-gebied is een samenvoeging van de wijken Jan Roeckplantsoen, Engelenburg-Noord en Schrijverspark.
<u>Leefbaarheidsmatrix</u>	De leefbaarheidsmatrix is een gespreksformat gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix. In deze matrix komen verschillende leefgebieden aan bod.
<u>Methodieken/Methodisch handelen</u>	Het begrip methodiek verwijst naar het geheel van op theorieën gebaseerde wijzen dat wordt gebruikt om een bepaald doel te bereiken. Methodisch werken betekent: in een bepaalde situatie gesystematiseerd en overwogen te werk gaan om een bepaald doel te bereiken.
<u>Multiprobleemhuishoudens</u>	In een multiprobleemhuishouden spelen problemen op meerdere leefgebieden. Vaak zijn deze problemen zo met elkaar verweven geraakt dat cliënten het overzicht zijn kwijtgeraakt en zijn gestopt met zoeken naar een uitweg.
<u>Onderhandse aanbesteding</u>	De gemeente Veenendaal heeft voor het welzijnswerk gebruik gemaakt van een onderhandse aanbesteding. Dit houdt in dat niet iedereen kon inschrijven, maar dat de gemeente partijen selecteerde, uitnodigde om mee te doen en tenslotte een keuze maakte uit die partijen.
<u>Patrimonium woonstichting</u>	Wij verwijzen naar een onderzoek wat is uitgevoerd door Patrimonium Woonstichting. In 2015 fuseerde Patrimonium Woonstichting met SIB Woonservice. Dit leverde de nieuwe naam op: Patrimonium Woonservice. In ons eigen onderzoek zullen we daarom de naam Patrimonium Woonservice gebruiken.

“Sterk!PWA”

Met de verhuizing naar een nieuwe wijk wilden de bewonersadviseurs de naam Kijk Mijn Wijk blijven gebruiken omdat dit positief klonk. Omdat Kijk Mijn Wijk gekoppeld was aan het sociaal programma wat was afgelopen, kregen ze hiervoor geen toestemming. Daarom bedachten zij de nieuwe naam: “Sterk!PWA”.

Tevredenheidsonderzoek

Een tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd aan de hand van een leefbaarheidsmonitor, de Lemonmonitor. Lemon is een instrument om de subjectieve kant van leefbaarheid te meten. Het maakt het oordeel van bewoners over leefbaarheid aan de hand van kaartbeelden inzichtelijk. (Janse & Herder, 2010)

Transities in de zorg

Omdat de zorgkosten steeds verder gingen stijgen, wilde de overheid de zorg op een andere manier gaan organiseren, waardoor het geld beter besteed zou worden. Dit moest gaan gebeuren door drie transities: de WMO, Jeugdzorg en Werk en Inkomen. Deze drie worden vanaf 1 januari 2015 niet meer landelijk, maar op gemeentelijk niveau geregeld.

Trialogisch

Trialogisch is een werkvorm waarbij studenten en docenten met professionals in het werkveld samenwerken en/of onderzoek doen.

Welzijnsorganisatie Veens

In dit onderzoeksverslag wordt de organisatie ook wel aangeduid als ‘Veens-Welzijn’. Veens is de naam van het samenwerkingsverband van de partijen Vitras/CMD, Kwintes, Abrona en Participe. De organisatie is verantwoordelijk voor de uitvoering van het welzijnswerk in Veenendaal.

Wijkmanager

De gemeente Veenendaal werkt op een zelfde manier als Patrimonium. Ook zij heeft een indeling gemaakt van Veenendaal en één verantwoordelijke persoon voor dat gedeelte van Veenendaal aangesteld. De wijkmanager houdt zich onder andere bezig met ruimtelijke ordening en veiligheid. Goed om te vermelden is hierbij dat alle partijen in Veenendaal hun eigen gebiedsindeling hebben. Veens, Patrimonium, de gemeente, de politie, ieder houdt er zijn eigen indeling op na. Sommigen nemen de grenzen van de wijk als uitgangspunt, anderen bepaalde straten of buurten, sommigen trekken gewoon een streep op de kaart. De één heeft drie gebieden, de ander vijf, enzovoort.

Bijlage 2 Brief

In september 2015 startte het project:

Sterk!PWA

Doel van het project is de leefbaarheid (uw woongenot) in uw wijk te verbeteren.

De bewonersadviseurs zijn in september begonnen met huisbezoeken in de Blauwe flat.

De komende tijd bellen ze in de Gele flat bij u aan voor een gesprek, of om een afspraak te maken voor een gesprek. De bewonersadviseurs willen graag van u weten hoe het met u gaat en of het wonen in deze wijk u bevalt.

Kunt u zich nog goed redden of heeft u misschien wat hulp of ondersteuning nodig? Misschien heeft u de wijk juist iets te bieden en kunt u anderen daarmee helpen.

Het mag overal over gaan; denk aan uw woning, veiligheid, eenzaamheid, burens, taal, opgroeien, opvoeding, gezondheid, financiën, werk, school, sport, hobby, etc.

De bewonersadviseurs beschikken over een breed netwerk en willen u graag helpen om met plezier in uw wijk te kunnen wonen.

Uitnodiging

Wij nodigen u daarom uit om met de bewonersadviseurs in gesprek te gaan. Zij zijn op de hoogte van wat er in uw wijk wordt aangeboden en zijn benieuwd naar uw verhaal.

En het zou zomaar kunnen dat de bewonersadviseurs meer te bieden hebben dan u denkt, of andersom.

Zelf contact opnemen

Als u niet wilt wachten tot de bewonersadviseurs contact met u opnemen, kunt u ook zelf een afspraak maken.

Frits Veltink: 06-27071893,

Bas van Mierlo: 06-13250486

Jolande Engelenburg: 06-83345291,

Kirsten Noort: 06-10224886

E-Mailadres: sterk-pwa@veens-welzijn.nl

U kunt ook langskomen tijdens het inloopspreekuur op PWA-park 98:

Elke maandag t/m vrijdag van 9.00-10.00 uur.

Hartelijke Groeten & Tot Ziens.

Bewonersadviseurs **Sterk!PWA**
PWA-park 98, 3905 DC Veenendaal

Bijlage 3 Crisisinstrument

Naam:.....

Adres:.....

1. In welke levensgebieden vindt deze crisis plaats?*

☐ Woonsituatie

☐ Sociaal Netwerk

☐ Financiële Situatie

☐ Opgroeien en Opvoeden

2. Korte beschrijving van de crisis:

.....

.....

.....

.....

3. Wie zijn de betrokkenen?

.....

.....

4. Hoe reageert de bewoner op de crisis?*

☐ Vluchten

☐ Vechten

☐ Bevriezen

☐ Anders,

namelijk:.....

.....

5. Wat zijn daarvan de gevolgen?

.....

.....

.....

.....

.....

6. Hoelang speelt de problematiek die de oorzaak is van de crisis?

.....

.....

.....

.....

7. Er is sprake van een:*

☐ Probleemhuishouden

☐ Kwetsbaar huishouden

☐ Aandacht huishouden

☐ Solide huishouden

8. Hoe wordt de crisis ervaren op schaal van 1 t/m 10 (met 1 minimaal en 10 als ernstig)?**

Bewonersadviseur 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bewoner 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Toelichting:

.....

.....

.....

.....

9. Wat gaat de bewoner zelf doen?

.....

.....

.....

.....

10. Welke partijen gaat de bewoner inzetten?

.....

.....

.....

.....

11. Wat gaat de hulpverlener doen?

.....

.....

.....

.....

12. Welke partijen kan de hulpverlener daarbij inzetten?

.....

.....

.....

.....

13. Tijdspad

.....

.....

.....

.....

.....

.....

* Aanvinken wat van toepassing is

** Omcirkelen wat van toepassing is

Bijlage 4 Gespreksformat

Algemeen		
Datum		Hoe gaat het met je?
Naam		1-10.
Adres		
Telefoonnummer		
Email		
Huisbezoek uitgevoerd door:		
Andere aanwezigen tijdens gesprek		
Bijzonderheden groep / Talenten		Verwerkt in excel / CS
Algemeen beeld en conclusie		Paraaf

Inschatting per leefgebied												
	1e interventiefase				2e interventiefase				Evt. nazorgfase			
	10	9,8,7	6,5,4	3,2,1	10	9,8,7	6,5,4	3,2,1	10	9,8,7	6,5,4	3,2,1
Woonsituatie												
Sociaal Netwerk												
Financiële situatie												
Opgroeien en opvoeden												
Integratie en inburgering												
Arbeidsparticipatie & opleiding												
Psychisch Welbevinden												
Lichamelijk Welbevinden												
Participatieladder: 6 - 1												

Acties				
Leefgebied	Omschrijving			
Woonsituatie				
Sociaal Netwerk				
Financiële situatie				
Opgroeien en opvoeden				
Integratie en inburgering				
Arbeidsparticipatie & opleiding				
Psychisch Welbevinden				
Lichamelijk Welbevinden				
Prioriteit		laag	middel	hoog

Uitzetten naar:			Einddatum	

Taal				
Nederlandse taalbeheersing	goed	redelijk	matig of slecht	Taalles wenselijk

