

Het tweede werkatelier van de Innovatiechallenge Leefbare Wijken en Buurten 2018-2019 vond plaats in een wijkcentrum in Amsterdam Sloterdijk. Alle teams kwamen bij elkaar om indrukken, ervaringen en feiten van bewoners en belanghebbenden te verzamelen. Team 4 buigt zich over de vraag “Hoe zorgen we voor duurzame huisvesting voor kwetsbare bewoners met risico op overlast?” en doet verslag van de gesprekken en de verkregen inzichten.

Wat hebben we gedaan?

De middag stond voor ons in het teken van divergeren en convergeren met behulp van alle inhoud en inzichten die we verzamelden uit alle gesprekken met onze experts ‘van buiten’. We hebben gesproken met een bewoner die overlast ervaart, een hulpverlener, een woonconsulent en een professional die ervaringsdeskundige is in wijken en buurten met veel overlast. Deze gesprekken maakten veel los binnen het team.

Ook het kijken vanuit verschillende persona’s gaf helder inzicht. Door deze verhalen konden wij ons beter verplaatsen in *de omwonende*, *de hulpbehoevende* en *de professional*. En dat leverde schrijvende inzichten op. Iedere professional doet doordeweeks zijn taak, maar de omwonende heeft elke dag, de hele dag, te maken met de hulpbehoevenden om hem heen. Iedereen doet zijn best op zijn manier en “zet zijn vinkje”, maar er komt geen maximaal resultaat.

“We doen allemaal ons best, zetten onze vinkjes, maar het uiteindelijke resultaat is niet datgene wat je wilt. Operatie geslaagd, patiënt overleden.”



Voor wie gaan we wat oplossen?

We hebben gekozen voor de kwetsbare bewoner met risico op overlast (al dan niet door GGZ-problematiek). Belanghebbende partijen zijn:

1. De 'gewone' bewoner (zelfredzaam in het wonen in de wijk, in burenccontact, in het oplossen van problemen, in initiatief nemen)
2. De woonconsulent van de corporatie
3. De zorgprofessional

Wat hebben deze groepen nodig?

- Kwetsbare bewoner: een veilig thuis om te herstellen (niet meteen hoeven verbeteren), wenen in de woning en de buurt, gevoel van welkom, expertise op afroep (GGZ, verslaving, schulden, overig) uit groot netwerk van één vaste begeleider, daarnaast een 'buddy voor het leven'. Dit kan een buurman zijn, familielid, vriend, ervaringsdeskundige of een mix.
"Een dak alleen is niet genoeg."
- Gewone bewoner: dat de 'zwaarste gevallen' meer passend worden geplaatst in een woning. Als het zelfstandig wonen niet lukt, snel optreden door mensen die dat kunnen/moeten.
"We worden vergeten en niet serieus genomen, alle ellende komt hier terecht en ik moet hier leven!"
- Zorgprofessional: samenwerking, mandaat en versnelling, buiten gebaande paden gaan, minder bureaucratie en meer risico nemen.
"Ik voel frustratie, machteloosheid."
- Woonconsulent: samenwerking, mandaat en versnelling, buiten gebaande paden gaan, minder bureaucratie en meer risico nemen.
"Ik voel frustratie, machteloosheid en teleurstelling."

Quote van onze woonconsulent:

"Ik had vele ontruiming (o.b.v. overlast) kunnen voorkomen... als de samenwerking met de hulpverlening beter zou verlopen. Dat zou echter veel vergen: 1) voorkomen dat mensen die niet zelfstandig kunnen wonen, dat toch (moeten) gaan doen; 2) betere hulpverlening aan huis en opvolging bij risico's en 3) time-outwoningen en meer crisisopvang."



Opbrengst van het tweede werkatelier

Concluderend hebben we gesteld dat 'het systeem' niet meer voldoet. Dat voelt als een frustratie. Als inefficiënt ervaren we dat er langs elkaar heen wordt gewerkt of (onbedoeld) tegen elkaar ingewerkt wordt bij kwetsbare bewoners met risico op overlast.

Als opbrengst nemen we de volgende verbindende thema's en inzichten mee in ons vervolg:

- Thema: **we moeten op een andere manier samenwerken.** Actiegericht en doelgericht, zonder obstakels. Nu zijn er zoveel professionals in de wijk, met elke hun organisatievisie en -belang, met eigen doelen en werkwijzen, privacy argumenten enz.
- **Wie is verantwoordelijk voor het totaal van de wijk?** Inzicht: de gemeente is opdrachtgever van de meeste organisaties in het team, alleen de relatie gemeente - corporatie is anders, gelijkwaardiger.

- Onze persona's voelen zich niet (goed) gehoord. En daarbij maakt het niet uit of je nu kwetsbare bewoner, bewoners, woonconsulent of zorgprofessional bent.
- Bij 'lastige' bewoners/cliënten zie je onzekerheid hoe het verder moet, ook wel doorschuifgedrag. Inzicht: gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen is nodig.
- Inzicht: er is **meer maatwerk en diversiteit nodig, loskomen van standaardprocedures!**
- Hoe? Kijken en vragen wat een kwetsbare bewoner/cliënt zelf wenst en nodig heeft: woonwensen, kleinschaligheid, woonvormen, woongroepen. Dus twee vragen: wat heb je nodig en wat kan je bieden?
- We moeten meer risico's durven nemen als organisaties. Meer worden zoals Coolblue! Een organisatie-overstijgende klantreis maken, dit proces bedrijfsmatiger aanvliegen.
- Inzicht: roep om mandaat en coördinatie, afname van regels en bureaucratie, roep om doorzettingsmacht.
- Iedereen is gebaat bij meer tempo, het makkelijker op gang komen van het proces als het met een kwetsbare bewoner niet goed gaat en er overlast ontstaat. Iedereen is gebaat bij makkelijker opschalen en afschalen.
- Tot slot: er is meer anarchie nodig van onszelf! Adopteer bijvoorbeeld twee wijken en ga eens kijken vanuit één bril hoe het anders kan.

Wat blijft ons bij in de opbrengst van deze middag?

- We moeten de niet-professional centraal zetten: de kwetsbare huurder en de omwonende. Meer werken vanuit de bedoeling, wij als professionals zijn er immers voor deze mensen.
- Door het beschrijven van de verschillende persona's hebben we beter zicht gekregen op de voor- en nadelen, pijn en wensen van elke groep.
- De gedeelde en voelbare **frustratie** dat het huidige systeem niet werkt. En het inzicht dat er veel geld / uren / extra inspanning verloren gaan zonder goede oplossingen voor alle partijen, en de bewoner zelf. Overigens: frustratie is een energie die omgezet kan worden in voorwaartse kracht!



Tot slot een quote van onze ervaringsdeskundige:

“In het begin heb je nog geen zelfreflectie, ben je onbewust heel erg egocentrisch bezig. Je voelt je eenzaam, bent bang voor de omgeving. Je zegt dat het ‘goed’ gaat en geeft anderen de schuld. Op een gegeven moment merk je dat je kunt herstellen en opener wordt naar de omgeving. Er komen kleine succesjes zoals drie maanden clean of je hebt één goede vriend gekregen! Dat voelt als groeien naar een ‘goede burger’, dat maakt me trots.”