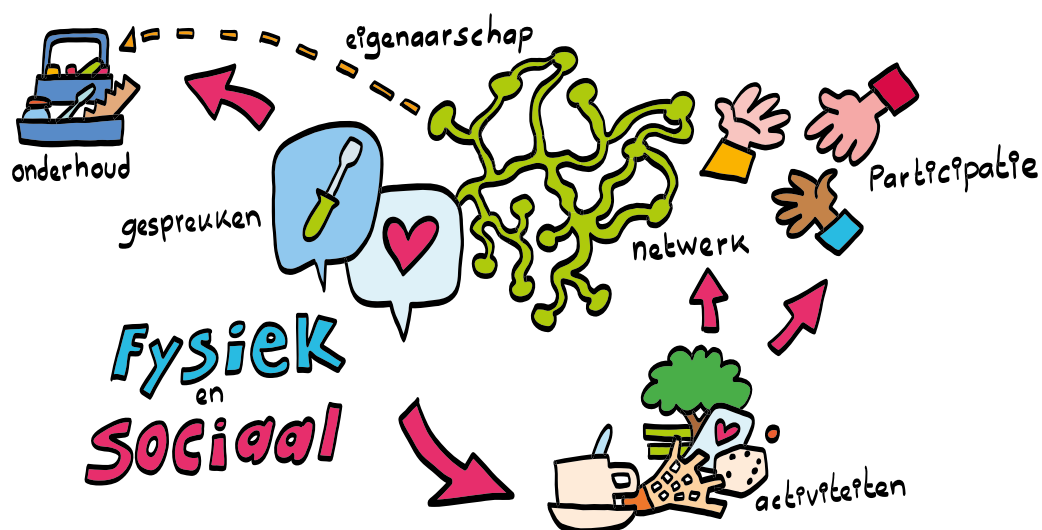


# MEER DAN STEEN ALLEEN

EEN HANDREIKING VAN SOCIAAL VERBINDEN IN DE BUURT TIJDENS RENOVATIE



## COLOFON

Deze handreiking is gebaseerd op actieonderzoek naar de aanpak Meer dan Steen Alleen. Het onderzoek is uitgevoerd door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Academie Mens en Maatschappij, lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit.



**HAN** UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

In het onderzoek is samengewerkt met Bindkracht10, Woonwaarts, Eigen Wijze Wijken en Spectrum.



Het onderzoek is mogelijk gemaakt door de provincie Gelderland en de gemeente Nijmegen.



Vormgeving: Roswitha Teerink  
Tekeningen: Frank Los

HAN University of Applied Sciences Press Arnhem, The Netherlands,

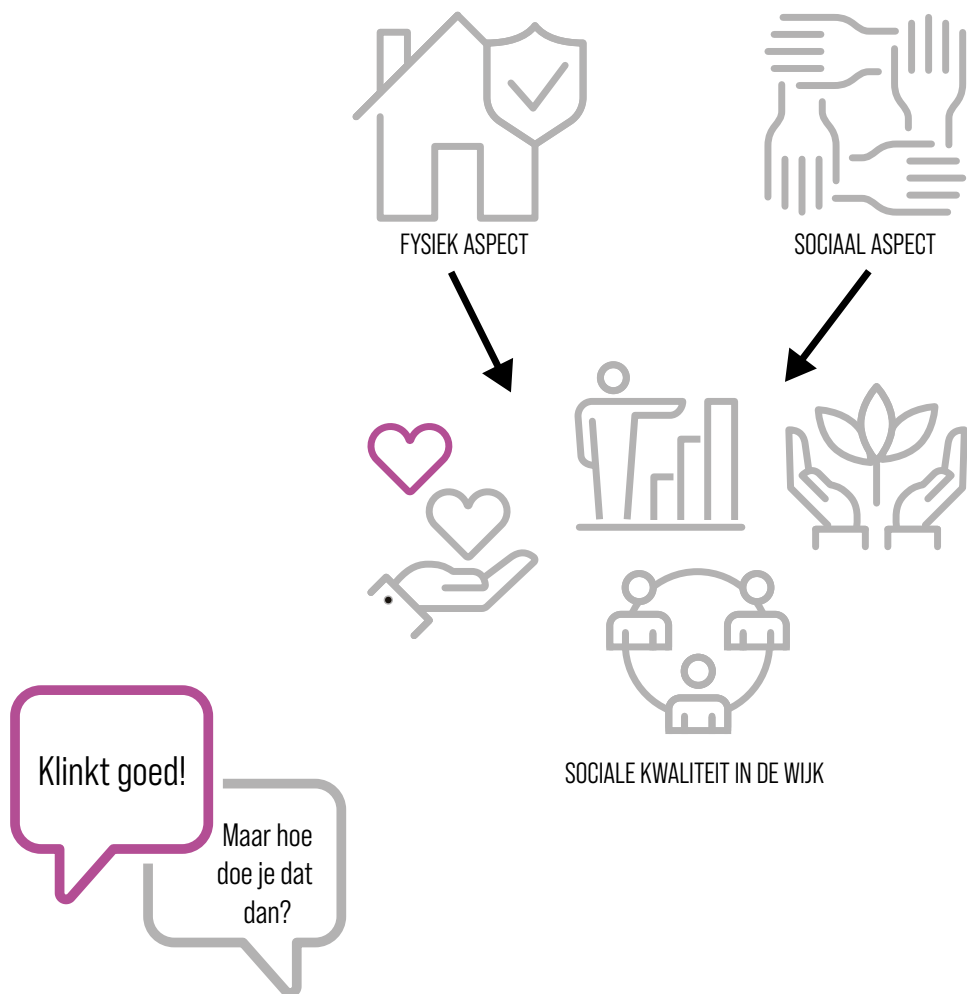
© Alles uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotografie, microfilm, geluidsband, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur en uitgever, mits er zorgvuldig wordt verwezen naar de auteur en de uitgever.