Gebeurtenis / aangemeld bij:			
Woonsituatie			
Aantal personen ingeschreven in woning / woonachtig in de woning			
Gezinssituatie (samenstelling en aanwezigheid)			
Ervaren woonoverlast		Overlast van de burens	
		Overlast van portiek/berging	
		Overlast op straat	
Type overlast		Geluidsoverlast	
		Stank-/vuiloverlast	
		Intimidatie/ruzies	
		Anders	
Ander type overlast			
Ervaren veiligheid in en rondom de woning		Veilig	
		Beetje veilig	
		Wisselend	
		Onveilig	
Ervaren veiligheid in de buurt (veiligheid, criminaliteit)		Veilig	
		Beetje veilig	
		Wisselend	
		Onveilig	
Kwaliteit/staat van de woning			
Hulpverlening op dit gebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	

		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Toelichting/overige			

Sociaal Netwerk			
Mate van isolement en eenzaamheid		weinig	
		gemiddeld	
		veel	
Mate van elkaar kennen / onderlinge betrokkenheid van bewoners (Voldoende sociale contacten in de buurt?)		niet	
		matig	
		redelijk	
		veel	
Mate van inzet in/voor de buurt?		niet	
		wel eens	
		vaak	
Hulpverlening op dit leefgebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	
		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Toelichting / overige			

Financiële situatie			
Inkomenssituatie		Werk	
		Uitkering	
		Studiefinanciering	
		Geen inkomen	
Indien uitkering		WWB	
		WIJ	
		WW	
		Wajong	
		Overige	
Schulden		Ja	
		Nee	
Mate van probleem		Beheersbaar	
		Problematisch	
		Zeer problematisch	

Oorzaak schuld			
Hulpverlening op dit gebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	
		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Toelichting/overige			

Opgroeien en opvoeden

Opvoeding			
School/opvang			
Veiligheid			
Mate waarin de wijk als een goede omgeving ervaren wordt voor kinderen/jongeren om op te groeien?		Positief	
		Neutraal	
		Negatief	
Hulpverlening op dit gebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	
		Informeel	
		Formeel &Informeel	
Toelichting/overige			

Integratie en inburgering

Zijn er voldoende (financiële) middelen om zelf, of de kinderen mee te laten doen aan activiteiten in de wijk?			
Hulpverlening op dit leefgebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	

		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Toelichting/overige			

Arbeidsparticipatie en opleidingen			
Algemene situatie gezin m.b.t. arbeidsparticipatie en opleiding			
Hulpverlening op dit leefgebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	
		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Toelichting/overige			

Psychisch Welbevinden			
Zijn er psychische klachten (bijv. stress, verslaving)?		Ja	
		Nee	
Toelichting op psychische klachten.			
Zijn er psychiatrische klachten (bijv. schizofrenie, angsten, depressie)		Ja	
		Nee	
Indien ja, wat is er van toepassing op de psychiatrische klachten?		Diagnose aanwezig	
		Behandeling	
		Indicatiestelling	
Is er een begeleidingstraject (alleen bij indicatiestelling)?		Ja	
		Nee	
Hulpverlening op dit gebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	
		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Zingeving / Overige			

Lichamelijk Welbevinden			
Welk soort lichamelijke klachten zijn er?		Tijdelijke klachten	
		Chronische klachten	
		beide	
In hoeverre worden klachten als belemmering in het dagelijks leven ervaren?			
Welke hulp is daarbij aanwezig / gewenst?			
Hulpverlening op dit gebied actief (geweest)?		Geen	
		Formeel	
		Informeel	
		Formeel & Informeel	
Toelichting/overige			

Bijlage 5 Leefbaarheidsmatrix en scoringssysteem

Leefbaarheidsmatrix

	Geen	Laag	Middel	Hoog
Woonsituatie	Woont hier prettig, voelt zich veilig; e/o: Woning voldoet aan verwachtingen; e/o: Regulier huurcontract;	Er is sprake van (lichte) overlast; e/o: Er is sprake van klachten over de woning/omgeving, maar beheersbaar; e/o: Er is sprake van (lichte) verwaarlozing van de woonomgeving; e/o: De toegankelijkheid van de woning vormt een licht probleem.	Er is sprake van dagelijkse overlast; e/o: Er zijn problematische klachten over de woning/omgeving; e/o: Er is regelmatig huurachterstand; e/o: De woning ziet er onverzorgd uit; e/o: De toegankelijkheid van de woning vormt een matig probleem.	Er is sprake van dreigende uithuiszetting; e/o: Er is 2 maanden of meer huurachterstand; e/o: Woning voldoet niet aan huidige eisen; e/o: Er is onhoudbare overlast; e/o: De toegankelijkheid van de woning vormt een ernstig probleem.
Sociaal Netwerk	Gezond sociaal netwerk; e/o: Voldoende steun van eigen netwerk;	Enige steun van familie/vrienden; e/o: Er zijn weinig contacten; e/o: Er is een netwerk, maar deze heeft geen versterkende functie.	Nauwelijks tot geen steun van familie/vrienden; e/o: Zeer weinig sociale contacten of steun; e/o: Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties; e/o:	Er is sprake van (ernstig) sociaal isolement; Hulpverlening noodzakelijk; e/o: Sociaal netwerk niet (toereikend) aanwezig;
Financiële situatie	Er is inkomen uit arbeid; e/o: Goed financieel beheer;	Uitkering en/of salaris; e/o: Komt aan basisbehoeften tegemoet; e/o: Gepaste uitgaven;	Uitkering en/of salaris; e/o: Hoge en/of groeiende schulden, bewindvoering/inkomen sbeheer en/of schuldhelpverlening is	Uitkering en/of salaris; e/o: Hoge en/of groeiende schulden; e/o: Schuldhelpverlening

		e/o: Heeft eventuele schulden in eigen beheer en deze verminderen.	gestart;	noodzakelijk
Opgroeien en opvoeden	Er is een gezonde opvoedingssituatie; e/o: Gezinsleden ondersteunen elkaar; e/o: Er zijn geen relationele problemen (meer) aanwezig	Er zijn weinig mogelijkheden voor de kinderen zich te ontwikkelen; e/o: Er zijn (lichte) opvoedingsproblemen, maar beheersbaar; e/o: Er is evt opvoedingsondersteuning/hulpverlening aanwezig.	Er zijn onvoldoende mogelijkheden voor kinderen zich te ontwikkelen; e/o: Er is sprake van voortijdig schoolverlaten; e/o: Er is stress/spanning in het huis; e/o: Er is sprake van toenemende (opvoedings-)problemen	Sprake van ernstige problemen, zoals: • huiselijk geweld • kindermishandeling of • verwaarlozing; • alcohol en drugs; • verwaarlozing, etc Sprake van dreigende uithuisplaatsing. Hulpverlening noodzakelijk.
Integratie en inburgering	Actief participeren in de maatschappij; e/o: Goede beheersing van de taal;	Taal is een probleem, maar men kan zich hiermee redden; e/o: Er zijn wensen om de taal beter te leren; e/o: Er wordt thuis nauwelijks tot geen Nederlands gesproken; e/o: Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline, of kinderopvang	Taal is een probleem. Een cursus is wenselijk/nodig; e/o: Kinderen hebben een taalachterstand; e/o: Er is weinig participatie, door persoonlijke problemen, financiën of vaardigheden.	Maatschappelijk geïsoleerd en/of geen sociale vaardigheden en/of gebrek aan motivatie om deel te nemen; e/o: Nauwelijks participeren in maatschappij; e/o: Gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken.
Arbeidsparticipatie en opleiding	Vast werk of volgt opleiding hoger dan startkwalificatie	Uitkering en/of onregelmatig werk/inkomsten; e/o: Volgt opleiding/heeft ideeën over hoe verder; e/o:	Uitkering en incidentele daginvulling; en/of: Geen overlast, maar ontevreden over huidige situatie.	Uitkering zonder dagbesteding; en/of: Veroorzaakt overlast;

		Er is geen wens tot verandering.		
Psychisch Welbevinden	Er zijn geen psychische of psychiatrische klachten	Er is sprake van psychische problemen die het functioneren/participeren weinig of niet beïnvloeden; e/o: Door medicatie zijn de klachten onder controle; e/o: Vermoeden van psychiatrische problematiek	Er is sprake van psychische klachten die het functioneren/participeren (veel) beïnvloeden; e/o: Er is sprake van psychiatrische klachten, diagnose/indicatie is aanwezig; e/o: Ondanks medicatie zijn de klachten belemmerend voor het functioneren.	Er is sprake van ernstige psychische/psychiatrische problemen; e/o: Sprake van sociaal isolement; e/o: Er is sprake van overlast; e/o: Er is sprake van niet of nauwelijks maatschappelijk functioneren.
Lichamelijk Welbevinden	Er zijn geen lichamelijke klachten	Er is sprake van incidentele klachten (bv. gebroken been, spit) Er is sprake van lichamelijk problemen die het functioneren/participeren weinig of niet beïnvloeden; e/o: Door medicatie/hulpmiddelen zijn de klachten onder controle.	Er is sprake van lichamelijk klachten die het functioneren/participeren (veel) beïnvloeden; e/o: Participatie afhankelijk van formele e/o informele hulpverlening; e/o: Ondanks medicatie zijn de klachten belemmerend voor het functioneren.	Er is sprake van ernstige lichamelijke problemen; e/o: Er is sprake van immobiliteit; e/o: Er is sprake van niet of nauwelijks maatschappelijk functioneren.

