

Met elkaar voor de wijk

Een impactonderzoek

WIJK VOOR WIJK

Erik Sterk, februari 2020



Met elkaar voor de wijk



develo werk ssa

RAPPORTAGE VAN EEN
IMPACTONDERZOEK BIJ WIJK VOOR
WIJK GEDURENDE DE PERIODE
APRIL 2019 - NOVEMBER 2019

Erik Sterk, februari 2020

VSBfonds,
iedereen doet mee

Voorwoord

STEL HET ZOU MINDER GOED GAAN MET JE, WETEN MENSEN JOU DAN TE VINDEN?



Ik maak me wel eens zorgen over mensen die alleen zijn komen te staan. Mensen zoals u en ik, die als gevolg van het verlies van geliefden, vrienden of werk, of door hun leeftijd of beperking, graag wat meer worden opgemerkt. Bij sommigen komt die aandacht niet vanzelf. In onze huidige samenleving wordt er van ons, als inwoners van Nederland, een grote eigen inbreng verwacht om problemen zelf of met elkaar op te lossen. Een verwachting die aan de ene kant heeft geleid tot prachtige bottom-up initiatieven. Waar burgers als vrijwilligers of buurtbewoners voor elkaar gaan zorgen. Maar aan de andere kant zien we ook steeds vaker dat die aandacht-van-onderop niet genoeg is. Steeds vaker horen we verhalen over eenzame mensen die alleen staan met hun problemen of in stilte versomberend omdat ze niet langer van betekenis kunnen zijn. Onder andere in Crabbefhof en Wielwijk, de wijken waar Wijk voor Wijk actief is. Ik denk dat het belangrijk is dat je gekend wordt door mensen in je directe omgeving. Naast je directe omgeving zijn dat je burens, buurtbewoners en mensen in je wijk. Mensen die je dagelijks tegen kunt komen en je leven en leefomgeving (weer) kleur kunnen geven.

Als het wat minder met je gaat, dan weet Wijk voor Wijk je te vinden.

Bovenstaande was de introductie van een pitch in 2017 die ik namens Wijk voor Wijk gaf eindigend met: "We willen dat ons positieve effect op de sociale infrastructuur blijft in de wijken Crabbefhof en Wielwijk. Sterker: we willen kijken hoe we dat nog beter kunnen doen. Doordat we een klein bedrijf zijn gaat onze tijd vooral naar de ondersteuning van de individuele medewerkers – waarvan een flink deel een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben - en het uitvoeren van onze opdrachten. Activiteiten waarvan de waarde niet direct in geld is uit te drukken komen daardoor in het gedrang. Het is daarom voor ons van belang om de sociale impact van ons werken in de wijk in kaart te brengen: Welke waarde heeft het? En: Op welke manier kunnen we nog verbeteren?"

Maar werkt het ook wat we doen? En kan het nog beter?

Het VSBfonds heeft naar aanleiding van deze vragen met ons gesproken. Ons idee voor een impactonderzoek met een onderzoeker, met eigen praktische wijsheid in het sociale ondernemen, sprak aan. Ze waren bereid het hele onderzoek te financieren.

Nu, maart 2020 is het zover. Het onderzoek naar de impact van Wijk voor Wijk is afgerond. De uitkomsten zijn bekend. Doordat we gekozen hebben voor een actie onderzoek hebben tussentijdse inzichten en gesprekken met de klankbordgroep al effect op onze praktijk. De aanbevelingen maken dat we onze begroting anders gaan ontwerpen. Daarnaast gaan we onze manier van werken structureel zo aanpassen dat wisselwerking met de bewoners en de organisaties in de wijk meer tot zijn recht gaat komen en er meer onderlinge samenhang gaat ontstaan. In die zin zijn we al op weg. We zijn goed bezig, maar het kan altijd beter.

Met elkaar voor de wijk!

Met alle ervaren warme aandacht tijdens het onderzoek gaan wij met plezier verder. Vanuit onze nieuwe ruime en moderne locatie aan De Savornin Lohmanweg in Crabbefhof, waar we in september 2019 naartoe verhuisd zijn. Onze grote dank gaat naar alle mensen die betrokken zijn geweest en in het bijzonder; Het VSBfonds als mogelijkmaker van het onderzoek. De leden van de klankbord- en projectgroep voor het kritisch meedenken tijdens het onderzoek en Erik Sterk voor de energieke wijze waarop hij het onderzoek heeft aangepakt.

*Namens het gehele team van Wijk voor Wijk en het bestuur
Mirjam Karsten, voorzitter bestuur
1 maart 2020*

Inhoud

“ACHTER DE DEUREN ZIJN DE PROBLEMEN VAAK VRIJ GROOT. MET HET EFFECT DAT ER WEINIG OF GEEN MENSEN ZIJN DIE ZICH INZETTEN VOOR DE WIJK. HUN PROBLEMEN ZIJN DIVERS: OP HET TERREIN VAN FINANCIËN, RELATIES, SCHOOL, VERSLAVING, EENZAAMHEID, ETC. HET IS VOOR VELEN ‘SURVIVAL OF THE FITTEST’. DAT IS IN DIE 13 JAAR TIJD DAT WE HIER ZITTEN NIET ECHT VERANDERD.” (HUGO WEMMERS)

7	Inleiding
10	Samenvatting
16	Onderzoeksaanpak
20	Verkenning van organisatie en omgeving
28	Zicht op proces en output van Wijk voor Wijk: bouwstenen voor impact
30	Zicht op output en outcome van Wijk voor Wijk: opbrengsten in beeld
32	Impact in beeld: resultaten nulmeting
34	Werken aan impact: het eigen verhaal
38	Inspiratie voor impactgericht ondernemen
46	Stappen naar meer impact
48	Een aantal lessen
50	Tot slot
52	Bijlagen

Inleiding

BIJ WIJK VOOR WIJK SNIJDT HET MES NOG STEEDS AAN TWEE KANTEN. AAN DE ENE KANT GOED VOOR (WIJK)BEWONERS MET EEN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT OF EEN KLEINE BEURS. AAN DE ANDERE KANT GOED VOOR DE WIJK. DE VRAAG DIE IN DIT ONDERZOEK CENTRAAL STAAT IS: HOE GOED?

Dit is het onderzoeksverslag van het project 'Impact voor de wijk'. Het verslag van een impactonderzoek in opdracht van Wijk voor Wijk uit Dordrecht, op dit moment werkzaam in de wijken Crabbefhof en Wielwijk. Naast een weerslag van de impact van de organisatie op de situatie van (wijk) bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt en de sociale samenhang en leefbaarheid in de wijk, bevat dit rapport ook bouwstenen voor de volgende stappen van de organisatie. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode april 2019 tot december 2019 door Erik Sterk van Buro Erik Sterk & De Veldwerkers. Inhoudelijk ondersteund door interviewer Marion Hennink en financieel mogelijk gemaakt door het VSBfonds.

In de wijk, met de wijk, voor de wijk

Met de meeste mensen uit Crabbefhof en Wielwijk gaat het goed¹. Er zijn echter ook (wijk)bewoners² die minder zelfredzaam zijn en achterstanden ervaren op het gebied van leren, werken of taal. Of vaardigheden missen om aan de slag te komen op de reguliere arbeidsmarkt. Voor die mensen biedt Wijk voor Wijk een betekenisvolle leer-, werk-, vrijwilligers- en/of participatieplek in de wijk.

Crabbefhof en Wielwijk zijn beiden wijken waar in de periode 2016-2017 rond de 10% van de wijkbewoners actief was in de eigen buurt³. Een deel van die bewoners vindt het een uitdaging om iets bij te dragen aan de wijk in samenwerking met wijkbewoners die het ietsje minder hebben. Wijk voor Wijk brengt die groepen bij elkaar.

Gezamenlijk wordt er schoongemaakt, onderhouden en geklust. In opdracht van corporaties, wijkorganisaties, gemeente en wijkbewoners. In de wijk, met de wijk, voor de wijk.

Met tal van gewenste positieve effecten, volgens voorzitter Mirjam Karsten:

"We dragen onder andere bij aan meer onderlinge samenhang en een schonere wijk. Ook dragen we bij aan verbetering van de situatie van (wijk)bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. We maken hen zichtbaar voor anderen. Bij ons werken zij samen in gewaardeerde rollen en

ontvangen regelmatig positieve reacties over hun goede werk. Bij ons ontwikkelen ze zelfvertrouwen en dragen ze iets positiefs bij aan de wijk."

Wijk voor Wijk

Wijk voor Wijk is opgericht op 1 maart 2007. De naam "Wijk voor Wijk" heeft twee betekenissen. De eerste was een sociale: wijkbewoners voor wijkbewoners⁴. De tweede was een inhoudelijke: eerst de ene en dan de andere wijk.

De organisatie is begonnen als een kleinschalig leerwerkbedrijf in Crabbefhof met mensen die wat extra ondersteuning konden gebruiken. Maar al snel na de oprichting werd duidelijk dat de wijken Crabbefhof en Wielwijk, vanwege hun combinatie van sociale, economische en fysieke achterstanden, extra aandacht van Rijk, gemeenten en corporaties zouden gaan krijgen.

Crabbefhof en Wielwijk zijn namelijk de enige wijken uit Dordrecht, die op 22 maart 2007 door het Rijk als Vogelaarwijk werden bestempeld. Hoewel de wijken zo hun eigen 'aardigheden' hebben, waren het op dat moment vooral overeenkomsten die het meest in het oog sprongen. Het waren en zijn naoorlogse wijken, ruim opgezet met veel groen. Wijken met veel gestapelde woningen, die niet al te groot zijn. Op dat moment erg toe aan groot onderhoud. Beide wijken hadden en hebben zo hun zorgen over het aantal mensen zonder werk, voldoende scholing of een zinvolle dagbesteding. Om die reden is er in 2008 naast de fysieke aanpak met een uitgebreid sociaal programma gestart. Een grote hoeveelheid activiteiten die ertoe moesten leiden dat bewoners weer actief werden.

Barbara Saarloos: **"Woonbron heeft, als grote organisatie, al in 2010 het lef gehad om serieuze opdrachten te gunnen aan een nieuw soort ondernemer als Wijk voor Wijk. Hiermee hebben zij ook aan de bron gestaan om het concept bestaansrecht te geven. Een concept waarin wijkbewoners zich gezamenlijk vanuit een rol die bij hen past inzetten voor een betere wijk."**

ACTIEONDERZOEK IS EEN PRAKTISCHE VORM VAN ONDERZOEK WAARBIJ JE NIET ALLEEN ÌN DE PRAKTIJK KENNIS ONTWIKKELT, MAAR OOK ZO VEEL MOGELIJK MÈT MENSEN UIT DIE PRAKTIJK. EEN HELE GOEDE MANIER OM ALS MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIE STAPPEN TE MAKEN RICHTING EEN BETERE SAMENLEVING VOOR IEDEREEN.

Hoewel Wijk voor Wijk in hetzelfde jaar en dezelfde maand werd opgericht als de bekendmaking van de 40 Vogelaarwijken (maart 2007), had ze er in de eerste jaren alleen zijdelings mee te maken. De eerste opdracht in de context van de 'Vogelaarwijken' kwam pas in 2009. Het initiatief van oprichter Hugo Wemmers was op dat moment één van de weinige initiatieven in Crabbefhof en Wielwijk, waar (wijk)bewoners met een achterstand op de arbeidsmarkt in de wijk en voor de wijk aan de slag konden. Een gat in de markt, zo bleek. Hugo Wemmers ging aan de slag vanuit de visie dat iedereen iets kan, en dat het goed is als zoveel mogelijk mensen actief zijn. Wijkbewoners met achterstanden werden en worden door hem geholpen om de wijk schoner, veiliger en leefbaarder te maken.

Mirjam Karsten: "De keuze voor deze twee wijken is bij de start in 2007 bewust gemaakt, omdat we met schoonmaak-, onderhouds- en kluswerkzaamheden direct waarde konden toevoegen aan deze kwetsbare wijken. **Een combinatie van klussen met een laag tarief voor mensen met een kleine beurs, ondersteuning van (wijk)bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt en activiteiten die bijdragen aan het schoon, heel en veilig maken van de wijk.** Die combinatie had - en heeft nog steeds - een wederzijds positief effect."

De wijkaanpak: een andere aanpak dan 13 jaar geleden

De wijken Crabbefhof en Wielwijk vormden, zoals gezegd, ooit één Vogelaarwijk. Behorend tot de 40 wijken die volgens het Rijk, gemeentes en corporaties extra aandacht en geld nodig hadden om stappen voorwaarts te maken. Vanwege de grote urgentie leidde dat toen, na het nodige gesteggel over de rekening, tot een wijkaanpak waar investeringen in mensen, huisvesting en leefomgeving hand in hand gingen. Een perfecte omgeving voor een goede start van Wijk voor Wijk.

In Dordrecht werd die aanpak vertaald en neergezet in een Sociaal Programma. Een samenwerking van overheid en corporaties, waarbij vele maatschappelijke organisaties

betrokken werden. In de jaren 2007-2010 wist Wijk voor Wijk haar plek tussen overheid, corporaties en andere maatschappelijke organisaties goed in te vullen.

Na de brede wijkaanpak: de wijkactiviteitenaanpak

De eerste jaren kon Wijk voor Wijk haar activiteiten voor een belangrijk deel financieren vanuit persoonsgebonden budgetten (PGB's). Nadat er van Rijksweg in 2009 een flinke korting plaatsvond op de PGB's, kwam de wijkaanpak in beeld voor Wijk voor Wijk. Als kleine organisatie kreeg Wijk voor Wijk de kans om bij te dragen aan de brede, integrale wijkaanpak die ingezet was in Crabbefhof en Wielwijk. Een aanpak met een stevige projectorganisatie en een stevig budget.

Na een aantal jaren kwam er een einde aan de wijkaanpak en het bijbehorende Sociaal Programma waar Wijk voor Wijk een bijdrage aan leverde. Na afloop van die aanpak en het Dordtse programma werd het in financieel opzicht noodzakelijk om meer te gaan ondernemen. De grootschalige wijkaanpak werd een kleinschalige wijkactiviteitenaanpak. In de afgelopen jaren voerde Wijk voor Wijk naast haar schoonmaak-, onderhouds- en klusactiviteiten in opdracht van gemeente, corporaties en particulieren, vooral begeleidingsactiviteiten uit die passen in de beleidskaders van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Participatiewet en welzijn. Alle drie beleidsterreinen waarin nogal wat veranderingen zijn doorgevoerd.

Op het terrein van de Wmo is het accent meer dan voorheen komen te liggen op het bevorderen van zelf- en samenredzaamheid. Op het terrein van de Participatiewet is het accent meer komen te liggen op het toeleiden van mensen met arbeidsvermogen naar werk. Bij voorkeur naar betaald werk. En op het terrein van welzijn zien we, vooral door de invoering van de Wmo, steeds meer verbindingen ontstaan met zorg. Onder andere waar het gaat om het 'vanuit de wijk' ondersteunen van kwetsbare ouderen.

Barbara Saarloos: "Toch is ons wijkgerichte aanpak niet

wezenlijk veranderd. Wel is de context waarin we werken en de betekenis van datgene wat we doen veranderd. In de huidige periode doen we meer op het terrein van zorg, welzijn en cultuur en minder op het terrein van toeleiding naar een betaalde baan."

Maar als relatief kleine organisatie met een team dat grotendeels bestaat uit mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, blijkt het lastig om op al die beleidsterreinen een sterke speler te worden. Maar dat was ook nooit de bedoeling, blijkt uit het onderzoek. Vanaf de start heeft Wijk voor Wijk gekozen voor een ontschotter aanpak, waarbij wijkbewoners niet worden gereduceerd tot individuele problemen en de wijk niet tot een combinatie van beleidsvraagstukken. Wel voor een integrale, praktische en persoonlijke aanpak, waarin (wijk)bewoners centraal staan.

Hugo Wemmers: "Bij Wijk voor Wijk gaan we voor zelfsturing, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en zelfbeschikking."

De laatste jaren: hernieuwde aandacht voor de wijk

De laatste jaren zien we op tal van beleidsterreinen een opleving van de wijkgerichte benadering. Onder andere in zorg en welzijn. Op dat terrein zien we onder andere de opkomst van wijkteams. Maar ook op het terrein van wonen, wijken en leefbaarheid zien we een hernieuwde aandacht voor de wijkgerichte benadering. Onder andere waar het gaat om de transitie van gas naar elektriciteit. Bij de start van het onderzoek kwam ca. 1/3e van de omzet uit opdrachten voor de wijk, 1/3e uit subsidies en 1/3e uit individuele Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)-, werk- en taaltrajecten. Wijk voor Wijk streeft ernaar om de komende jaren minder afhankelijk te worden van subsidies.

Met elkaar voor de wijk

Hoewel er sinds 2007 veel is veranderd, onder andere in wetgeving, beleid en financiering van de wijkaanpak, is één ding gelijk gebleven. **Bij Wijk voor Wijk snijdt het mes - nog**

steeds - aan twee kanten. Aan de ene kant goed voor (wijk) bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt of een kleine beurs. Aan de andere kant goed voor de wijk. De vraag die in dit onderzoek centraal staat is: hoe goed?

De titel van het onderzoek verwijst niet alleen naar de nieuwe pay off van Wijk voor Wijk, maar ook naar de grote betrokkenheid van allerlei stakeholders bij het impactonderzoek van Wijk voor Wijk. Wijk voor Wijk wil vooruit. Niet door veel groter te worden of het volledig anders te gaan doen. Wel door samen met haar medewerkers, opdrachtgevers en stakeholders goed te kijken naar de waarde die het creëert in de wijk en daarvan te leren.

Erik Sterk

26 februari 2020

Samenvatting

DEZE SAMENVATTING GEEFT INZICHT IN DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK.

10

De centrale vraag in dit onderzoek is: Wat is de impact van Wijk voor Wijk? De deelvragen van het onderzoek zijn:

- Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor haar medewerkers?
- Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor de wijk?

Een positief beeld met enkele aandachtspunten

Uit het onderzoek komt een positief beeld naar voren van de impact van Wijk voor Wijk. Met name als het gaat om de impact van de activiteiten die zijn gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van haar medewerkers – veelal mensen met een combinatie van sociale, fysieke, financiële en/of andere problemen, die als gevolg daarvan een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. **Als het gaat om de impact van haar activiteiten in de wijk, van schoonmaakwerkzaamheden tot klusjes in en om het huis, blijkt dat de tevredenheid van opdrachtgevers erg groot is** maar de schaal van Wijk voor Wijk is (nog) te klein om het verschil te maken voor de wijk als geheel. Iets dergelijks geldt ook voor haar schoonmaak- en andere activiteiten om de leefbaarheid van de wijken Crabbehof en Wielwijk te vergroten. Ook op dat vlak is de tevredenheid van opdrachtgevers groot. Maar er geldt ook dat de wijken Crabbehof en Wielwijk simpelweg te groot zijn en Wijk voor Wijk simpelweg te klein, om het ideaal van een schoon, heel en leefbaar Crabbehof en Wielwijk op eigen kracht te kunnen realiseren.

Er zijn ook een aantal aandachtspunten. Voorafgaand aan het onderzoek was de wens bij Wijk voor Wijk dat ze met de uitkomsten van het onderzoek een bouwsteen in handen zou krijgen die haar zou kunnen helpen om haar business-case beter te onderbouwen. Als maatschappelijk dienstverlener met een aantoonbare impact in de wijk, die de volgende stap in haar ondernemerschap wil maken. Als sociaal ondernemer met een goede maatschappelijke propositie, meerdere financiers en een gezonde financiële huishouding. Op dat vlak liggen er vooral aandachtspunten op het punt van strategie (voor welke product-markt-combinaties gaat

Wijk voor Wijk?) en organisatiestructuur (invulling van strategische en tactische taken die horen bij het maken van de volgende stap.

De belangrijkste bevindingen per fase

Hieronder presenteer ik op hoofdlijnen de belangrijkste bevindingen uit de verschillende fase van het onderzoek:

Fase 1. Bevindingen uit de verkenningsfase

Uit de verkenning van de activiteiten van Wijk voor Wijk is naar voren gekomen dat Wijk voor Wijk een wijkgebonden organisatie is die met laagdrempelige en herkenbare activiteiten zoals het schoonhouden van de wijk, klussen in en om het huis, milieubeheer en tuinonderhoud op meerdere beleidsterreinen actief is. Onder andere op het terrein van zorg, werk, inkomen, taal, uitkering, welzijn, wijken en wonen. Bij een nadere analyse van de activiteiten en doelen van Wijk voor Wijk bleken die activiteiten gebundeld te kunnen worden in de volgende vier 'segmenten': zorg; werk en inkomen; welzijn; wonen en wijken. Eén van de vragen die als gevolg van dat inzicht aan de orde kwam was: wil Wijk voor Wijk op al die terreinen ook echt een aanbieder zijn? Of kiest ze voor een integrale, ontschotte benadering, waarbij de gehele aanpak, met zijn verschillende doelgroepen en producten, het product is. In deze fase is vanuit een onderzoeksoptiek gekozen voor het maken van een onderscheid tussen vier product-markt-combinaties: 1. zelfredzaamheidsprojecten op het terrein van zorg (en met name op het terrein van de Wmo); 2. participatietrajecten op het terrein van werk & inkomen; 3. (kleinschalige) welzijnsprojecten om de samenhang in de wijk te bevorderen; 4. (kleinschalige) leefbaarheidsprojecten om de kwaliteit van leven en samenleven in de wijk te bevorderen.

Een belangrijke bevinding uit deze fase was ook, dat het imago Wijk voor Wijk niet altijd in overeenstemming is met de identiteit van de organisatie⁵. Zo kwam de vraag op of Wijk voor Wijk in de ogen van opdrachtgevers wel een leerwerk-

OM HET IDEEAAL VAN EEN SCHOON, HEEL EN LEEFBAAR CRABBEHOF EN WIELWIJK OP EIGEN KRACHT TE KUNNEN REALISEREN. DAT LIJKT ALLEEN MOGELIJK VANUIT EEN BREDE-RE, SAMENHANGENDE AANPAK MET EEN DAARBIJ PASSENDE FINANCIERING. DIE IS ER NOG ONVOLDOENDE.

11

bedrijf is, zoals de website staat vermeld? Of dat Wijk voor Wijk zich in hun ogen heeft ontwikkeld tot een wijkbedrijf? Of zien buitenstaanders Wijk voor Wijk toch vooral als een sociaal klusbedrijf? Belangrijke vragen voor dit onderzoek naar de impact van Wijk voor Wijk. Want in de kern gaat het bepalen van impact over de vraag of een organisatie in de ogen van anderen voldoet aan de verwachtingen.

Fase 2. Bevindingen uit de voorbereidingsfase

Op basis van de brede insteek in vier product-markt-combinaties zijn we op zoek gegaan naar impact-criteria die sturing zouden kunnen geven aan de onderzoeksgegevens. Anders gezegd: aan meetinstrumenten waarmee we een match kunnen maken tussen de bevindingen en de impact daarvan.

criterium 1: zelfredzaamheid

Op het terrein van zorg hebben we ervoor gekozen om vooral te kijken naar de impact op het vergroten van de zelfredzaamheid van haar medewerkers – vooral van degenen in een maatschappelijk kwetsbare positie.

Wat wordt er in overheidsbeleid verstaan onder zelfredzaamheid?

Binnen de Wmo staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor zijn zelfredzaamheid (en participatie in de samenleving) voorop. Uitgangspunt daarbij is de eigen kracht van de burger. In de alledaagse praktijk zien we tal van burgers die niet (altijd) kunnen voldoen aan die norm. Voor die mensen is ondersteuning en zorg beschikbaar.

Wat verstaat Wijk voor Wijk onder zelfredzaamheid?

Bij Wijk voor Wijk draait zelfredzaamheid om het gevoel je eigen leven in de hand te hebben.

Hoe bepalen we in dit onderzoek de bijdrage van Wijk voor Wijk aan zelfredzaamheid van haar medewerkers? Als maatstaf is gekozen voor de landelijk bekende zelfredzaamheidsmatrix.⁶

criterium 2: participatie

Op het terrein van participatie hebben we ervoor gekozen om te kijken naar de impact van de organisatie op het bevorderen van de participatie van haar medewerkers – vooral van degenen in een maatschappelijk kwetsbare positie.

Wat wordt er in overheidsbeleid verstaan onder participatie?

Het uitgangspunt van de Participatiewet is dat iedereen naar vermogen in de samenleving deelneemt (participeert) en zoveel mogelijk in zijn eigen onderhoud voorziet. Het voornaamste doel is om zoveel mogelijk mensen met arbeidsvermogen naar werk toe te leiden of daarbij te ondersteunen, bij voorkeur naar betaald werk.

Wat verstaat Wijk voor Wijk onder participatie?

Participatie draait bij Wijk voor Wijk om maatschappelijke participatie (actief zijn in de buurt, lid zijn van een wijkorganisatie, vrijwilligerswerk doen) en arbeidsparticipatie (werken aan werk, werken aan jezelf, werken aan je toekomst, leren voor werk).

Via maatschappelijke en arbeidsparticipatie bouwen medewerkers aan meer grip op hun eigen leven. Zelf spreekt Wijk voor Wijk in dit verband over 'meedoen'.