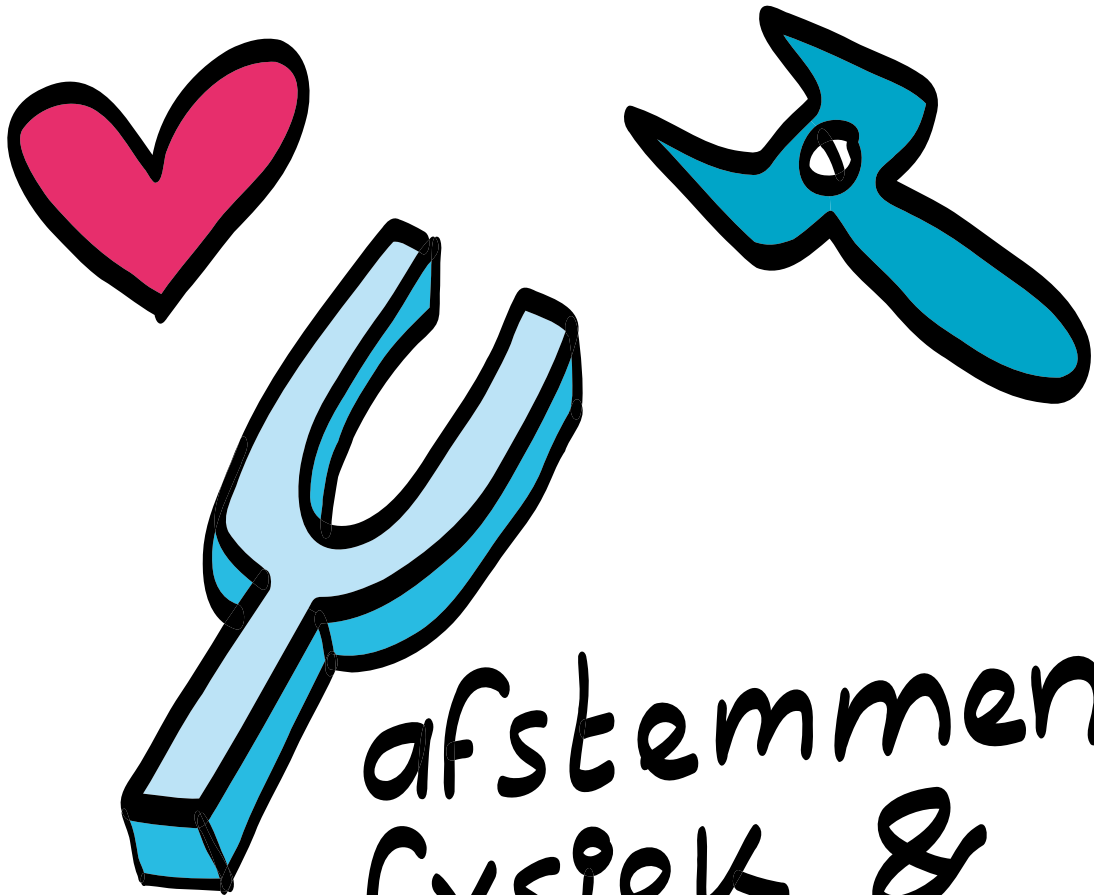
## VOORWOORD

In 1900 werden er in de Spoorbuurt 'gezonde huisjes' gebouwd, voor de arbeiders van het spoor. Veel bewoners zijn trots op hun 100 jaar oude woningen. De buurt is dynamisch en 100 jaar later werken we niet alleen aan gezonde huisjes, maar ook aan gezonde buurtbewoners. Elke straat in de spoorbuurt heeft een verscheidenheid aan huistypen en aan bewoners. Dit vraagt maatwerk. De bouwers nemen de technische kant voor hun rekening, maar de bewoners willen ook dat het huis hun "thuis" blijft. Het gesprek aangaan is cruciaal, want zo'n ingreep is complex.

Wat het meest waardevol is van deze aanpak? Dat is nieuwe mensen ontmoeten, het opbouwwerk weten te vinden als je signalen opmerkt in je straat en de woningbouwcorporatie die de vraag stelt "Hoe gaat het met jullie?". De sociale scan die het opbouwwerk maakt is essentieel. Hierbij is er aandacht voor het sociaal functioneren van de bewoners en dat heeft mij bewust gemaakt dat we samen kunnen werken aan een veilige en fijne buurt voor iedereen. Het gaat om verbinding en het inzetten van talenten. De participatie van de bewoners is hierbij een belangrijke spil. Op het spoor heb je immers ook de rails, de machinist en de conducteur nodig om de trein fluitend te laten rijden.

Piet Schwering, bewoner Spoorbuurt





afstemmen  
fysiek &  
sociaal

# INHOUD

<b>Colofon</b>	<b>2</b>
<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inhoud</b>	<b>5</b>
<b>Introductie</b>	<b>7</b>
Onderhoud en verduurzaming als aanleiding voor sociaal verbinden	7
Relevantie	7
Ontstaan van de aanpak	8
Handreiking Meer dan Steen Alleen	8
<b>Fases Meer dan Steen Alleen</b>	<b>9</b>
<b>Actieonderzoek naar de aanpak</b>	<b>11</b>
Context onderzoek: de Spoorbuurt en de Lankforst	12
<b>Uitgangspunten</b>	<b>15</b>
Sociaal verbinden in de buurt	15
Capability benadering: persoon en omgeving	15
Gesprekskaarten Waarde van Welzijn	16
Sociale kwaliteit van de buurt	16
Betekenisvolle plekken	17
<b>Fase 1 Voorbereiding</b>	<b>19</b>
Past deze aanpak?	19
Oriëntatie	19
Partnerschapsvorming	20
Samenstelling Projectteam	20
Samenwerkingsafspraken	22
Trainen van projectteam	23
Bewonersparticipatie	23
Tips	24
<b>Fase 2 Huisbezoeken</b>	<b>27</b>
Huisbezoeken	27
Registreren van informatie huisbezoeken	28
Uitzetten directe acties	28
Terugkoppelen aan bewoners	29
Aanwezig zijn in de buurt	30
Tips	30
<b>Fase 3 Beeld van de buurt</b>	<b>33</b>
Signalen en trends	33
Stap 1: Grip krijgen op informatie	33
Stap 2: Trends en signalen verkennen	34
Stap 3: Beeld van de buurt	35

Stap 4: In gesprek over beeld van de buurt	36
Samenwerking met bewoners	37
Tips	37
<b>Fase 4: Sociaal verbinden</b>	<b>39</b>
Actieplan met bewoners	39
Persoonlijke verbindingen	41
Collectieve activiteiten	42
Fysieke aanpassingen	42
Vervolg aan duurzame samenwerking tussen de verschillende partners	43
Tips	43
<b>Fase 5 Evaluatie</b>	<b>45</b>
Tussentijds evalueren	45
Eindevaluatie	45
Uitkomsten delen en samen leren	46
Tips	47
Tot slot	47
<b>Literatuurlijst</b>	<b>48</b>
<b>Bijlagen overzicht</b>	<b>49</b>



# INTRODUCTIE

Sociale contacten, participatie en meedoen in de buurt zijn voor veel mensen van belang om fijn te wonen in de buurt. In deze aanpak: 'Meer dan Steen Alleen' wordt beschreven hoe professionals samen met buurtbewoners een verbinding kunnen maken tussen renovatie, onderhoud of verduurzaming van huurwoningen en het versterken van sociale verbindingen in de buurt.