Scoringssysteem

Woonsituatie:

Geen = 10 = kracht	Laag = 9,8,7	Middel = 6,5,4	Hoog = 3,2,1 = onmacht
- Woont hier prettig, voelt zich veilig, ervaart geen overlast. -Omgeving voldoet aan verwachtingen -Woning voldoet aan verwachtingen -Woonomgeving ziet er verzorgd uit. -Regulier huurcontract, -Geen betalingsproblematiek -Geen probleem met toegankelijkheid woning	-Ervaart / veroorzaakt lichte overlast. -Er is sprake van klachten over de omgeving -Er is sprake van klachten over de woning -Er is sprake van lichte verwaarlozing van de woonomgeving -Soms huurachterstand / te laat met betalen -De toegankelijkheid van de woning vormt een licht probleem.	-Ervaart / veroorzaakt dagelijks overlast. -Problematische klachten over de omgeving -Problematische klachten over woning -De woonomgeving is enigszins verwaarloosd -Er is regelmatig huurachterstand of er is momenteel een huurachterstand -De toegankelijkheid van de woning vormt een redelijk probleem.	-Ervaart / veroorzaakt onhoudbare overlast. -Ernstige klachten van / over de omgeving -Woning voldoet niet aan huidige bouwweisen -Woonomgeving is / wordt ernstig verwaarloosd -Er is sprake van dreigende uithuiszetting of er is 2 maanden of meer huurachterstand -De toegankelijkheid van de woning vormt een ernstig probleem. Dringend hulpverlening nodig!

Sociaal Netwerk:

Geen = 10 = kracht	Laag = 9,8,7	Middel = 6,5,4	Hoog = 3,2,1 = onmacht
-Heeft genoeg sociale contacten. -Heeft aansluiting in de wijk. -Voldoende steun van eigen netwerk. -Geen problemen in het maken of onderhouden van ondersteunende relaties.	-Er zijn weinig sociale contacten -Mist aansluiting in de wijk. -niet voldoende steun van eigen netwerk -Weinig problemen in het maken of onderhouden van ondersteunende relaties	-Zeer weinig sociale contacten Heeft ruzie met anderen in de wijk. -Nauwelijks steun van eigen netwerk -Duidelijk probleem in maken of onderhouden van ondersteunende relaties	-Ernstig sociaal isolement, eenzaamheid. -Gebruikt regelmatig fysiek of verbaal geweld tegen/ door anderen in de wijk -Geen steun van eigen netwerk -Niet in staat tot het maken of onderhouden van ondersteunende relaties. Dringend hulpverlening nodig!

Financiële situatie:

Geen = 10 = kracht	Laag = 9,8,7	Middel = 6,5,4	Hoog = 3,2,1 = onmacht
-Voldoende inkomsten -Goed financieel beheer -Geen schulden	-Soms onvoldoende inkomsten / te hoge uitgaven -Komt aan basisbehoeften toe. -Matig financieel beheer. -Heeft schulden in eigen beheer en deze verminderen.	-Structureel onvoldoende inkomsten/ te hoge uitgaven -Komt niet altijd aan basisbehoeften toe. -Slecht financieel beheer -Hoge of problematisch groeiende schulden. - Schuldhulpverlening is gestart	-Geen inkomsten/ te hoge uitgaven -Komt vaak niet aan basisbehoeften toe. -Geen financieel beheer. -Hoge of problematisch groeiende schulden. - Dringend schuldhulpverlening nodig!

Opgroeien en opvoeden:

Geen = 10 = kracht	Laag = 9,8,7	Middel = 6,5,4	Hoog = 3,2,1 = onmacht
-Er zijn voldoende mogelijkheden voor evt. kinderen om zich te ontwikkelen -Er zijn geen opvoedingsproblemen -Er is nauwelijks/geen sprake van schoolverzuim -Gezinsleden ondersteunen elkaar -Er zijn geen relatieproblemen (meer) aanwezig	-Er zijn weinig mogelijkheden voor evt. kinderen om zich te ontwikkelen -Er zijn beheersbare opvoedings-problemen / -Er zijn niet-beheersbare problemen maar opvoedings-ondersteuning is aanwezig -Er is sprake van schoolverzuim -Gezinsleden ondersteunen elkaar niet -Er is sprake van lichte relatieproblemen.	-De ontwikkeling van evt. kinderen wordt belemmerd. -Er is sprake van toenemende opvoedings-problemen -Er is sprake van voortijdig schoolverlaten -Er is stress/spanning in het huis of gezinsleden staan negatief tegenover elkaar -Er is sprake van ernstige relatieproblemen. -Hulp wordt gegeven.	-De ontwikkeling van evt. kinderen wordt ernstig belemmerd. / Sprake van kindermishandeling -Sprake van dreigende uithuisplaatsing -Er is sprake van huiselijk geweld/alcohol/ drugs. / -- --Gezinsleden verwaarlozen elkaar -Er is sprake van ernstige relationele problemen. ---- --Dringend hulpverlening nodig!

Integratie en inburgering:

Geen = 10 = kracht	Laag = 9,8,7	Middel = 6,5,4	Hoog = 3,2,1 = onmacht
-Actief participierend in de maatschappij -Goede beheersing van de Nederlandse taal	-Enige maatschappelijke participatie (bijv. adviesgroep, steungroep) maar er zijn hindernissen zoals mobiliteit, discipline of kinderopvang -Taal is een probleem, maar men kan zich hiermee redden, er zijn wensen en mogelijkheden om de taal te leren -Er wordt thuis nauwelijks tot geen Nederlands gesproken	-Er is weinig participatie, door persoonlijke problemen, financiën of vaardigheden. -Taal is een probleem. Moeite met leren -Kinderen hebben een taalachterstand	-Nauwelijks participierend in maatschappij -Gebrek aan vaardigheden om betrokken te raken. -Maatschappelijk geïsoleerd, geen sociale vaardigheden en/of niet in staat om deel te nemen. -Spreekt geen Nederlands, niet in staat om te leren -Kinderen spreken geen Nederlands -Dringend hulpverlening nodig!

Arbeidsparticipatie en opleiding:

Geen= 10= kracht	Laag= 9,8,7	Middel= 6,5,4	Hoog= 3,2,1= onmacht
-Vast werk -Volgt opleiding hoger dan startkwalificatie	-Uitkering/ onregelmatig werk. Incidentele daginvulling, -Volgt opleiding/heeft ideeën over hoe verder. Er is geen noodzaak tot verandering.	-Uitkering en incidentele daginvulling. -Geen overlast, maar ontevreden over huidige situatie. -Geen opleiding, wel wens tot verandering	-Uitkering zonder dagbesteding. -Veroorzaakt overlast -Geen opleiding, geen idee hoe te veranderen -Dringend hulpverlening nodig!

Psychisch Welbevinden:

Geen 10 = kracht	Laag 9,8,7	Middel 6,5,4	Hoog 3,2,1 = onmacht
-Sterke psychische kracht -Geen psychische (chronische) pijn -Voldoende energie -Geen mentale verslaving -Geen psychische stresssignalen -Voelt zich gelukkig -Geen psychiatrische problematiek	-Redelijk sterke psychische kracht -Soms / weinig psychische pijn -Soms onvoldoende energie -Geen mentale verslaving maar wel risico op -Weinig psychische stresssignalen -Voelt zich meestal gelukkig	-Zwakke psychische kracht -Redelijk veel psychische (chronische) pijn -Vaak onvoldoende energie -Lichte mentale verslaving -Redelijke psychische stresssignalen -Voelt zich vaak ongelukkig	-Zeer zwakke psychische kracht -Er is veel /chronisch psychisch lijden -Altijd onvoldoende energie -Zware mentale verslaving -Veel psychische stresssignalen -Voelt zich voortdurend ongelukkig -Ernstige psychiatrische

	-Psychiatrische problematiek, door medicatie/ hulpmiddelen zijn klachten onder controle	-Psychiatrische problematiek, ondanks medicatie etc. / laag IQ, belemmerend voor het functioneren.	problematiek / laag IQ waarbij maatschappelijk functioneren volledig belemmerd is.
--	---	--	--

Lichamelijk Welbevinden:

Geen = 10 = kracht	Laag = 9,8,7	Middel = 6,5,4	Hoog = 3,2,1 = onmacht
-Goede fysieke gezondheidstoestand	-Redelijke fysieke gezondheidstoestand	-De fysieke gezondheidstoestand is matig	-De fysieke gezondheidstoestand is slecht
-Er is geen (chronische) pijn	-Er is lichte (chronische) pijn	-Er is redelijk (chronische) pijn	-Er is veel (chronische) pijn
-Voldoende energie	-Soms onvoldoende energie	Vaak onvoldoende energie	-Altijd onvoldoende energie
-Geen fysieke verslaving	-Geen verslaving maar wel risico op	-Lichte verslaving	-Zware verslaving
-Geen fysieke stresssignalen	-Weinig fysieke stresssignalen	-Nogal fysieke stresssignalen, daardoor enige immobiliteit en isolement	-Zeer ernstige fysieke problemen, daardoor totale immobiliteit en isolement