Hoe bepalen we in dit onderzoek de bijdrage van Wijk voor Wijk aan participatie van haar medewerkers?

Als maatstaf voor de mate waarin Wijk voor Wijk met haar activiteiten bijdraagt aan participatie van haar medewerkers is gekozen voor de participatieladder.⁷

criterium 3: samenredzaamheid

Op het terrein van samenredzaamheid hebben we ervoor gekozen om te kijken naar de impact van de organisatie op het bevorderen van de samenredzaamheid onder wijkbewoners waarmee Wijk voor Wijk direct contact heeft.⁸

Wat wordt er in overheidsbeleid verstaan onder samenredzaamheid?

Binnen de Wmo staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor zijn zelfredzaamheid en participatie in de samenleving voorop. Uitgangspunt is de eigen kracht van de burger. Maatschappelijke ondersteuning en zorg vanuit organisaties als Wijk voor Wijk richten zich op het stimuleren en versterken van die eigen kracht. Niet alleen die van burger/cliënt zelf, maar ook van zijn informele sociale netwerk. In het kader van de Wmo staat samenredzaamheid voor informele (straat-, buurt- en wijk)netwerken die bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie van wijkbewoners.

Wat verstaat Wijk voor Wijk onder samenredzaamheid?

Samenredzaamheid draait bij Wijk voor Wijk om het bevorderen van samenhang in de wijk op het niveau van portieken, tuinen, straten en buurten.

Hoe bepalen we de bijdrage van Wijk voor Wijk aan samenredzaamheid in de wijk?

Als maatstaf voor de mate waarin Wijk voor Wijk met haar activiteiten bijdraagt aan samenredzaamheid in de wijk is gekozen voor de Rotterdamse straatladder.⁹

Criterion 4: leefbaarheid

Op het terrein van leefbaarheid hebben we ervoor gekozen om te kijken naar de impact van de organisatie op het bevorderen van de leefbaarheid in de wijk.

Wat wordt er in overheidsbeleid verstaan onder leefbaarheid?

In de 'leefbaarometer' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties staat het begrip leefbaarheid voor de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld.

Wat verstaat Wijk voor Wijk onder leefbaarheid?

Bij Wijk voor Wijk draait leefbaarheid om het samen werken aan een aangename wijk voor iedereen. Wijkbewoners en wijkorganisaties bepalen met hun opdrachten in grote mate welke werkzaamheden er op dit terrein worden uitgevoerd.

Hoe bepalen we de bijdrage van Wijk voor Wijk aan leefbaarheid van de wijk?

Als maatstaf voor de mate waarin Wijk voor Wijk bijdraagt aan de leefbaarheid van de wijk is gekozen voor de landelijk bekende 'leefbaarometer'.¹⁰

In het onderzoeksplan dat vervolgens opgesteld is, stond de volgende hoofdvraag centraal: Wat is de impact van Wijk voor Wijk op de zelfredzaamheid en participatie van haar medewerkers en de samenredzaamheid en leefbaarheid van de wijk? We hebben gekozen voor de volgende vormen van dataverzameling: medewerker interviews, klantinterviews, straatinterviews, diepte interviews met direct betrokkenen, achtergrondinterviews met stakeholders, participerende observatie, werkbezoeken, beleidsonderzoek en een survey. Als methoden van overleg, betekenisgeving en evaluatie van de bevindingen is gekozen voor de combinatie van een projectgroep (intern), een klankbordgroep (met externe stakeholders) en een focusgroep (met een brede groep stakeholders).

Fase 3. Bevindingen uit dataverzamelingsfase

Uit de dataverzameling kwamen de volgende onderzoeksresultaten naar boven met betrekking tot de impact van Wijk voor Wijk:

■ Gemiddeld stijgt de zelfredzaamheid van medewerkers van 1,5 bij aanvang tot 3,5 bij een langduriger verblijf (op een schaal van 5).

Zelfredzaamheid

Participatie

■ Gemiddeld stijgt de participatie van medewerkers van 1 bij aanvang tot 3,5 bij een langduriger verblijf (op een schaal van 5).

■ Op basis van straat-, portiek- en klantinterviews kan geconcludeerd worden, dat de tevredenheid onder de opdrachtgevers en mensen die direct te maken hebben met Wijk voor Wijk groot is.

■ Tegelijkertijd kan ook geconcludeerd worden, dat er een grote groep wijkbewoners is die niet bekend is met Wijk voor Wijk en (nog) nog geen ervaring hebben met Wijk voor Wijk.

Samenredzaamheid

Leefbaarheid

■ Op basis van de straat-, portiek- en klantinterviews kan geconcludeerd worden, dat de tevredenheid onder opdrachtgevers en mensen die direct te maken hebben met Wijk voor Wijk groot is.

■ Tegelijkertijd kan ook geconcludeerd worden dat de invloed van Wijk voor Wijk op de 'totale' leefbaarheid van de wijk niet te meten valt.

Fase 4. Bevindingen uit de evaluatiefase

Uit de bespreking van die bevindingen in de projectgroep, de klankbordgroep en de focusgroep kwam het volgende 'gewogen' beeld van deze bevindingen naar voren (volgende pagina):

- Gemeten naar de stijging op de zelfredzaamheidsmatrix en de aard en inhoud van de begeleidingsaanpak van Wijk voor Wijk, is de impact van de begeleiding van Wijk voor Wijk is het grootst.
- De deelnemers van de project-, klankbord- en focusgroepen kunnen zich vinden in dit beeld.

Zelfredzaamheid

Participatie

- Als tweede scoort de bevordering van participatie. Gemeten op de participatieladder en rekening houdend met de problematiek en situatie van haar doelgroep, scoort Wijk voor Wijk redelijk tot goed. Ze scoort goed als het gaat om het bevorderen van sociale-, burger- en cliëntparticipatie en minder goed in het toeleiden naar een betaalde baan. Als de verwachting van een subsidiegever zou zijn dat Wijk voor Wijk een toeleidingsbedrijf naar de reguliere arbeidsmarkt is, dan scoort de organisatie een stuk minder.
- De deelnemers aan de project-, klankbord- en focusgroep kunnen zich vinden in dit beeld. Met name vanuit de gedeelde constatering dat de doelgroep van Wijk voor Wijk zich bevindt in een groep die – ongeacht het beleidsregime van de gemeente - lastig aan een betaalde baan zal komen.

- Gemeten naar de tevredenheid van particuliere opdrachtgevers van een klus en wijkbewoners die direct betrokken zijn bij een welzijnsactiviteit, scoort Wijk voor Wijk goed als het gaat om het bevorderen van de samenhang in de wijk.
- Tegelijkertijd komt uit alle gesprekken het beeld naar voren van een organisatie die op allerlei manieren bijdraagt aan het bevorderen van samenhang in de wijk, maar dat (nog niet) als een product heeft georganiseerd.
- De potentie op groei van de impact (maar dan wel met de benodigde financiering) is groot.
- De deelnemers van de project-, klankbord- en focusgroepen kunnen zich vinden in dit beeld.

Samenredzaamheid

Leefbaarheid

- De invloed van de activiteiten van Wijk voor Wijk op de leefbaarheid van de wijk als geheel zijn niet goed te meten. Tegelijkertijd draagt Wijk voor Wijk met al haar activiteiten bij aan de leefbaarheid van Crabbefhof en Wielwijk. Op de plekken waar ze actief is scoort ze goed.
- In de project-, klankbord- en focusgroep wordt gedeeld dat Wijk voor Wijk haar impact zou kunnen vergroten door aan te haken bij de wijkopgaven van woningcorporaties als het gaat om de energietransitie.
- Tegelijkertijd wordt er door sommigen ook gewezen op het ontbreken van 'financiële' waardering voor de integrale en ontschotte aanpak van Wijk voor Wijk, waarbij ook de leefbaarheidseffecten die gewaardeerd worden in financiële termen.

Fase 5. Bevindingen uit de ontwerpfase

Wat zou de volgende stap van de organisatie kunnen zijn op basis van de bevindingen uit dit onderzoek? Op basis van gesprekken met medewerkers komen de volgende stappen en bouwstenen naar voren:

1. De basis op orde
2. Het ondernemerschap versterkt
3. Sociaal ondernemer met een wijkactiviteitenaanpak

De centrale vraag in dit onderzoek was: Wat is de impact van Wijk voor Wijk? Met als deelvragen: Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor haar medewerkers? En: Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor de wijk?

Uit het onderzoek is gebleken dat Wijk voor Wijk op kleine schaal een meer dan gemiddelde impact heeft op de zelfredzaamheid en participatie van haar medewerkers. Naast vrijwilligers uit de wijk zijn dat mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en een ondersteuningsvraag.

Uit het onderzoek is verder gebleken dat haar activiteiten in de wijk goed worden ontvangen, maar dat de impact van haar activiteiten zich (vooralsnog) lijkt te beperken tot een beperkte groep van opdrachtgevers en direct betrokkenen. In het algemeen kan worden gesteld dat de impact van Wijk voor Wijk sterk samenhangt met de schaal waarop ze actief is. Waar ze in de begintijd van de organisatie als onderdeel van een brede wijkaanpak kon bijdragen aan 'de wijk als geheel', blijft haar impact de laatste jaren beperkt tot medewerkers, opdrachtgevers en direct betrokkenen bij zelf georganiseerde wijkactiviteiten.

Om de impact voor de wijk te laten groeien, verdient het aanbeveling om nieuwe coalities te organiseren rondom actuele vraagstukken. Bijvoorbeeld rondom diversiteit en samenhang in de wijk (in samenwerking met wijkgerichte maatschappelijke organisaties en -initiatieven) of het op wijkniveau bijdragen aan de energietransitie (in samenwerking met overheden, corporaties, sociaal ondernemers, etc.).



Onderzoeksplan

DE CENTRALE VRAAG IN DIT ONDERZOEK IS: WAT IS DE IMPACT VAN WIJK VOOR WIJK?

- De deelvragen van het onderzoek zijn:
- Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor haar medewerkers?
 - Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor de wijk?

In dit hoofdstuk beschrijf ik kort het onderzoekskader en de onderzoeksplan waarmee we deze vragen proberen te beantwoorden. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orden:

- Wat verstaan we onder impact?
- Welke meetlat gebruiken we?
- Hoe gaan we data verzamelen?
- Hoe zorgen we voor betrouwbare opbrengsten?
- Hoe wordt het onderzoek ingericht?

Wat verstaan we onder impact?

Hét toverwoord van deze tijd is impact. Maar wat betekent het eigenlijk? De term lijkt helder, meetbaar en krachtig, maar blijkt bij nadere beschouwing voor meerdere uitleg vatbaar. En hoe onderzoek je impact? Je zou kunnen zeggen dat impact een nieuwe term is voor wat voorheen 'de wereld

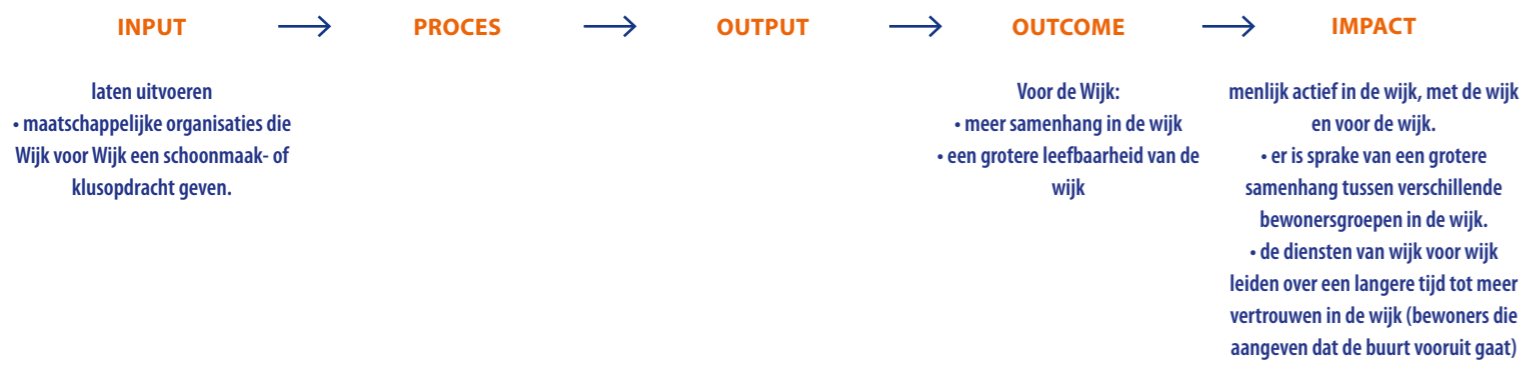
- wijkbewoners die actief willen worden
- wijkbewoners die ondersteund willen worden
- wijkbewoners die een baan zoeken
- wijkbewoners die een klus

- begeleiding
- dienstverlening

- een hogere mate van zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare (wijk)bewoners
- een hogere mate van samenredzaamheid en leefbaarheid in de wijk

- Bij medewerkers:
- het gevoel je eigen leven meer in de hand te hebben
 - actief zijn in de wijk, met de wijk, voor de wijk

- medewerkers van wijk voor wijk hebben over een langere tijd gezien het gevoel hun eigen leven in de hand te hebben.
- medewerkers, vrijwilligers en wijkbewoners zijn geza



verbeteren' werd genoemd. Het woord impact zouden we onder andere kunnen vervangen door het woord "invloed": iets wat een krachtig effect heeft, laat een gevoel, een indruk, een herinnering achter.

De formele definitie die we in dit onderzoek gebruiken is:

De min of meer duurzame veranderingen die Wijk voor Wijk creëert op het terrein van zelfredzaamheid, participatie, samenredzaamheid en leefbaarheid in Crabbefhof en Wielwijk, die direct of indirect kunnen worden toegeschreven aan de begeleiding of dienstverlening.

Om de lange termijn effecten van Wijk voor Wijk te kunnen bepalen, is het nuttig om vooraf iets te weten over de verandering die Wijk voor Wijk met haar activiteiten nastreeft. Dat wordt in organisatiekundige literatuur ook wel de interventielogica van een organisatie genoemd. Het gaat om het achterhalen van verbanden tussen datgene wat Wijk voor Wijk doet (het proces), de gewenste uitkomst (output), de directe effecten daarvan (outcome) en de lange termijn effecten (impact).

Op basis van een eerste verkenning van de diensten en doelen van Wijk voor Wijk hebben we de volgende interventielogica kunnen destilleren:

Door het organiseren van begeleiding van kwetsbare wijkbewoners en praktische dienstverlening in de wijk wil Wijk voor Wijk op de langere termijn de volgende impact realiseren: de medewerkers van Wijk voor Wijk hebben het gevoel hun eigen leven in de hand te hebben en zijn met elkaar, vrijwilligers en buurtbewoners actief in de wijk en voor de wijk. In de wijken Crabbefhof en Wielwijk heeft Wijk voor Wijk bijgedragen aan grotere samenhang tussen diverse bewonersgroepen en meer vertrouwen in de wijk.

In het vervolg van dit onderzoek zal deze 'interventielogica' worden gebruikt om verbanden te kunnen leggen tussen de interventies van Wijk voor Wijk en de impact daarvan.

Hoe gaan we data verzamelen?

Om de hoofdvraag van dit onderzoek Wat is de impact van Wijk voor Wijk? te kunnen beantwoorden, hebben we twee deelvragen geformuleerd:

- Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor haar medewerkers?
- Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor de wijk?

De eerste deelvraag draait om de (lange termijn) effecten van begeleiding van Wijk voor Wijk op de zelfredzaamheid en participatie van haar medewerkers. De tweede draait om de (lange termijn) effecten van de dienstverlening van Wijk voor Wijk op de samenredzaamheid en leefbaarheid in de wijk. Om de beide vragen te kunnen beantwoorden zijn de volgende kwalitatieve dataverzamelmethode ingezet: straat-, portiek-, medewerkers- en klantinterviews, diepte-interviews, achtergrond interviews, klankbordgroep, focusgroep, participerende observatie en documentenanalyse.

Welke meetlat gebruiken we?

Om de impact van de bijdrage van Wijk voor Wijk zouden

we meerjarig onderzoek moeten doen. Dat was echter niet mogelijk in deze beperkte onderzoeksperiode. Het doel van dit onderzoek is te komen tot een nulmeting. Voor een goed beeld van de impact van Wijk voor Wijk zou dit onderzoek over een aantal jaren nog eens herhaald kunnen worden. In deze nulmeting hebben we, onder andere om een vergelijking met andere organisaties en initiatieven mogelijk te maken, zoveel mogelijk gekozen voor landelijk bekende instrumenten. Onderstaand nemen we ze stap voor stap door.

Het waarderen van zelfredzaamheid

Hoe meten we de impact van de begeleiding van Wijk voor Wijk gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid van medewerkers? Bij Wijk voor Wijk draait zelfredzaamheid om het gevoel je eigen leven in de hand te hebben. Om de groei of afname van zelfredzaamheid te kunnen bepalen, hebben we in dit onderzoek gebruikt gemaakt van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Dit is een landelijk gebruikt screeninginstrument waarmee je integraal kunt kijken naar een cliënt, doordat alle belangrijke domeinen van het functioneren aanbod komen.

De domeinen en schalen van de zelfredzaamheidsmatrix¹¹:

Domein	1 ACUTE PROBLEMATIEK	2 NIET ZELFREDZAAM	3 BEPERKT ZELFREDZAAM	4 VOLDOENDE ZELFREDZAAM	5 VOLLEDIG ZELFREDZAAM
Financiën					
Dagbesteding					
Huisvesting					
Huiselijke relaties					
Geestelijke gezondheid					
Lichamelijke gezondheid					
Verslaving					
Activiteiten dagelijks leven					
Sociaal netwerk					
Maatschappelijke participatie					
Justitie					



Participatieladder trajecten

Het waarden van participatie

Hoe meten we de impact van de begeleiding van Wijk voor Wijk gericht op het bevorderen van participatie van medewerkers? Bij Wijk voor Wijk draait participatie om maatschappelijke participatie (actief zijn in de buurt, lid zijn van een wijkorganisatie, vrijwilligerswerk doen) en arbeidsparticipatie (werken aan werk, werken aan jezelf, werken aan je toekomst, leren voor werk). Om de participatie van medewerkers te kunnen beoordelen hebben we de landelijk gebruikte Participatieladder gebruikt. De Participatieladder meet niet alleen hoeveel mensen er in slagen betaald werk te vinden, maar bijvoorbeeld ook welke cliënten werken met behoud van uitkering, vrijwilligerswerk verrichten of deelnemen aan een cursus. De Participatieladder is daardoor een geschikt instrument om helder in beeld te brengen hoe de doelgroep het doet over de volle breedte van re-integratie, inburgering en educatie. Van de landelijk bekende participatieladder (boven) hebben we trede 5 en 6 gecombineerd tot 'betaald werk (met ondersteuning)'. De reden is dat beide treden kunnen worden gezien als uitstroom vanuit Wijk voor Wijk. De treden van de in dit onderzoek gebruikte Participatieladder¹²:

- Trede 5 betaald werk (met ondersteuning)
- Trede 4 onbetaald werk
- Trede 3 deelname aan activiteiten
- Trede 2 sociale contacten buitenshuis
- Trede 1 geïsoleerd

Het waarden van samenredzaamheid

Hoe meten we de impact van de dienstverlening van Wijk voor Wijk gericht op het bevorderen van samenredzaamheid in de wijk? Bij Wijk voor Wijk draait samenredzaamheid om het bevorderen van samenhang in de wijk. Zowel op het niveau van portieken als op het niveau van straten en buurten. Dat doet Wijk voor Wijk onder andere met kleinschalige en incidentele welzijnsprojecten zoals 'zwerfkunst'. Bij die projecten draait samenredzaamheid om het samenbrengen van verschillende bewonersgroepen rondom maatschappelijke thema's. In dit geval zwerfafval en duurzaamheid.

De bevindingen op het terrein van samenredzaamheid zijn getoetst aan de onderstaande Straatladder. De hier toegepaste Straatladder is afgeleid van de Rotterdamse Straatladder. Die ladder gaat uit van een netwerkfilosofie. Het streven is om het netwerk (en daarmee het sociale kapitaal) van bewoners in hun straat te vergroten. Bewoners krijgen daarvoor meer grip op de straat en zij kunnen meer gebruikmaken van elkaars talenten en mogelijkheden; ze worden 'goeie burens'. Hoe sterker in het beoogde straatnetwerk de binding, het vertrouwen en de wederkerigheid tussen bewoners, hoe beter de straat kan klimmen op de zogeheten straatladder tot het door de bewoners gewenste niveau. Deze straatladder wordt zo een graadmeter voor de mate van sociale samenhang en actief burgerschap. Hij geeft de ontwikkelfases van een straat aan. Elke trede staat voor een bepaalde mate aan sociale cohesie en actief burgerschap.

De treden van de hier toegepaste Straatladder¹³:

- Trede 5 zelfbeheer
- Trede 4 samen straatactiviteiten organiseren
- Trede 3 actief contact maken
- Trede 2 onverschilligheid
- Trede 1 agressie

Het waarden van leefbaarheid

Hoe meten we de impact van de dienstverlening van Wijk voor Wijk gericht op het bevorderen van leefbaarheid in de wijk? Leefbaarheid draait bij Wijk voor Wijk vooral om het schoner, veiliger en aangenamer maken van de buitenruimte. Dat gebeurt met activiteiten als milieubeheer, tuinonderhoud en klussen in en om het huis. In onderzoekstermen kan leefbaarheid worden gedefinieerd als de mate waarin de leefomgeving past bij de eisen en wensen die er door de mens aan worden gesteld.

De bevindingen uit de interviews zijn getoetst aan de - tijdens dit onderzoek ontwikkelde - Leefbaarheidsladder:

- Trede 5 enorme bijdrage aan een schone, veilige en aangename buitenruimte, die de wijk op een hoger plan tilt
- Trede 4 grote bijdrage aan een schone, veilige en aangename

- Trede 3 een kleine, maar zichtbare bijdrage aan een schone, veilige en aangename wijk
 - Trede 2 geen zichtbare bijdrage aan een schone, veilige en aangename wijk
 - Trede 1 weet niet
- Noot: bij aanvang van het onderzoek was gekozen voor de Leefbaarometer (een instrument ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties). De Leefbaarometer geeft online informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken. Het geeft de situatie in de wijk weer, maar ook ontwikkelingen en achtergronden van de buurt. Daarmee zou een vergelijking met andere (aandachts)buurten en wijken mogelijk worden, was het idee. Gedurende het onderzoek bleek echter, dat het niet mogelijk was om de bijdrage van Wijk voor Wijk aan de 'totale' leefbaarheid van de wijken Crabbefhof en Wielwijk te bepalen.

Hoe zorgen we voor betrouwbare opbrengsten?

Binnen kwantitatief onderzoek gaat 'betrouwbaarheid' over de vraag of het instrument dat je gebruikt ook de correcte waarden geeft. Kort-door-de-bocht: de weegschaal moet 85 kilogram aangeven als ik erop sta en niet 40. Het gaat erom dat ik erop kan vertrouwen dat de weegschaal correct werkt en niet stuk is. Daarnaast zal de manier van wegen een rol spelen: met of zonder schoenen? Vertaald naar ons onderzoek: we maken zoveel mogelijk gebruik van landelijk erkende instrumenten (van de ZRM tot de Participatieladder) en we maken gebruik van triangulatie. Triangulatie betekent dat de onderzoeker meerdere bronnen van data gebruikt, zodat bevindingen dubbel gecheckt worden. Een voorbeeld hiervan is, dat naar aanleiding van interviews, een focusgroep met stakeholders wordt georganiseerd. Het doel hiervan is om een bepaalde bevinding te bevestigen of verwerpen. Door triangulatie toe te passen, wordt de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten gewaarborgd. Een tweede manier waarop we de betrouw-

baarheid van de nulmeting hebben proberen te waarborgen is door secundaire data te analyseren. Onder andere kwalitatieve en kwantitatieve informatie van Onderzoekscentrum Drechtsteden over de wijken Crabbefhof en Wielwijk. De beoogde resultaten van dit impactonderzoek zijn intersubjectief: de data en de analyse zijn door verschillende direct en indirect betrokkenen, op verschillende momenten, tegen het licht gehouden. Allereerst in de projectgroep, vervolgens in de klankbordgroep en - tot slot - in de focusgroep.

Hoe wordt het onderzoek ingericht?

Het onderzoek kende grofweg drie fases: een beschrijvende fase, een onderzoekende fase en een waarderende fase. De eerste fase van het onderzoek - van april t/m juni - was de verkenningsfase. Met onderzoeksvragen als: wat doet Wijk voor Wijk?, Voor wie is ze van waarde? en Voor wie wil ze van waarde zijn?

De tweede fase van het onderzoek - van juni t/m oktober - was de onderzoeksfase gericht op voorbereiding van het onderzoek en het verzamelen van data. Dat is gedaan in de vorm van interviews met medewerkers, klanten, buurtbewoners, stakeholders en bestuursleden, documentenonderzoek, een survey, een focusgroep, klankbordgroepen en participerende observatie. Bij de interviews heb ik me geconcentreerd op vier groepen:

1. het Wijk voor Wijk team
2. opdrachtgevers
3. stakeholders
4. wijkbewoners

De focus van het onderzoek lag vooral op doelgroep 1 en 2. Groepen 3 en 4 zijn vooral bevroegd om een algemeen beeld te krijgen van de bekendheid van Wijk voor Wijk in de wijk en de beleving van bewoners over de kwaliteit van leven en samenleven in de wijk.

