

## Innovatiechallenge Leefbare Wijken en Buurten

### Werkatelier III - verslag team 4

7 februari 2019 | N.E.C. Stadion in Nijmegen



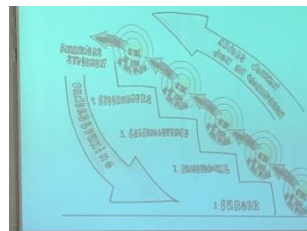
Het derde werkatelier van de Innovatiechallenge Leefbare Wijken en Buurten is geen bijeenkomst in klassieke zin. In het Nijmeegse Goffertstadion gaan de 150 deelnemers aan de slag. Vandaag worden zij geholpen door zo'n 60 inwoners, jongeren, studenten en professionals uit Nijmegen. Samen gaan zij innovatieve oplossingen bedenken voor de vraag waar elk team zich mee bezighoudt. Team 4 doet verslag.

#### **Wat hebben we tot dusver gedaan?**

In de afgelopen maanden zijn we teruggekeerd naar de oorsprong/de WHY van de vraag, hebben we verbinding gemaakt met onze vraag en hebben we ons automatische losgelaten. We zijn op extern onderzoek gegaan en hebben belangen en drijfveren van (kwetsbare) bewoners en stakeholders in kaart gebracht. Door ons langdurig en steeds weer in hun leefwereld te verdiepen. Dat heeft ons vele nieuwe inzichten opgeleverd en perspectieven voor scenario's en concepten die kansrijk kunnen zijn in de praktijk. Ook de recente werkbezoeken bij Inluzio en Proeftuin Ruwaard waren zeer inspirerend!



*Inspiratiebezoek  
Peter Visser, Inluzio*



*Werkzame elementen  
Proeftuin Ruwaard*



*Anders denken, doen én  
organiseren*

*Hoe zorgen we voor duurzame huisvesting voor kwetsbare groepen en leefbare wijken voor iedereen? Op zo'n manier dat het aangenaam en veilig is voor omwonenden, professionals en ons vastgoed.*

#### **Voor WIE gaan we WAT oplossen?**

Na kennismaking met 'onze' studenten van de Master Management & Innovatie zijn we vertrokken vanuit de vraag "voor WIE lossen we WAT op?".

Voor WIE? Onze primaire doelgroepen zijn de kwetsbare bewoners met (risico op) verward gedrag en de burens. Denk aan diverse groepen bewoners: overlast, verslaafd, dement, verstandelijk beperkt, vervuiling en eenzaamheid. Door vóór en dóór deze doelgroep de juiste dingen te doen, maken we tegelijkertijd impact voor omwonenden en professionals.

WAT? Onze doelgroep moet kunnen wonen, zonder schulden, huisuitzettingen, overlast en (brand)gevaar voor de bewoner zelf en de omwonenden. We willen de veerkracht van kwetsbare bewoners versterken door hen een context te bieden die dit mogelijk maakt. Dit doen we vanuit de vraag hoe we kwetsbare bewoners écht kunnen helpen (vraaggericht i.p.v. aanbodgedreven).

### Oplossingen bedenken

Na de (hierna nader omschreven) ideeschets door vraageigenaar Havenstede zijn nieuwe ideeën ontwikkeld en bouwstenen gelegd voor het geopperde Wijkverbinder & Buddy-idee. Dit idee haakt aan op de aanpak binnen het Rotterdam Project (tv-programma) en ook op het Rotterdamse gemeentebestuur dat hier momenteel over wordt gevoerd. Kan dit momentum ons helpen om gemeentelijk commitment én een echt integrale aanpak voor de pilot te organiseren? De pilot gaat plaatsvinden in een afgebakend gebied, de Gijsingflats in Bospolder-Tussendijken in Rotterdam. We willen meer 'cement' in de wijk creëren.