## Onderhoud en verduurzaming als aanleiding voor sociaal verbinden

Een technisch gesprek over het onderhoud of verduurzaming van de huurwoning kan worden gecombineerd met een zogenaamd sociaal gesprek. Dit sociaal gesprek met buurtbewoners geeft onder andere inzicht in de kwaliteit van sociale contacten en participatie in de buurt. Op basis van deze inzichten ondernemen sociaal werkers met een achtergrond in opbouwwerk en buurtbewoners activiteiten die verbindingen in de buurt versterken. Zo wordt de buurt niet alleen fysiek verbeterd, maar worden ook sociale verbindingen versterkt. De combinatie tussen het fysieke en sociale aspect zorgt op korte termijn voor een zeer hoge medewerking bij het onderhoud of verduurzaming van de woning door huurders en op de langere termijn voor sterke sociale verbindingen in de buurt. Zo verbindt de sociaal werker bijvoorbeeld buurtbewoners om eenzaamheid tegen te gaan, worden talenten ingezet in een gedeelde moestuin, of wordt kunst ingezet als verbinding in de buurt. Onderhoud of verduurzaming biedt dus een goede aanleiding om aandacht te besteden aan welzijn van buurtbewoners en sociale verbindingen in de buurt. In de aanpak wordt nauw samengewerkt tussen de aannemer die het onderhoud of de verduurzaming uitvoert, de woonconsulent en wijkbeheerder van de woningcorporatie en de opbouwwerker van de welzijnsorganisatie.

In twee buurten in Nijmegen is onderhoud, verduurzaming en herstructurering van sociale huurwoningen het vertrekpunt geweest om de fysieke aanpassingen te koppelen aan sociale verbeteringen. In de periode van 2016 tot 2019 hebben woonstichting Woonwaarts, welzijnsorganisatie Bindkracht10, zelfstandig ondernemer Eigen Wijze Wijken, de aannemer en andere organisaties in de wijk ervaring opgedaan met de aanpak in de Spoorbuurt in Nijmegen. De eerste ervaringen in deze samenwerking waren zeer positief en in 2021 is een nieuw project van start gegaan in een tweede buurt, de Lankforst in Nijmegen.

De aanpak kent vijf fases: (1) voorbereiding, (2) huisbezoeken, (3) beeld van de buurt, (4) sociaal verbinden, en (5) evaluatie (zie figuur 1).



Figuur 1: fases van de aanpak Meer dan Steen Alleen

## Relevantie

In de 'actieagenda wonen' kaarten 34 maatschappelijke organisaties en woningbouwcorporaties een aantal uitdagingen aan. (Aedes, 2021). In deze handreiking komt een aantal van deze actuele maatschappelijke thema's samen; de noodzaak om te verduurzamen (energietransitie), de buurt leefbaar en veilig te houden (leefbaarheid) en iedereen een welkome plek te geven (sociale inclusie en zorg en ondersteuning dichtbij). De uitdagingen vragen een domein overstijgende aanpak, want het gaat niet alleen om meer woningen (steen), maar vooral over de kwaliteit van wonen, met aandacht voor het sociaal perspectief. Deze buurten

ontstaan niet uit zichzelf in het tempo dat nodig is. Deze concrete handreiking biedt een aanpak die bijdraagt aan het werken aan deze maatschappelijke thema's. Meer dan Steen Alleen is tot stand gekomen door (actie) onderzoek naar de werkzame factoren van de aanpak.

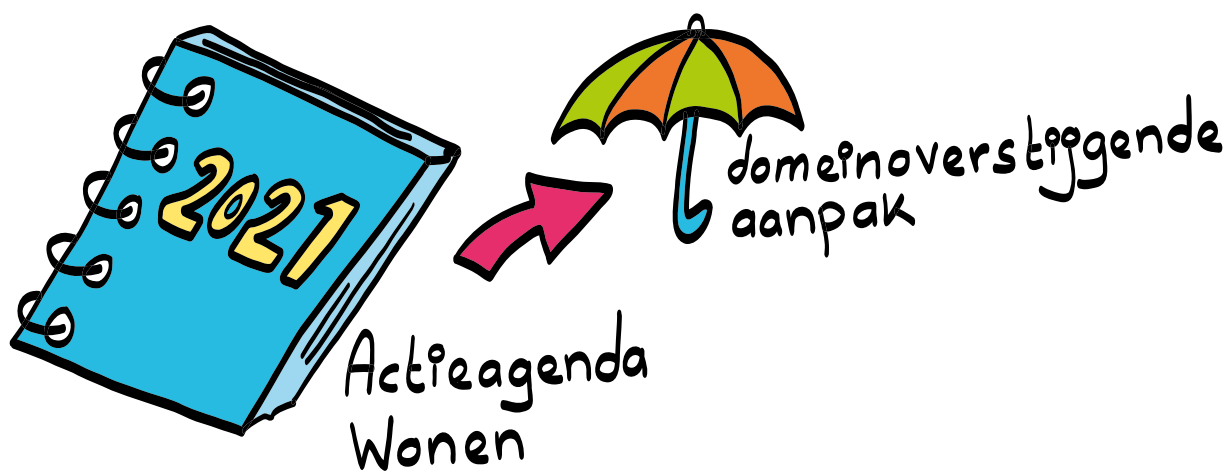
### Ontstaan van de aanpak

Om te achterhalen wat goed werkt in deze aanpak heeft de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) een actieonderzoek uitgevoerd, dat mede mogelijk is gemaakt door de gemeente Nijmegen en de provincie Gelderland. Spectrum is bij dit actieonderzoek aangesloten vanwege kennis op het gebied van bewonersparticipatie. Voor de gezamenlijke ontwikkeling van deze aanpak is samengewerkt met zeven professionals vanuit de kernpartners in deze aanpak (woonstichting Woonwaarts, welzijnswerk Bindkracht10 en zelfstandig ondernemer Eigen Wijze Wijken, en provinciaal kennispartner Spectrum). Samen met deze kerngroep is gereflecteerd op de werkzame factoren van de aanpak en zijn verbeteringen in de aanpak uitgetoetst. Op strategisch niveau functioneerde een projectgroep als klankbord om de aanpak tussentijds te toetsen op inhoud en vorm. De projectgroep speelde ook een belangrijke rol in het meedenken over de bredere inbedding van de aanpak in organisaties en beleid.

### Handreiking Meer dan Steen Alleen

Deze handreiking is geschreven voor professionals die vanuit het sociaal en fysieke perspectief samenwerken. Dat kunnen professionals zijn die in de wijk werken, maar ook beleidsmedewerkers. Met duidelijke stappen en tools in deze handreiking kunnen welzijnsorganisaties, woningcorporaties en professionals van andere organisaties, zoals een gemeente, direct aan de slag. De focus in deze handreiking ligt op het vormgeven van de sociale aanpak, als aanvulling op de richtlijnen die gelden voor woningcorporaties bij onderhoud of verduurzaming van huurwoningen. Er is daarbij aandacht voor randvoorwaarden voor samenwerking met professionals uit het fysieke domein. Het afstemmen van de plannen voor het onderhoud of verduurzaming, het uitvoeren van huisbezoeken, het ontwikkelen van activiteiten met buurtbewoners en de algemene samenwerking tussen alle partners zijn onderdeel van deze handreiking.