De derde fase van het onderzoek - van oktober t/m november - bestond uit het verwerken en analyseren van de bevindingen uit de tweede fase: de evaluatie en ontwerpfase.

Verkenning van organisatie en omgeving

“WE KIJKEN BIJ WIJK VOOR WIJK NAAR MENSEN, NIET NAAR LIJSTJES” (HUGO WEMMERS)

20

Dit hoofdstuk is het verslag van de bevindingen uit de verkenningsfase. In de verkenningsfase stonden de volgende vragen centraal:

- Wat doet Wijk voor Wijk?
- In welke beleidsomgeving werkt Wijk voor Wijk?
- Voor wie of wat is Wijk voor Wijk van waarde?
- Welke impact voor de wijk wil Wijk voor Wijk met haar activiteiten creëren?
- Hoe denken medewerkers en klanten over Wijk voor Wijk?

Wat doet Wijk voor Wijk?

Wie een dagje meeloopt met Wijk voor Wijk ziet direct: participatie heeft hier meerdere gezichten en rendeert hier op vele manieren. Wijk voor Wijk is één van de kleinschalige projecten waar mensen die op de arbeidsmarkt buiten de boot vallen, nuttige werkzaamheden voor de samenleving kunnen doen. Voorbeelden hiervan zijn het opruimen van zwerfvuil in de wijk en het doen van kleine klusjes, zoals het onderhouden van tuinen, voor particulieren. Eén euro investeren in de participatie van kwetsbare burgers creëert op allerlei manieren extra waarde voor de wijk. Onder andere op het terrein van welzijn, buitenruimte en wijkontwikkeling.

Andersom creëert iedere investering in de inkoop van maat-

schappelijke dienstverlening van Wijk voor Wijk waarde voor kwetsbare (wijk)bewoners. Onder andere op het terrein van gezondheid, armoede, eenzaamheid, arbeidsvaardigheden en uitsluiting. Wijk voor Wijk draagt dus niet alleen bij aan het verhogen van de maatschappelijke participatie van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, maar ook aan maatschappelijk zinvolle activiteiten in, met en voor de wijk.

Bij Wijk voor Wijk is het vertrekpunt de kwaliteit van leven en samenleven in de wijk. De sleutel van haar aanpak ligt in het ondersteunen van wijkbewoners om (zelf) actief te worden in de wijk, met de wijk en voor de wijk. Dat doet de stichting door een aantal activiteiten aan te bieden:

- re-integratie- en andere trajecten voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de wijk en net daarbuiten, die in de wijk werk uitvoeren dat voortkomt uit een concrete vraag;
- dagbesteding voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de wijk en net daarbuiten en een ondersteuningsvraag. De dagbesteding bestaat uit werkzaamheden, die ook voortkomen uit een concrete vraag uit de wijk;
- wijkgerichte diensten en projecten, in opdracht van wijkbewoners en wijkgerichte organisaties en overheden.

De ondersteuningsaanpak van (wijk)bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt en een ondersteuningsvraag is

zoveel mogelijk ‘consumer run’. Ofwel: zo mogelijk voor en door degenen die er in de ogen van gemeente en zorgorganisaties deelnemer, klant of cliënt zijn.

De beleidsmatige context van Wijk voor Wijk

Om iets te kunnen zeggen over de impact van Wijk voor Wijk is het, naast informatie van medewerkers, klanten en andere stakeholders, belangrijk zicht te krijgen op de (beleids)omgeving waarin de organisatie werkt. Die bepaalt niet alleen in flinke mate op welke terreinen er impact verwacht wordt, maar ook waar de financiële middelen naar toe gaan. Wijk voor Wijk werkt in een voormalige Vogelaarwijk (Crabbehof en Wielwijk vormden in de begintijd van Wijk voor Wijk gezamenlijk één Vogelaarwijk). Omdat die status zo’n belangrijke rol heeft gespeeld in de begintijd van Wijk voor Wijk, zetten we hieronder nog even de hoofdlijnen van die aanpak op een rij:

Terug in de tijd: Wijkactieplan Dordrecht Wielwijk en Crabbehof (2007)

Wielwijk en Crabbehof maken, samen met de wijken Oud Krispijn en Nieuw Krispijn, onderdeel uit van Dordrecht West. In heel Dordrecht West stond in de jaren 2000-2010

de leefbaarheid onder druk door een concentratie van lage inkomens gecombineerd met hoge werkloosheid, lage scholing, een lage sociale cohesie, criminaliteit en onveiligheid. Om het tij te keren is op 21 oktober 2004 door de corporaties en de gemeente Dordrecht het document “Dordrecht West op Stoom” ondertekend. Een belangrijke doelstelling hierin is het tegengaan van de selectieve uitstroom van hogere inkomens en instroom van lage inkomens en de verbetering van de leefbaarheid in Dordrecht West.

Om de problemen in Dordrecht West structureel aan te pakken, was het nodig de kwaliteit van de woningvoorraad te verbeteren en te zorgen voor een divers aanbod aan woonmilieus. Tegelijkertijd dient een aanpak te worden ontwikkeld om de leefbaarheid te verbeteren en de kansen voor mensen uit de wijken te vergroten. De herstructurering moet naast fysieke ingrepen ook een sociale springplank bieden aan de huidige bewoners om hun situatie te verbeteren. In Oud Krispijn is rond 2000

gestart met de uitvoering van een omvangrijk fysiek en sociaal vernieuwingsplan, een aanpak waarvan de resultaten duidelijk merkbaar zijn. In 2004 waren de overige wijken in Dordrecht West aan de beurt, waarbij dezelfde aanpak wordt gevolgd.

worden uitgevoerd in Crabbehof in opdracht van de gemeente Dordrecht.

• Overige incidentele opdrachten (50 uren): bijvoorbeeld het verwijderen van kerstbomen, grofvuil en fietsen. Deze opdrachten worden uitgevoerd in Crabbehof in opdracht van Woonbron en Trivire.

• De kosten in het jaar 2018 waren € 150.000.

• De inkomsten in het jaar 2018 waren € 132.000

Intermezzo: Wijk voor Wijk in feiten en cijfers

Van toen naar nu

- Vanaf de start heeft Wijk voor Wijk 133 medewerkers begeleid (waaronder vrijwilligers, dagbesteding, participatie, taalwerkstage, AKA/Entree).
- Wijk voor Wijk heeft de afgelopen 13 jaar ca. 250 particuliere klanten geholpen. De verdeling eenmalige/terugkerende klant is ongeveer 50/50.
- Het aantal bedrijven en instellingen als klant is ca. 30. Ook hier ligt de verhouding eenmalig/terugkerende klant op ongeveer 50/50.
- Het aantal uitgevoerde klussen in de wijk is meer dan 1200.

Jaarverslag 2018

- Het Medewerkersteam van Wijk voor Wijk bestond in 2018 uit 32 medewerkers en 3 beroepskrachten. Daarnaast is er een bestuur van 3 leden.
- In 2018 zijn er 72 klussen gedaan bij particulieren, waarvan het overgrote deel bestond uit tuinklussen.
- In 2018 zijn in opdracht van organisaties en overheid:
 - 3354 uren besteed aan milieubeheer
 - 752 uren besteed aan het legen van afvalbakken
 - 33 uren besteed aan wijklijnmeldingen
 - 88 uren besteed aan groenonderhoud

- 10 uren besteed aan het legen van kolken
- 52 uren besteed aan het verwijderen van drijfvuil
- Portieken schilderen (514 uren): in opdracht van Woonbron zijn in Crabbehof een aantal portieken van flats flink opgeknapt door het schilderen van de entree, het onderhuis en het trappenhuis.
- Regieopdrachten (50 uren): bijvoorbeeld het verwijderen van onkruid van parkeervakken, het schoonmaken van speeltoestellen en straatmeubilair, het verwijderen van graffiti: en het opruimen van bladafval. Deze opdrachten

21

“BIJ WIJKBEWONERS WAAR WE IN DE EERSTE JAREN THUIS KWAMEN, KON JE ZIEN DAT ER AL JAREN NIEMAND WAS GEWEEST. DAT KOMEN WE STEEDS MINDER TEGEN, WANT DE MENSEN DIE ONS BELLEN ZIJN VASTE KLANT GEWORDEN.” (HUGO WEMMERS)

De centrale doelstellingen voor Dordrecht West waren:

- Tegengaan van de selectieve uitstroom van hogere inkomens en instroom van lagere inkomens in de wijken van Dordrecht West;
- Zorgen dat in elke wijk de leefbaarheid op peil is en er sprake is van een schone, hele en veilige woonsituatie met bijbehorend voorzieningenniveau.

Om die doelstellingen te bereiken werden de volgende kernstrategieën gevolgd:

- Kernstrategie fysiek: Vergroten van de mogelijkheden voor huidige bewoners om een wooncarrière te maken binnen de wijk en voor nieuwe, meer (sociaal) kapitaalkrachtige doelgroepen om een woning binnen de wijk te vinden door vergroting van de kwaliteit van het aanbod van woningen en woonmilieus in de wijk.
- Kernstrategie sociaal: Zorgen voor leefbare wijken via de volgende maatregelen: inzetten van wijkbeheer om te zorgen dat de wijken schoon, heel en veilig zijn; Zorgen voor voldoende sociale voorzieningen; Investeren in de zelfredzaamheid van mensen door bevorderen van scholing, werkgelegenheid en participatie.

De kernstrategieën fysiek en sociaal waren onlosmakelijk met elkaar verbonden. Beide hebben een functie in het aantrekken of vasthouden van sociaal actieve burgers in de wijk; burgers die een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid in de wijk. Een leefbare wijk, met vooral ook aandacht voor het imago ervan, is een basisvoorwaarde voor een aantrekkelijk woonmilieu en daarmee voor het realiseren van de fysieke kernstrategie.

Deze tijd: het integrale wijkactiviteitenaanpak van Wijk voor Wijk

Eén van de uitdagingen waarvoor Wijk voor Wijk nu staat is om dat aanbod op een goede manier aan te laten sluiten op de nieuwe beleidscontext. Op dit moment is Wijk voor Wijk actief op het terrein van Wmo, werk en inkomen, welzijn en wonen, wijken en leefbaarheid.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Het Wmo-beleid van de gemeente Dordrecht is gericht op het bevorderen van sociale samenhang, mantelzorg, vrijwilligerswerk, toegankelijke voorzieningen voor mensen met een beperking, voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld, het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving, en het bieden van beschermd wonen en opvang.

Qua organisatie en financiering wordt er in Dordrecht een onderscheid gemaakt tussen eigen kracht en sociaal netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen (figuur 1) Complicerend voor Wijk voor Wijk is dat ze feitelijk actief is op al die velden (van ondersteuning van eigen kracht tot het bieden van maatwerkvoorzieningen), waardoor ze te maken krijgt met meerdere spelers.

Een korte verkenning van de Wmo-voorzieningen (figuur 2):

- Eigen kracht en sociaal netwerk: de gemeente zet in op individueel maatwerk met inzet van eigen kracht en het sociale netwerk (door SDD, (sociale) wijkteams). Onder andere gericht op ondersteuning van mantelzorg en ondersteuning van vrijwilligers. Wijk voor Wijk is actief op die gebieden of wil dat ontwikkelen/uitbreiden (o.a. vriendendiensten).
- Algemene voorzieningen, waaronder welzijnswerk: dit soort voorzieningen zijn in Dordrecht voorliggend aan maatwerkvoorzieningen. Ook op dit terrein is Wijk voor Wijk actief (het gezamenlijk met begeleiding werken in de wijk als collectieve ondersteuning in groepen).
- Individuele voorzieningen, waaronder dagbesteding: gaat om individuele voorzieningen op basis van een indicatie. Een belangrijk deel van Wijk voor Wijk is gericht op het bieden van individuele begeleidingstrajecten op het terrein van Wmo dagbesteding en leer-werk-trajecten.



Figuur 1

Werk en inkomen

In de Drechtsteden staat het beleid om mensen met een loonwaarde van onder de 50% niet naar betaald werk toe te leiden, maar naar een participatiebaan onder druk. Een participatieplek¹⁴ is te vergelijken met een vrijwilligersplek. Vanuit een gesprek met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) wordt duidelijk dat er ideeën zijn dat werkgevers als Wijk voor Wijk gestimuleerd moeten worden om mensen met een uitkering en een lage loonwaarde (al is het slechts voor een beperkt percentage) in dienst te nemen. Zo ontvangen mensen salaris in plaats van een uitkering en wordt gepoogd ze in de tussentijd te bemiddelen naar werk buiten deze sociale onderneming. In het algemeen kan gesteld worden dat de SDD een steeds scherper onderscheid maakt tussen participatie en werk. Met haar begeleidingsaanbod kan Wijk voor Wijk in theorie op beide terreinen veel betekenen. De vraag is nog wat de organisatie daarin zelf wil of kan bijdragen?

Welzijn

Het welzijnsbeleid van de gemeente Dordrecht, dat gericht is op de terreinen waarop Wijk voor Wijk actief is, biedt veel aanknopingspunten. Van het tegengaan van eenzaamheid onder ouderen tot het stimuleren van vrijwilligerswerk in de wijk. Een deel van de eenzame ouderen zijn opdrachtgever van Wijk voor Wijk. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat het praatje tijdens het uitvoeren van de opdracht soms net zo belangrijk is als het uitvoeren van de klus zelf. De laatste jaren is het welzijnsbeleid, zowel landelijk als lokaal, steeds meer samen komen te hangen met het Wmo-beleid. Voor Wijk voor Wijk biedt dat kansen om haar individuele aanbod (Wmo-dagbesteding) te combineren met een collectief aanbod (steunstructuren in de wijk, zoals klussendiensten, aanschuifmaaltijden, bezorgdiensten, etc.). Naast het Wmo-deel van het welzijnswerk ontwikkelt Wijk voor Wijk de laatste jaren steeds meer activiteiten (zoals Zwerfkunst) die de samenhang in de wijk bevorderen. Ook die activiteiten vallen deels onder de noemer van welzijnsbeleid.



Figuur 2

Wonen, wijken en leefbaarheid

Leefbaarheid is een breed thema met tal van raakpunten naar andere beleidsterreinen. In het collegeakkoord 2018-2022 staat daarover: “De zorg voor leefbaarheid en veiligheid is een kerntaak van de gemeente, maar dit kan de gemeente niet alleen. Iedereen doet mee en draagt er aan bij om onze stad een fijne plek te laten zijn om te wonen, werken en te ontspannen. Dordrecht kent meer dan 120 nationaliteiten, diverse kerken, moskeeën en Dordrecht is ook Regenboogstad; we vinden dat iedereen zich veilig, welkom en geaccepteerd moet voelen. Vaak is samenwerking vanuit meerdere disciplines en met meerdere partijen noodzakelijk om tot een adequate veiligheidsaanpak te komen. Daarom continueren we de integrale ketenaanpak, waarbij we onder andere in het Veiligheidshuis nauw samenwerken met inwoners, politie, openbaar ministerie, reclassering, onderwijs, zorg en andere partners.”

Alles wat Wijk voor Wijk doet, raakt direct of indirect aan de leefbaarheid van de wijk. Maar juist omdat dit veld zo breed is en de aanpak smaller dan voorheen, loont het de moeite om het huidige aanbod iets scherper neer te zetten. Daarbij lijken de volgende twee thema's goed aan te sluiten op het beleid van de gemeente:

- De sociale leefomgeving leefbaar houden, o.a. gericht op het bevorderen van samenhang in een diverse wijk.
- De fysieke leefomgeving leefbaar houden, o.a. gericht op het schoonhouden van de wijk.

Een ander beleidsthema waarop Wijk voor Wijk zou kunnen aansluiten is de energietransitie (één van de thema's waarop de gemeente samenwerking en verbinding zoekt met Drechtsteden-gemeenten).

“DE BEVOLKINGSSAMENSTELLING IS HIER DE AFGELOPEN 10 Á 12 JAAR NAUWELIJKS VERANDERD. JE KON IN DORDRECHT ALS BUURT EEN STRAATFEEST ORGANISEREN, DAN KREEG JE 300 EURO BIJDRAGE VAN DE GEMEENTE. DIE STRAATFEESTEN ZAG JE IN ALLE WIJKEN WAAR MENSEN WOONDEN MET BETAALDE BANEN DIE DAADKRACHTIG GENOEG WAREN OM ER WAT MEE TE DOEN. HIER IS NOG NOOIT EEN STRAATFEEST GEWEEST.” (HUGO WEMMERS)

24

Voor wie of wat is Wijk voor Wijk van waarde?

“Dat kan ik veel beter,” dacht Hugo Wemmers, oprichter van Wijk voor Wijk, nadat hij jarenlang ervaring had opgedaan bij een GGZ-instelling. De sleutel van het succes ligt dan ook bij hem. Met een startsubsidie van de gemeente Dordrecht, het Oranje Fonds, het VSBfonds en Stichting DOEN begon hij in augustus 2007 met Wijk voor Wijk. Dit initiatief is inmiddels gegroeid naar een stichting met twee professionele begeleiders en een flinke groep medewerkers¹⁷. De stichting begeleidt op dit moment tussen de 15 en 20 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op het terrein van zelfredzaamheid en participatie. Zoveel mogelijk ‘consumer run’, ofwel: zoveel mogelijk met medewerkers aan het roer met professionals in een ondersteunende, activerende en mogelijk makende rol. Vijf dagen per week wordt er ‘van onderop’ gewerkt aan samenredzaamheid en leefbaarheid in de wijk.

Wijk voor Wijk is van waarde voor een brede groep wijkbewoners, waaronder:

- *Wijkbewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt*
 - *Wijkbewoners die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk*
 - *Wijkbewoners met een taalachterstand*
 - *Wijkbewoners met een ondersteuningsvraag*
 - *Wijkbewoners die iets willen laten doen (denk aan een klus in huis of tuin)*
- Wijk voor Wijk werkt voor verschillende opdrachtgevers:
- *Wijkbewoners die iemand zoeken voor een klus in huis of tuin.*
 - *Corporaties met sociaal woningbezit in de wijken Crabbefhof en Wielwijk.*

Wijk voor Wijk wil van waarde zijn in het bevorderen van zelfredzaamheid, participatie, samenhang en leefbaarheid in de wijk.

Welke impact wil Wijk voor Wijk creëren?

Impact gaat in de kern om het voldoen aan verwachtingen. Om het voldoen aan de eigen verwachtingen, van mede-

werkers, opdrachtgevers en wijkbewoners. In de eerste jaren was Wijk voor Wijk vooral gericht op het bieden van zorg en ondersteuning aan mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en een ondersteuningsvraag. De eigen verwachting was dat het uitvoeren van schoonmaak en kluswerkzaamheden in de wijk ten gunste zou komen aan medewerkers én de wijk.

Wijk voor Wijk wil op 4 thema’s waarop ze actief is de volgende impact creëren:

1. *medewerkers van wijk voor wijk hebben over een langere tijd gezien het gevoel hun eigen leven in de hand te hebben.*
2. *medewerkers, vrijwilligers en wijkbewoners zijn gezamenlijk actief in de wijk, met de wijk en voor de wijk.*
3. *er is sprake van een grotere samenhang tussen verschillende bewonersgroepen in de wijk.*
4. *de schoonmaak- en andere diensten leiden over een langere tijd tot meer vertrouwen in de wijk (bewoners die aangeven dat de buurt vooruit gaat)*

De benadering van Wijk voor Wijk blijkt goed aan te sluiten op de wijkaanpak van de Vogelaarswijken. Nu die aanpak als enige tijd niet meer actief is, geeft Wijk voor Wijk vorm en inhoud aan haar eigen wijkactiviteitenaanpak:

- *Kleinschalig, mensgericht en waarde(n)gedreven*
- *Gericht op zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare wijkbewoners*
- *Gericht op samenredzaamheid en leefbaarheid in de wijk*
- *Vanuit een participatieve en wijkgerichte aanpak: in de wijk, met de wijk en voor de wijk*

Wijk voor Wijk ontwikkelt zich meer en meer als een wijkbedrijf met de missie om de wijk beter, mooier, schoner, leefbaarder en socialer te maken. De verwerving en inrichting van haar nieuwe onderkomen in 2019 aan De Savornin Lohmanweg in Crabbefhof onderstreept die ambitie.

Intermezzo: Waarde voor mens en omgeving

De nieuwe pay off van Wijk voor Wijk is: Met elkaar voor de wijk. Vanuit het perspectief van zorg, werk en welzijn staat die pay off onder andere voor het uitgangspunt dat zoveel mogelijk van het werk wordt aangenomen, uitgevoerd en teruggekoppeld door de (vrijwillige) medewerkers zelf. De beroepskrachten ondersteunen hen daarbij, maar delen er op de werkvloer zo min mogelijk de lakens uit. In de wereld van zorg, werk en welzijn wordt die benadering gezien als een herstelgerichte manier van werken aan de gezondheid van mensen met mentale (en andere problemen). Een positieve manier van werken die samenhang vertoont met het concept van de ‘Consumer Run Organisation’ zoals dat in de Verenigde Staten vanuit de geestelijke gezondheidszorg is ontwikkeld om te ontsnappen aan de traditionele verhouding behandelaar-patiënt.

Volgens Mirjam Karsten draait consumer run bij Wijk voor Wijk vooral om teamsamenwerking, waarbij er vanuit gegaan wordt dat elk teamlid een bijdrage heeft en kan hebben: “Elke medewerker voegt iets toe en kan daardoor iets betekenen voor een ander binnen en buiten het team en in de wijk. Met elkaar krijgen we de klus geklaard. Beroepskrachten zijn bij ons onderdeel van het team. Ze staan er niet boven. Het team is namelijk verantwoordelijk voor de uitvoer van de werkzaamheden. Verdeling van taken gebeurt zoveel mogelijk op interesse en werkplezier. Dat geeft namelijk energie. Als team ben je verantwoordelijk voor het vinden van oplossingen voor eventuele werk- en planproblemen. De structuur van de dag en de planning van de werkzaamheden zijn er bij ons op gericht om dit principe te versterken. Als voorbeeld

het wekelijks roulerend voorzitterschap en agenda beheer binnen het team. Hierdoor kunnen medewerkers oefenen met rollen en ontstaat er bewustwording over de bedrijfsvoering. Beroepskrachten hebben als nodig een ondersteunende/ proces begeleidende rol. Daarnaast zijn beroepskrachten verantwoordelijk voor de traject begeleiding – eindverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en acquisitie van werkzaamheden en trajecten. Ook in de trajectbegeleiding neemt de beroepskracht een rol in naast de medewerker. Mensen worden gestimuleerd zelf met hun problemen aan de gang te gaan. De beroepskracht denkt mee en geeft suggesties over de mogelijkheden die hiervoor zijn binnen het team en de werkzaamheden van Wijk voor wijk.”

25

Intermezzo. Monitor Crabbefhof en Wielwijk - toen en nu

Om een goed beeld te krijgen van de wijken waar Wijk voor Wijk actief is en de opgave waar Wijk voor Wijk voor staat, hierbij een monitor van de thema’s waarop Wijk voor Wijk actief is: leefbaarheid, zelfredzaamheid, uitkering, actief in de eigen buurt en vertrouwen in de buurt. Uit de “Monitor Dordt in Balans 4” van het Onderzoekscentrum Drechtsteden komt het volgende beeld van Crabbefhof en Wielwijk naar voren:

Crabbefhof	2009	2016-2017	Wielwijk	2009	2017	Dordrecht gemiddeld	2009	2016-2017
Leefbaarheid ¹⁵	6,5	6,3	Leefbaarheid	6,6	6,6	Leefbaarheid	7,1	7,2
Zelfredzaamheid ¹⁶	78%	82%	Zelfredzaamheid	78%	83%	Zelfredzaamheid	89%	88%
Uitkering	8,9%	12,6%	Uitkering	11,5%	11,8%	Uitkering	3,7%	5,6%
Actief in de eigen buurt	5%	10%	Actief in de eigen buurt	10%	9%	Actief in de eigen buurt	10%	13%
Vertrouwen in de buurt	19%	15%	Vertrouwen in de buurt	38%	32%	Vertrouwen in de buurt	17%	18%

Opvallend: Verdubbeling van het aantal mensen dat actief is in de eigen buurt, maar ook een sterke toename van het aantal uitkeringen.

Opvallend: Het vertrouwen in de buurt is in Wielwijk een stuk hoger dan in Crabbefhof.

Uit deze cijfers blijkt onder andere dat er in Crabbefhof en Wielwijk flinke aandachtspunten zijn op het terrein van zelfredzaamheid (in het op orde krijgen van je eigen leven) en participatie (op weg naar werk). En zeker ook op het terrein van leefbaarheid. Aan de andere kant blijkt ook dat Crabbefhof een stijging laat zien van het aantal wijkbewoners dat zegt actief te zijn (of te willen worden) in de eigen buurt.

Hoe denken klanten over Wijk voor Wijk?