Bijlage 6 Werkwijzer



Praktische invulling Kijk mijn Wijk in PWA-park
Veenendaal

Werkdocument werkwijzer

Veenendaal, 25-08-2015

P:\Achter de Voordeur\Werkwijzer

Inhoudsopgave

1	Inleiding werkwijzer	82
_2	Organisatie	83
_2.1	Bereikbaarheid	83
_2.1.1	Contactgegevens	83
_2.1.2	Spreekuren	84
_2.1.3	Werkdagen	85
_2.2	Organisatorisch	85
_2.2.1	Taakverdeling	85
_2.2.2	Informatievoorziening	86
_2.2.3	Monitoren kosten	86
_2.2.4	Verantwoording uren	86
_2.3	Praktisch	86
_2.3.1	Schoonmaak flat	86
_2.3.2	Gebruik huiskamer	86
_2.3.3	Gebruik sleutels	87
_2.4	Stagiair(e)	87
_2.5	Communicatie en zichtbaarheid	87
_2.6	Activiteiten om naamsbekendheid te vergroten	87
_2.7	Contactpersonen	Error! Bookmark not defined.
_3	Projectstructuur	Error! Bookmark not defined.
_3.1	Projectoverleg	88
_3.2	Benaderen bewoners	88
_3.2.1	Informatiemap	89
_3.2.2	Gespreksleidraad	89
_3.2.3	Wat te doen als iemand niet opendoet of niet meewerkt?	90
_3.2.4	Problemen in de wijk	90
_3.2.5	Hoe om te gaan met gezinnen die al in begeleiding zijn?	91
_3.2.6	Wat als bewoners niet willen of zich niet aan afspraken houden?	92

_3.2.7	Wat als we tegen lange wachtlijsten aanlopen?	92
_3.2.8	Afsluiten begeleiding	92
_3.3	Samenwerking	92
_3.3.1	Afstemming met Stakeholders	93
_3.3.2	Afspraken met partners	94
_3.4	Registratie en rapportage	94
_3.4.1	Gespreksrondes	94
_3.4.2	Mutaties	95
_3.4.3	Registratie in Mens Centraal	95
_3.4.4	Registratie in de looplijst	96
_3.4.5	Managementrapportage	97
_3.5	Gegevensbeheer	98
_3.5.1	Documentbeheer	98
_3.5.2	ICT	98
_4	Inhoudelijk	98
_4.1	Planning en uitgangspunten	99
_4.2	Inventarisatie huishoudens	100
_4.3	Privacy	101
_4.4	Doelstellingen	101

Inleiding werkwijzer

Dit document beschrijft hoe de 'Achter de Voordeur'-aanpak in de praktijk wordt gebracht. Hierin komt aan de orde hoe de bewonersadviseurs met meldingen aan de slag gaan, welke procesafspraken ze hierbij maken, hoe met privacy wordt omgegaan, waar men terecht kan bij problemen in de wijk of flat, et cetera. Het is een zogenaamd 'levend' document, wat betekent dat het gedurende het project aangepast kan worden.

Tips:

Schrijf beknopt en puntsgewijs

Verdeel de onderdelen onderling

Werkwijzer is vooral een hulpmiddel als naslagwerk

Wat is relevant en wat kan eruit? Kijk kritisch naar deze werkwijzer of het nog klopt met de werkelijkheid.

Organisatie

Bereikbaarheid

Contactgegevens

Frits Veltink Bewonersadviseur	06-27071893	info@achterdevoordeur-veenendaal.nl
Gerrit Klop Bewonersadviseur	06-46230494	info@achterdevoordeur-veenendaal.nl Is sinds 1 januari 2015 terug naar Kwintes naar bemoeizorg
Bas van Mierlo Bewonersadviseurs	06-13250486	b.vanmierlo@veens-welzijn.nl
Ruud Eberwijn Projectleider Patrimonium	+31642776042	r.eberwijn@patrimonium.nl
Voorheen:		
<i>Hermen Felten</i> <i>Stagiaire</i> <i>(17-1-14 t/m 28-8-14)</i>	06-15950397	info@achterdevoordeur-veenendaal.nl
<i>Miranda Verhoek</i> <i>Stagiaire</i> <i>(09 '13 - 06 '14)</i>	06-50897861	info@achterdevoordeur-veenendaal.nl
<i>Johan Timmer</i> <i>Stagiair</i> <i>(01-09-14 t/m 09-07-15)</i>	06-15950397	j.timmer@kwintes.nl

<i>Dicky Torn Broers</i> <i>(01-09-14 t/m 09-07-15)</i>	06-50897861	d.tornbroers@kwintes.nl
<i>Bert van der Ploeg</i> <i>Projectleider</i> <i>t&m 311213</i>	06-48712922	bertvanderploeg@rodewouw.nl
<i>Esther Goudberg</i> <i>Projectleider</i>	06-45747643	e.goudberg@patrimonium-veenendaal.nl

Spreekuren

Uitgangspunten bij de spreekuren:

Het aantal spreekuren moet het outreachende werk niet belemmeren: bewonersadviseurs moeten veel buiten zijn, en in contact met bewoners.

Als blijkt dat de vooraf vastgestelde uren niet handig zijn voor bewoners moet gekeken worden naar handigere momenten. Consistentie is hierbij wel van belang.

De spreekuren staan vast om bewoners daar ook op te kunnen wijzen.

Dag	tijd	Bewonersadviseur
Maandag	9.00 – 10.00	
Dinsdag	9.00 – 10.00	
Woensdag	9.00 – 10.00	
Donderdag	9.00 – 10.00	
Vrijdag	9.00 – 10.00	

Werkdagen

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Frits 36u.	12.00-21.00	09.00-18.00	09.00-18.00	09.00-18.00	X
Bas 32u.	09.00-13.00 15.00-19.00	15.00-22.00	X	08.00-12.00 09.00-18.00	09.00-18.00

Organisatorisch

Taakverdeling

Er is dagelijks een kort overleg tussen de bewonersadviseurs om taken af te stemmen.

De bewonersadviseurs hebben ieder hun eigen caseload. De gesprekken die die dag plaatsvinden worden vooraf verdeeld en toegewezen aan een bewonersadviseurs en/of stagiaire. Die zijn verantwoordelijk voor de begeleiding, doorverwijzing, bewaking en nazorg plus de registratie in Mens Centraal. In Mens Centraal is terug te vinden wie de contactpersoon is.

Taak	Wie
Stagebegeleiding	<i>Frits & Bas</i>
Post halen	<i>Frits & Bas</i>
Doorgeven wijzigingen mbt spreekuren e.d.	<i>Allen</i>
ICT-contacten	<i>Bas & Frits</i>
Vorraden	<i>Allen</i>
E-mailadressen beheer	<i>Frits</i>
Lijst zorgadressen bijhouden en indien nodig Ruud Eberwijn mailen voor achtergrondinformatie	<i>PO</i>

Looplijsten bijwerken (eerst nieuwe versie maken en wijzigingen daarin opslaan)	<i>Allen</i>
Werkwijzer (eerst nieuwe versie maken en wijzigingen daarin opslaan)	<i>Allen</i>

Informatievoorziening

Wijzigingen m.b.t. spreekuren, openingstijden, vakantie e.d. worden doorgegeven aan Ruud. hij zorgt voor verwerking in nieuwsbrief, kabelkrant en/of website.

Als er geen spreekuur is door de bewonersadviseurs, staat dit vermeld bij de deur.

(Nieuws)brieven die aan de bewoners gegeven kunnen worden, drukken de bewonersadviseurs zelf bij. Hier is een format en adressenlijst voor aanwezig in de verkenner.

Monitoren kosten

Eten en drinken wordt bij Veens besteld / gedeclareerd.

Materiaalkosten als inktpatronen of printpapier worden bij Veens besteld / gedeclareerd.

Overige kosten worden gemonitord door Veens.

Verantwoording uren:

Uren verantwoording ligt bij eenieder zelf en zijn / haar organisatie.

Praktisch

Schoonmaak flat

Schoonmaak wordt door ons zelf

Gebruik huiskamer

Alle stakeholders kunnen in principe gebruik maken van de huiskamer. Zij kunnen met een voorstel komen, bijvoorbeeld voor het houden van een spreekuur, een informatiemiddag, of een cursus, en deze wordt besproken met het projectteam. Het is verstandig het gebruik van externen te koppelen aan momenten dat er een bewonersadviseur is, bijvoorbeeld tijdens de vaste spreekuren. Voor het reserveren van de spreekkamer/huiskamer wordt gebruik gemaakt van de digitale agenda van Microsoft Outlook.

Gebruik sleutels

Frits en Bas en stagiaires worden voorzien van sleutels. Ruud Eberwijn ziet toe op de sleutels.

Frits en Bas hebben beide een brievenbussleutel.

Stagiair(e)

Vitras levert een stagecontract aan de stagiair(e).

De begeleiding aan de stagiair(e) wordt gedaan door de bewonersadviseurs.

Er is wekelijks een overlegmoment voor reflectie en over voortgang, leer- en ontwikkelpunten, taakverdeling etc. Feestdagen worden niet meegeteld als vakantiedagen. De uren kunnen doorgeschreven worden.

Communicatie en zichtbaarheid

Het kantoor is van buitenaf zichtbaar door een grote 'Kijk mijn Wijk'-sticker op het raam.

Op de brievenbus wordt een Kijk mijn Wijk naamplaatje geplakt.

Bij de voordeur hangt informatie over de openingstijden en contactgegevens. Bijzondere informatie kan via Patrimonium worden verzonden naar de informatie tv-schermen in de Hoofdingang. Bij afwezigheid (bijv. vakantie) maken de bewonersadviseurs dit bekend via een informatiebrief bij de voordeur en het tv-scherm bij de hoofdingang.

Naamsbekendheid vergroten:

Activiteiten voor lokale naamsbekendheid is een doorlopende actie en wordt in overleg gedaan met alle betrokken partijen. Vergroten van de naamsbekendheid wordt onder meer gedaan door: Het paraat hebben van een zgn. "elevatorpitch" waarin je in twee minuten kunt uitleggen wat je project inhoudt en wat iemand daar aan kan hebben.