### Op leeravontuur door Nijmegen

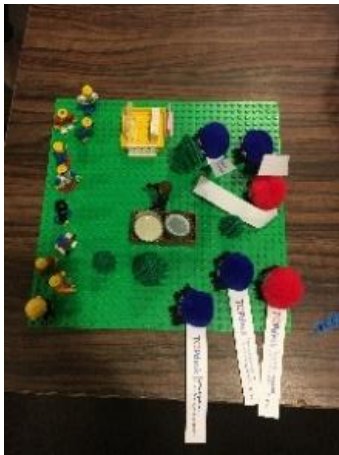
Met het idee 'onder onze arm' zijn we onder begeleiding van onze studenten de stad ingetrokken. Tijdens inspirerende bezoeken hebben we ons idee verwoord, toegelicht en besproken met het Leger des Heils, bij gebruikers van een hobbycentrum, een leiderschapscoach, in een studentenhuus, bij bewoners in een buurtcentrum en in een kinderdagverblijf.

We hebben herkenning gehoord en waardevolle, nieuwe input opgehaald:

- De 'schotten' tussen diverse budgetten en tussen rijksniveau (WLZ en Zorgverzekeringswet) en gemeenteniveau (WMO) belemmeren het vinden van de juiste oplossingen. De WMO is ook versnipperd (beschermd wonen, schulden, jongerenloket), maar daar kun je vanuit de corporatie gemakkelijker escaleren naar bijvoorbeeld de wethouder.
- Haak niet alleen professionals aan, maar ook vrijwilligers(organisaties). Dat kunnen ook studenten zijn.
- Bied regelvrije ruimte.

Op basis van deze inzichten hebben we ons idee nader gedefinieerd, beschreven en uitgebouwd tot het volgende experiment.

## Ons experiment



In Rotterdam werken we met sociale wijkteams. Iedereen doet zijn eigen ding, zet zijn vinkje vanuit zijn organisatie. Toch vallen er mensen tussen wal en schip en Havensteder krijgt veel klachten van bewoners over overlast door kwetsbare huurders. Havensteder wil ook deze kwetsbare doelgroep 'insluiten in de samenleving', hen mee laten doen en laten wonen in de wijk. We hebben ons tijdens en tussen de sessies echt verdiept in de leefwereld van onze doelgroep en de vraag gesteld: wat hebben jullie nu echt nodig? Het antwoord: aandacht, verbinding, gezien worden. Iemand die bij je langs komt en vraagt "Wat wil je?", maar ook "Wat kun je?" en "Wat heb je nodig om verder te kunnen/komen?".

### *Experiment in (deel van) Delfshaven*

In ons experiment gaan we eerst een wijkverbinder (die al bij het sociaal wijkteam of andere professionals in beeld is) vragen om bij de mensen binnen te komen en op zoek te gaan naar de vraag-achter-de-vraag. Niet met ons eigen aanbod (woning, hulpverlening), maar juist vanuit de vraag van de kwetsbare bewoner. Vervolgens gaan we op basis van de zwaarte van de vraag kijken welke buddy voor deze bewoner van betekenis kan zijn:

- A) een vrijwilliger, student of ervaringsdeskundige bijv. uit de wijk bij een lichte hulpvraag; of
- B) een professional (als er sprake is van een zware vraag). Dit is een lid van het sociale wijkteam.

De essentie is dat de buddy deze persoon 'vasthoudt' en NIET meer LOSLAAT. Hij/zij houdt de regie van A tot Z, geeft het stokje niet over en kan ook dingen tegenkomen die hij/zij niet had verwacht. Bijvoorbeeld een bepaalde toeslag die niet is aangevraagd, een verwarming die het niet doet, etc. Time-outplekken, en ook voor niet-conventionele maatregelen zijn à la minuut-budgetten beschikbaar. Bijvoorbeeld eerst het rijbewijs halen om in aanmerking te komen voor de baan die de bewoner in staat stelt om zijn schulden te boven te komen. De buddy helpt kwetsbare bewoners echt verder met een oplossing.