De handreiking is opgebouwd aan de hand van vijf fases, die kort beschreven staan in het overzicht op de volgende bladzijde. Voor iedere fase is een aantal onderdelen uitgewerkt en worden tips en tools aangereikt die ingezet kunnen worden tijdens deze fase. Meer uitleg over de verschillende tools zijn te vinden in de [bijlagen](#) die online beschikbaar zijn. Het onderzoek naar de aanpak wordt verder toegelicht in het volgende hoofdstuk. De uitgangspunten die de basis vormen voor de handreiking worden daarna beschreven.





# FASES MEER DAN STEEN ALLEEN

## Vorbereiding

In de voorbereidende fase is het allereerst van belang om de keuze te maken voor het werken vanuit de aanpak Meer dan Steen Alleen. Als deze keuze is gemaakt worden *partnerschappen* gevormd en het projectteam samengesteld. Het projectteam volgt een training in voorbereiding op de huisbezoeken van de volgende fase. Daarnaast worden duidelijke plannen en afspraken gemaakt zoals over de randvoorwaarden rondom privacy. Om de samenwerking met buurtbewoners vorm te geven wordt een bewonersprojectgroep samengesteld.

- Oriëntatie: past deze aanpak?
- Partnerschapsvorming
- Samenstelling projectteam
- Samenwerkingsafspraken
- Trainen van projectteam
- Bewonersprojectgroep

## Huisbezoeken

In deze fase voeren de aannemer (fysieke aspect), opbouwwerker en woonconsulent (sociaal aspect) gezamenlijk *huisbezoeken* uit bij alle huishoudens. De uitkomsten van de sociale gesprekken worden na afloop anoniem *geregistreerd*. Er is tijdens de huisbezoeken oog voor welzijnsvragen en zorgsignalen en waar nodig worden hierop *directe acties* uitgezet. Na afloop van de bezoeken volgt een *terugkoppeling* van de algemene uitkomsten aan de bewoners. Het projectteam is vanaf de start van de huisbezoeken zichtbaar en *aanwezig* in de buurt, zodat bewoners hen makkelijk aan kunnen spreken.

- Huisbezoeken
- Registreren van informatie
- Uitzetten directe acties: zorgsignalen, welzijn of woning
- Terugkoppeling bewoners
- Aanwezig in de buurt

## Beeld van de buurt

In fase 3 worden de signalen en trends die zijn opgehaald bij de sociale gesprekken tijdens de huisbezoeken bekeken. Als eerste is het van belang om grip te krijgen op de informatie uit de sociale gesprekken. Hierdoor is het mogelijk om signalen en trends te verkennen die kenmerkend zijn voor de buurt. Bij het vormgeven van het beeld van de buurt zijn de conditionele factoren van sociale kwaliteit gebruikt. Er zijn verschillende manieren waarop het beeld van de buurt gedeeld kan worden, zoals in een verslag, een nieuwsbrief of een praatplaat. Het beeld van de buurt is een middel om het gesprek aan te gaan met bewoners en ketenpartners.

- Grip op informatie uit sociale gesprekken
- Signalen en trends verkennen
- Beeld van de buurt: praatplaat of verslag
- In gesprek over beeld van de buurt

## Sociaal verbinden

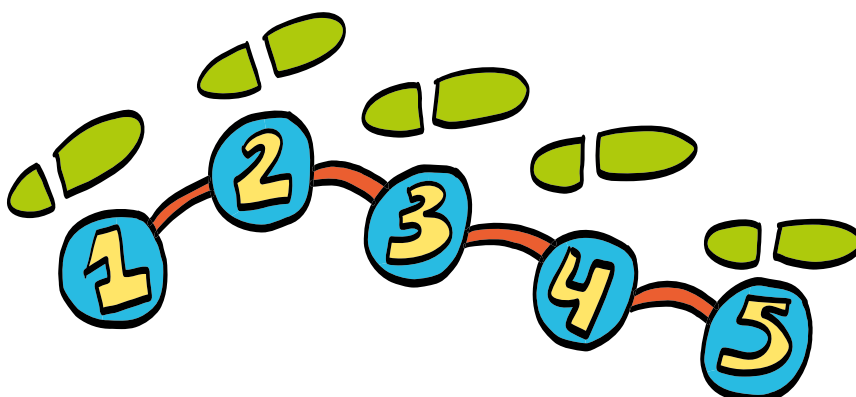
In deze fase werken opbouwwerkers en bewoners samen op basis van een actieplan dat gebaseerd is op het beeld van de buurt. Er zijn verschillende manieren waarop het sociaal verbinden vormgegeven kan worden. Persoonlijke verbindingen gaan over het leggen van een verbinding voor een persoon. Collectieve activiteiten zijn gericht op de hele buurt en bieden een mogelijkheid om talenten in te zetten. Fysieke aanpassingen vinden plaats in de openbare ruimte, zoals het plaatsen van een bankje. Ook in deze fase is een samenwerking met andere partners van belang, zoals de gemeente die verantwoordelijk is voor de publieke ruimte in de buurt. De samenwerking met verschillende partners en buurtbewoners vormt een basis voor een duurzame samenwerking voor het versterken van sociale verbindingen in de buurt.

- Actieplan met bewoners
- Persoonlijke verbindingen
- Collectieve activiteiten
- Fysieke aanpassingen
- Duurzame samenwerking

## Evaluatie

Evaluatie is zowel een activiteit die tussentijds, na elke fase plaatsvindt als een losstaande fase aan het einde van alle fases. Met een aantal tools en tips kan het projectteam de evaluatie gestructureerd vormgeven. Verschillende evaluatievormen worden besproken, waaronder evaluatie met de wijkwaardenkaarten, de methode 'rimpelingen' en 'most significant change'. Het delen van de uitkomsten van de evaluatie levert inspiratie op.

- Tussentijds en eindevaluatie
- Rimpelingen
- Most significant change
- Delen uitkomsten
- Inspiratie door samen leren