Presenteren bij stakeholders, (CJG, Sociale Dienst, BAC, Patrimonium, Politie, etc.);

Apart voorstellen bij vrijwilligerscircuit;

Er worden door de bewonersadviseurs individuele afspraken gepland met stakeholders die zij nog niet kennen, of waarvan zij nog niet precies weten wat de werkwijze is, bijvoorbeeld op het gebied van:

WMO en Welzijn;

Vrijwilligers;

Info over subsidies, toeslagen, uitkeringen, kwijtscheldingen, belastingvoordelen en bijbehorende organisaties;

Re-integratietrajecten etc.

Projectoverleg

Op ...dag van – uur, is er projectoverleg met Ruud Eberwijn Patrimonium, waarbij de casuïstiek wekelijks gedetailleerd wordt doorgenomen met het accent op: zijn er nog zaken die aangepakt of aangepast moeten worden?

In het overleg wordt voornamelijk op de werkinhoud gefocust;

Praktische zaken met betrekking tot Patrimonium kunnen voorgelegd worden aan Ruud (v.h. Esther). Overige praktische zaken kunnen worden uitgezet bij de desbetreffende organisaties.

Coaching vindt plaats binnen de Veens-welzijn-infrastructuur.

Benaderen bewoners

De bewoners worden benaderd door middel van een aankondigingsbrief, waarin staat dat de bewonersadviseurs de komende weken aanbellen voor een gesprek.

Er wordt begonnen bij PWA-park nummer 2 en zo voort.

In verband met eigen veiligheid, wordt bij aanvang van een nieuwe ronde met de wijkbeheerder(s) en wijkagenten besproken of er bij bepaalde woningen zaken spelen of dat het misschien niet verstandig of veilig is om een huisbezoek te doen.

De bewonersadviseurs krijgen tijdens het wekelijks overleg info over bewoners en andere belangrijke of interessante zaken over de wijk van Ruud Eberwijn van Patrimonium. Wanneer hij aangeeft dat er bij een adres sprake is van huurachterstand en/of zelfs een eventuele dreigende uithuiszetting, wordt eerst contact gezocht met Huurzaken van Patrimonium om te controleren wat de laatste afspraken/ontwikkelingen zijn. Zo wordt voorkomen dat als de bewonersadviseurs aan de deur gaan, er onnodige onrust ontstaat als bewoners onderhand een betalingsregeling hebben getroffen.

Bewoners met twee of meer maanden huurachterstand krijgen rond de tiende en de twintigste van de maand een aanmaning van Patrimonium. Hun wijkbeheerders gaan dan binnen drie tot vijf dagen langs. De desbetreffende huurders uit het Kijk mijn Wijk-gebied worden dan ook aan het de bewonersadviseurs doorgegeven. Zij kunnen dan proberen in contact te komen met deze huurders, om te proberen samen een oplossing te vinden. Wijkbeheerders kunnen ook contact met ons zoeken als zij geen contact kunnen krijgen met een huurder, of als zij het nodig vinden om ons in te schakelen. Bij twijfel en voorafgaand aan een eventuele actie altijd bellen met huurzaken voor de actuele stand van zaken.

Bij alle directe burens bij het begin van een project aanbellen en voorstellen.

Bewonerscommissies en culturele groepen worden apart uitgenodigd / benaderd voor kennismaking.

Informatiemap

Wanneer de bewonersadviseurs hun gespreksrondes gaan doen, hebben zij een informatiemap bij zich. In deze map is informatie te vinden over diverse organisaties in Veenendaal en bijvoorbeeld over het minimabeleid, toeslagen, kortingen en activiteiten.

Er zijn drie mappen, iedere bewonersadviseur is zelf verantwoordelijk voor het aanvullen van de uitgegeven informatie.

Gespreksleidraad

Tijdens de gesprekken met bewoners wordt gebruik gemaakt van een gespreksformat, gebaseerd op vragen uit Mens Centraal. Deze is opgeslagen in P:\Achter de Voordeur\Registratie en rapportage\Gespreksformat

Vragen om in het achterhoofd te houden:

Hebben mensen duidelijkheid over de toekomst van de woningen en de buitenruimte? Waar het gaat over de buitenruimtes, bewoners verwijzen naar de gemeente. Waar het gaat om de woningen, bewoners verwijzen naar Patrimonium.

Wat vindt men dat er moet veranderen?

Wat zouden verbeteringen in de wijk kunnen zijn?

Wat kan men zelf doen?

Welke hobby's en/of talenten heeft iemand, wat vindt men leuk om te doen?

Zou men daar meer mee willen doen?

Hoe zou men die hobby in de wijk kunnen inzetten?

Talenten/krachten in de wijk doorgeven aan een wijkcoach van Veens-welzijn.

Een eventueel plan van aanpak wordt samen met een bewoner gemaakt en ligt bij de bewoner thuis.

Wat te doen als iemand niet opendoet of niet meewerkt?

Elke keer dat de bewonersadviseurs aanbellen wordt dat geregistreerd op de looplijst. Nadat meerdere malen de deur niet wordt opengedaan, schrijven we een “No Showkaart” met verzoek om contact en/of een tijdstip waarop we weer willen aanbellen.

Er wordt dan navraag gedaan bij Ruud Eberwijn van Patrimonium, of er informatie is over dat bepaalde adres, wat zou kunnen helpen.

Wanneer er helemaal geen contact is geweest, wordt geprobeerd de bewoner ergens anders te treffen, bijvoorbeeld op straat, in de supermarkt, bij de school, etc.

Als een huishouden niet mee wil werken, wordt de persoon in eerste instantie uitgenodigd om op het kantoor langs te komen, mocht er iets zijn op het gebied van formulieren, vragen, opmerkingen, klachten, of voor gewoon een kopje koffie. Wanneer er een indruk is dat er iets nodig is binnen het huishouden, wordt gevraagd of we evt. over een tijdje, 2 à 3 maanden langs mogen komen.

Als de persoon echt niet mee wil werken dan proberen we via derden (Patrimonium, gemeente, zelforganisaties e.d.) toch achter de voordeur te komen.

Wanneer er illegale of oneerlijke zaken aan het licht komen, is het niet de bedoeling dat de volgende dag de politie op de stoep staat. Het is de bedoeling dat mensen ons vertrouwen en dat ze geholpen worden. Er wordt samen met de bewoner gekeken of er hulp bij nodig is, zoals bijvoorbeeld bij illegale huisvesting. Als er, in de loopprondes, een vermoeden ontstaat van een hennepkwekerij of andere illegale praktijken, wordt contact gezocht met de wijkagenten (Esther Driesman en Jos van Wingerden). Bij voorkeur gebeurt dit zodanig dat de rol en het vertrouwen van bewonersadviseur niet wordt beschadigd.

Problemen in de wijk / in de flat:

Bij klachten over de schoonmaak in de flat kunnen bewoners e-mailen naar schoonmaak@patrimonium.nl;

Klachten over of meldingen omtrent de camera's kunnen gemeld worden via info@patrimonium.nl.

Wanneer mensen vast komen te zitten in de lift behoren zij 1-1-2 te bellen. Als de lift een defect heeft zonder dat er iemand in zit, dan kunnen mensen bellen naar Patrimonium voor een monteur: 0318-557911.

Afval:

Mensen stimuleren om zelf een afspraak te maken met de afvalcombinatie (ACV)

Rondslingerende vuilniszakken, geplaatst naast een afvalcontainer – melden bij de gemeente (0318-538538). Zij sturen dan Buitengewoon Opsporings Ambtenaren (Boa's);

Bij grof vuil: afvalcombinatie (laten) bellen (0900 20 20 161) of contact opnemen met de gemeente (0318-538538);

Afwezigheid politie/Boa's/straatcoaches

Bewoners adviseren te blijven melden bij politie en bij de gemeente (gemeente laat Boa's kijken wat er aan de hand is)

Groepen jongeren op straat

Jongerenwerker Özkan Öztürk benaderen, hij heeft goede ingang bij de lokale jongeren.

Bij problematisch gedrag (vandalisme, diefstal, etc) wijkagenten/Boa's/24 Aktief inschakelen.

Wat als je tegen taalproblemen oploopt?

Hulp vragen in het eigen netwerk, of:

Contact vluchtelingenwerk of zelforganisaties;

Bewoners wijzen op mogelijkheden verbeteren Nederlandse taal. Dit kan op het ROC, met een taalmaatje. Hier kan men zich voor aanmelden bij de Taalbalie in de bibliotheek te Veenendaal.

Hoe om te gaan met gezinnen die al in begeleiding zijn?

Inventariseren welke organisaties betrokken zijn binnen het gezin;

Bij meerdere organisaties: inventariseren wie wat doet en of dat naar tevredenheid is;

Een beeld vormen of er meer hulp nodig is en wie dat het beste zou kunnen oppakken;

Indien nodig een casemanager aanwijzen, of zelf tijdelijk casemanager zijn voor korte tijd;

Na drie maanden een terugkoppeling over hoe het loopt.

Wat als bewoners niet willen of zich niet aan afspraken houden?

Per situatie wordt een inschatting gemaakt. In sommige gevallen kan het wenselijk zijn iemand nog eens te bezoeken of “tegen te komen”. In andere gevallen kan het zijn dat iemand het nodig heeft te weten dat hij/zij welkom is bij ons, als er iets is. En soms is een afspraak gewoonweg niet meer nodig en kan het afgerond worden.

Wanneer een bewoner zich niet aan afspraken houdt, onderzoeken wij wat de reden is van het niet nakomen van de afspraak, en wat er nodig is om het wel een succes te laten zijn.