### *Wat hebben we nodig?*

- Steun van de gemeente: we haken aan op het programma "Veerkrachtig BoTu 2028: In tien jaar naar het stedelijk sociaal gemiddelde" (dit is nu nog in concept, dus we maken gebruik van het momentum).
- Een concreet loket om dit in te brengen: "Call for action", dit is een van de 3 onderdelen van "Veerkrachtig BoTu 2028".
- Een regelvrije zone: ruimte om zaken net even anders te doen.
- Een afgebakend gebied: een of meer van de 5 Gijsingflats in Bospolder-Tussendijken, Rotterdam.
- Aanhaken bij het Huis van de Wijk (in dit geval: Pier 80 aan het Visserijplein).
- Een à la minute budget (zonder schotten) .

We gaan onderzoeken hoeveel kosten er momenteel voor deze bewoners worden gemaakt. Tot die tijd willen we in ieder geval de wijkbudgetten die rondom deze mensen aanwezig zijn, op één hoop gooien. De wijkverbinders krijgen mandaat om te zeggen wat de kwetsbare huurder als eerste nodig heeft én om dit vanuit het budget te betalen.

### **Opbrengst werkatelier 3**

#### *Samenvatting experiment*

Wij willen meer vraaggericht gaan werken, door een wijkverbinder in te zetten (soort SPV-er/wijkschakel) die aan de bewoners vraagt:

- Wat wil je (waar zit nu echt de pijn)?
- Wat kun je (wederkerigheid, maar ook talenten van mensen aanspreken)?
- Wat heb je nodig?

Wanneer de wijkverbinder door aanwezig te zijn goed contact heeft gekregen met de bewoner, maken we een inschatting:

- Licht(er) geval: verbind deze aan vrijwilliger in de wijk = vrijwillige buddy.
- Zwaarder geval: verbind deze aan een professional in de wijk (vaak lid van het sociale wijkteam) = professionele buddy.

Deze buddy houdt de bewoner echt vast, laat niet los, helpt hem van A naar Z (met inzet van eigen kwaliteiten van de bewoner), en schakelt zelf met alle andere professionals om de kwetsbare persoon heen. Hiermee hoeft deze persoon niet zelf alle losse loketten af, die bovendien vaak allemaal hun eigen aanbodje in de bewoner stoppen (maar vaak het vraagstuk van de bewoner niet echt oplossen), maar wordt hij hierin ontzorgd.

Klik op de video voor een beknopte beschrijving van ons experiment dat we de komende periode samen met onze stakeholders uitrollen. Onze eerste stappen worden inmiddels gezet: het gesprek aangaan met de wethouder in Rotterdam en diverse andere stakeholders waar óók energie zit. Er is veel te doen!



### **Onze werkafspraken**

Er zit veel energie in ons team om zaken anders aan te pakken, en dat concreet te maken. En we hebben iedereen heel hard nodig; alvast heel hartelijk dank!

## Experiment team 4

### Wat is er nu nodig voor uitvoering?

Wat	Wie	prio/ Volgorde
<b>Eigenschappen</b> • Commitment • Gemiddelde "reel vrije" ruimte	• afschalen van • zorg als het nodig is • AVG • huisaankomst • andere: <del>...</del>	① <b>arief</b> methouder Hedy ② <b>probleem</b> M.O.
<b>Budget</b> • waarvoor • bestaand budgetten • aanvullen		② <b>commitment</b> vorige stakeholder Rademakers, Zegris, Zek Leunissen
<b>Kan de gebied (volume)</b> • experiment • Kijk in eerste • geschied voor • steun verhaal	<b>Delfshaven (deel)</b>	③ <b>instel</b> : HS meester + leerder Mirjam, Pabli
<b>Tijd</b> - voorbereiden - uitvoeren - evaluatie		
<b>KPIS</b> • Kwaliteit • Kosten • Tijd		
<b>experiment uitvoeren</b>	• beschikbaarheid • informatie	• hoe van de • informatie

## Deelexperimenten

③ Buddy - professional  
 ① Buddy - vrijwilliger → presentie

### Tijdsfactor

Van onderop vullen: afh. zwaarte vd. casus  
 Vraag staat centraal

A  
 B

Verbinden bestaande ontmoetingsplekken  
 aan deze structuur?  
 "coment"