Uit telefonische interviews met opdrachtgevers (acht particulier, twee corporaties) blijkt dat de waardering hoog is (gemiddeld een 8,7). De klanttevredenheid wordt regelmatig onderzocht door Wijk voor Wijk. Uit die cijfers blijkt dat de tevredenheid van klanten ca. 90% is. De enige kritische opmerkingen hebben te maken met de wachttijd voordat een klus in huis kan worden gedaan. De meerderheid van de klanten komt terug.

Wat heeft Wijk voor Wijk voor u gedaan?

- Corporaties noemen: zwerfvuil opruimen rondom flats, op verzoek tuintjes onderhouden, op verzoek grof vuil opruimen.
- Een bestuurslid van een VVE noemt: 4 x per jaar onderhoud van de tuin rondom de parkeerplaats
- De meesten noemen: tuinonderhoud (7x) met een praatje (3x)

Welk cijfer zou u willen geven aan de diensten van Wijk voor Wijk?

- De waardering van de diensten van Wijk voor Wijk krijgt van de respondenten een gemiddelde van 8,7

Draagt Wijk voor Wijk volgens u bij aan een betere – schonere, veiliger en gezelliger - wijk?

- De particuliere opdrachtgevers zijn over het algemeen gepensioneerd en erg tevreden over de klussen die uitgevoerd worden (veelal het onderhoud van hun tuin), maar hebben een heel beperkt beeld van de andere diensten die Wijk voor Wijk in de wijk uitvoert. Diensten die bijdragen aan een schone, veilige en groene wijk.

Wat zou Wijk voor Wijk nog meer voor de wijk kunnen doen?

- De oudere opdrachtgevers geven aan graag praktische ondersteuning te blijven ontvangen. Andere klussen waar behoefte aan is lopen uiteen van 'tv-zenders programmeren' tot een 'boodschappendienst voor ouderen' en een 'wijkterras voor buurtbewoners'.

Hoe kent u Wijk voor Wijk?

- De opdrachtgevers zijn op verschillende manieren in contact gekomen met Wijk voor Wijk, waaronder mond op mond reclame (3x), via de plaatselijke krant (3x), op straat (1x), via een folder (1x) of een collega (2x). Niet genoemd zijn verwijzingen via instanties of de website.

Hoe ervaart u de leefbaarheid van de wijk?

- De respondenten geven 'schoon' een gemiddelde van 6,9
- De respondenten geven 'veilig' een gemiddelde van 7,2
- De respondenten geven 'gezellig' een gemiddelde van 7

Hoe ervaart u de leefbaarheid in uw eigen straat of portiek?

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe zij de leefbaarheid in hun portiek of straat waarderen. Daarbij werd hen de volgende 'ladder' aangereikt:

1. Agressie
2. Onverschilligheid
3. Actief contact maken
4. Samen straatactiviteiten organiseren
5. Samen zorgen voor de straat

Het gemiddelde van de respondenten was een 3-. Uit de antwoorden kwam het beeld naar voren van portieken en straten waar wel sprake is van contacten met andere wijkbewoners, maar zeker niet met iedereen. Daarnaast zijn er volgens de respondenten nauwelijks straatactiviteiten waar men 'vreemden' kan leren kennen. Ook werd genoemd dat er veel mensen wonen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, waardoor het contact maken wordt belemmerd.



Zicht op proces en output van Wijk voor Wijk: bouwstenen voor impact

WAT ZIJN ONDERSCHIEDENDE BENADERINGEN OF WERKWIJZEN VAN WIJK VOOR WIJK, DIE NAAR VERWACHTING BIJ ZULLEN DRAGEN AAN VERSTERKING VAN DE ZELFREDZAAMHEID, PARTICIPATIE, SAMENREDZAAMHEID EN LEEFBAARHEID IN DE WIJK?

28

Op basis van diepte-interviews met, achtereenvolgens, Mirjam Karsten, Barbara Saarloos en Hugo Wemmers, heb ik de volgende bouwstenen gevonden:

Bouwsteen 1: Met elkaar

De eerste bouwsteen heeft een inhoudelijk en een organisatorisch karakter: Met elkaar. Inhoudelijk gaat deze bouwsteen om het betrekken van wijkbewoners bij de ontwikkeling van hun directe leefomgeving en het gezamenlijk ondersteunen van kwetsbare (wijk)bewoners. Wijk voor Wijk organiseert niet alleen de verbinding tussen kwetsbare en actieve wijkbewoners, maar ook de verbinding van wijkbewoners en de wijk.

Bouwsteen 2: Voor de wijk

De tweede bouwsteen is inhoudelijk: Voor de wijk. Alle activiteiten van Wijk voor Wijk zijn gericht op het verbeteren van de positie van wijkbewoners en de wijk.

Bouwsteen 3: Kartrekker

De derde bouwsteen is de "kartrektersfunctie" van Wijk voor Wijk. De organisatie trekt de kar als het 'met elkaar voor de wijk' niet vanzelf gaat. Wijk voor Wijk is vanaf de start een kartrekker voor wijkbewoners en de wijk. Movisie zegt daarover: "De wijken Crabbefhof en Wielwijk tellen samen ruim 7.000 huishoudens, er wonen ruim 12.800 mensen. Samen hebben ze het grootste aandeel werklozen van Dordrecht. Dat het project juist hier zo succesvol is, komt door het kleine

zelforganiserende vermogen van de buurt.

Hugo Wemmers: "Er zijn geen echte kartrekkers in de buurt. Veel bewoners willen wel dat er dingen georganiseerd worden of ze zelf mee organiseren, maar dan moeten ze wel worden benaderd en ondersteund. Het kost veel buurtbewoners al erg veel inspanning om 'gewoon te overleven'. Er blijkt zoveel behoefte te zijn aan mensen die klusjes komen uitvoeren voor een klein bedrag, dat er een wachtlijst is. Wijk voor Wijk betekent veel voor de buurt. De wijk ziet er volgens Hugo Wemmers verzorgd uit en de bewoners, vooral ouderen, alleenstaanden met kinderen of bijvoorbeeld GGZ-cliënten, krijgen betaalbare praktische hulp en meer sociale contacten. Hierdoor verbetert ook de integratie van diverse bevolkingsgroepen.¹⁸

Bouwsteen 4: Een positieve benadering van mensen met problemen

De vierde bouwsteen is de persoonlijke en positieve begeleiding van mensen die niet altijd het gevoel hebben het eigen leven in de hand te hebben. Dat kan zijn als gevolg van huisvestingsproblemen, sociale of mentale problemen of verslavingsproblemen. Een benadering die overeenkomsten vertoont met het in Nederland steeds populairdere concept van 'positieve gezondheid'. Machteld Huber introduceerde dit concept in 2012 in Nederland. Bij positieve gezondheid wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te

gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Exact de blik en benadering die Wijk voor Wijk hanteert.

Bouwsteen 5: Een activerende benadering van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

De vijfde bouwsteen is de activerende aanpak van mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt. Iedereen doet iets en draagt iets bij: "De medewerkers van Wijk voor Wijk zijn – naast de vakvrijwilligers - werklozen uit de wijken Wielwijk en Crabbefhof voor wie een reguliere arbeidsplaats te hoog gegrepen is. Ze zijn moeilijk bemiddelbaar, maar kunnen door een laagdrempelige aanpak van de stichting dicht bij huis aan de slag. Sommigen hebben een psychiatrische achtergrond, anderen hebben een lichte lichamelijke of verstandelijke beperking. Wie mee wil doen mag geen actuele verslavingsproblematiek hebben, mag geen actief crimineel bestaan leiden en moet realiteitsbesef hebben. Wijk voor Wijk biedt een zinvolle dagbesteding: concrete werkprojecten die voortkomen uit vragen uit de wijk", aldus Movisie.¹⁹

Bouwsteen 6: Samen werken aan samenhang en leefbaarheid

De zesde bouwsteen is de kleinschalige, sociale, activerende en samenbindende wijkactiviteitenaanpak die Wijk voor Wijk heeft ontwikkeld. Een aanpak die bestaat uit een mix van wijkgerichte interventies en activiteiten (ondersteuning, begeleiding en programma's en projecten), in verschillende settings (op straat, in tuinen, bij wijkbewoners thuis, etc.) en voor verschillende opdrachtgevers en doelgroepen. Veelal in samenwerking met maatschappelijke partners. Zowel binnen als buiten het sociale domein. Van een afstandje bezien, zien we in Nederland twee manieren van denken en werken als het gaat om de wijk(activiteiten)aanpak²⁰ (rechtsboven). Uiteraard is het in de praktijk niet zo zwart-wit. De dagelijkse werkelijkheid is divers, onder andere bij Wijk voor Wijk. De eigen aanpak van Wijk voor Wijk combineert beide perspectieven:

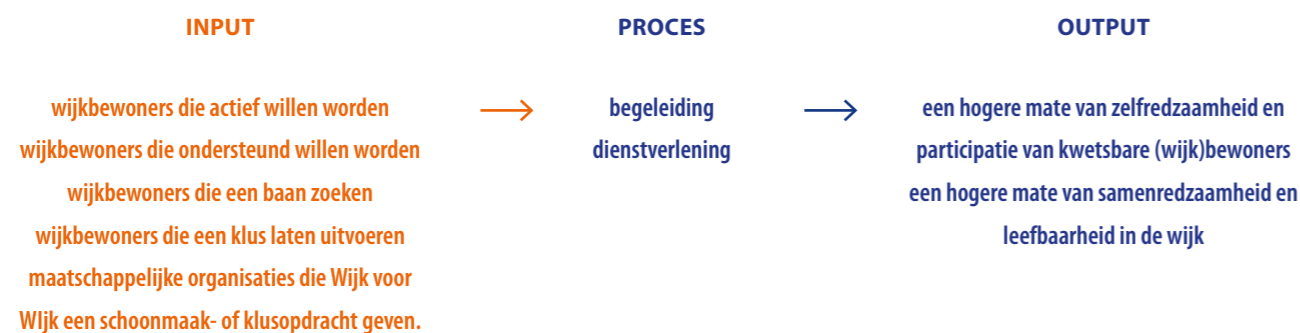
29

Perspectief 1 Mensgericht	Perspectief 2 Wijkgericht
Gericht op verbetering van de situatie van wijkbewoners	Gericht op verbetering van de situatie in de wijk
Van onderop, met bewoners als doelgroep	Van bovenaf, centraal, hiërarchisch georganiseerd, met professionals aan het roer
Vanuit een sociale invalshoek werken aan de wijk	Vanuit een brede en integrale invalshoek werken aan de wijk

- Met bewoners gericht op de verbetering van de situatie van de wijk en wijkbewoners.
- Met elkaar, zoveel mogelijk met wijkbewoners aan het roer en professionals die hen ondersteunen om het (zoveel mogelijk) zelf te doen.
- Vanuit de laagdrempelige en 'ontschot' invalshoek werken aan de wijk.

Bouwsteen 7: Geen schotten tussen mensen, middelen en mogelijkheden

De laatste bouwsteen is het ontbreken van schotten. Hugo Wemmers is initiatiefnemer en directeur van Wijk voor Wijk. Vanaf de start van het project is hij een voorstander van een aanpak zonder schotten tussen mensen, organisaties en sectoren. In die aanpak staat de situatie van individuen centraal en wordt een persoon niet gereduceerd tot één of meer problemen die aangepakt worden. Een aanpak waar Hugo Wemmers de negatieve gevolgen van zag in zijn tijd als hulpverlener bij een reguliere zorginstelling. Hij dacht: dat kan (ik) beter. Wijk voor Wijk was zijn antwoord op, wat hem betreft, ongewenste ontwikkelingen in de hulpverlening. Movisie beschreef Hugo's benadering in 2008 in een beschrijving als volgt: "Langdurig werklozen betaald laten klussen in de wijk zodat zij kunnen re-integreren. In Dordtse achterstandswijken werkt het. Waarom? Stichting Wijk voor Wijk is kleinschalig, neemt het werk serieus, zorgt voor individuele begeleiding en stelt voor haar medewerkers persoonlijke werkdoelen. Iedereen kan meedoen. Wijk voor Wijk haalt schotten tussen de doelgroepen weg." Om iets te kunnen zeggen over de impact zullen we eerst zicht moeten krijgen op output en outcome van Wijk voor Wijk.



Zicht op output en outcome van Wijk voor Wijk: opbrengsten in beeld

Zicht op zelfredzaamheid

Uit het impactonderzoek blijkt dat Wijk voor Wijk goed scoort op het bevorderen van zelfredzaamheid van haar medewerkers. Veelal mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, in combinatie met een individuele ondersteuningsvraag. Bij Wijk voor Wijk zijn mensen meer dan hun klacht, situatie of aandoening. Veel zorginstellingen focussen daar echter nog wel op. Alle aandacht lijkt dan uit te gaan naar hun klachten en gezondheidsproblemen, en hoe professionals kunnen helpen om die op te lossen. Wijk voor Wijk kiest voor een andere, positieve invalshoek. Het accent ligt niet op de klacht, beperking of ziekte, maar op de mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt. Uit het onderzoek blijkt, dat Wijk voor Wijk in de afgelopen jaren een onderscheidende ‘consumer run’ aanpak heeft ontwikkeld. Met als belangrijkste ankerpunten:

- *Deelnemers aan werk- en taaltrajecten en cliënten van zorginstellingen zijn er werkzaam als medewerker en worden ook zo benaderd.*
- *Medewerkers die in een roulerend systeem zelf het voorzitterschap van het dagelijkse werkoverleg hebben.*
- *Deelnemers aan werk- en taaltrajecten en cliënten van zorginstellingen die er zelf primaire en ondersteunende diensten zoals administratie en klantcontact op zich nemen.*
- *Meewerkende professionals op de werkvloer vooral in de rol van ondersteuner en mogelijkmaker.*

Door te kiezen voor deze benadering en de organisatie daarop af te stemmen, sluit Wijk voor Wijk goed aan op ontwikkelingen in zorg en welzijn. We zien deze benadering onder andere terug in de herstelbeweging binnen de zorg, in het populaire zorg- en welzijnsconcept positieve gezondheid en de werk als therapie-aanpak binnen het sociaal werk. Zo bezien zouden we Wijk voor Wijk een voorloper in de modernisering van zorg en welzijn kunnen noemen.

“We hebben een grote groep vrijwilligers die op alle domeinen hartstikke zelfredzaam is. Maar ook een flinke

groep medewerkers met flink wat problemen: sociaal, financieel, mentaal of fysiek. Die minder scoren op de zelfredzaamheidsmatrix. Voor die groep bieden we, naast werkbegeleiding, ook individuele begeleiding.” (Barbara Saarloos)

Zicht op participatie

Uit het onderzoek blijkt verder, dat Wijk voor Wijk redelijk tot goed scoort op participatie. Vooral op meedoen, minder op een betaalde baan vinden. Bij Wijk voor Wijk draagt participatie op basis van de uitkomsten van dit onderzoek vooral bij aan de kwaliteit van (samen) leven en (samen) werken. We zouden dat een vorm van straat-, buurt- en wijkgerichte sociale activering kunnen noemen. Een kernelement van de aanpak van Wijk voor Wijk is: de straat, buurt en wijk benutten als vindplaats en springplank voor participatie die goed is voor mens en omgeving.

Zicht op samenredzaamheid

Wijk voor Wijk scoort redelijk op samenredzaamheid, maar zou hoger kunnen scoren als ze daar meer op in zou zetten. Zelfredzaamheid wordt gezien als het vermogen om je in je leven zelf te redden. Samenredzaamheid draait om het vermogen om je in je leven zelf te redden met hulp van mensen in je netwerk. Wijk voor Wijk helpt, zij het op kleine schaal, om die netwerkjes te organiseren. Dat begint met aandacht voor elkaar op het werk en de wijk. Met aandacht voor de kwaliteit van werkkleding en de materialen waarmee gewerkt wordt. Maar ook met het groeten van bewoners, terwijl je papier aan het prikken bent. En in de vorm van kleinschalige sociaal-culturele projecten voor de wijk, bijvoorbeeld gericht op zwerfvuil in de wijk, waarmee met kinderen mooie dingen worden gemaakt. Uit het onderzoek blijkt dat het ‘aandachtige’ werk dat Wijk voor Wijk doet in de wijk door direct betrokkenen goed gewaardeerd wordt. Tegelijkertijd valt op, dat Wijk voor Wijk nog niet de middelen

“AL ONZE ACTIVITEITEN IN DE WIJK RAKEN AAN SAMENHANG EN LEEFBAARHEID. SOMMIGEN ZIJN GERICHT OP SCHOON, HEEL EN VEILIG, ANDEREN OP SOCIALE CONTACTEN, SAMEN WERKEN, SAMEN LEVEN, TAALVAARDIGHEDEN, SOLIDARITEIT, DUURZAAMHEID EN CREATIVITEIT.” (BARBARA SAARLOOS)

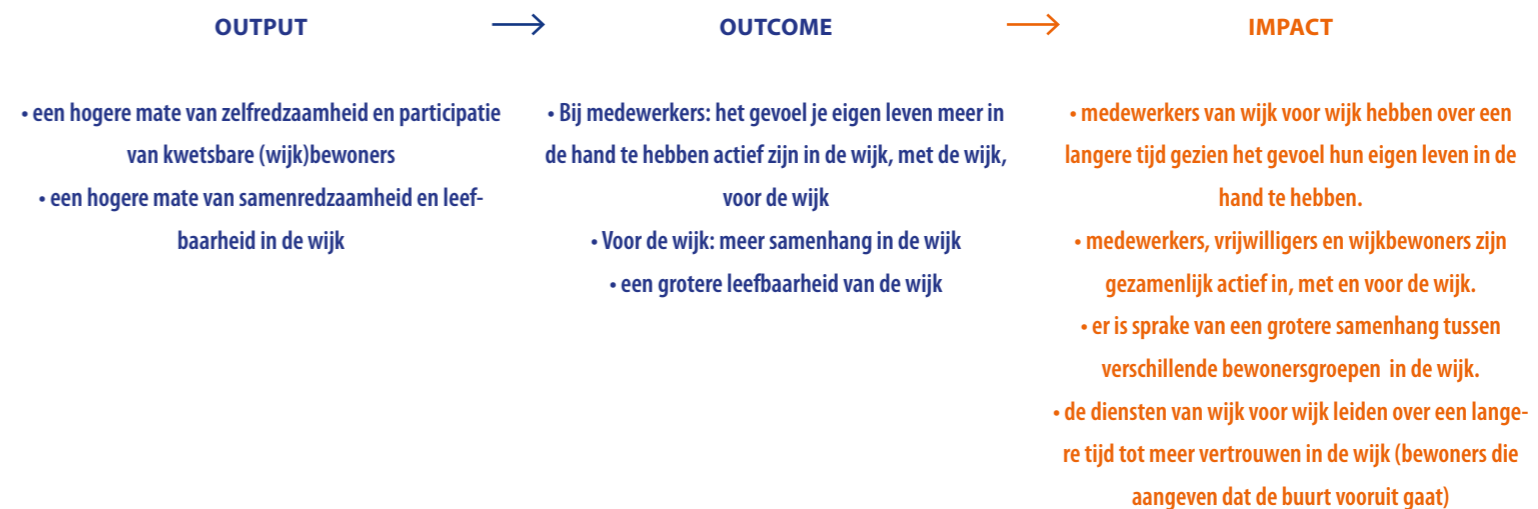
heeft om haar werk gericht op samenredzaamheid als een ‘echt’ product te organiseren. Daardoor loopt de organisatie het risico, dat samenredzaamheid een bijeffect of bijproduct blijft. En dat zou natuurlijk zonde zijn.

Zicht op leefbaarheid

Wijk voor Wijk scoort niet al te hoog op het bevorderen van de leefbaarheid van de wijk. Voor een kleinschalige organisatie als Wijk voor Wijk is ‘de wijk’ natuurlijk een te grote schaal om van betekenis te zijn. Om de leefbaarheidsscore van de wijk als geheel omhoog te krijgen, is een brede – geïntegreerde – aanpak nodig. Die is er niet meer. Wijk voor Wijk is ‘groot’ geworden in een tijd dat die aanpak er nog wel was. Dat was de tijd van de aandachtswijkeraanpak. Op dat moment werd er door gemeente en corporaties fors geïnvesteerd in Crabbefhof en Wielwijk. Met Wijk voor Wijk als een relatief kleine organisatie die van ‘grote’ betekenis kon zijn in haar bijdragen aan het grotere geheel. Een belangrijk kenmerk van die aanpak was, dat sociale investeringen (in wijkbewoners) op dat moment goed afgestemd werden met fysieke investeringen (in woningen en leefomgeving). Op die manier kon het verschil worden gemaakt. Wijk voor Wijk scoort wel goed op het bevorderen van de leefbaarheid in

de wijk. Haar klanttevredenheid is erg hoog. Voor de nabije toekomst zou Wijk voor Wijk, in samenwerking met grote partijen in de wijk, naast leefbaarheid, wellicht kunnen inzetten op het leveren van een bijdrage aan de energie- en zorgtransitie. Daar zit energie.

“Het bepalen in welke mate iemand zelfredzaam is doen we op basis van een uitgebreide intake, waarbij we zoveel mogelijk aspecten van de Zelfredzaamheidsmatrix in het achterhoofd houden. En we vragen ook aan de kandidaat medewerkers en vrijwilligers hoe iemand daar zelf tegenaan kijkt. Daarnaast wordt natuurlijk goed gekeken naar het functioneren op de werkvloer. Ook wordt er bijgestuurd op basis van evaluaties.” (Barbara Saarloos)



Impact in beeld: resultaten nulmeting

WAT KUNNEN WE OP BASIS VAN ZICHT OP PROCES, OUTPUT EN OUTCOME ZEGGEN OVER DE IMPACT VAN WIJK VOOR WIJK: OP 'DE MIN OF MEER DUURZAME VERANDERINGEN DIE WIJK VOOR WIJK CREËERT OP HET TERREIN VAN ZELFREDZAAMHEID, PARTICIPATIE, SAMENREDZAAMHEID EN LEEFBAARHEID IN CRABBEHOF EN WIELWIJK, DIE DIRECT OF INDIRECT KUNNEN WORDEN TOEGESCHREVEN AAN DE BEGELEIDING OF DIENSTVERLENING VAN WIJK VOOR WIJK'?

32

Op basis van zes medewerker interviews, tien klantinterviews, zestien straatinterviews, drie diepte interviews, drie achtergrondinterviews, één survey, drie klankbordgroepen, één focusgroep, documentenonderzoeken en participerende observaties, zijn de volgende conclusies te trekken ten aanzien van de impact van Wijk voor Wijk:

Impactscore zelfredzaamheid

- 5 Volledig zelfredzaam
- 4 **Voldoende zelfredzaam**
- 3 Beperkt zelfredzaam
- 2 **Niet zelfredzaam**
- 1 Acute problematiek

De sociale impact van de begeleiding van Wijk voor Wijk op de zelfredzaamheid van haar medewerkers met een ondersteuningsvraag is groot. Medewerkers stijgen er met begeleiding gemiddeld van niveau 2 tot 4. Het tempo waarin dat niveau gehaald wordt is sterk afhankelijk van de uitgangspositie van de betreffende medewerker. Naast het toewerken naar dit niveau is de begeleiding van Wijk voor Wijk ook gericht op het vasthouden van dit niveau. Op de langere termijn schuilt daarin wellicht haar grootste kracht, blijkt uit de medewerker interviews.

Impactscore participatie

- 5 Betaald werk (met ondersteuning)
- 4 Onbetaald werk
- 3 **Deelname aan activiteiten**
- 2 Sociale contacten buitenshuis
- 1 **Geïsoleerd**

De sociale impact van de begeleiding van Wijk voor Wijk op de participatie van haar medewerkers is ruim voldoende maar hangt wel af van de ambitie die je nastreeft. Als die ambitie 'uitstroom naar betaald werk' is, dan scoort Wijk voor Wijk een stuk minder (zo'n 10% van haar medewerkers stroomt uit naar betaald werk). Als die ambitie 'deelname aan maatschappelijk relevante activiteiten' is, onder andere gericht op mensen met een combinatie van sociale, fysieke, financiële en/of mentale problemen, dan scoort Wijk voor Wijk ruim voldoende. Bij de beoordeling van de bevindingen ben ik, conform de doelstelling van Wijk voor Wijk, uitgegaan van de tweede ambitie.

Impactscore samenredzaamheid

- 5 Zelfbeheer
- 4 Samen straatactiviteiten organiseren
- 3 **Actief contact maken**
- 2 **Onverschilligheid**
- 1 Agressie

De maatschappelijke impact van Wijk voor Wijk op de samenredzaamheid in de wijk is redelijk. Toch blijft de impact voornamelijk beperkt tot direct betrokkenen en toevallige passanten. De waardering van de activiteiten die er op dit terrein uitgevoerd worden is groot, maar het aantal activiteiten is nog beperkt. Daarnaast kan er – vanwege het ontbreken van nulmetingen – geen verband worden gelegd tussen de situatie voor en na de activiteit(en) van Wijk voor Wijk op dit terrein. De verwachting, op basis van de bevindingen uit dit onderzoek, is wel dat Wijk voor Wijk op dit thema samenredzaamheid de grootste 'impact-winst' zou kunnen behalen. Maar dat kan alleen als Wijk voor Wijk voldoende financiële middelen weet te verwerven om haar activiteiten op dit terrein verder vorm te geven.