Dit soort situaties vervolgens bespreken in het projectoverleg en samen een conclusie trekken.

Wat als we tegen lange wachtlijsten aanlopen?

Tijdens de starbijeenkomst met professionals werd er aangegeven dat er tussentrajecten bestaan. Het zou mooi zijn als we door goede samenwerking met andere organisaties een streepje voor krijgen. Die ruimte moeten we niet met “lichte” problematiek gaan benutten.

Afsluiten begeleiding

De begeleiding stopt als: doelen zijn bereikt; (dus ook als de uitgezette acties in gang gezet zijn) of als we niets meer kunnen betekenen voor de bewoner en/of het overgedragen is aan andere (hulpverlenings)instanties;

Wanneer de hulpverlening is afgestemd op de bewoner;

Wanneer de bewoner aangeeft het verder alleen te kunnen.

Zie bijlage 1 voor meer informatie over het vormgeven van nazorg.

Samenwerking.

In eerste instantie wordt “normale hulpverlening” ingezet. Wanneer er een vraag is, zetten de bewonersadviseurs de benodigde acties uit. Zij monitoren of de actie wordt opgepakt. Wanneer dat niet het geval is, wordt hier navraag gedaan. Wanneer blijkt dat er meer nodig is om het doel te bereiken, kunnen de Stakeholders worden ingeschakeld.

Op een aantal gebieden zijn er contactpersonen. Indien mogelijk wordt direct contact opgenomen met de contactpersoon van de betreffende instantie.

~~Via Mens Centraal wordt duidelijk welke acties zijn uitgezet en wie nog wat moet doen. De bewonersadviseur ziet via Mens Centraal toe op de voortgang en coördineert, indien nodig, per mail/telefonisch contact. (dit zolang het via Mens Centraal nog niet mogelijk is rechtstreeks acties uit te zetten).~~

Afstemming met Stakeholders

Van de volgende instanties gaat het project “Achter de Voordeur” uit:

Veens Welzijn (i.s.m. Kwintes)

Patrimonium Woonstichting

De volgende instanties staan achter de ‘Achter de Voordeur’-aanpak:

Gemeente Veenendaal

Wijk en buitenruimte

Zorg en welzijn

WMO

Werk en Inkomen

Onderwijs

Veiligheid

OGGZ

Kwintes

Veens-Welzijn Veenendaal / Vitras CMD

Politie Utrechtse heuvelrug

District Heuvelrug

GGD Midden Nederland

Centrum voor Jeugd en Gezin

Bureau Jeugdzorg / SAVE

Vluchtelingenwerk

UWV

Scholen (lager onderwijs)

Mocht er problemen zijn met wachtlijsten, het niet nakomen van afspraken, kan de organisatie op directieniveau worden aangesproken. Er kunnen incidenteel, in overleg, uitzonderingen worden gemaakt, wanneer wij inschatten dat het noodzakelijk is voor bewoners en of de wijk.

Afspraken met partners

Met Patrimonium is op 12 maart 2013 een extra afspraak gemaakt ten aanzien van de schuldhulpverlening. Voordat een bewoner bij het BAC gemeld wordt, omdat de situatie anderszins niet oplosbaar is, vindt er nog een contactmoment plaats tussen de bewonersadviseur en de huurincasso afdeling van Patrimonium, om samen te bekijken of Patrimonium nog iets extra's kan doen, waardoor de bewoners mogelijk niet naar het BAC doorverwezen hoeft te worden.

Registratie en rapportage

De gesprekken worden gerapporteerd in het digitaal cliënt volgsysteem Mens Centraal.

Registratie/rapportage vindt plaats binnen een week nadat het huisbezoek is afgelegd.

Per leefgebied wordt aan de hand van de leefbaarheidsmatrix gescoord (geen, laag, middel of hoog) in hoeverre er problemen zijn. Afstemming tussen beide bewonersadviseurs die het gesprek hebben gevoerd is hierin heel belangrijk, om een zo correct mogelijke registratie te kunnen doen.

De acties die uitgezet worden dienen ingevoerd te worden in Mens Centraal.

De bewonersadviseurs houden hun uren die zij besteden aan het project bij.

Gespreksrondes

Iedere actie in de gespreksrondes wordt geregistreerd op de looplijst. Er wordt bijgehouden:

Wanneer de brief is verzonden;

Wanneer is aangebeld;

Wanneer op welke momenten is aangebeld, om zicht te krijgen op de momenten waarop iemand niet thuis is.

Wanneer er een No Show-kaart is afgegeven;

Wanneer er een gesprek is geweest.

Bijzonderheden.

Mutaties

Bewonersadviseurs krijgen van Patrimonium woonstichting een mutatielijst waar de nieuwe bewoners van het Schrijverspark en De Palmen Grift bekend op worden gemaakt.

De bewonersadviseur gaat ongeveer een maand na de mutatie ter kennismaking op huisbezoek en hebben met de nieuwe bewoner een gesprek over de wijk en de persoonlijke omstandigheden. Dit geldt niet meer voor nieuwe bewoners van het Schrijverspark. Zij krijgen een folder van Kijk Mijn Wijk in de brievenbus. Wanneer een flat aan De Palmen Grift of De Tinneweide officieel afgerond is, bezoeken wij niet meer de nieuwe bewoners uit die flat.

Registratie in Mens Centraal

~~Registratie/rapportage vindt plaats in het programma Mens Centraal, dit wordt gedaan op huisnummer en achternaam.~~

~~De verslaglegging in Mens Centraal wordt gedaan door degene die de aantekeningen heeft gemaakt.~~

~~Acties, zoals klachten, opmerkingen en vragen, worden uitgezet in Mens Centraal. De bewonersadviseur houdt zelf bij welke acties opgevolgd moeten worden. In Mens Centraal is dat te vinden onder “Mijn klanten”.~~

~~Gesprekken worden gevoerd aan de hand van de gespreksformat, gebaseerd op Mens Centraal. Binnen één week na het gesprek worden de gegevens ingevoerd in Mens Centraal en in het werkdocument.~~

~~Nog niet verwerkte gegevens worden bewaard in de afsluitbare kast op kantoor, in een metalen bakje.~~

~~Om te kunnen registreren in Mens Centraal is het nodig dat de bewonersadviseurs beschikken over de BSN nummers. Deze worden aangeleverd door Patrimonium.~~

~~Binnen Mens Centraal zijn de bewonersadviseurs ‘uitvoerder’.~~

~~Sicco mailt updates van de gebruikershandleiding van Mens Centraal door.~~

~~Registratie in Mens Centraal ziet er als volgt uit:~~

Aanmeldfase

Brief

Afspraak ja/nee

Interventiefase

1^e gesprek: scoren eerste inschatting + aantekeningen per leefgebied verwerken.

Indien groen: afronden (= geen noodzaak voor verdere dienstverlening, interventie wordt afgesloten)

Indien blauw: actie maken voor inplannen 2^e gesprek + acties per leefgebied uitzetten.

2^e gesprek: scoren tweede inschatting + aantekeningen per leefgebied in nieuw tabblad  verwerken (klik op loop , dan kun je zien dat eerste score blijft staan)

Indien groen: Geslaagd, evaluatie kan gestart worden + nazorgfase invullen per veranderd leefgebied.

Indien blauw:

Actie(s) uitzetten, 3^e gesprek plannen, bij verandering na 3^e, 4^e gesprek een nieuw tabblad invullen, daarna alsnog afronden + invullen nazorgfase per veranderd leefgebied.

Nazorgfase

Na afronding van 2^e gesprek in Mens Centraal: zelfde score als tweede inschatting + succesvol ja/nee, afronden ja/nee.

Bij leefgebieden waar verandering is gescoord: invullen van nazorggegevens = conclusie per leefgebied, interventies en uitkomst vermelden.

Wel verandering, geen interventies van Achter de Voordeur: kies dan 'niet van toepassing'.

Wel verandering, wel interventies van Achter de Voordeur: kies dan 'succesvol'.

Etc.

Heropenen casus

Bij eventuele heropening van een casus: nieuw tabblad aanmaken bij 'intake gegevens en uitzetten actiepunten'.

Registratie in de looplijst

De looplijst is een basisdocument, waar normaal gesproken alle basisgegevens van een adres in te vinden zijn.

In de looplijst wordt onder meer met kleuren geregistreerd:

Roze: er is nog geen gesprek geweest

Blauw: er is een vervolgactie nodig of tweede gesprek gewenst

Groen: de casus is afgerond

Oranje: er woont niemand op dit adres

Geel: bewoner heeft geen behoefte aan een gesprek of wil niet meewerken

Vinkje: het bezoek is geregistreerd in Mens Centraal.

Deze kleuren komen overeen met de kleuren op het planbord.

Managementrapportage

Op een aantal momenten tijdens de projectperiode wordt de managementrapportage aangeleverd door het management van Veens Welzijn.

Inleiding en korte beschrijving stand van zaken;

Productiecijfers (tabel met aantallen voortgang);

Aantal vraagstukken per leefgebied;

Status van alle vraagstukken (volgens Mens Centraal);

Overzicht multiproblematiek;

Overzicht geboekte resultaten en vooruitgang;

Beschrijving van specifieke casuïstiek.