# ACTIEONDERZOEK NAAR DE AANPAK



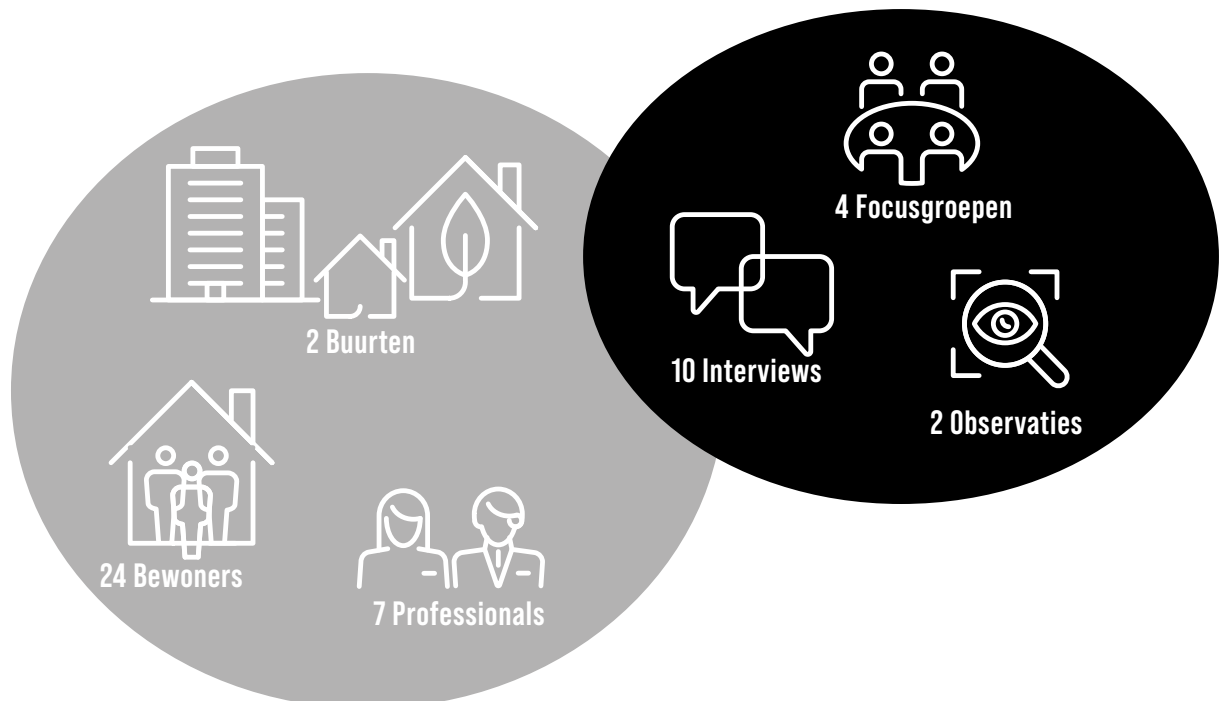
# ACTIEONDERZOEK NAAR DE AANPAK

Het actieonderzoek is door de HAN uitgevoerd in beide buurten waar de aanpak is ingezet. In de eerste buurt (Spoorbuurt) is de aanpak door professionals van woningcorporatie Woonwaarts, Welzijnsorganisatie Bindkracht10 en Eigen Wijze Wijken ontwikkeld. Deze professionals bouwden voort op jarenlange eigen ervaringen en hebben zich laten inspireren door de handreiking *Achter de voordeur* (Cornelissen & Brandsen, 2007) en de uitgangspunten van de Presentatiebenadering van Andries Baart (Beurskens, Van der linde & Baart, 2019). De ontwikkelde aanpak in de Spoorbuurt is geëvalueerd en op basis van deze inzichten zijn aanpassingen gedaan voor de aanpak in de tweede buurt (Lankforst). Verderop volgt een beschrijving in deze twee diverse buurten.

Tijdens het actieonderzoek zijn professionals en buurtbewoners persoonlijk of in groepsverband geïnterviewd en er zijn participerende observaties gehouden bij buurtactiviteiten (zie figuur 2), zoals bij het uitdelen van vrijheidssoep in de Lankforst. Tijdens de interviews zijn de gesprekskaarten 'Waarde van Welzijn' ingezet, waarover meer te lezen is in het hoofdstuk 'uitgangspunten' en [bijlage 10](#). Tijdens de interviews in groepsverband is gebruik gemaakt van de evaluatievorm 'rimpelingen' waarover meer te lezen is in fase 5 en [bijlage 12](#).

Het actieonderzoek leverde informatie op over werkzame elementen in de aanpak. In de handreiking zijn op verschillende plekken citaten uit het onderzoek gebruikt. Daarnaast leverde het ook belangrijke tips en aandachtspunten op die terug te lezen zijn in elke fase van de handreiking.