Impactscore leefbaarheid

- 5 Enorme bijdrage aan de leefbaarheid, die de wijk op een hoger plan tilt
- 4 Grote bijdrage aan leefbaarheid, die een verschil maakt op weg naar een hoger plan
- 3 **Een kleine maar zichtbare bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk**
- 2 Geen zichtbare bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk
- 1 Weet niet

Ook het bepalen van de maatschappelijke impact van Wijk voor Wijk op het terrein van leefbaarheid is voor een groot deel afhankelijk van het perspectief dat je kiest. Als je kiest voor het perspectief van 'de grootschalige wijkaanpak' ten tijde van het sociaal programma (de Vogelaaraanpak), dan is de impact beperkt. Wijk voor Wijk kan met minder middelen, minder programma en minder partners niet hetzelfde realiseren als in de periode van het Sociaal Programma. Als je kiest voor het perspectief van de 'wijkactiviteitenaanpak' met gerichte interventies voor bepaalde groepen en buurten, dan is de impact een stuk groter. Bij de beoordeling van de bevindingen ben ik, conform de doelstelling van Wijk voor Wijk, uitgegaan van het tweede perspectief.

33

OUTCOME



IMPACT

• Bij medewerkers: het gevoel je eigen leven meer in de hand te hebben actief zijn in de wijk, met de wijk, voor de wijk

• Voor de wijk: meer samenhang in de wijk een grotere leefbaarheid van de wijk

- medewerkers van wijk voor wijk hebben over een langere tijd gezien het gevoel hun eigen leven in de hand te hebben.
- medewerkers, vrijwilligers en wijkbewoners zijn gezamenlijk actief in de wijk, met de wijk en voor de wijk.
- er is sprake van een grotere samenhang tussen verschillende bewonersgroepen in de wijk.
- de diensten van wijk voor wijk leiden over een langere tijd tot meer vertrouwen in de wijk (bewoners die aangeven dat de buurt vooruit gaat)

Werken aan impact: het eigen verhaal

“WE GAAN ER BIJ DE INTAKE EIGENLIJK ALTIJD VANUIT DAT MENSEN VEEL MEER KUNNEN DAN ZE ZELF DENKEN. ZAKELIJK IS DAT WELLICHT NIET ZO SLIM: VOOR DE GEMEENTE IS HET LATEN ZIEN VAN HET VERSCHIL TUSSEN EEN LAGE BEGINSTAND EN EEN HOGE EINDSTAND VAAK DE BELANGRIJKSTE GRAADMETER VAN SUCCES.” (HUGO WEMMERS)

34

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen uit de bijeenkomsten van de projectgroep, klankbordgroep en focusgroep vertaald in een zestal verhalen, die met elkaar bijdragen aan het impactverhaal van Wijk voor Wijk:

- *Met elkaar voor de wijk*
- *We willen tevreden medewerkers*
- *We willen tevreden klanten*
- *We zijn betrokken en bescheiden*
- *We werken aan samenhang in de wijk*
- *We hebben een wijkactiviteitenaanpak*

Verhaal 1: We werken met elkaar voor de wijk

In discussies in de klankbord- en focusgroep kwam naar voren dat het voor buitenstaanders lastig is om Wijk voor Wijk vast te pinnen op één profiel of doelstelling. Het lijkt erop dat de identiteit van de organisatie niet geheel overeenkomt met het imago. Dat zou een belemmering kunnen betekenen voor het sociaal ondernemerschap van de organisatie, omdat (mogelijke) financiers mogelijk iets anders verwachten dan ze krijgen. Is het een leerwerkbedrijf, zoals op de website vermeld staat? Of is het (inmiddels) een wijkbedrijf? Van een leerwerkbedrijf verwachten (mogelijke) financiers iets anders, dan van een wijkbedrijf. Van een leerwerkbedrijf mag verwacht worden dat het deelnemers via een leertraject op de werkplek worden begeleid naar een (betaalde) baan. De verwachtingen over een wijkbedrijf zijn breder: allerlei diensten die bij kunnen dragen aan een betere wijk.

In een eerste uitwerking van het profiel kwam naar voren dat het aanbod van Wijk voor Wijk de volgende drie profielen verbindt:

- Wijk voor Wijk werkt in de wijk (plaats)
- Wijk voor Wijk werkt met de wijk (proces)
- Wijk voor Wijk werkt voor de wijk (doelstelling)

De combinatie van de drie maakt Wijk voor Wijk onderscheidend.

Later in het proces, na discussies binnen de organisatie, heeft

Wijk voor Wijk deze typering vertaald in de volgende pay off: “Met elkaar voor de wijk”.

Verhaal 2: We willen tevreden medewerkers

Medewerkers zijn tevreden met het werk en de begeleiding bij Wijk voor Wijk. Uit een analyse van de interviews komen drie verklaringen naar boven:

1. Medewerkers zijn er welkom en worden serieus genomen.

Medewerkers van Wijk voor Wijk worden serieus genomen in wie ze zijn en wat ze kunnen. Voor iedereen is er, tot het tegendeel bewezen is, een plek in de organisatie. Uitgangspunt is dan ook dat iedereen iets kan.

2. Door de wijk wordt hun werk gezien als waardevol

Het werken in de wijk en bij particuliere opdrachtgevers geeft medewerkers veel voldoening. Bij Wijk voor Wijk worden zij gezien. Het werk is van belang. Een positieve ervaring. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden door de maatschappij vaak gezien als minder waard. Aan hen kleven vooral minder gewaardeerde sociale rollen (iemand wordt bijvoorbeeld alleen gezien als cliënt in de zorg of uitkeringsgerechtigde). Wijk voor Wijk zet daar een andere ervaring tegenover: het hebben van een sociaal gewaardeerde rol.

3. Medezeggenschap is een belangrijk uitgangspunt

Medezeggenschap van cliënten, klanten en medewerkers is één van de belangrijkste criteria voor kwaliteit van zorg. Bij Wijk voor Wijk vallen die groepen voor een belangrijk deel samen. Hun zeggenschap is geregeld in de dagelijkse werkprocessen. Bij Wijk voor Wijk worden deze zoveel mogelijk gerund door de medewerkers.

Wat zeggen de medewerkers (n=6) over de centrale thema's van Wijk voor Wijk:

- “Uit dit werk kun je voldoening halen.”
- “Hier werken betekent dat ik de deur uit kom. Dat ik onder de mensen ben. En dat is goed.”
- “Alles gaat hier in samenspraak en vanuit gelijkwaardigheid.”
- “We krijgen hier de vrijheid om onszelf te ontwikkelen. Om zelf initiatieven te nemen.”
- “Je leert hier veel van elkaar.”
- “Er is hier geen competitie, haat of nijd.”
- “Iedereen helpt elkaar, iedereen staat voor elkaar klaar.”

Uitspraken over zelfredzaamheid

Uitspraken over participatie

- “Als ik hier niet zou werken zou ik weer op straat gaan hangen. Daar zit niemand op te wachten.”
- “Op een gegeven moment kwam ik op straat te staan. Ik kreeg problemen, waar ik hulp goed bij kon gebruiken. Nu wil ik iets goeds doen voor de samenleving.”
- “Bij vorige banen voelde ik meer prestatiedruk. Hier hebben we die druk niet. Dat is fijn.”
- “Barbara en Hugo zijn heel sociaal. We worden niet gepusht, maar krijgen soms wel klein duwtje in de rug.”
- “Je krijgt hier waardering voor wat je doet. Zowel van Hugo en Barbara, als van wijkbewoners. Dat is fijn.”
- “Ik ben gepensioneerd en heb nog een hoop energie. Ik kan niet te lang binnen zitten. Bij Wijk voor Wijk kan ik mijn energie kwijt én iets goeds doen voor de wijk.”
- “Ik ben afgekeurd en kan een heleboel dingen niet. Ik wil wel iets doen en het liefst iets nuttigs. Dat kan hier.”

35

- “Ik ken veel wijkbewoners. Soms willen ze gewoon even hun ei kwijt. Af en toe voel ik me net een sociaal werker.”
- “Wijk voor Wijk helpt mensen.”
- “Wijk voor Wijk is laagdrempelig en staat open voor iedereen. Dat maakt dat je heel snel tot elkaar komt.”
- “Wijk voor Wijk geeft mensen een steuntje in de rug. Je krijgt het gevoel dat je niet alleen staat.”
- “Je leert hier met iedereen omgaan. Hoe je goed kunt samenwerken en hoe belangrijk het is om goed naar elkaar te luisteren. Dan ontstaat er vanzelf waardering voor elkaar.”
- “Bij Wijk voor Wijk snijdt het mes aan twee kanten: we zijn goed voor de mensen in de wijk, het is goed voor onszelf.”
- “We doen tuintjes voor oudere mensen die het zelf niet meer kunnen.”

Uitspraken over samenredzaamheid

Uitspraken over leefbaarheid

- “Wijkbewoners kennen mij inmiddels: ik ben die lachende man!”
- “Wat je met elkaar bereikt straal je ook uit naar buiten. Naar de wijk.”
- “We krijgen veel waardering van de bewoners waarvoor we klusjes doen.”
- “We worden positief ontvangen in de wijk. We zijn graag geziene mensen.”
- “We hebben alle culturen in huis. Eritrea, Syrië, Polen, Suriname, Aruba. Van alles wat. Dat maakt het leuk, dan leer je elkaar kennen. Er zijn ook een paar vrouwen, mogen er best meer zijn.”
- “Hier is heel divers; alle rangen, standen en kleuren. Dat vind ik leuk.”
- “We betekenen veel voor de wijk. We houden de wijk schoon en iedereen kan hier terecht.”
- “Ons werk is niet alleen fysiek, maar zeker ook sociaal. We geven de wijk en de kinderen iets mee. We maken er met elkaar een leuke, sociale en schone wijk van. Onze boodschap is: daar kun je zelf iets aan doen.”
- “Ik denk dat als wij het zwerfvuil niet zouden opruimen het er hier heel anders uit zou zien.”
- “Onze wijk is niet de aller schoonste wijk. Je kunt hier papier blijven prikken. In die zin hebben we een opvoedende taak.”
- “Als je sommige wijken ziet waar ze het minder opruimen, dan zie je een duidelijk verschil.”
- “We staan goed bekend in wijk.”

Verhaal 3: We willen tevreden klanten

Klanttevredenheid staat bij Wijk voor Wijk hoog in het vaandel. Op regelmatige basis worden er (telefonische) klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Daar komt een heel positief beeld uit naar voren: ca 90% is tevreden.

Verhaal 4: We zijn betrokken (en blazen niet van de toren)
Uit de klankbord- en focusgroep komt het beeld van een betrokken onderneming naar voren. Een organisatie die erg betrokken is bij de wijk, haar opdrachtgevers en klussen in de wijk. Op al die terreinen ligt de lat hoog. Geen half werk. Meerdere deelnemers aan de klankbord- en focusgroep geven aan dat Wijk voor Wijk te bescheiden is en zich sterker mag profileren.

Verhaal 4: We zijn betrokken (en blazen niet van de toren)

Uit de klankbord- en focusgroep komt het beeld van een betrokken onderneming naar voren. Een organisatie die erg betrokken is bij de wijk, haar opdrachtgevers en klussen in de wijk. Op al die terreinen ligt de lat hoog. Geen half werk. Meerdere deelnemers aan de klankbord- en focusgroep geven aan dat Wijk voor Wijk te bescheiden is en zich sterker mag profileren.

Verhaal 5: We werken aan samenhang in de wijk

Wijk voor Wijk staat goed bekend bij wijkbewoners en -organisaties die bekend zijn met Wijk voor Wijk. Daartegenover staat een waarschijnlijk grotere groep van wijkbewoners en -organisaties die niet bekend is met Wijk voor Wijk. Wijkbewoners die Wijk voor Wijk niet kennen hebben niet al te grote verwachtingen over de impact van dit soort wijkinitiatieven. Zeker niet als het gaat om het creëren van betaald werk (dat is voor iedereen moeilijk) of het leefbaar maken van de wijk. Uit straatinterviews komt de samenhang in de wijk als aandachtspunt naar voren. Een aantal respondenten geeft aan dat de wijk minder leefbaar is geworden

door de instroom van nieuwe bewonersgroepen, vaak met een andere taal en andere gedragsregels. Maar het aantal respondenten is te klein (n=20) om betrouwbare uitspraken over de samenhang in de wijk te doen. Wijkbewoners over zelfredzaamheid, participatie, samenredzaamheid en duurzaamheid (pagina hiernaast):

Verhaal 6: We hebben een wijkactiviteitenaanpak

Versillende deelnemers aan de klankbord- en focusgroep geven aan dat Wijk voor Wijk zich meer zou moeten profileren met haar eigen aanpak. Dat is een product op zichzelf. Een aanpak in de wijk, met de wijk en voor de wijk. Dat het mes bij Wijk voor Wijk aan twee kanten snijdt lijkt voor de organisatie een vanzelfsprekendheid. Voor betrokken buitenstaanders is de combinatie van mensen uit de wijk die iets doen voor de wijk waardoor een win-win situatie ontstaat hét unique selling point van Wijk voor Wijk. Het geheel is er, als het ware, meer dan de delen. Tegelijkertijd wordt er op verschillende momenten ook duidelijk aangegeven, dat de wijkactiviteitenaanpak niet verward moet worden met de wijkaanpak van jaren geleden.

Verhaal van de buurtbewoners (n=20):

- De meeste straatrespondenten vinden het positief dat er via initiatieven als Wijk voor Wijk ondersteuning wordt geboden aan mensen die dat nodig hebben.
- Een aantal respondenten geeft aan dat zij die ondersteuning vooral als 'zinvolle dagbesteding' zien: 'het is goed om bezig te zijn, je voelt je gewaardeerd'.

Zelfredzaamheid

Uitspraken over participatie

- De meeste straatrespondenten geven aan dat maar er weinig bewoners zijn actief voor de wijk.
- Ze vinden het goed dat wijkbewoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt via Wijk voor Wijk iets kunnen betekenen voor de wijk, maar zijn kritisch over de kansen om via die activiteiten een grotere kans op een betaalde baan te creëren ('de banen liggen voor niemand voor het oprapen, ook niet voor ons').
- Een aantal respondenten geeft aan dat dit soort activiteiten o.a. goed zijn voor de integratie van nieuwkomers.

- Straatrespondenten zijn overwegend kritisch over de mogelijkheid om via initiatieven als Wijk voor Wijk andere wijkbewoners te bereiken: 'ik bemoei me nergens mee', 'als je wilt kun je meedoen', 'van mij hoeft het niet'.
- Een meerderheid van de respondenten zou het wel een goed idee vinden als er wat meer gedaan zou worden voor ouderen in de wijk. Genoemd werd onder ander het organiseren van buurtmaaltijden ter bestrijding van eenzaamheid.

Samenredzaamheid

Uitspraken over leefbaarheid

- De helft van de straatrespondenten vindt het prettig wonen in Crabbehof en Wielwijk, de andere helft vindt het achteruit gegaan.
- De meerderheid geeft aan dat de samenstelling van de wijk is veranderd. Ze maken zich o.a. zorgen over ongewenst gedrag van nieuwe groepen, waaronder 'daklozen', 'verslaafden', 'Polen', 'allochtonen' en 'mensen met beperkingen'. Genoemde voorbeelden van ongewenst gedrag: rommel op straat gooien, geluidsoverlast, drinken op straat, rondhangen, etc.

Inspiratie voor impactgericht ondernemen

DE ACHTERLIGGENDE DOELSTELLING VAN DIT ONDERZOEK IS DE AMBITIE VAN WIJK VOOR WIJK OM DOOR TE GROEIEN NAAR EEN DUURZAAM SOCIAAL ONDERNEMERSCHAP. EÉN VAN DE ELEMENTEN DIE VOOR DE ORGANISATIE DAARBIJ CENTRAAL STAAT IS EEN STREVEN NAAR EEN GEMENGD BUSINESSMODEL. IN ÉÉNVOUDIGE TERMEN: GESPREIDE INKOMSTEN, GESPREIDE RISICO'S. WAT HEEFT DIT ONDERZOEK AAN KENNIS EN INZICHTEN OPGELEVERD?

38

Net als gewone bedrijven levert Wijk voor Wijk producten of diensten. Wijk voor Wijk levert begeleiding aan wijkbewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt en schoonmaak-, klus- en andere praktische diensten aan wijkbewoners, overheden en corporaties. Maar geld verdienen is er geen hoofddoel, het is vooral een middel om de wijk een beetje beter- en wijkbewoners een beetje sterker te maken. Bedrijfskundigen zouden Wijk voor Wijk een sociaal ondernemer noemen. Met haar begeleiding en dienstverlening wil ze bijdragen aan een betere uitgangspositie voor kwetsbare wijkbewoners en een schonere en aantrekkelijker wijk creëren.

Het ondernemerschap van Wijk voor Wijk is gericht op maatschappelijke winst, niet op financiële winst. Bedrijfskundigen noemen dat ondernemen voor impact of sociaal ondernemerschap. Om het sociale ondernemerschap in de wijk, met de wijk en voor de wijk ook in de toekomst te kunnen continueren, is het nodig om het bestaande bedrijfsmodel (een geïntegreerde wijkaanpak zonder geïntegreerde wijkaanpak-financiën) tegen het licht te houden. Eén van de vragen die aan de orde kwam bij de voorbereiding van dit onderzoek was: op welke thema's creëert Wijk voor Wijk veel, weinig of gemiddelde impact, welke inkomsten staan daar tegenover en hoe kan de omzet meer in overeenstemming met de gerealiseerde impact gebracht worden?

Achtereenvolgende komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- *Uitdaging 1: het ontwikkelen van een gemengd businessmodel*
- *Uitdaging 2: aandachtspunten uit het veld*
- *Uitdaging 3: het uitbouwen van het ondernemerschap*

Uitdaging 1: het ontwikkelen van een gemengd businessmodel

De achterliggende doelstelling van dit onderzoek was om

te onderzoeken hoe Wijk voor Wijk zou kunnen doorgroeien naar een duurzaam sociaal ondernemerschap en een gemengd businessmodel. Sociaal ondernemers die Wijk voor Wijk inspiratie kunnen bieden op die terreinen zijn: Return to Sender (handel met een goed verhaal), Buurtzorg (kwalitatieve wijkverpleging zonder veel management) en Voedseltuin Rotterdam (Goed voedsel voor en door klanten van de Voedselbank). Wat kan Wijk voor Wijk leren van deze sociaal ondernemers?

Het communicatieverhaal van Return to Sender

"Wij verkopen handgemaakte producten, gemaakt door vrouwen in de armste regio's van de wereld, om hen te helpen een leven voor zichzelf en voor hun familie op te bouwen. Onze inkomsten gaan rechtstreeks 'return to sender' (terug naar de maker), wat bijdraagt aan een beter loon voor de vrouwen. Uw aankoop maakt het verschil. Dankzij jullie hebben duizenden vrouwen over de hele wereld de stap gezet naar een beter bestaan."

Wijk voor Wijk zou kunnen leren van Return to Sender door haar PR en marketing nog duidelijker af te stemmen op het 'terug naar de maker' principe: alle opbrengsten van Wijk voor Wijk worden geïnvesteerd in de wijk.

Door de organisatie nog meer 'als een investering in de wijk' neer te zetten, wordt het mogelijk om meerdere financieringsbronnen aan te boren. Denk aan een vriendenstichting (een investering in de wijk) en donateurs van een uitgestelde klus (geld doneren voor een klus voor iemand in de wijk die zelf het geld niet heeft om die klus te betalen).

Het organisatiemodel van Buurtzorg

"Buurtzorg is een thuiszorgorganisatie die met kleine teams, bestaande uit (wijk)verpleegkundigen en wijkziekenverzorgenden, zorg levert aan huis. Het gaat hierbij om verpleging en persoonlijke verzorging. Onze medewerkers kijken samen met u wat er aan zorg nodig is en zoeken samen met u en uw omgeving naar oplossingen."

Buurtzorg staat bekend om haar organisatiemodel met wei-

nig management, geen hiërarchie en een kleine staf. Medewerkers krijgen zoveel ruimte om 'het goed te doen'. Vergelijkbaar met het model van Wijk voor Wijk? Dat zeker. Maar het zou goed zijn als Wijk voor Wijk die aanpak wat meer centraal zet als 'unique selling point' naar mogelijke financiers: kwalitatieve dienstverlening zonder onnodige poespas. Nauwelijks management, geen hiërarchie en een kleine staf.

Het businessmodel van Voedseltuin Rotterdam

"Stichting Voedseltuin Rotterdam biedt duurzaam geteelde seizoensgroenten aan klanten van de Voedselbank en andere sociale initiatieven in Rotterdam. Daarnaast is het vooral een plek om elkaar te ontmoeten en iets te doen; van het produceren van voedsel, tot actief zijn in het groen tot het ontwikkelen van skills."

Stichting Voedseltuin hanteert een gemengd businessmodel met 1/3e publieke diensten (Wmo-, werk-, educatie- en welzijnstrajecten), 1/3e private middelen (donateurs, vrienden en opdrachten) en 1/3e collectieve middelen (gemeentelijke middelen en fondsen gelden voor ondersteuning van vrijwilligerswerk). Het voordeel van dit bedrijfsmodel is dat risico's gespreid worden (meer dan 1 financier) en jaarlijks bekeken kan worden op welke thema's de focus komt te liggen (waarvoor de organisatie niet jaarlijks bij hetzelfde fonds hoeft aan te kloppen). Als we de benadering toepassen op Wijk voor Wijk ontstaat het volgende beeld:



39

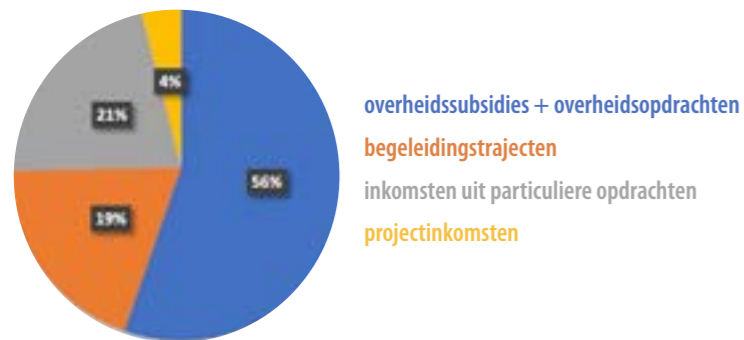
Hoe verhoudt zich dat tot de huidige situatie van Wijk voor Wijk?

Als we naar de inkomstenbronnen van Wijk voor Wijk in het jaar 2017 kijken, dan zien we dat de bedrijfsvoering voor een belangrijk deel leunt op gemeentelijke subsidies: subsidie kleine instellingen (39000), praktijkleren (1900) en (incidenteel) aanbesteding stadsbeheer (42000). Daarnaast zien we inkomsten uit verschillende begeleidingstrajecten: dagbesteding (14000) en participatie (15000). Bij trajecten hangen de inkomsten, meer dan bij subsidie, samen met de geleverde productie-eenheden. Wel is het zo, dat in beide gevallen – hoewel indirect – de gemeente de belangrijkste financier is. Niet onbelangrijk: ca. één vijfde van de inkomsten (32.000) komt uit opdrachten van organisaties en particulieren. Ook zijn er overlopende inkomsten van het project 'Wijk voor een schone wijk' (6000). Vertaald naar een schema geeft dat het volgende beeld (figuur 1 volgende pagina).

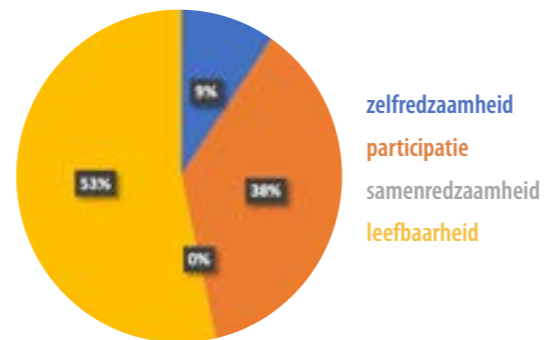
Uit dit overzicht kunnen we de voorzichtige conclusie trekken dat Wijk voor Wijk in 2017 voor het overgrote deel (ca. 80%) afhankelijk was van publieke middelen.

Noot: In dit overzicht is gekozen voor het jaar 2017 en niet voor het jaar 2018, wat vanwege de actualiteit iets meer voor de hand zou liggen. De reden is dat de begroting en exploitatie van jaar 2018 nogal werden beïnvloed door incidentele ontwikkelingen, zoals het aflopen van een project en het begroten van een nieuwe locatie. Het jaar 2017 gaf een stabiel beeld van de kosten en inkomsten van de organisatie. Als tussenstap naar de voorgestelde aanpak zouden we eerst eens vanuit de genoemde thema's (zelfredzaamheid, participatie, etc.) naar de inkomsten van 2017 kunnen kijken. Dan ontstaat het volgende beeld (figuur 2 volgende pagina).