Gegevensbeheer

Documentbeheer

De notulen en de actielijsten van het projectoverleg worden digitaal bewaard, oude exemplaren worden na bepaalde tijd vernietigd. In de verkenner is dit te vinden via: P:\Achter de Voordeur\Projectoverleg;

Praktische informatie over het project, zoals mutatielijsten van Patrimonium, gegevens van emailaccounts, de werkwijzer en contactpersonen worden digitaal bewaard. Deze zijn te vinden via: P:\Achter de Voordeur;

In de ordners in deze kast worden de ingevulde gespreksformats bewaard, op huisnummer;

De nog niet verwerkte gespreksformats liggen in een postbakje in de afsluitbare kast op kantoor;

(Kopieën van) documenten van bewoners worden hooguit tijdelijk bewaard, in de afgesloten kast, voor zover ze nodig zijn voor de ondersteuning;

Documenten van bewoners die nodig zijn voor de interventies worden door de bewoners zelf bewaard en indien nodig leveren de bewonersadviseurs een Kijk mijn Wijk bewaarmap.

ICT

Iedere werknemer heeft een account bij Vitras. Er is een map aangemaakt met de naam “Achter de voordeur” waar de bewonersadviseurs en stagiair(e) in kunnen komen. Er zijn privé e-mailadressen aangemaakt en er is een algemeen mailadres aangemaakt die iedere bewonersadviseur in de mailbox ontvangt.

Documentbeheer gebeurt op het Kwintes netwerk Citrix. Dit in verband met veiligheid van de gegevens. Er zijn twee desktop computers beschikbaar om op te werken, vier laptops en er is een printer aanwezig.

Inhoudelijk

Planning en uitgangspunten

Bereik: 285 huishoudens, verspreid over 5 flats (+/- 50 huishoudens per flat) moeten eind 2012 bezocht zijn en de benodigde hulpverlening in gang zijn gezet.

Periode: In 2011 oktober tot en met december, in 2012 januari t/m oktober (loopt t/m december, maar in oktober moet iedereen zijn bezocht). Dit komt neer op een totaal van 13 maanden waarin alle huishoudens in kaart zijn gebracht.

Deze planning bleek niet haalbaar dus is er uitloop tot de zomer van 2013, waarbij al wel delen van de naastgelegen wijk Engelenburg-noord bezocht gaan worden.

Uitgangspunten die idealiter nagestreefd worden tijdens de projectperiode zijn per leefdomein beschreven:

Taalvaardigheid en integratie

Een eerste stap op weg naar verbetering van de sociale positie is de beheersing van de Nederlandse taal. Het streven is dat 75 % van de mensen de basis van de Nederlandse taal beheerst of Nederlands aan het leren is en op zowel portiek-, straat-, buurt- als wijkniveau autochtone en allochtone bewoners geïntegreerd zijn.

Onderwijs en opvoeding

Het streven is dat alle kinderen 24 uur per dag onder de pannen zijn en ouders zich in staat voelen om te gaan met opvoedingsproblemen. Ouders die opvoedingsondersteuning nodig hebben, krijgen deze ondersteuning.

Sociale participatie

Sociale participatie betekent meedoen en betreft activiteiten die binding met de wijk vergroten. Het streven is dat 95 procent van de bewoners sociaal actief is op een manier die past bij de behoefte en mogelijkheden van de individuele bewoner. Alle jongvolwassenen zijn sociaal actief.

Werk en inkomen

Sociale investeringen geven mensen kans op werk en inkomen. Deze welvaart kan weer geïnvesteerd worden in de eigen wijk. Een doel is dat 20 procent meer werkt, (dan in vergelijkbare wijken), een opleiding volgt of een eigen bedrijf heeft.

Veiligheid

Garanderen van een gevoel van (sociale) veiligheid, met 60 procent minder meldingen van overlast (door risicogroepen) en een afname van 60 procent van de meest voorkomende vormen van onveiligheid als straatroof en inbraak. Streven om een 6 te scoren in plaats van een 3 in de Lemon-monitor.

Gezondheid en welzijn

Actieve mensen voelen zich beter dus de sociale gezondheid moet verbeteren. Streven van goede antwoorden op zorgvragen maar ook een afname van zorgconsumptie. Uitgangspunt van minder dan 1 procent overmatig alcohol- en drugsgebruik. En het terugdringen van overgewicht bij zowel volwassenen als bij kinderen.

Noodzakelijke basisvoorwaarden

Voldoende groen en parkeergelegenheid en een verhuiscapaciteit van minder dan 15 procent.

Inventarisatie huishoudens

Patrimonium levert een lijst aan met bewoners van het huurdersgedeelte van het Schrijverspark en vanaf augustus 2013 van de 'Mahonia', De Palmengrft 147 - 289. Maandelijks worden de mutaties aangeleverd door Patrimonium. De bewonersadviseurs verwerken de lijst in een zogenaamde looplijst, die wordt meegenomen op belrondes.

Het is de bedoeling dat alle huishoudens in het huurdersgedeelte van het Schrijverspark en van de 'Mahonia'- en 'Lijsterbes'-flat worden bezocht. De bewonersadviseurs richten zich in de gesprekken op de volgende acht domeinen:

Woonsituatie;

Sociaal netwerk;

Financiële situatie;

Opvoeden en opgroeien;

Integratie en inburgering;

Arbeidsparticipatie en opleiding;

Psychisch welbevinden;

Lichamelijk welbevinden.

Privacy

In principe gaan wij “onbevangen en onbevooroordeeld”, dus zonder voorkennis bij de mensen langs. Wij weten van te voren niet meer dan een naam en een huisnummer. Doordat wij in Mens Centraal werken, kunnen wij echter wel zien of er meerdere mensen op hetzelfde adres wonen. Deze informatie wordt niet meegenomen in het gesprek, maar blijkt achteraf, bij het registreren van de gegevens.

Wanneer er externe meldingen zijn, nemen wij dat ter kennisgeving aan. Wij bespreken het niet expliciet in het contact met de bewoner, maar houden het in het achterhoofd. Wij gebruiken de informatie als extra aandachtspunt.

Indien nodig geven wij, in overleg, een bepaald huisnummer voorrang in onze belrondes.

Wanneer er een (hulp-)vraag is, wordt er toestemming gevraagd aan de betreffende persoon om iets na te vragen of om de vraag uit te zetten. Zonder toestemming is er geen uitwisseling van gegevens.

Wanneer er over casuïstiek wordt gesproken, gebeurt dit zonder het noemen van namen en/of huisnummers.

Doelstellingen

Taalvaardigheid & integratie:

95% beheerst Nederlandse taal en is geïntegreerd, of daar mee bezig. Dit wordt gemeten op verwijzingen, inhoudelijk meten gaat niet.

Onderwijs & Opvoeding:

Alle kinderen zijn 24u/dag onder de pannen en ouders weten waar ze terecht kunnen voor opvoedondersteuning en opvang.

Sociale Participatie:

95% en alle jongeren zijn sociaal actief. (Meedoen in de wijk)

Werk & Inkomen:

75% heeft werk of volgt een opleiding. 20% van mensen zonder werk aan het werk / opleiding krijgen

Veiligheid:

60% meer meldingen van onveilige situaties en overlast. Lemon: 4 > 6

Gezondheid:

afname van 25% zorgconsumptie

minder < 1% alcohol- drugsmisbruik

Attenderen op mogelijkheden die er zijn om er mee aan de slag te gaan.

Randvoorwaarden, openbare ruimte, woningkwaliteit etc.

Bijlage 7 No Show kaart

Sterk!PWA

Het Prins Willem Alexander Park 98
3905 DC Veenenedaal

Datum:

Beste

Wij zijn bij u aan de deur geweest, maar u was niet thuis.

We willen graag een afspraak met u maken vanuit het project Sterk!PWA.

☐ Ik kom rond uur weer langs.

☐ Wilt u mij bellen voor een nieuwe afspraak ?

Vriendelijke groet,

.....

tel.

email: sterk-pwa@veens-welzijn.nl

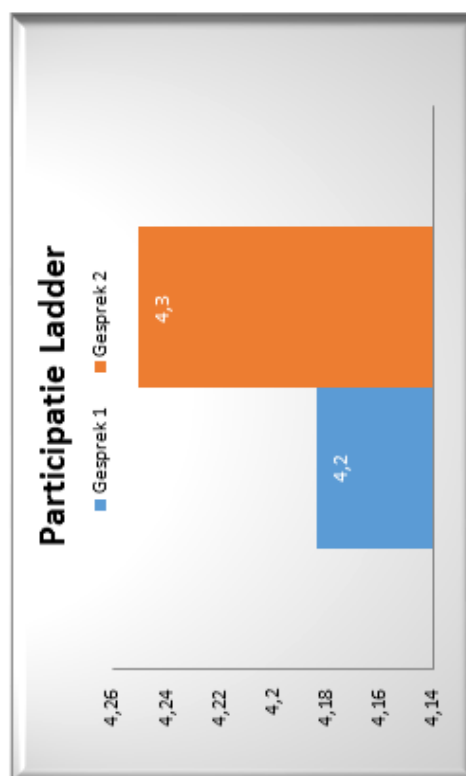
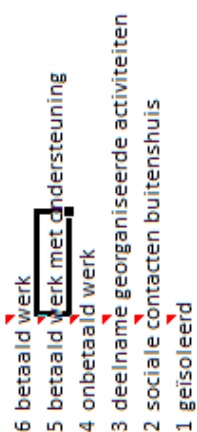
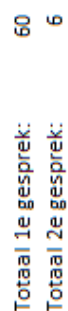
Bijlage 8 Looplijst

Adres	Naam	In Excel	In Central station	Afspraak/gesprek	No-Show	Laatste datum van aanbellen	Totaal keer aangeboden	Opmerkingen
		x		28-09-2015 10 uur		23-09-15	2x	Brief 21-09-15
						5-10-15	3x	Brief 21-09-15
				21-09-15		21-09-15	1x	Brief 21-09-15
				gesprek gehad aan de deur		5-10-15	3x	Brief 21-09-15.
		x		28-9-2015 19:30 uur		21-09-15	1x	Brief 21-09-15
		x		30-9-2015 10 uur		23-09-15	2x	Brief 21-09-15
				2x afspraak gehad. Niet opengedaan.	19-okt	20-01-16	6x	Brief 21-09-15 Brievenbus vol !!