## Methoden



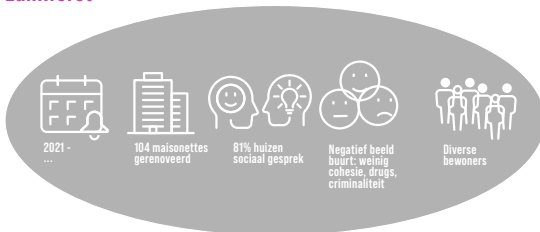
Afbeelding: Methodes van onderzoek

## Context onderzoek: de Spoorbuurt en de Lankforst

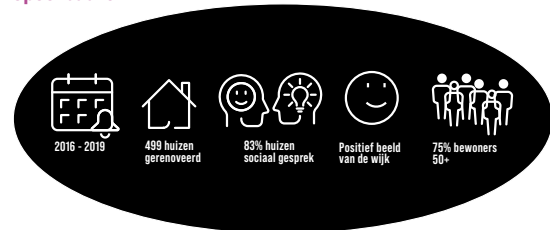


Links: de Spoorbuurt, Rechts: Lankforst

### Lankforst



### Spoorbuurt

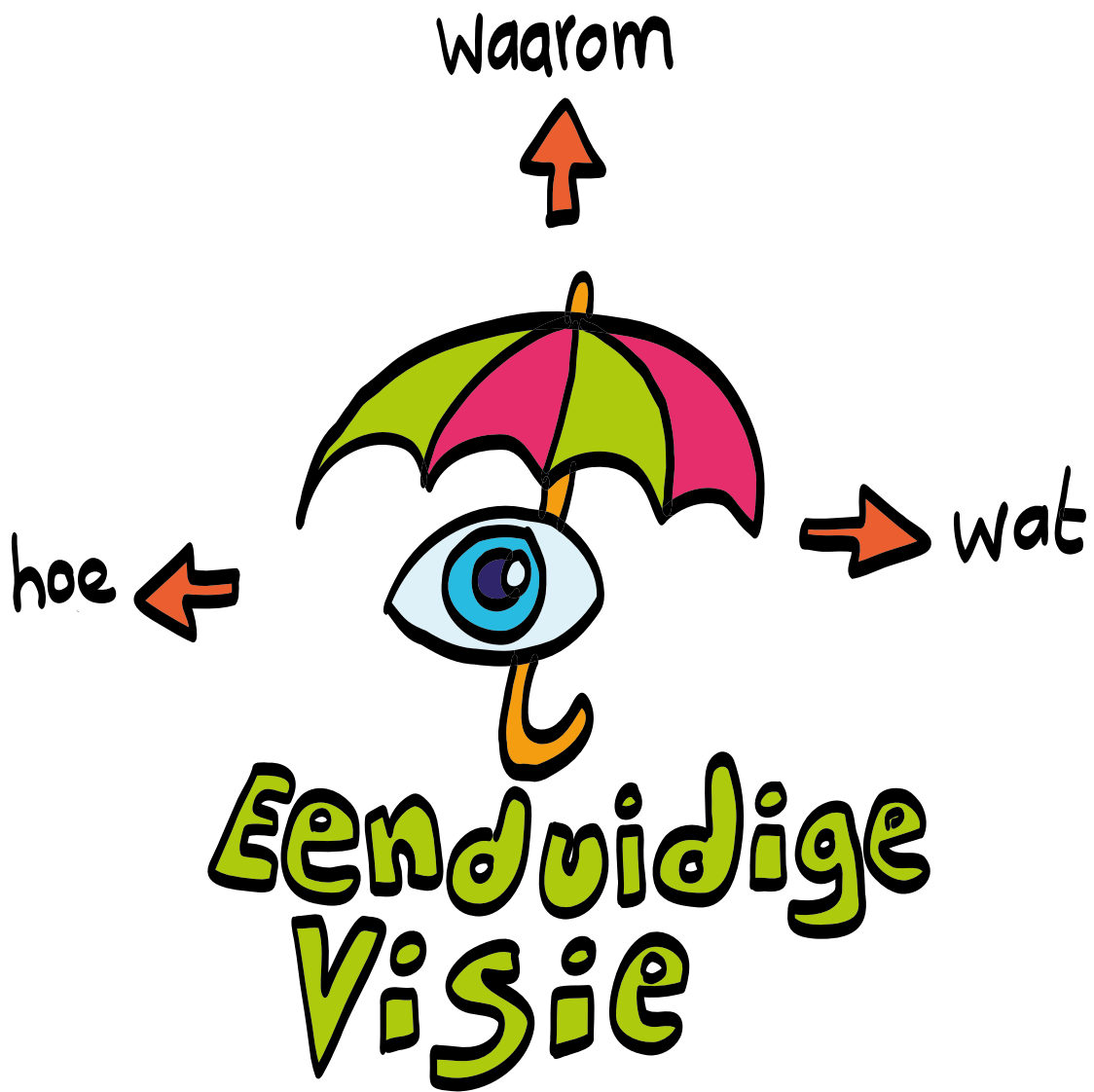


Afbeelding: Lankforst en Spoorbuurt: de context

In deze handreiking worden regelmatig voorbeelden uit de twee buurten benoemd waar de aanpak is uitgetoetst en geëvalueerd. De Spoorbuurt en de Lankforst zijn twee heel verschillende buurten in Nijmegen. In beide buurten was er een plan voor onderhoud of verduurzaming van sociale huurwoningen, dat vooral gericht is op het aanpakken van het fysieke aspect. Op initiatief van de woningcorporatie is daar het sociale aspect aan gekoppeld. Het startpunt was dus hetzelfde, maar de ervaringen in beide buurten met het onderhoud of verduurzaming en het sociaal verbinden lopen uiteen. De aanpak in de Spoorbuurt is afgerond, terwijl het onderhoud en de herstructurering in de Lankforst nog gaande zijn bij de oplevering van deze handreiking. De aard van de werkzaamheden aan de woningen maar ook de woonbeleving, type woningen, ligging, veiligheid, sociaaleconomische status, gemiddelde leeftijd, bewonerssamenstelling en sociale cohesie verschillen erg in beide buurten. Het onderzoeken van de werkwijze in deze twee buurten geeft daarom een goed inzicht in hoe de aanpak in verschillende soorten buurten ingezet kan worden en welke aandachtspunten er zijn.

**“Voor jullie is het een huis,  
voor ons een thuis”**

- Bewoner Spoorbuurt



# UITGANGSPUNTEN



# UITGANGSPUNTEN

**De aanpak Meer dan Steen Alleen draagt bij aan het versterken van de sociale kwaliteit van buurten. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat daar onder verstaan wordt. Het is van belang om naar de interactie te kijken tussen de *persoon* en de mogelijkheden die de *omgeving* biedt. De inzichten uit de theorie van *Sociale Kwaliteit* helpen om een beeld te vormen van de buurt. In die buurt is aanwezigheid van *betekenisvolle plekken* van belang voor het vergroten van sociale verbindingen.**

## Sociaal verbinden in de buurt

Het doel van de aanpak is sociaal van aard; sociale verbindingen in de buurt vergroten. Het gaat daarbij om het versterken van mogelijkheden van participatie van bewoners in hun buurt waarbij er aandacht is voor het versterken van sociale en fysieke aspecten van de buurt. Het fysieke aspect bestaat uit de verbetering van sociale huurwoningen, maar heeft ook betrekking op de herinrichting van publieke buitenruimten. Het sociaal aspect gaat over het versterken van sociale verbindingen in de buurt, waar de opbouwwerker vanuit het welzijnswerk een belangrijke rol in heeft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het leggen van één op één verbindingen tussen buurtbewoners die bijvoorbeeld eenzelfde hobby hebben. Het kan ook betrekking hebben op het faciliteren van activiteiten in de buurt waardoor buurtbewoners de mogelijkheid hebben om elkaar te ontmoeten, zoals een eetactiviteit. De fysieke verbetering van de sociale huurwoningen vormt de aanleiding om buurtbewoners te vragen wat zij waardevol vinden in hun buurt en welke factoren daarin steunend of belemmerend kunnen zijn. Bij het versterken van sociale verbindingen vormen de verhalen het vertrekpunt. Om mogelijk te maken dat buurtbewoners mee kunnen doen in hun buurt zijn soms ook andere acties nodig, gericht op het wegnemen van belemmeringen. Financiële zorgen zijn een voorbeeld van een belemmering op persoonlijk vlak. Belemmeringen kunnen zich ook in de omgeving voordoen, zoals een gevoel van onveiligheid of een plek die fysiek moeilijk toegankelijk is voor buurtbewoners die slecht ter been zijn. Het perspectief van bewoners vormt dus het vertrekpunt om te werken aan het verbeteren van de sociale verbindingen van de buurt.

## Capability benadering: persoon en omgeving

Het perspectief van mensen staat ook centraal in de capability benadering. Menselijke vrijheid en diversiteit vormen de uitgangspunten van deze benadering, die gebaseerd is op ideeën van onder andere Amartya Sen en Martha Nussbaum. Menselijke vrijheid gaat over het hebben van keuzemogelijkheden om het leven te leiden dat iemand redelijkerwijs waardevol vindt. Elke persoon heeft een eigen beeld van een waardevol leven, vanuit eigen levensdoelen, waardevolle activiteiten, talenten en wensdromen. Wat iemand van waarde vindt verschilt dus per persoon, daar gaat diversiteit over. Of iemand in staat is om een leven te leiden dat diegene waardevol vindt hangt af van persoonlijke omstandigheden in combinatie met omstandigheden in de omgeving. De omgeving kan gaan over fysieke perspectieven, zoals de ligging van een buurt waar iemand woont of de bebouwing en kwaliteit van de openbare ruimte. De omgeving gaat ook over sociale factoren, die van invloed zijn op hoe men met elkaar omgaat en die bijvoorbeeld stigma ten aanzien van specifieke groepen kunnen veroorzaken. Tot slot vallen structuren zoals instituties, wetgeving of beleid, ook onder factoren in de omgeving die het leven van mensen beïnvloeden. De combinatie van persoonlijke en omgevingsfactoren bepalen samen de mate van welzijn van een persoon. Het is dus van belang om zowel oog te hebben voor de persoon als de omgeving van die persoon.