Uit die benadering valt op te maken dat Wijk voor Wijk vanuit het thema leefbaarheid (53%) in 2017 de meeste inkomsten heeft verworven. Het thema samenredzaamheid (0%) leverde in 2017, althans in financiële zin, niets op. Ook opvallend



Figuur 1: Inkomstenbronnen 2017



Figuur 2: Opbrengsten per thema in 2017



Figuur 3: Toekomstscenario gemengde financiering

is dat het thema participatie (38%) in 2017 een stuk meer opleverde dan het thema zelfredzaamheid (9%). Zo bezien valt er in financiële zin nog veel te winnen op de thema's zelfredzaamheid en samenredzaamheid.

Als we deze benadering vertalen naar het voorgestelde gemengde businessmodel, dan ontstaat het volgende toekomstbeeld:

Begeleiding

- De inkomsten uit zelfredzaamheid zouden op termijn, gezien de doelgroep en aanpak van Wijk voor Wijk, een stuk meer kunnen zijn (rekvoorbeeld: uitgaande van € 5000 per traject per jaar x 15 trajecten = € 75.000 per jaar).
- De inkomsten uit participatie zouden op termijn, gezien de beperkte uitstromingsmogelijkheden van deze doelgroep naar betaald werk, een stuk minder kunnen worden. Het gaat vooral om 'maatschappelijke participatie' en minder om 'arbeidparticipatie' (rekvoorbeeld: € 500 per participatietraject per jaar x 10 trajecten = € 5000 per jaar).

Dienstverlening

- De inkomsten uit samenredzaamheid (ofwel: samenhang in de wijk) zouden op termijn, gezien de goede resultaten met eigen welzijns- en duurzaamheidsprojecten in de wijk, meer inkomsten moeten kunnen opleveren. Onder andere inkomsten uit fondsen. Een haalbare ambitie zou kunnen zijn om € 40000 aan inkomsten te begroten.
- De inkomsten uit leefbaarheid zouden op termijn uit meerdere bronnen moeten kunnen komen: minder als subsidie van de lokale overheid, meer vanuit projectgelden op het terrein van energie en duurzaamheid in de wijk. Het percentage uit opdrachten zal waarschijnlijk niet al te veel kunnen stijgen.

Wijkactiviteitenaanpak

- De wijkactiviteitenaanpak zou, op een aantal goed gekozen – door meerdere partijen gedragen – thema's zeker inkomsten moeten kunnen opleveren.

Dat geeft het volgende beeld: figuur 3.

Uitdaging 2: aandachtspunten uit het veld

Op 5 november 2019 is een focusgroep van stakeholders van Wijk voor Wijk bijeen geweest, om te praten over de voorlopige uitkomsten van het impactonderzoek. De opbrengsten van deze focusgroep worden meegenomen in het eindverslag. Bijgevoegd verslag is geen letterlijk verslag van de gesprekken in de focusgroep, maar probeert de adviezen en aandachtspunten van de focusgroep aan bestuur en medewerkers van Wijk voor Wijk te formuleren.

De leden van de focusgroep kregen in het eerste deel een presentatie van de bevindingen. In het tweede deel werd er in twee groepen gesproken over de bevindingen. Uit de levendige gesprekken in het tweede deel heeft onderzoeker Erik Sterk de volgende strategische aandachtspunten voor Wijk voor Wijk geformuleerd:

De focusgroep herkende zich in grote lijnen in de bevindingen uit het impactonderzoek. Met name op het terrein van zelfredzaamheid, participatie en samenredzaamheid. Vanuit de focusgroep worden wel vraagtekens gesteld bij de onderzoeksuitkomsten op het terrein van leefbaarheid. Ligt de impact van Wijk voor Wijk op dat terrein niet hoger dan gemeten? Eén van de antwoorden van de onderzoeker daarop was, dat de mogelijke impact in dat segment wellicht hoger zou kunnen liggen als Wijk voor Wijk leefbaarheid zou combineren met duurzaamheid – en met name als antwoord vanuit de wijk op het grote vraagstuk van de energietransitie. Algemeen wordt gedeeld dat als je doorstroom naar betaalde arbeid ca. 10% is, je dat niet kunt presenteren als één van je kernproducten.

Naast brede (h)erkenning van de impact van Wijk voor Wijk, hadden de deelnemers aan de focusgroep ook een aantal aandachtspunten en adviezen voor Wijk voor Wijk. Met name adviezen gericht op het versterken van de focus, PR en communicatie van de organisatie. Die zijn hieronder op een rijtje gezet:

Focus

Eén van de centrale adviezen in de focusgroep van 5 november was: maak duidelijk waar je als Wijk voor Wijk voor staat, met welke producten je 'de markt' opgaat en voor wie/wat je iets wilt betekenen. Een achterliggend zorgpunt is: door alle mogelijkheden open te houden loop je als organisatie het risico dat (potentiële) opdrachtgevers je niet zien staan. Dat hoeft volgens sommigen niet één product of dienst te zijn, maar kan ook het geheel zijn: de wijkactiviteitenaanpak van Wijk voor Wijk.

PR en voorlichting

Een ander centraal advies aan Wijk voor Wijk is: zorg - op basis van een heldere strategie voor gerichte PR en communicatie naar (potentiele) opdrachtgevers. Wijk voor Wijk is volgens aan aantal leden van de focusgroep nog te bescheiden: 'Ze zijn goud voor de wijk, maar dat wordt niet altijd gezien. Vooral niet door opdrachtgevers en financiers'. Op dat terrein zou Wijk voor Wijk zich meer moeten profileren. Als mogelijke verklaring voor de stelling dat Wijk voor Wijk wellicht minder zichtbaar is bij opdrachtgevers en financiers, is dat de financiering van Wijk voor Wijk naar de mening van een aantal deelnemers iets te veel 'hangt' aan individuen. Volgens de spreker zou het sterke punt van Wijk voor Wijk – 'de aanpak' in de wijk, met de wijk en voor de wijk – daarvoor onvoldoende in beeld komen. Voor de wijk(activiteiten) aanpak waar Wijk voor Wijk nu voor staat is op dit moment geen opdrachtgever en financier. En dat zou op grond van de betekenis en de resultaten wel moeten, is de boodschap.

Financiering

Wijk voor wijk heeft best veel opdrachten. Een aandachtspunt is wel het vinden en binden van de medewerkers/ wijkbewoners om die opdrachten uit te voeren. Eén van de aandachtspunten die daaruit voortvloeit is een financieel probleem: minder inkomsten uit begeleiding dan gewenst/begroet. Het huidige verdienmodel van Wijk voor Wijk is: 2/5-e dagbesteding en participatie, 2/5-e inkomsten uit werk-

zaamheden, 1/5-e subsidies. De ambitie van Wijk voor Wijk is meer dagbestedingsmiddelen te realiseren. Dat lukt nog onvoldoende. Eén van de redenen is dat de instroom vanuit het wijkteam, de SDD en de zorginstellingen niet goed op gang komt. Een openstaande vraag is: hoe kan Wijk voor Wijk die instroom versterken? Eén van de leden van de focusgroep benoemt op dit punt ook nog de kleinschaligheid van Wijk voor Wijk als een kracht én zwakte. De kleinschaligheid van Wijk voor Wijk is in sociale zin een kracht (naar de medewerkers en wijkbewoners), maar in zakelijke zin een zwakte (door de beperkte schaal blijf je financieel kwetsbaar). Eén van de adviezen vanuit de focusgroep is om keuzes te maken die ook in geld uit te drukken zijn: 'Alles staat of valt met het verdienmodel'. Anders gesteld: kijk goed naar wat het oplevert voor de mens, de wijk én de portemonnee.

Wijkaanpak, wijkbedrijf, zorgbedrijf?

Een aantal sprekers merkt op dat Wijk voor Wijk zich op dit moment vooral lijkt te richten op zorg en welzijn. Anderen geven aan dat de combinatie zorg en wonen juist kansen kan bieden voor groei van Wijk voor Wijk. Onder andere de transitie van Beschermd Wonen naar Thuis in de Wijk. Ook worden er kansen gezien op wonen en leefbaarheid. Een aantal leden van de focusgroep vraagt zich in het verlengde daarvan af of het profiel van Wijk voor Wijk helder genoeg is. Sommigen vinden het huidige profiel te breed, anderen te zoekend. Eén van de adviezen die wordt gegeven is om als Wijk voor Wijk te kiezen voor het begrip 'wijkbedrijf', omdat die het beste aansluit bij het 'werk' dat bij Wijk voor Wijk centraal staat. Een ander geeft aan dat 'sociaal ondernemer' ook een goede is, omdat je onder die vlag verschillende dingen kunt doen zonder dat dit vragen oproept over het profiel van de organisatie. Volgens een aantal deelnemers heeft Wijk voor Wijk vooral een sociale functie. Je kunt er terecht voor een praatje, voor het melden van overlast en voor een klus. Allemaal positieve zaken. Maar één van de leden van de focusgroep geeft ook aan dat je op moet passen om dit onder het kopje opbouwwerk te gaan verkopen. Dat zou de

organisatie in de richting van opdrachtgevers wellicht een te soft imago geven.

Wat wil welke klant?

Wijk voor Wijk heeft een hoge klanttevredenheid, zo blijkt uit het impactonderzoek. Dat wordt alom gezien als een kwaliteit. Maar er zijn ook aandachtspunten bij te noemen. Een vertegenwoordiger van een corporatie geeft aan leefbaarheid belangrijk te vinden. Een ander wellicht veiligheid of participatie. Het advies aan Wijk voor Wijk is om goed te kijken waar je als organisatie je broek mee wilt ophouden. Dat geeft sturing aan de keuzes die de organisatie wil maken en richting aan potentiële partners, opdrachtgevers en financiers.

De kracht van nabijheid

De kracht van Wijk voor Wijk is, volgens een aantal leden van de focusgroep, haar herkenbaarheid op straat (lees: de blauwe jassen) en het goede werk in de wijk, met de wijk en voor de wijk. Blijf dat doen, is het advies. Een kans die vanuit dat profiel gezien wordt, is om dat werk op een iets grotere schaal neer te zetten. Leden van de focusgroep wijzen daarbij onder andere naar andere wijken, maar ook naar klanten van andere partners (zoals de reclassering). **Sommige leden van de focusgroep benadrukken op dat punt dat Wijk voor Wijk moet behouden waar het sterk in is: nabijheid, met wijkbewoners aan de slag om de wijk beter te maken.** Het product met wijkbewoners de wijk schoonhouden kun je op tal van manieren te gelde maken, aldus één van de leden van de focusgroep. Vanuit corporaties, vanuit VvE's, vanuit zorg en welzijn, vanuit kleine en grote opdrachtgevers, etc. Daarnaast sluit die focus volgens één van de sprekers goed aan op een groot vraagstuk in de wijk: veel mensen die niks te doen hebben.

Ondernemerskansen

Vanuit de focusgroep zijn verschillende ondernemerskansen genoemd, die aan kunnen sluiten bij de uitkomsten van het

impactonderzoek. Eén van de meest praktische is het ondernemerschap te zoeken in het beter profileren in datgene wat Wijk voor Wijk nu al doet (het schoonhouden van de wijk mét wijkbewoners).

Eén deelnemer ziet dat Wijk voor Wijk zich positief profileert op het terrein van kwetsbare wijkbewoners en ziet daarin ook uitbreidingsmogelijkheden, bijvoorbeeld in de transformatie van beschermd wonen naar Beschermd Thuis. Organisaties als Wijk voor Wijk kunnen daarin echt een verschil maken, werd gezegd. Niet alleen op gebied van het bevorderen van zelfredzaamheid, maar zeker ook op het terrein van samenredzaamheid. Mensen kunnen op die manier ook langer thuis blijven wonen, waar ze anders terug zouden gaan naar een instelling.

Bij het nadenken over ondernemerskansen voor Wijk voor Wijk blijkt een belangrijk thema de balans tussen schaal-grootte en kleinschaligheid. Wijk voor Wijk zou in haar visie kunnen doorgroeien naar een verdubbeling van het aantal medewerkers, maar wil wel haar kleinschalige aanpak behouden. 'Anders word je net als al die anderen', wordt gesteld. Eén van de genoemde ondernemerskansen is behouden wat Wijk voor Wijk doet, maar de groei zoeken in het beter verpakken van het huidige aanbod als wijkactiviteiten-aanpak – in de wijk, met de wijk, voor de wijk.

Eén van de genoemde ondernemerskansen voor Wijk voor Wijk zou kunnen liggen in het verbinden van haar dagbestedingsaanbod met het woonbegeleidings- en zorgaanbod van de grotere zorginstellingen in en om de wijk.

Ook worden een aantal strategische samenwerkingsmogelijkheden genoemd. Helpende Handen en Wijk voor Wijk zouden beter kunnen samenwerken: "dan heb je het hele plaatje, dan kunnen mensen langer thuis blijven wonen". Ook Trivire en Wijk voor Wijk, Woonbron – Wijk voor Wijk en Reclassering – Wijk voor Wijk worden gezien als een goede combinatie.

Als uitvoerbare projecten worden ook nog genoemd:

- Een boodschappendienst
- Een buurtserviceteam
- Dagbesteding via werk in de wijk
- Dagbesteding in aansluiting op woonbegeleiding van zorginstellingen in de wijk
- Ambassadeurs bij instellingen

Eén van de door de eigen organisatie genoemde aandachtspunten bij het verkennen van ondernemerskansen is dat Wijk voor Wijk zich niet al te veel wil laten leiden door de waan van de dag.

Afsluitende opmerkingen

De algemene boodschap van de focusgroep is: we kunnen ons vinden in de uitkomsten van het impactonderzoek, maar zien op sommige punten (met name ten aanzien van samenredzaamheid en leefbaarheid) groeiomogelijkheden voor Wijk voor Wijk. Uit de gesprekken daarover in de focusgroep is ook gebleken, dat Wijk voor Wijk streeft naar een goede balans tussen de behoefte aan kleinschaligheid en nabijheid (kwaliteiten van Wijk voor Wijk) en de noodzaak van groei aan inkomsten. De kernvraag uit de discussie in de focusgroep lijkt daarom: wat is, in de ogen van Wijk voor Wijk, de juiste groei? Met als vervolgvraag: hoe kan die groei bijdragen aan een meer stabiele financiering van haar dienstverlening en impact? Dat vraagt dan wel om een heldere strategische focus van Wijk voor Wijk en een daarbij passende investering in PR en communicatie.

Uitdaging 3: het uitbouwen van het ondernemerschap

In het kader van dit onderzoek zijn ook een drietal achtergrondgesprekken met professionals in de omgeving van Wijk voor Wijk gehouden. Het doel van die gesprekken was om ideeën en aandachtspunten te verzamelen, die van invloed kunnen zijn op de ingezette koers gericht op zelfredzaamheid, participatie, samenredzaamheid en leefbaarheid.

Gesprek met Nelleke Nuijten, medewerker Sociaal Wijkteam Wielwijk. Boodschap: we zijn op zoek naar organisaties als Wijk voor Wijk met activiteiten waar cliënten hun horizon kunnen verbreden.

"Het laatste half jaar hebben we meer contact met Wijk voor Wijk. Eerst waren ze nogal onbekend. Als je klusjes had voor bewoners, verhuizingen, behang weghalen, wat ophangen, dan waren er de vrijwilligers van Wijk voor Wijk. Dit was heel handig. Maar er is ook een andere kant aan. **We hebben een cliëntengroep die niet of nauwelijks participeert in de maatschappij. Momenteel zijn we bezig om die groep onder meer toe te leiden naar activiteiten bij Wijk voor Wijk.** We kijken daarbij niet alleen naar de klusjes en het vervoer, maar ook naar de participatieplekken. Het gaat daarbij onder andere om een groep mensen die, als het ware, is gehospitaliseerd in de GGZ. We zoeken plekken waar ze hun horizon kunnen verbreden."

Gesprek met Lenne van de Merwe, senior beleidsadviseur participatiewet bij Sociale Dienst Drechtsteden (SDD). Boodschap: we gaan meer mensen richting een betaalde baan begeleiden.

In het achtergrondgesprek met Lenne van de Merwe, senior beleidsmedewerker participatiewet bij de Sociale Dienst Drechtsteden, werd duidelijk dat de gemeente een steeds scherpere scheiding maakt tussen uitkeringsgerechtigden met kans op een betaalde baan en uitkeringsgerechtigden zonder kans op een betaalde baan:

"Er is een doelgroep waarvan we bij Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) denken: die kan aan het werk, en er is een groep waarvan we denken: dat gaat niet lukken. Bij de poort wordt al die knip door ons gemaakt. De groep die er nog niet klaar voor is, daarvan betalen we keurig de uitkering en we hebben twee keer per jaar een gesprek. Vooral in het kader van hun zelfredzaamheid. Er zijn ook mensen die maatschappelijk actief kunnen worden in een participatieplek. De voorwaarde daarbij is: het mag geen werk zijn, want dan is sprake van verdringing. Bij participatieplekken

GESPREK MET MARISKA WAGNER, SOCIAAL ONDERNEMER BIJ DURF. BOODSCHAP: HET VERDIENMODEL VAN WIJK VOOR WIJK WORDT, GEK GENOEG, BEPERKT DOOR DE HOGE KWALITEIT DIE ZE WILLEN BIEDEN.

44

ontvangt de instelling of het initiatief waar de activiteit plaats vindt een bedrag voor de begeleiding. Voor de doelgroep die wel kan uitstromen naar betaald werk, hebben we als SDD onze Baanbrekend Drechtsteden aanpak. Die aanpak gaat ervan uit dat we werkzoekenden direct of via een traject kunnen plaatsen op een werkplek." De huidige medewerkersgroep van Wijk voor Wijk bestaat voor 90% uit mensen zonder een reële kans op een betaalde baan en vrijwilligers en slechts voor 10% uit mensen die uit (kunnen) stromen naar betaald werk. In de medewerkersgroep van 90% kan vervolgens ook nog het onderscheid gemaakt worden tussen mensen die participeren in het kader van een Wmo- of zorgtraject en mensen die vanuit de uitkering een participatieplek hebben. Lenne van de Merwe zegt daarover: "Dat zie je vaker, de lijn tussen participatie en dagbesteding is natuurlijk erg dun." En verder: "Ons vroegere beleid was: heb je een loonwaarde die hoger is dan 50%, dan zetten we een traject in richting betaald werk. Die lijn hebben we losgelaten. We kijken nu bij iedereen: is diegene geschikt voor werk, ja of nee? Los van de beperking. Door zo te kijken en handelen blijkt dat veel meer mensen geschikt zijn voor betaalde baan dan waar we voorheen van uitgingen." Voor Wijk voor Wijk betekent deze benadering dat er een scherper onderscheid zal ontstaan tussen medewerkers in een Wmo- en/of zorgregime en medewerkers in een betaald-werk-traject. De huidige trajecten van Wijk voor Wijk zijn, naast het aanbieden van vrijwilligerswerk en taalstages, vooral gericht op het bieden van individuele begeleiding aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en een combinatie van problemen.

Met Mariska Wagner is gesproken over het sociaal ondernemerschap van Wijk voor Wijk. En over de vraag hoe Wijk voor Wijk zich daarin zou kunnen ontwikkelen: "Het sociaal programma was een samenwerkingsverband van woningcorporaties en gemeente. In eerste instantie met Vogelaargeld. Wat er vervolgens weer heel snel vanaf is gegaan. In Dordrecht hebben ze toen gezegd, wij geloven wel in dit

idee en we gaan daar geld voor vrijmaken. Dat was flink wat geld. In mijn begintijd was dat zo'n 1,4 miljoen per jaar. Met veel aandacht voor Schoon, Heel en Veilig. Eén van de terreinen van Wijk voor Wijk. Wijk voor Wijk heeft middelen kunnen verwerven uit de pot van het Sociaal Programma. Qua doelstelling en aanpak pasten zij goed in dat programma. Onder andere omdat Wijk voor Wijk zaken oppakte – waaronder straatvuil – die tussen wal en schip vielen. Waarvan het de vraag was: hoort dat bij mijn verantwoordelijkheid of bij jouw verantwoordelijkheid? Concreet ging dat om een veldje aan de overkant. Wijk voor Wijk pakte die rotzooi gewoon mee. In de leemtes in de wijk is Wijk voor Wijk ingezet, zodat niet alleen aan de ene kant van de weg schoongemaakt werd. Doordat de beide corporaties er geld in hadden zitten, kon dat ook. Later werd dat weer wat ingewikkelder, qua geld. Toen werd het voor Wijk voor Wijk flink knokken om weer een plek te krijgen. Maar in de tijd van het Sociaal Programma hebben zij hun naam wel kunnen vestigen." De vraag aan Mariska Wagner was: hoe groei je van partner in de brede wijkaanpak naar sociaal ondernemer met een wijkactiviteitenaanpak? "Het verdienmodel van Wijk voor Wijk wordt gek genoeg beperkt door de kwaliteit die zij willen leveren op het terrein van zorg. Die kwaliteit is hoog voor hun cliënten. De focus van Wijk voor Wijk blijft op de cliënten en hun welbevinden. En terecht, maar moet in mijn optiek geen streep zetten door andere verdienmodellen.

Daarover hebben we verschillende keren met elkaar gesproken. We hebben het bijvoorbeeld gehad over mogelijke schaalvergroting. maar daarbij kwamen we de kwaliteitsgrens tegen van Hugo en Barbara. De grens van kwaliteit van zorg. De meest onderscheidende waarde van Wijk voor Wijk vind ik het met betrokkenheid schoonmaken. Bewoners zien dat en waarderen dat. Zeker gezien de situatie waaruit Crabbehof en Wielwijk zijn gekomen, waarbij zwerfafval op straat bleef liggen omdat het van niemand was. Daarnaast creëert Wijk voor Wijk er ook bewustzijn mee. Je zou eigenlijk toe moeten naar een situatie dat bewoners zich een beetje

ongemakkelijk gaan voelen, als er troep blijft liggen in de wijk. Als er aandacht is en je iemand heel aardig vindt, dan gooi je minder snel dingen op straat. Die aibaarheidsfactor en gunfactor, die heeft Wijk voor Wijk."

Uit de achtergrondgesprekken in de omgeving van Wijk voor Wijk zijn de volgende aandachtspunten naar voren gekomen:

- *Aandachtspunt op het terrein van zorg: Vanuit het Sociaal Wijkteam wordt aangegeven dat er is behoefte aan (wijk)activiteiten waar gehospitaliseerde cliënten uit de GGZ kunnen werken aan verbreden van hun horizon. Wijk voor Wijk heeft die activiteiten in huis.*
- *Aandachtspunt op het terrein van werk: Alle mensen met een uitkering komen in beeld voor een betaalde baan, totdat vast komt te staan dat er geen kans is op een betaalde baan. Daarbij telt niet langer het criterium wel/geen beperking. Die verandering van perspectief maakt dat het voor Wijk voor Wijk belangrijk wordt om een keuze te maken: wil ze wel of geen aanbieder worden van kortdurende leer-werk-trajecten richting een betaalde baan? En wil ze wel of geen werkgever worden van mensen die voorheen in zouden stromen op een participatieplek. Een werkgeverschap met een no-risk polis en maximaal 70% loonkostensubsidie.*
- *Aandachtspunt op het terrein van ondernemerschap: de grootste waarde van Wijk voor Wijk is dat ze de wijk met betrokkenheid schoonmaken. Ook hebben ze een hoge kwaliteitsstandaard als het gaat om de begeleiding van hun medewerkers en hun dienstverlening in de wijk. Maar voor een goed businessmodel zou het wellicht goed zijn om na te denken over meer opdrachten, meer wijken en schaalvergroting.*

45



Stappen naar meer impact

46

Uit de verslaglegging is op te maken dat de impact van Wijk voor Wijk - met een aantal aandachtspunten - al vrij aardig op orde is. Op dat punt zijn er geen grote problemen voor Wijk voor Wijk. Vooral kansen en mogelijkheden. De aandachtspunten zitten vooral op het terrein van organisatie, communicatie, instroom en financiën. De kansen liggen vooral op het terrein van 'inhoud': de zorginhoudelijke benadering van Wijk voor Wijk zouden we - met een beetje fantasie - kunnen zien als een 'moderne' benadering van gezondheid. Vanuit een hedendaagse visie op zorg en activering zouden we Wijk voor Wijk een voorloper kunnen noemen op het terrein van de nieuwe GGZ, de herstelbenadering en positieve gezondheid. Daarnaast is de nieuwe locatie een sterke verbetering die uitnodigt tot nadenken over nieuwe kansen en mogelijkheden.

Aandachtspunten

Financiën

De huidige begroting is een 'kostenbegroting' en nog geen 'productiebegroting'. Bij een kostenbegroting zijn de noodzakelijk geachte kosten voor de organisatie het vertrekpunt van het financiële model. Bij een productiebegroting zijn inkomsten leidend bij het bepalen van het kostenplaatje van de organisatie. De huidige beleidscontext vraagt om een betere afstemming tussen trajectprijzen, productie en kostenstructuur.

Organisatie

De huidige organisatiestructuur lijkt goed gefundeerd op de zorginhoudelijke benadering van Wijk voor Wijk (een platte organisatie met 'meewerkende coördinatoren') maar mist nog een goede invulling van de strategische en innovatieve taken die nodig zijn om de organisatie naar een volgende fase te brengen.