Een blijvende werkwijze? – Joëlle Rijksen-van Essen & Dicky Torn Broers



Een blijvende werkwijze? – Joëlle Rijksen-van Essen & Dicky Torn Broers



Bijlage 11 Signalenkaart

ZORGWEKKENDE ZORGMIJDENDE OUDEREN



De Grote Rivieren
ORGANISATIE VOOR GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

Signalenkaart

Te gebruiken door
Hulp- of dienstverleners die in aanraking kunnen komen met zorgwekkende zorgmijdende ouderen.

Te signaleren doelgroep
Ouderen van ongeveer 55 jaar en ouder die (vaak door psychische problemen) zichzelf verwaarlozen maar geen hulp vragen of zelfs weigeren.

Wanneer melden

- bij bezorgdheid over de oudere
- bij geen contact kunnen krijgen met de oudere
- bij hulp weigeren door de oudere
- bij signalen, zie voorbeelden op de achterzijde

Waar melden

- bij de persoon die uw instantie in het zorgnetwerk vertegenwoordigt. Deze kan de situatie bespreken in het zorgnetwerk van uw wijk of contact opnemen met De Grote Rivieren
- bij afwezigheid van bovengenoemd persoon kunt u zelf contact opnemen met De Grote Rivieren: coördinator cliëntenstroom: 078 6542188

Ook bij twijfel altijd melden!!!

*In het kader van "Goed Hulpverlenerschap" mogen bij vermoeden van bovengenoemde problematiek persoonsgegevens worden uitgewisseld.
(art. 7: 453 + 457 BW, WGBO)*

Signalen van sociaal isolement

- extreem schuw
- onbereikbaar (kapotte bel, niet open doen, geen telefoon)
- nauwelijks contact met anderen

Signalen van vervuiling woning/woonomgeving

- verwilderde tuin
- een hoop vuil of troep in de tuin
- grote hoeveelheden huisdieren, oud papier en/of etensresten in de woning
- stank
- achterstallig onderhoud

Signalen van onvoldoende persoonlijke verzorging

- vervuild en stinkend lichaam en kleding
- mager en ondervoed uiterlijk
- onverzorgde wonden

Signalen van onttrekken aan regels

- onaangepast gedrag
- hulp weigeren
- ontkennen vervuiling/verzet tegen opruimen

Signalen van psychische of verslavingsproblemen

- naar alcohol ruiken/trillende handen
- veel drank(flessen) in huis
- bizarre uitspraken/bizar gedrag
- achterdocht
- geen besef van plaats/tijd/persoon
- verwardheid
- sufheid
- lusteloosheid, initiatiefloosheid

Signalen van financiële problemen

- volle brievenbus/ongeopende post
- huurachterstanden

Bijlage 12 Interviewformat

Introductie

- Kort voorstellen
- Doel van het onderzoek
- Toestemming voor opname
- Uitleg privacy/anonimiteit
- Duur interview

Achtergrondinformatie respondent

- Naam
- Opleiding
- Ervaring
- Bij welke instantie werkzaam

Start opname

Topics:

Betrokkenheid bij het project

Is de werkwijze van het project Sterk!PWA voor uw organisatie duidelijk?

Hoeveel gebruik maakt u van de diensten van het project Sterk!PWA?

Hoe kwam de samenwerking tot stand?

Bijdrage aan de werkwijze

✓ **Verleden**

Op welke manier heeft de organisatie bijgedragen aan de ontwikkeling van de werkwijze?

Op welke manier heeft u gezien dat de methodische kant van de werkwijze werd uitgebreid/toegepast?

✓ **Heden**

Op welke manier draagt de organisatie momenteel bij aan de werkwijze?

✓ **Toekomst**

Op welke manier kan de organisatie in de toekomst bijdragen aan de werkwijze?

Wederkerigheid

Welke belangen heeft uw organisatie bij de werkwijze van Sterk!PWA?

Veranderingen voor eigen organisatie (WMO, wetgeving)

Hebben er binnen uw organisatie veranderingen plaatsgevonden die van invloed waren op de samenwerking met Sterk!PWA?

Betekenis voor welzijnsaanbod in Veenendaal

Moet de werkwijze volgens hem/haar blijven bestaan binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal?

Wat maakt de werkwijze volgens u uniek binnen het welzijnsaanbod in Veenendaal?

Heeft u ideeën voor het voortbestaan van de werkwijze binnen het welzijnsaanbod van Veenendaal?

Mogelijkheden voor voortbestaan werkwijze

Heeft u aanbevelingen/verbeterpunten voor de werkwijze?

Afstluiting

Denkt u dat wij nog dingen vergeten zijn?

Heeft u nog vragen/opmerkingen?

Als wij achteraf merken iets vergeten zijn te vragen, kunnen we dan nog contact met u opnemen?

Bedankt voor de medewerking

Bijlage 13 Labelsysteem

Hoofdlabel

I) Betrokkenheid bij het project

Sublabel:

- A) Samenwerking vanuit eigen organisatie*
- B) Ontstaan samenwerking*
- C) Ervaren samenwerking*

Hoofdlabel

II) Bijdrage aan werkwijze

Sublabel:

- D) Zicht op ontwikkeling werkwijze*
- E) Geleverde bijdrage aan werkwijze*
- F) Huidige bijdrage werkwijze*
- G) Bijdrage aan de werkwijze in de toekomst (dromen/wensen)*
- H) Wederkerigheid*
- I) Belang van samenwerkingspartners bij de werkwijze*

Hoofdlabel

III) Andere manier van samenwerken door veranderingen binnen eigen organisatie

Sublabel:

- J) Veranderingen*

Hoofdlabel

IV) Betekenis voor welzijnsaanbod

Sublabel:

- K) Voortbestaan*
- M) Uniciteit*
- N) functieprofiel*

Hoofdlabel

V) Mogelijkheden voor voortbestaan werkwijze

Sublabel:

- O) Ideeën*
- P) Aanbevelingen*
- Q) Verbeterpunten*

Hoofdlabel

VI) Opvallende tekstfragmenten

Sublabel:

- R) Tegenstrijdigheden*

Bijlage 14 Afstudeercontract

Het afstudeercontract

Bezoekadres: Oude Kerkweg 100, Ede
Postadres: Postbus 80, 6710 BB, Ede
Telefoon: 0318 - 696 300
Telefax: 0318 - 696 396



CONTRACT AFSTUDEEROPDRACHT

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

A. Ondergetekenden,

1. Student(en)

Naam: Dicky Torn Broers
Adres: Sportlaan 54
Postcode / woonplaats: 3903 XB Veenendaal
Telefoon: 0318-556730
E-mail: afstudeerprojectpwa@outlook.com

Naam: Joëlle Rijkse-van Essen
Adres: P.H. van Rijnstraat 12
Postcode / woonplaats: 3904 HH Veenendaal
Telefoon: 06-11827625
E-mail: afstudeerprojectpwa@outlook.com

2. Opdrachtgever

Naam: Toets Veltink Sten H! PWA
Adres: PWA park 98
Postcode / woonplaats: 3905 DC Veenendaal
Telefoon:
E-mail: sten-h-pwa@veens-welzijn.nl

3. werkveldbegeleider

Naam: Toets Veltink
Adres:
Postcode / woonplaats:
Telefoon: 06 27071893
E-mail: toetsveltink@vioces.nl

4. Christelijke Hogeschool Ede,
vertegenwoordigd door:

Afstudeerbegeleider:

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

Wifred Voulbehr
CHE
Ede
0318-696300
Vol@che.nl

komen overeen dat de studenten van de Christelijke Hogeschool Ede in opdracht van de hierboven genoemde opdrachtgever een afstudeeropdracht uitvoeren volgens het door hen overeengekomen Plan van Aanpak.

B. Projectbeschrijving (verwijzing naar overeengekomen Plan van Aanpak)

Plan van aanpak: titel, auteurs, datum

Plan van aanpak Sterk!PWT
Dicky Torn Broers & Joëlle Rijkse - van Essen
22-01-2016

C. Begeleiding vanuit de CHE

De Christelijke Hogeschool Ede geeft begeleiding aan de student(en) volgens de Afstudeernota.

D. Begeleiding vanuit de instelling

De instelling geeft uur begeleiding aan de student(en) (minimaal 20 klokuren)

E. Voorwaarden

- Betrokkenen hebben kennisgenomen van de Afstudeernota en gaan hiermee akkoord.
- De student(en) gaat/gaan zorgvuldig om met alles wat hem/haar ter kennis komt binnen de instelling.
- De omvang van het onderzoek beslaat 560 uur per student.

F. Akkoordverklaring

1. Instelling (praktijkbegeleider)

2. Student(en):

3. Afstudeerbegeleider:

Datum: 16-02-2016

Plaats: Ede

Opgemaakt in viervoud.

Exemplaren zijn bestemd voor de student(en), de afstudeerbegeleider van de CHE, het praktijkbureau en de instelling.