In de praktijk zijn er verschillen tussen de mate waarin mensen over waardevolle en realistische keuzemogelijkheden (capabilities) beschikken. Als iemand bijvoorbeeld een beperking heeft kan diegene uitgesloten worden van vele waardevolle mogelijkheden. Bijvoorbeeld omdat deze persoon te weinig energie heeft om deel te nemen aan een activiteit in de buurt of dat er sprake is van onbewuste vooroordelen,

waardoor deze persoon door anderen niet serieus genomen wordt. Het verschil kan ook zijn dat een persoon een bijzonder talent heeft, waardoor waardevolle mogelijkheden gecreëerd worden die een ander niet heeft. De capability benadering helpt om de mogelijkheden van participatie van bewoners in hun buurt te versterken door zicht krijgen op de wisselwerking tussen de persoon en diens unieke context.

## Gesprekskaarten Waarde van Welzijn

In de aanpak wordt gebruik gemaakt van een van een gesprekstoel die gebaseerd is op de capability benadering (Brummel et al., 2022). Deze gesprekskaarten *Waarde van Welzijn* (zie afbeelding) worden ingezet bij de huisbezoeken (zie fase 2). Kenmerkend voor deze gesprekskaarten zijn:



- Het gesprek over **waarden** staat centraal in Waarde van Welzijn en niet de hulpvraag of ondersteuningsbehoefte.
- De gesprekskaarten hebben een **breed** perspectief op **welzijn** en zijn gebaseerd op de lijst van 10 centrale capabilities van Martha Nussbaum, die de basis vormen voor een menswaardig bestaan. De gesprekskaarten Waarde van Welzijn hebben niet de focus op een deelaspect van welzijn, zoals gezondheid of arbeid.
- Wat iemand van waarde vindt is persoonsgebonden. De gesprekskaarten Waarde van Welzijn zetten het perspectief van de **persoon centraal** en nodigen de gesprekspartner nadrukkelijk uit om zelf de leiding te nemen tijdens het hele gesprek.
- De gesprekskaarten Waarde van Welzijn maken de **interactie** tussen de **persoon** en de **omgeving** zichtbaar. Of een persoon het leven kan leiden dat diegene de moeite waard vindt hangt af van persoonlijke en contextuele factoren. De omgevingsfiches laten zien welke van deze factoren van invloed zijn op dat wat iemand van waarde vindt.
- Waarde van Welzijn start niet met het huidige functioneren van de gesprekspartner, maar met dat wat iemand waardevol vindt. In het tweede deel van het gesprek wordt inzichtelijk in hoeverre de gesprekspartner in staat is om dat te realiseren. Hiermee worden **realistische mogelijkheden** zichtbaar en factoren die eventueel belemmerend of bevorderend werken.

De gesprekskaarten Waarde van Welzijn worden niet alleen ingezet bij de huisbezoeken die aan de start van de aanpak plaatsvinden, maar kunnen ook later in de aanpak in andere fases ingezet worden, waarbij ook verschillende andere varianten mogelijk zijn. In de aanpak is een variant ontwikkeld die in te zetten is als gesprekstoel voor de buurt, de Wijk Waarden kaart (zie [bijlage 10](#)). Deze variant is in te zetten als monitoring, om te achterhalen wat de impact is van het versterken van mogelijkheden van participatie.

## Sociale kwaliteit van de buurt

Naast het perspectief van de persoon is het van belang om aandacht te hebben voor het perspectief van de buurt. Er zijn verschillende manieren om te kijken naar de verbetering van de kwaliteit van buurten, bijvoorbeeld vanuit begrippen zoals leefbaarheid of sociale cohesie. In de aanpak Meer dan Steen Alleen staat de theorie van sociale kwaliteit centraal, die is ontwikkeld om invulling te geven aan dat wat sociaal is. In deze handreiking wordt een fysieke verbetering van de buurt verbonden aan het versterken van de buurt in sociaal opzicht. Sociale kwaliteit biedt houvast om invulling te geven aan wat daarmee beoogd wordt. Sociale kwaliteit gaat over de mate waarin mensen mogelijkheden hebben om te participeren in sociale relaties op een manier die hun welzijn, capaciteiten en individueel potentieel verbetert (Verharen, Heessels, Jansen, & Wolf, 2020). Het gaat om participeren in sociale relaties in de meest brede zin van het woord, in diverse sferen



zoals economisch, cultureel en sociaal, waaronder relaties in de buurt. Sociale kwaliteit ontstaat wanneer op het niveau van de samenleving is voldaan aan vier conditionele voorwaarden (o.a. Wolf, 2016; Verharen, 2017):

- **Socialeconomische zekerheid:** Inwoners zijn voorzien in hun bestaansvoorwaarden. Ze zijn bijvoorbeeld gehuisvest in een passende woning in een veilige omgeving met voldoende voorzieningen. Ze hebben voldoende inkomen en een zinvolle dag invulling en vrijetijdsbesteding
- **Sociale cohesie:** Inwoners ervaren betekenisvolle sociale relaties op basis van wederkerigheid, bijvoorbeeld met gezins- en familieleden, burens of vrienden. Zij voelen zich verbonden met mensen waarmee zij normen en waarden delen en erkenning en respect ervaren en geven. Ze voelen zich onderdeel van sociale gemeenschappen.
- **Sociale inclusie:** Inwoners hebben toegang tot economische, sociale en culturele instituties, bijvoorbeeld de arbeidsmarkt, het rechtssysteem, de gezondheidszorg, een bibliotheek of een cultureel centrum. Ze beschouwen zich als burger onderdeel van de maatschappij. Zij voelen zich gezien en gehoord door deze instituties.
- **Sociale empowerment:** Inwoners ervaren greep op hun leven en hebben de mogelijkheden zich persoonlijk te ontwikkelen. Zij worden daarin ondersteund door sociale relaties en structuren.

Deze conditionele voorwaarden zijn niet strikt te onderscheiden en staan in wisselwerking tot elkaar. Ze bieden houvast om te bepalen waaraan gewerkt kan worden bij sociale versterking van de buurt. Ze kunnen worden gebruikt om trends in een buurt in kaart te brengen. In deze aanpak worden de conditionele voorwaarden ingezet om te reflecteren op de informatie die uit de afzonderlijke huisbezoeken naar voren komt (zie fase 3). Deze reflectie geeft inzicht in steunende en belemmerende factoren per conditionele voorwaarde, maar ook hoe die afzonderlijke voorwaarden met elkaar samenhangen. Het geeft daarmee richting aan dat wat een buurt nodig heeft. De focus van sociale kwaliteit op participatie in sociale relaties sluit goed aan bij het doel van de aanpak.