De schijnbare overmacht van de klassieke, grotere zorgorganisaties in Dordrecht is een aandachtspunt. Het lijkt te gaan

om organisaties die integraal werken, zoveel mogelijk binnen de muren van de eigen organisatie. Vanuit de positie van Wijk voor Wijk is dat een ongewenste situatie die vraagt om politieke beïnvloeding. Dat vraagt om een proactieve inzet van Wijk voor Wijk en andere sociaal ondernemers gericht op het slechten van die muren.

De intern gerichte organisatiestructuur van Wijk voor Wijk lijkt nog onvoldoende toegesneden op de externe opgaven die er liggen. Op dit moment vult een zo goed als vrijwillig bestuur feitelijk het gat in de organisatiestructuur op het terrein van strategisch en tactisch management. De directeur is vooral gericht op het organiseren van een kwalitatieve uitvoering (door mee te werken). De voorzitter van het bestuur vervult feitelijk een aantal taken die je normaliter toe zou rekenen aan de directie/het management. De vraag is of dat op de langere termijn houdbaar is? Dit vraagt nogal wat vrije tijd van bestuursleden die daarnaast ook hun geld moeten verdienen.

Instroom

Een goede instroom is de crux van een financieel gezonde organisatie - en zeker van Wijk voor Wijk. Toch is de instroom van Wijk voor Wijk nog te beperkt en onzeker. Dit vraagt om stappen op een hoger niveau dan (alleen) het uitvoerende niveau. Dat kan gaan van het maken van strategische afspraken met zorgpartners, die hun ondersteuningstrajecten (deels) beleggen bij Wijk voor Wijk, tot politieke beïnvloeding om het spel te veranderen.

Profilering

Hoewel de oude wijkaanpak niet meer bestaat lijkt er - zo blijkt uit discussies in de klankbord- en focusgroep - ruimte en behoefte te ontstaan aan een wijkactiviteitenaanpak. Onder andere gericht op grote thema's zoals de energietransitie. Dat biedt kansen voor Wijk voor Wijk.

Om die aandachtspunten op een bij Wijk voor Wijk passende wijze te kunnen oppakken, zou het volgende stappenplan van dienst kunnen zijn.

Stappen en activiteiten

Stap 1. de basis op orde

- Zo snel mogelijk van een subsidiebegroting naar een productiebegroting (om kosten in overeenstemming te brengen met (1) gemiddelde trajectprijs, (2) een reële inschatting van de opbrengst van opdrachten en (3) de welzijns- en wijk welzijnsprojecten die je wilt uitvoeren).
- Een beleid gericht op het verhogen en bestendigen van de instroom. Motto: instroom, instroom, instroom (met als financiële doelstelling: iets meer dan break-even).
- Het organiseren van noodzakelijke functies die passen bij de stappen die Wijk voor Wijk moet gaan nemen.
 - Het beleggen en financieren van strategische en tactische werkzaamheden om de organisatie verder te brengen;
 - Het overwegen van het organiseren van een flexibele ZZP schil gericht op welzijns- en wijkprojecten.
- Het continueren van de extra inzet op PR en communicatie in de wijk (doel: wijkbewoners informeren over de activiteiten en mogelijkheden).
- Het verstevigen van de strategische communicatie in de vorm van belangenbehartiging en politieke beïnvloeding van Wijk voor Wijk (doel: het moet organisaties en beleidsmakers duidelijk worden dat Wijk voor Wijk iets gaan veranderen in Dordt - m.n. in de organisatie van zorg, werk, welzijn en wijkgericht werken).

Stap 2. het ondernemerschap versterkt

- Het doorzetten van de reeds ingezette strategie gericht op een keten van sociaal ondernemers (verkenning van mogelijkheden op het terrein van gezamenlijke belangenbehartiging, opdrachtverwerving en kwaliteitsontwikkeling).
- Een stevig project neerzetten met de corporaties gericht

op de energietransitie - op basis van een programma waarin meerdere deelprojecten georganiseerd kunnen worden (leuke en haalbare activiteiten binnen het bredere programma, waarvoor je steeds kleine bedragen probeert binnen te halen bij fondsen).

- Samenwerking met een welzijnsorganisatie en/of sociaal ondernemers om een programma neer te zetten zoals Lief & Leed in Rotterdam (dat ook weer kansen biedt op leuke en haalbare activiteiten waarvoor je kleine bijdragen kunt aanvragen).
- Versteving van de strategische positie op weg naar nieuwe aanbesteding(en) - bv. door strategische allianties aan te gaan met een zorgaanbieder en corporaties (Nb. In feite is dat een aanpak die erop gericht is om de oude wijkaanpak te actualiseren - om vanuit die positie nieuwe grote dingen voor de wijk te doen)

Stap 3. bekend van de wijkactiviteitenaanpak

- Wijk voor Wijk lokaal (en daarbuiten) framen als uitvinder van 'de wijkactiviteitenaanpak': in de wijk, met de wijk, voor de wijk.
- Wijk voor Wijk organiseren als een sociale onderneming met drie pijlers: maatschappelijke dagbesteding (gericht op sociale en andere participatie vanuit de Wmo), maatschappelijke dienstverlening (gericht op zelfredzaamheid en participatie vanuit Wmo, werk & inkomen, etc.) en maatschappelijke projecten (bv. gericht op duurzaamheid, lief en leed, etc.).
- Wijk voor Wijk in samenwerking met een stevige partner in de wereld van zorg en/of wonen uitbreiden naar een volgende wijk (noot: op dit moment is de organisatie te klein om de benodigde extra investeringen te kunnen doen die nodig zijn om de volgende stap van de organisatie te maken).

47

Een aantal lessen

AL TIJDENS HET ONDERZOEK ZIJN ER STAPPEN GEZET OP WEG NAAR EEN DUURZAAM SOCIAAL ONDERNEMERSCHAP. WELKE STAPPEN ZIJN ER AL GENOMEN?

48

De ingezette 'interventies' van Wijk voor Wijk lagen onder andere op het terrein van:

- *Inhoud (een onderscheidend kenmerk van Wijk voor Wijk bleek dat ze zoveel mogelijk 'consumer run' is, ofwel: zoveel mogelijk met medewerkers aan het roer met professionals in een ondersteunende, activerende en mogelijk makende rol);*
- *Positionering (het besef dat de organisatie meer is dan een leerwerkbedrijf heeft geleid tot een verbreding van de propositie van Wijk voor Wijk – o.a. rondom het bevorderen van samenhang en leefbaarheid in de wijk).*
- *Samenwerking (de vorming van een lokale keten van sociaal ondernemers rondom participatie van kwetsbare groepen);*
- *Communicatie (het besef dat één van de unieke proposities van Wijk voor Wijk is dat ze in de wijk, met de wijk en voor de wijk werkt, heeft intern geleid tot een discussie waaruit een nieuwe pay off is voortgekomen: 'Met elkaar voor de wijk').*

Wat hebben de onderzochten ervan geleerd? Veel, denk ik. Niet zozeer over de eigen impact (daar was al een vrij goed zicht op). Wel van de discussies over strategische- en organisatievraagstukken en gesprekken met stakeholders.

Eerste les: samen staan we sterker

Het leergedeelte van het onderzoek kreeg onder andere vorm via reflectie op het handelen van de organisatie. Dat gebeurde in de projectgroep, klankbordgroep en focusgroep. In dat kader heeft de uitnodiging om opdrachtgevers en partners te betrekken bij dit onderzoek goed uitgekapt. Dit rapport is om die reden een verslag geworden van een gezamenlijke zoektocht naar de impact die Wijk voor Wijk met haar medewerkers en partners in de wijk creëert op het terrein van zelfredzaamheid, samenredzaamheid, participatie en leefbaarheid. Aan de ene kant het verslag van een onderzoeker waarin de belangrijkste bevindingen, bouwstenen en conclusies worden gedeeld. Aan de andere kant het verslag van een gezamenlijke zoektocht van Wijk voor

Wijk met belangrijkste stakeholders, waarbij het van en met elkaar leren voorop stond. Een gedurfde stap van Wijk voor Wijk met hopelijk mooie uitkomsten.

Tweede les: soms een andere bril opzetten

Zoals eerder gezegd, Wijk voor Wijk had al een vrij goed beeld van haar impact. Toch is daar een element aan toegevoegd. Uit het onderzoek is gebleken dat de ervaren impact bij buitenstaanders voor een belangrijk deel afhankelijk is van hun manier van kijken. Kijken we vanuit de bril van de grootschalige wijkaanpak, dan zien we een relatief kleine organisatie die nooit in z'n eentje zulke grote doelstellingen kan realiseren (denk aan: een schone en leefbare wijk). Kijken we vanuit de bril van een eigen, meer kleinschalige wijkactiviteitsaanpak, dan zien we een organisatie die veel betekent voor direct betrokkenen. Zowel aan de medewerkerskant als aan de opdrachtgeverskant. Dat is een belangrijke les voor de externe profilering van de organisatie. Uit het onderzoek is verder gebleken, dat het managen van verwachtingen over de impact van haar activiteiten voor Wijk voor Wijk nog een aandachtspunt is. Als voorbeeld: al snel in het onderzoek werd duidelijk dat het profiel leerwerkbedrijf de lading van het werk van Wijk voor Wijk onvoldoende dekt. Daarnaast wekt het (mogelijk) verkeerde verwachtingen bij mogelijke opdrachtgevers (is dit een bedrijf dat mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt via lerend werken of werkend leren in een aantal stappen begeleidt naar een betaalde baan op de arbeidsmarkt?). Mirjam Karsten, de voorzitter van het bestuur van Wijk voor Wijk zegt daarover: "Bij Wijk voor Wijk zijn we geen instroom-doorstroom-uitstroomhuis voor 'high potentials' op de reïntegratiemarkt. Of voor werkzoekenden die via een traject bij Wijk voor Wijk in no-time een betaalde baan gaan vinden. Dat is niet waar we mee bezig zijn en dat past ook niet bij onze doelgroep. Wij doen het goed als we mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam op een hoger niveau van zelfredzaamheid en participatie kunnen brengen. Door

het bieden van een gastvrije werkplek, waardevolle werkzaamheden en basale ondersteuning lukt het om het bij ons bereikte niveau van zelfredzaamheid en participatie lang vast te houden. In de praktijk komt dat er regelmatig op neer dat we medewerkers helpen om de bekende tegenvallers in het leven te overwinnen zónder uit het project te vallen. En dat is vaak geen kleine prestatie. Tegelijkertijd doen we natuurlijk allerlei goede dingen voor de wijk op het terrein van samenredzaamheid en leefbaarheid. Dat zijn activiteiten waar de wijkbewoners ons het meeste van kennen." Een belangrijke les is dat PR en communicatie op twee niveaus vraagt om continue aandacht: het niveau van wijkbewoners en het niveau van gemeente en wijkorganisaties.

Derde les: één euro investeren in Wijk voor Wijk heeft impact op meerdere terreinen

Wijk voor Wijk is één van de kleinschalige projecten waar mensen die op de arbeidsmarkt buiten de boot vallen nuttige klussen voor de samenleving kunnen doen. Ze doen milieubeheer in de wijk en kleine klusjes voor particulieren. Eén euro investeren in de zelfredzaamheid en participatie van medewerkers bij Wijk voor Wijk, creëert op allerlei manieren waarde voor de wijk. Onder andere op het terrein van welzijn, buitenruimte en wijkontwikkeling. Andersom creëert iedere opdracht waarde voor kwetsbare (wijk)bewoners. Onder andere op het terrein van gezondheid, armoede, eenzaamheid, arbeidsvaardigheden en uitsluiting. De organisatie reduceren tot één product of dienst doet de impact van haar werk tekort.

Vierde les: participatie-politiek vraagt om belangenbehartiging

Eén van de bevindingen uit het onderzoek is dat er in de Dordtse politiek verschillend wordt gedacht over 'werk' voor mensen met een lage loonwaarde. In de Drechtsteden staat het beleid om mensen met een loonwaarde van onder de

49

50% niet naar betaald werk toe te leiden maar naar participatiebaan onder druk. Een participatieplek is te vergelijken met een vrijwilligersplek. In een gesprek met Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) wordt het idee geuit dat ook een stichting als Wijk voor Wijk mensen met een lage loonwaarde (voor een bepaald percentage) in dienst zouden moeten nemen. Zo ontvangen mensen salaris in plaats van een uitkering en wordt gepoogd ze in de tussentijd te bemiddelen naar werk buiten deze stichting. Uit het onderzoek bij Wijk voor Wijk is gebleken dat de uitstroom-potentie van het grootste deel van de doelgroep (ca 90%) beperkt is. Wijk voor Wijk heeft een doelgroep die ondersteuning nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te functioneren in het dagelijks leven en ondersteuning nodig heeft om maatschappelijk nuttig werk te verrichten. Duidelijk is dat de inkomsten uit dienstverlening te gering zijn om de huidige medewerkers in dienst te nemen. Eén van de lessen uit de periode van het onderzoek is dat het nodig is om de belangen van de huidige groep te blijven behartigen. Samenwerking met collega sociaal ondernemers in Drechtsteden, die ruimte bieden voor participatiebanen, kan daarbij goed kan helpen.

Vijfde les: meer omzet uit impact halen

Wijk voor Wijk is in de loop der jaren een sociaal ondernemer geworden. Bij sociaal ondernemen is geld verdienen niet het hoofddoel om je missies en doelen te bereiken. De maatschappelijke en sociale impact staat er voorop. Om de volgende stap in haar ontwikkeling te kunnen maken (gedacht wordt aan uitbreiding van de formatie en uitbreiding met een locatie) vanuit een gezonde financiële huishouding te kunnen maken is Wijk voor Wijk op zoek naar optimalisering van de instroom van Wmo- en andere trajecten (1e doelstelling) en fondsen om kansrijke wijkprojecten op het terrein van samenredzaamheid, leefbaarheid én duurzaamheid te kunnen ontwikkelen en uitvoeren (2e doelstelling). De wijkactiviteitsaanpak is op verschillende manieren meervoudig: begeleiding wordt er gecombineerd met dienstverle-

ning; in de wijk, met de wijk, voor de wijk; en het werk heeft effect op meerdere beleidsterreinen, waaronder zorg, werk, welzijn en wonen. Voor een gezonde, duurzame bedrijfsvoering zou het wenselijk zijn dat de kleinschalige wijkactiviteitenaanpak door gemeente en fondsen wordt erkend als een werkzame 'impactgerichte' aanpak met een daarbij passende financiering. Als handvat lijkt de verhouding 1/3e wijkactiviteitenaanpak, 1/3e begeleiding en 1/3e dienstverlening een goed startpunt om in gesprek te gaan met (potentiële) financiers.

De centrale vraag in dit onderzoek was: Wat is de impact van Wijk voor Wijk? Met als deelvragen: Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor haar medewerkers? En: Welke impact creëert Wijk voor Wijk voor de wijk?

Uit het onderzoek is gebleken dat Wijk voor Wijk op kleine schaal een meer dan gemiddelde impact heeft op de zelfredzaamheid en participatie van haar medewerkers. Naast vrijwilligers uit de wijk zijn dat mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en een ondersteuningsvraag.

Uit het onderzoek is verder gebleken dat haar activiteiten in de wijk goed worden ontvangen, maar dat de impact van



ACTIEONDERZOEK DOEN IS SPANNEND. HET IS EEN ONDERZOEKSMETHODE DIE IS ONTSTAAN UIT DE WENS NAAR DIENSTBAAR ONDERZOEK VOOR MAATSCHAPPIJ EN BEROEPSPRAKTIJK. EEN VORM VAN ONDERZOEK WAARBIJ HET GAAT OM DE PARTICIPATIEVE CREATIE VAN KENNIS ÉN ACTIE.

haar activiteiten zich (vooralsnog) lijkt te beperken tot een beperkte groep van opdrachtgevers en direct betrokkenen.

In het algemeen kan worden gesteld dat de impact van Wijk voor Wijk sterk samenhangt met de schaal waarop ze actief is. Waar ze in de begintijd van de organisatie als onderdeel van een brede wijkaanpak kon bijdragen aan 'de wijk als geheel', blijft haar impact de laatste jaren beperkt tot medewerkers, opdrachtgevers en direct betrokkenen bij zelf georganiseerde wijkactiviteiten.

Om de impact voor de wijk te laten groeien, verdient het aanbeveling om nieuwe coalities te organiseren rondom actuele vraagstukken. Bijvoorbeeld rondom diversiteit en samenhang in de wijk (in samenwerking met wijkgerichte maatschappelijke organisaties en -initiatieven) of het op wijkniveau bijdragen aan de energietransitie (in samenwerking met overheden, corporaties, sociaal ondernemers, etc.).

Echter, wie met een cijfermatige bril naar Crabbefhof en Wielwijk kijkt, die ziet ook een andere werkelijkheid. Het aandeel mensen in Dordt-West²¹ dat zelfredzaam is (82%) – lees: het gevoel het eigen leven in de hand te hebben – is nog steeds lager dan het Dordtse gemiddelde (88%). Daarnaast zien we dat het aantal uitkeringen in Crabbefhof tussen 2009 en 2017 met 3,7% is gestegen tot 12,6% van de beroepsbevolking. Ook hebben de wijken Crabbefhof en Wielwijk nog steeds de laagste leefbaarheidscijfers van Dordrecht. Daartegenover staat gelukkig ook een positieve ontwikkeling. Het aantal mensen in Crabbefhof dat actief in de eigen buurt is, is gestegen van 5% in 2009 tot 10% in 2017. Dat biedt hoop voor de komende jaren!

Actieonderzoek²² doen is spannend. Het is een onderzoeksmethode die is ontstaan uit de wens naar dienstbaar onderzoek voor maatschappij en beroepspraktijk. Een vorm van onderzoek waarbij het gaat om de participatieve creatie van kennis én actie. In participatief actieonderzoek werken de

deelnemers (de onderzochten) en de onderzoeker samen aan het onderzoek, waarbij ze zich tot elkaar verhouden als subject-subject. Deelnemers worden uitgenodigd om als medeonderzoekers te participeren in het onderzoek. Deze manier van omgang met en het macht toekennen aan deelnemers maakt actieonderzoek tot participatief actieonderzoek. Een mooie uitdaging die met veel enthousiasme is opgepakt door Wijk voor Wijk.

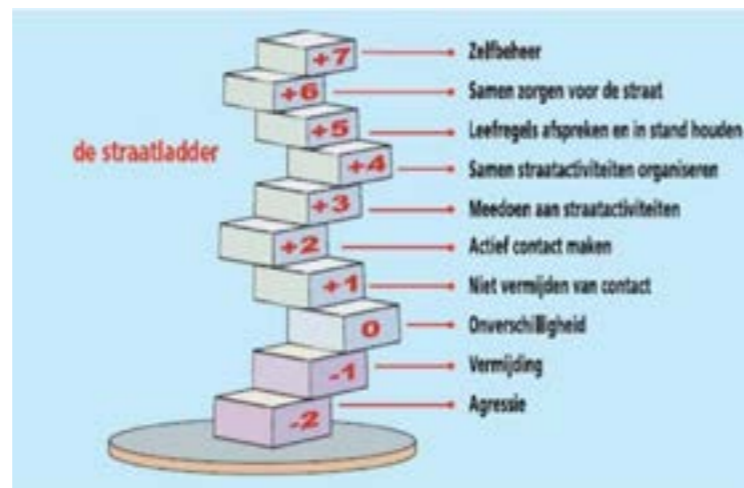
Onderzoek (laten) doen naar je organisatie vraagt om lef. Immers, de resultaten kunnen positief of negatief uitpakken. Wijk voor Wijk heeft dat aangedurfd. In dit onderzoek zijn we zelfs nog een stapje verder gegaan. Ook bij het bespreken van de voorlopige bevindingen zijn – o.a. via een klankbordgroep en een focusgroep – externen betrokken. Die open en participatieve aanpak is ook achteraf gezien, een goede keuze geweest. Niet alleen is er tijdens het onderzoek al veel betrokkenheid gecreëerd onder mensen en organisaties die iets voor Wijk voor Wijk kunnen betekenen. Ook zijn er tijdens de looptijd van het onderzoek door de organisatie al flink wat stappen gemaakt. Zo is er een aanvang gemaakt met ketenvorming van een aantal verwante sociaal ondernemers. Ook zijn er 'No Label' middelen beschikbaar gekomen en wordt er flink gewerkt aan vergroting van de zichtbaarheid van de organisatie.

Als onderzoeker heb ik gezien dat Wijk voor Wijk de opbrengsten van het impactonderzoek met een open blik heeft bekeken, gewaardeerd en vertaald. Wat pleit voor de organisatie is dat ze opdrachtgevers en collega-organisaties zonder restricties vooraf heeft laten meekijken met de opbrengsten van alle fasen van het onderzoek. Met dit onderzoek heeft Wijk voor Wijk blijk gegeven van een hoog kwaliteitsbesef waar het gaat om medezeggenschap, klantgerichtheid en kwaliteit. Dat belooft veel voor de toekomst!

*Erik Sterk
Buro Erik Sterk/De Veldwerkers
26 februari 2020*

Lijst van gesprekspartners in het onderzoek:

- *Diepte-interviews met Mirjam Karsten, Hugo Wemmers en Barbara Saarloos van Wijk voor Wijk.*
- *Achtergrondinterviews met Mariska Wagner (DURF), Nelleke Nuijten (Sociaal Wijkteam Wielwijk), Lenne van de Merwe (Sociale Dienst Drechtsteden).*
- *Straat-, klant- en medewerker interviews uitgevoerd door Marion Hennink.*
- *Leden projectgroep: Erik Sterk (Buro Erik Sterk/De Veldwerkers), Mirjam Karsten, Falco Ballas, Hugo Wemmers, Barbara Saarloos, Esther van Beelen (Wijk voor Wijk).*
- *Leden klankbordgroep: Koos Bakker (Lions Dordrecht Host), Rob van Ballegooijen (Woonbron), Diana Henneken (Vrijwilligershuis Drechtsteden), Saskia Hooijmaaijers (gemeente Dordrecht), Marianne Levering (Trivire), Daniëlle Rap en Margriet van Diggelen (VSBfonds), Ifor Schrauwen (Het Vogelnest), Mariëtte Teunissen (Zorgbelang Zuid Holland).*
- *Deelnemers focusgroep: Femke Spruit (Stichting Helpende Handen), Esther van Beelen (bestuur Wijk voor Wijk), Diana Henneken (Wijk voor Wijk en voorheen Vrijwilligershuis), Falco Ballas (bestuur Wijk voor Wijk), Mirjam Karsten (bestuur Wijk voor Wijk), Maaïke de Ruiters (Trivire), Rob van Ballegooijen (Woonbron), Koos Bakker (Lions Host Dordrecht), Hugo Wemmers (beroepskracht Wijk voor Wijk), Barbara Saarloos (beroepskracht Wijk voor Wijk), Remco de Rijk (Reclassering), Riet Duijkers (de Buitenwacht), Jan-Dirk Costeris (DURF), Saskia Hooijmaaijers (gemeente Dordrecht), Marion Hennink (notulen).*



De Rotterdamse Straatladder zoals die gebruikt is in het project *Mensen Maken de Stad*:²⁵

Bijlage 1. Onderzoeksinstrumenten

De **Zelfredzaamheid-Matrix** (ZRM) toetst de zelfredzaamheid op de leefgebieden inkomen, werk & opleiding, tijdsbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, middelengebruik, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Per

leefgebied is aangegeven welke feitelijke omstandigheden bij welk niveau van zelfredzaamheid horen.²³

De **Participatieladder**²⁴ helpt om zicht te krijgen op de stappen in de ontwikkeling op het terrein van werken en leren. Participeren is voor iedereen anders. Voor de een is het een grote stap om mee te doen aan een activiteit in een wijkcentrum. Iemand anders is misschien klaar voor vrijwilligerswerk of een betaalde baan. Dankzij de participatieladder kan iedereen zijn eigen niveau en zijn persoonlijke ontwikkeling zichtbaar maken en vormgeven. De landelijk bekende participatieladder bestaat uit zes verschillende treden: van sociaal naar werkend zonder ondersteuning. Elke trede is gekoppeld aan een werkniveau.

De zes niveaus van participatie:

- **Trede 1: Geïsoleerd.**
Geen contact buitenshuis behalve functionele contacten zoals een bezoek aan de huisarts of fysiotherapeut.
- **Trede 2: Sociale contacten, gericht op ontmoeten.**
Wekelijks contact met anderen buitenshuis zoals het deelnemen aan een koffieochtend of het volgen van cursussen/taallesen.
- **Trede 3: Deelname aan activiteiten, gericht op het leveren van een bijdrage.**
Deelname aan activiteiten met uitvoering van taken met een lage werkdruk en met weinig eigen verantwoordelijkheid en/of zelfstandigheid.
- **Trede 4: Onbetaald werk, gericht op werk.**
Voert zelfstandig taken uit en/of draagt verantwoordelijkheden en/of opbrengst heeft economische waarde; en/of volgt een beroepsopleiding.
- **Trede 5: Betaald werk met ondersteuning.**
Betaald werk met aanvullende uitkering en/of instrumenten UWV of Werk&Inkomen (gemeente) en/of in combinatie met het volgen van een beroepsopleiding.
- **Trede 6: Betaald werk.**
Betaald werk zonder aanvulling.

De **Leefbaarometer** is een instrument dat in 2008 in opdracht van het toenmalige Ministerie van VROM, directie Wonen, Wijken en Integratie (inmiddels BZK) is ontwikkeld door RIGO en Atlas voor gemeenten.

De Leefbaarometer 2.0 is samengesteld uit circa honderd indicatoren. Die honderd indicatoren zijn onderverdeeld in vijf dimensies:

1. Woningen
2. Bewoners
3. Voorzieningen
4. Veiligheid
5. Fysieke omgeving

De Leefbaarometer geeft een inschatting van de leefbaarheid zoals bewoners die ervaren. Het instrument doet dat op basis van allerlei kenmerken van gebieden – zoals criminaliteit en overlast, voorzieningen, woningvoorraad en bevolkingssamenstelling. De kenmerken van gebieden die in de Leefbaarometer zijn opgenomen, zijn niet door de onderzoekers of beleidsmakers uitgekozen. Ze staan in de Leefbaarometer omdat ze verklarend zijn voor verschillen in oordelen die mensen hebben over hun woonomgeving en wat ze ervoor over hebben om daar te wonen.

Bijlage 2. De wijk(activiteiten)aanpak in perspectief

Platform 31 presenteert op zijn website (www.platform31.nl/wijkengids/2-de-wijkaanpak-door-de-jaren-heen) een historisch overzicht van de wijkaanpak. Een overzicht dat van pas kan komen om iets te zeggen over de huidige betekenis van de activiteiten van Wijk voor Wijk.

De start van de wijkenaanpak vond plaats in 2007.

Wijkgericht werken kent zijn oorsprong in de jaren 70. Vanaf die periode werd in een aantal gemeenten op deze manier gewerkt. Landelijk is het in 2003 op de kaart gezet met het 56-wijkenbeleid van voormalig minister Kamp. In 2007 kreeg het een flinke impuls door de 40-wijkenaanpak van minister Vogelaar. Er werd toen gestart met 40 aandachtswijken. In 2009 en 2010 kreeg een geselecteerd aantal gemeenten met vergelijkbare problemen (40+wijken) extra geld om de wijk te verbeteren.

Het rijksbeleid heeft steeds nieuwe impulsen gegeven aan een wijkgerichte aanpak. Prangende maatschappelijke vraagstukken vormen een rode draad, in elke periode weer anders van aard en urgentie. Een paar fases, stadia of ontwikkelingslijnen worden hieronder kort beschreven. Achtereenvolgens de tijd van krotopruijing, de stadsvernieuwing, die werd opgevolgd door de periode van de probleemcumulatiegebieden, het grote steden beleid, de fysieke herstructurering met behulp van ISV-gelden tot de periode van nu, de aandachtswijken.

Krotopruijing

Net na de Tweede Wereldoorlog is het beleid in de steden vooral gericht op sanering, krotopruijing en reconstructie. Overall worden 'krotten' in oude wijken gesloopt om plaats te maken voor veelal economische functies (reconstructie), zoals grootschalige kantoorpanden, moderne winkelboulevards, verkeersdoorbraken en parkeergarages. Belangrijk motief is de drang om de binnensteden tot een economisch centrum te ontwikkelen.

Stadsvernieuwing

In de stadsvernieuwing vanaf eind jaren zestig komt de woningvoorraad voorop te staan. Kleinschaligheid, wonen en een zo gering mogelijke versterking van de bestaande sociale en stedenbouwkundige structuur krijgen weer prioriteit boven de economische functie en bereikbaarheid van de stad. Het beleid verschuift zo van sloopt en reconstructie naar het 'Bouwen voor de buurt'. Voornaamste doel hiervan is het aanpakken van de grote kwaliteitsachterstand in de verkrotte vooroorlogse wijken. De fysieke aanpak plaatst men daarbij in een sociale context. Met de renovatie en nieuwbouw wordt aangesloten op de aanwezige bebouwing, sociale structuren en zittende bewoners.

Sociale vernieuwing

Begin jaren tachtig groeit in Nederland de kritiek op de stadsvernieuwing. De kritiek is met name gericht op het te fysieke karakter van het stadsvernieuwingsbeleid. De technische kwaliteitsachterstanden in de voor- en naoorlogse woningvoorraad worden wel weggewerkt, maar niet de sociaaleconomische problemen. Problemen zoals werkloosheid, schoolverzuim, vandalisme, criminaliteit en spanningen tussen groepen blijven bestaan. In de tweede helft van de jaren tachtig start daarom het beleid voor Probleemcumulatiegebieden (PCG-beleid). Inzet van dit beleid is door middel van gebiedsgericht beleid en sociaaleconomische maatregelen de sociale achterstanden in steden te verminderen of op te heffen. In de jaren negentig wordt dit beleid verder uitgewerkt tot wat wordt genoemd de sociale vernieuwing. De nadruk ligt hierin op het wegscholen van mensen uit de werkloosheid, versterken van de sociale cohesie en tegengaan van verloedering en vervuiling van de woonomgeving door de bewoners meer bij de buurt te betrekken.

Grotestedenbeleid

In 1994 ontstaat het grotestedenbeleid. Dit is onderverdeeld in een fysieke, sociale en economische pijler waarbij de verbinding tussen en de onderlinge versterking van deze pijlers weer centraal stond. Het integraal werken komt voor het eerst volop in de schijnwerpers te staan. Deze integrale aanpak komt tot uiting in het bundelen van verschillende rijkssubsidies tot één integrale doeluitkering. Dit moet een samenhangend beleid mogelijk maken. De focus van het grotestedenbeleid lijkt te verschuiven naar het niveau van de stad, maar in de praktijk blijft de aanpak van de sociale achterstanden en de leefbaarheid en veiligheid in stedelijke aandachtswijken een belangrijke pijler van het beleid. Met name in de laatste GSB-periode wordt de wijkgerichte aanpak steeds dominanter. In de GSB-periode is vanuit verschillende

departementen een impuls gegeven aan wijkgericht beleid: bijvoorbeeld de 56-wijkenaanpak (VROM), Justitie-In-De-Buurt (Openbaar Ministerie) en Onze-Buurt-Aan-Zet (BZK).

Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing

Wanneer in 1997 de Nota Stedelijke Vernieuwing verschijnt, verschuift de nadruk in de aanpak van achterstandswijken naar differentiatie van de woningvoorraad en bevolking. Doelstelling is om door middel van sloop en nieuwbouw verpaupering en ruimtelijke segregatie tegen te gaan en te komen tot gemengde wijken. De geografische aandacht verplaatst zich van de binnenstadswijken naar de vroeg-naoorlogse woonwijken met voornamelijk galerijflats en portiekwoningen. Het Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing (ISV) maakte onderdeel uit van het Grote Stedenbeleid. Het ISV was gericht op het verbeteren van de fysieke (en sociale) leefomgeving en het binden van de midden- en hogere inkomens aan de stad.

Nieuwe coalities voor de wijk

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) bracht in 2005 het rapport Vertrouwen in de Buurt uit. In dit rapport constateert de WRR dat de sociale cohesie afbrokkelt en dat dat nadelige gevolgen heeft zoals anonimiteit, vervreemding, onveiligheid, criminaliteit en afnemend welzijn. De WRR bepleit dat in de hot spots van onze grote steden, vaak in achterstandsbuurten, sprake moet zijn van een sterke overheid en krachtige sociale spelers, die van bovenaf beleid opleggen en dat met strakke hand uitvoeren, genoemd Sociale Herovering. In 2006 wordt 'Sociale herovering' geformuleerd als doel van het programma Nieuwe coalities voor de wijk dat door de ministers Kamp, Pechtold en Nicolaï voor dertien wijken is opgestart. "We zijn de wijken en de bewoners die binnen dit programma benoemd zijn een beetje kwijtgeraakt de laatste decennia. We hebben (te) weinig aandacht en middelen besteed aan het 'erbij' houden van betreffende wijken en moeten nu aan de slag om de opgelopen achterstand in te halen. Achterstand, dat wel, maar zeker niet onoverbrugbaar en een van de belangrijke boodschappen is dan ook dat we nu de gelegenheid krijgen en nemen om te gaan voor onze wijken. Met als kenmerk: met en voor de bewoners, maar de gemeente heeft de regie!".

Ongeveer tegelijkertijd verscheen het advies Stad en stijging; sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing van de VROM-raad. Met dit advies haakt de raad aan bij de opgave rondom het verbinden van de sociale en fysieke pijler en maakt duidelijk dat fysieke investeringen en maatregelen op het gebied van sociale samenhang en leefbaarheid niet voldoende zijn. Een werkelijk effectieve stedelijke

herstructurering vereist naar het oordeel van de raad ook een structurele verbetering van de individuele levenskansen van stadbewoners. Stedelijke vernieuwing moet bijdragen aan sociale stijging, waardoor stadsbewoners kunnen stijgen op de sociale ladder. Die stijging kan op allerlei manieren gestalte krijgen, via werk en scholing. Maar ook door verbetering van de woonsituatie, maatschappelijke participatie in verenigingsleven of vrijwilligerswerk, of via zinvolle vrijetijdsbesteding en verbetering van de gezondheid. Uitgangspunt daarbij vormen de ambities en mogelijkheden van individuele bewoners. Het is aan het lokaal bestuur en zijn beleidspartners om in aansluiting op deze individuele ambities en competenties, te stimuleren, ruimte te scheppen en ondersteuning te bieden.

Aandachtswijken (40 en 40+)

In maart 2007 selecteert minister Vogelaar veertig wijken in achttien gemeenten die met voorrang aangepakt zullen worden. Kort daarna publiceert zij het Actieplan Krachtwijken, dat erop is gericht in een periode van acht tot tien jaar van probleemwijken weer vitale, woon- werk- en leefomgevingen te maken. Voor de periode 2008-2011 is € 300 miljoen beschikbaar voor de wijkaanpak door het Rijk. Daarnaast investeerden de woningcorporaties in deze periode eveneens additioneel 250 miljoen per jaar in de wijken. Ook de 40+ wijken kregen financiële ondersteuning op de lokale wijkproblematiek op te lossen. Belangrijk om te vermelden is dat ongeveer een kwart van de beschikbare middelen werd geoormerkt als 'bewonersbudgetten': gelden die nadrukkelijk worden ingezet om initiatieven van bewoners te faciliteren. In 2011 geeft minister Donner in een brief over de toekomst van de Wijkenaanpak aan de aanpak te verbreden en verantwoordelijkheden dichterbij de burger te leggen. De minister noemt het stimuleren van leefbaarheid in steden, dorpen en krimpregio's als speerpunt; net als het benutten van de eigen kracht van bewoners. De (financiële) verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid in steden en dorpen ligt bij lokale partijen.

Afsluitend

De rol van het Rijk om gebieden met prangende maatschappelijke problemen te verbeteren is door de jaren heen veranderd. Van directe beleidssturing, naar financieel aanjagen, naar ondersteuning door kennis en kunde. Naast de normale relatie tussen rijk en steden is een partnerschap van multi-level governance ontstaan waarbij op meerdere beleidsniveaus sprake is van een collectieve verantwoordelijkheid. De steden gaan uiteraard zelf over hun eigen beleid. Duidelijk is dat de nadruk de komende jaren komt te liggen bij samenwerkende lokale coalities. Het Rijk heeft een belangrijke

impuls gegeven aan deze samenwerking op wijkniveau, met name tussen gemeente, woningcorporaties en bewoners. Ook private partijen nemen een rol, zoals zorgverzekeraars en goede doelen organisaties. Het belangrijkste is dat deze ontwikkelingen de samenwerking tussen lokale overheden, woningcorporaties, ondernemers en bewoners in veel steden flink hebben verstevigd.

Wat betekent dit voor Wijk voor Wijk? Steden en wijken staan ook in de komende jaren voor belangrijke opgaven op onder andere het gebied van zorg, welzijn, werk, diversiteit, armoede, duurzaamheid, veiligheid en leefbaarheid. Deze complexe en taaie vraagstukken kunnen veelal niet door één of twee partijen van bovenaf worden opgelost. Ze vragen om een nieuwe aanpak met een grotere rol voor direct betrokkenen. Op steeds meer plekken in Nederland zien we dan ook dat groepen van diverse personen en organisaties met elkaar werken aan creatieve oplossingen voor vraagstukken op individueel, buurt- of wijkniveau. Zij bundelen hun krachten in nieuwe samenwerkingsverbanden om zo lokaal het verschil te maken²⁶. Een kans voor Wijk voor Wijk?

Bijlage 3: Aandachtspunten en adviezen van stakeholders

In het kader van het impactonderzoek is een survey uitgezet onder stakeholders om aandachtspunten en adviezen te verzamelen. Uit de survey komt het beeld naar voren van een betrokken organisatie, met – wederom – een hoge klanttevredenheid (75%). Op vragen naar het huidige en gewenste profiel van Wijk voor Wijk komt echter een gemengd beeld naar voren. De meesten kennen Wijk voor Wijk als een warme organisatie die kwetsbare wijkbewoners ondersteunt en bijdraagt aan het schoon, heel en veilig houden van de wijk. Maar als gevraagd wordt naar de thema's waarop Wijk voor Wijk zich meer zou moeten profileren wordt het meest verwezen naar participatie en samenredzaamheid (in gelijke mate) en het minst naar leefbaarheid en zelfredzaamheid. Anderzijds kan ook geconcludeerd worden dat de respondenten Wijk voor Wijk zien als een geïntegreerde wijkaanpak van kwetsbare wijkbewoners en een kwetsbare wijk. Dat blijkt onder andere uit de voorkeur voor de volgende onder-titel van Wijk voor Wijk: 'Werken aan jezelf en de wijk'. Enkele bevindingen uit de survey:

Periode: oktober 2019. Respondenten: 24 (54% als netwerkpartner; 12% als opdrachtgever; 12% uit de wijk; 4% als werkgever; rest: anders)

Aan welk ideaal draagt Wijk voor Wijk volgens u het meest bij?

1 Een schone wijk (hoogste score)

- 2 Een leefbare wijk
- 3 Een zorgzame wijk
- 4 Een inclusieve wijk
- 5 Een gezellige wijk
- 6 Een groene wijk
- 7 Een veilige wijk

Als u bekend bent met onze dienstverlening: hoe beoordeelt u de kwaliteit van onze diensten?

- Uitstekend/goed: 75%
 - Gemiddeld: 17 %
- Niet bekend met dienstverlening: 8 %

Aan welke diensten heeft de wijk volgens u de meeste behoefte?

- 1 Het schoon, heel en veilig maken van de wijk (hoogste score)
- 2 Ondersteuning van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
- 3 Praktische klussen voor particulieren met een kleine beurs (zoals tuinonderhoud, klussen in huis)
- 4 Zorgen dat burens meer naar elkaar om gaan zien

Wat zijn volgens u de sterke punten van Wijk voor Wijk?

Genoemde punten op het terrein van participatie en educatie:

- ze bieden mogelijkheden om iedereen mee te laten doen
- ze bieden wijkbewoners mogelijkheden om te participeren in de wijk
- ze ondersteunen de kwetsbare wijkbewoners bij het uitvoeren van wijkwerkzaamheden

Genoemde punten op het terrein van zorg en welzijn:

- ze staan en werken midden in de wijk
- ze werken met en voor de wijk
- ze zijn de ogen en oren van de wijk (opmerking: daar zou meer mee gedaan kunnen worden, bijvoorbeeld in samenwerking met het wijkteam)
- ze werken samen met bewoners en andere organisaties in de wijk
- ze zijn een plek en initiatief zijn voor iedereen uit de wijk
- ze zorgen ervoor dat burens meer naar elkaar omzien
- ze organiseren programma's om kinderen bewust te maken van de natuur, het schoon houden de wijk en het milieu.

Genoemde punten op het terrein van dienstverlening:

- ze zijn sterk in het directe en persoonlijke contact
- ze zijn zorgzaam en professioneel
- ze houden de wijk schoon
- ze zijn betrokken bij hun medewerkers
- ze zijn bekend in de wijk
- ze zijn betrokken de wijk (opmerking: het is eigen, het is hun

eigen woon en werk omgeving)

Genoemde punten op het terrein van sociaal ondernemerschap:

- ze zorgen dat het mes aan twee kanten snijdt: enerzijds voor acceptatie en het wegpoetsen van stigma's van mensen met o.a. psychische problemen, anderzijds door (in opdracht van anderen) schoon, heel en veilig een belangrijk thema te maken. Waarbij overigens het 'klussen' voor mensen met een kleine portemonnee ook heel waardevol is.
- de gecombineerde meerwaarde van de pijlers in de maatschappij; mensen meedoen, taken in de wijk, betere leefbaarheid algemeen.

Wat zijn volgens u minder sterke punten van Wijk voor Wijk (die verbeterd zouden kunnen worden)?

- De communicatie naar bewoners (meer en beter)
- De PR van Wijk voor Wijk (Ik vind wijk voor wijk een voorloper in het kader van bijvoorbeeld dagbesteding in je eigen buurt/wijk. Ik vind het goed om te zien dat ze bij de discussie rondom de participatiegelden een trekkersrol hebben genomen en zichzelf daarbij ook in media hebben laten zien)
- Het netwerk van Wijk voor Wijk (versterk het netwerk en werk meer samen met partners om zo je kansen te kunnen benutten; de samenwerking met winkeliers en bewoners kan sterker; de samenwerking met de gemeente kan beter).
- Het ondernemerschap van Wijk voor Wijk (ze mogen wat commerciëler zijn; ze mogen wat zakelijker opereren).
- De kwaliteit van Wijk voor Wijk (de kwaliteit van de klussen is te sterk afhankelijk van de individuele kwaliteiten medewerkers).
- De inzet van bewoners (betrek meer bewoners bij het schoonmaken en schoon houden van de wijk: zodra Wijk voor Wijk weg is, ligt er weer rommel).
- De bijdrage aan samenredzaamheid in de wijk (Wijk voor Wijk zou meer kunnen doen in het verbinden van wijkbewoners en burens, zodat ze meer voor elkaar en de wijk gaan zorgen. Onder andere door het organiseren van buurttentjes).

Op welk thema zou Wijk voor Wijk zich volgens u meer moeten profileren?

1. Participatie + Samenredzaamheid (in gelijke mate)
2. Leefbaarheid
3. Zelfredzaamheid

Welke tips zou u Wijk voor Wijk willen meegeven om Wijk voor Wijk nog beter in de markt te zetten?

Inhoudelijk-strategische tips:

- Meer variëteit in activiteiten. Inzet op andere vlakken zodat meer mensen kunnen meedoen. Niet iedereen kan/wil klussen of prikken. Er zijn ook mensen die misschien wel zouden meedoen als er bijvoorbeeld werkzaamheden zijn zoals koken, boodschappen doen, honden uitlaten e.d.

- Meer netwerken om samenwerkingsmogelijkheden te verkennen en mogelijke kansen, die er altijd zijn, te kunnen benutten.
- Zoek nog meer participanten. Ook winkeliers en bedrijven hebben baat bij jullie aanpak.
- Gemeenten sturen veel meer op "beschermd thuis" in de wijk. Volgens mij is Wijk voor Wijk een organisatie die zich daarop zou kunnen profileren.
- Actief worden in meerdere wijken. Nog beter zichtbaar zijn en in heel Dordrecht Wijk voor Wijk uitrollen.
- Je meer inzetten als bewonersinitiatief. Technisch gezien zijn jullie dat misschien niet, maar wat betreft werkwijze en positionering lijken jullie er wel sterk op. Daarmee zet je jezelf misschien niet sterker in de markt, maar kun je wel meegaan met een landelijk groeiende beweging.

Tips op het terrein van PR en communicatie:

- Nog meer zichtbaarheid, niet alleen in de wijk maar ook bij de gemeentelijke diensten en de grote instellingen. Meer samenwerken met andere instellingen zoals GGZ, Leger des Heils. Maar ook met UWV en sociale dienst.
- Zo nu en dan in een plaatselijke krant verschijnen met een actie of zo.
- Meer communicatie door o.a. betere inzet sociale media, imago mag beter
- Betere PR en zichtbaarheid in de wijk, ook aan jullie mooie nieuwe gebouw

Wat zou een goede ondertitel van Wijk voor Wijk zijn?

(achtergrondvraag om zicht te krijgen op de gewenste 'impact' van Wijk voor Wijk)

1. Werken aan jezelf en de wijk (hoogste score)
2. De wijkaanpak die werkt
3. Voor een schone wijk
4. Samen leren, samen werken
5. Voor klussen in en om het huis

Noten

- 1 Uit onderzoek van Onderzoekscentrum Drechtsteden komt naar voren dat iets meer dan 80% van de inwoners van Crabbefhof en Wielwijk zich in rond 2016 en 2017 'zelfredzaam' voelde – dat wil zeggen: het gevoel had het eigen leven in de hand te hebben. Bron: Monitor Dordt West in Balans 4, 2019
- 2 Wijk voor Wijk richt zich met haar diensten op wijkbewoners. Haar medewerkers komen naast Crabbefhof en Wielwijk ook uit omliggende wijken.
- 3 Bron: Onderzoekscentrum Drechtsteden, Monitor Dordt West in Balans 4, 2019
- 4 Dat medewerkers uit de wijk komen is geen hard criterium. De meeste medewerkers wonen in wijken rondom Crabbefhof en Wielwijk.
- 5 De identiteit van een organisatie geeft weer hoe een organisatie daadwerkelijk is. Het imago is daarbij de afstraling van de identiteit van een organisatie. Het imago wordt dus bepaald door de manier waarop een organisatie of bedrijf wordt waargenomen door externe groepen, zoals huidige en potentiële klanten.
- 6 Zie bijlage 1
- 7 Zie bijlage 1
- 8 Noot: in een latere fase van het onderzoek is dat veranderd in 'samenhang in de wijk', omdat die omschrijving beter aansluit bij de activiteiten en beoogde impact van Wijk voor Wijk.
- 9 Zie bijlage 1
- 10 Zie bijlage 1. Noot: De Leefbaarometer geeft informatie over de leefbaarheid in alle buurten en wijken, waarbij leefbaarheid is gedefinieerd als de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld. Het geeft de situatie in de wijk weer, maar ook ontwikkelingen en achtergronden van de buurt. Bij het toepassen van de leefbaarometer in dit onderzoek bleek echter al snel dat het in het kader van dit actieonderzoek niet mogelijk was om een relatie te leggen tussen de activiteiten van Wijk voor Wijk en invloed van Wijk voor Wijk op de factoren die volgens de Leefbaarometer invloed hebben op de leefbaarheid van de wijk. Vervolgens is gekozen voor een kwalitatieve benadering in de vorm van een beschrijving van de visies op de (mogelijke) impact van Wijk voor Wijk op de leefbaarheid van de wijk.
- 11 Zie bijlage 1.
- 12 Trede 5 en 6 van de landelijke Participatieladder zijn in dit onderzoek samengevoegd.
- 13 De Rotterdamse straatladder heeft 10 treden. In het kader van deze beperkte nulmeting is die ladder te specifiek, omdat ze een te grote mate van nauwkeurigheid zou laten zien. Een nauwkeurigheid die niet ondersteund zou kunnen worden door bevindingen. Anders dan in Rotterdam was het in dit onderzoek niet mogelijk om langs alle deuren in de wijk te gaan.
- 14 socialedienstrechtsteden.nl/participatie

- 15 Cijfer voor leefbaarheid in de eigen buurt
- 16 Gevoel eigen leven in de hand te hebben
- 17 Als Wijk voor Wijk spreekt over medewerkers dan gaat het over vrijwilligers, mensen met een indicatie voor dagbesteding, mensen in een participatiebaan, deelnemers aan een taal- of praktijkstage, of anderszins.
- 18 Hugo Wemmers, Movisie, 2018 (www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Stichting-wijk-voor-wijk-schotten-weg.pdf)
- 19 "Schotten weg", Movisie, 2018 (www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Stichting-wijk-voor-wijk-schotten-weg.pdf)
- 20 "Verschuivende rollen en verhoudingen tussen partijen" (2019), Gerben Helleman, in: "Plekken van hoop en verandering. Samenwerkingsverbanden die lokaal verschil maken" (2019), Helleman, Majoor, Smit en Walraven
- 21 Oud Krispijn, Nieuw Krispijn, Wielwijk, Crabbefhof
- 22 F. Migchelbrink (2016), De kern van participatief actieonderzoek, SWP Amsterdam
- 23 movisie.nl/tool/zelfredzaamheid-matrix-zrm
- 24 vsbfonds.nl/media/1102/afbakening_treden_participatieladder-1.pdf
- 25 movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Good-practice-mensen-maken-de-stad.pdf
- 26 Vgl. "Plekken van hoop en verandering. Samenwerkingsverbanden die lokaal verschil maken" (2019), Helleman, Majoor, Smit & Walraven

Buro Erik Sterk is een advies- en onderzoeksbureau voor de sociale en publieke sector. Het bureau is hij vooral actief op het grensvlak van sociale, bestuurskundige en bedrijfsmatige vraagstukken. Opdrachtgevers zijn lokale overheden, maatschappelijke initiatieven, HBO's en organisaties op het terrein van zorg en welzijn. Naast adviseur is hij directeur van stichting Voedseltuin Rotterdam en stichting Pluspunt Rotterdam. Als partner bij De Veldwerkers draagt hij bij aan de ontwikkeling van actief burgerschap, eerlijk werk en sociaal ondernemerschap.

WIJK VOOR WIJK