## Betekenisvolle plekken

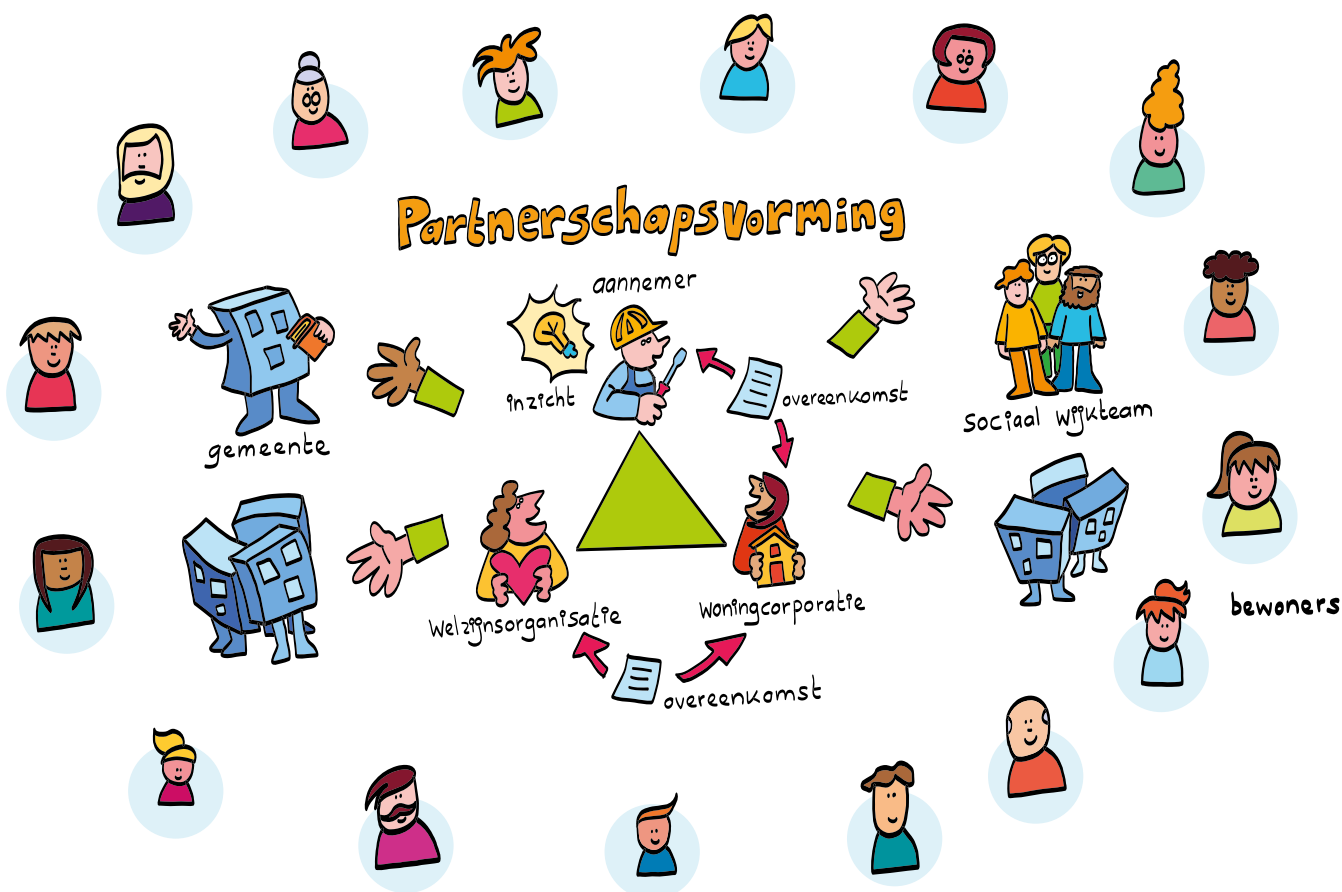
### Betekenisvolle plekken



De theorie van sociale kwaliteit en de capability benadering geven samen goed inzicht in mogelijkheden voor het versterken van participatie en sociale interacties, op het niveau van de persoon en diens omgeving. Onderdeel van die omgeving zijn plekken die de mogelijkheid bieden om sociale interacties aan te gaan. Dat kan een buurthuis zijn, maar ook een bankje, een wandelpad, horeca, een sociale onderneming of een pop-up terras. Niet alle plekken zorgen voor het vergroten van sociale interacties. Het kan zijn dat mensen zich niet prettig voelen bij een plek, bijvoorbeeld omdat mensen zich niet welkom voelen. Het is dus van belang om niet alleen naar het aantal plekken te kijken, maar ook naar de betekenis van die plekken (Brummel & Smits, 2021). Omdat dit project zich afspeelt op het snijvlak van het fysieke en sociale aspect van een buurt is het cruciaal dat er ook aandacht is voor betekenisvolle plekken.

De hierboven beschreven uitgangspunten komen op verschillende manieren terug in de aanpak. De gesprekstoel wordt ingezet bij het sociaal gesprek in fase 2. De vier conditionele voorwaarden van de theorie van sociale kwaliteit worden in fase 3 ingezet om een beeld van de buurt te vormen. Betekenisvolle plekken komen terug in fase 4, bij het versterken van sociale verbindingen.

# FASE 1. VOORBEREIDING



# FASE 1 VOORBEREIDING

In de voorbereidende fase is het allereerst van belang om de keuze te maken voor het werken vanuit de aanpak Meer dan Steen Alleen. Als deze keuze is gemaakt worden partnerschappen gevormd en het projectteam samengesteld. Het projectteam volgt een training in voorbereiding op de huisbezoeken van de volgende fase. Daarnaast worden duidelijke plannen en afspraken gemaakt zoals over de randvoorwaarden rondom privacy. Om de samenwerking met buurtbewoners vorm te geven wordt een bewonersprojectgroep samengesteld.

## Past deze aanpak?

In de eerste buurt in Nijmegen vormde groot onderhoud van 499 huurwoningen de aanleiding om de aanpak Meer dan Steen Alleen te ontwikkelen. In de tweede buurt, de Lankforst, ging het om een combinatie van groot onderhoud en herstructurering van 104 maisonnettes.

De eerste vraag die gesteld moet worden is 'past deze aanpak in deze buurt?'. Groot onderhoud en verduurzaming van huurwoningen vormen een goede aanleiding om met buurtbewoners het gesprek aan te gaan over welzijn en wonen in de buurt. De aanpak past goed bij projecten waar ingrijpend gerenoveerd en/of verduurzaamd wordt gecombineerd met sociale vraagstukken die er spelen. Met dergelijke projecten is er veel bewonerscontact, waarmee er een relatief kleine inspanning vereist is om deze extra inzet er aan te koppelen. Professionals kunnen ook inspiratie uit deze handreiking halen of onderdelen benutten als er alleen een sociale aanleiding is en geen fysieke (zonder betrokkenheid van vastgoed) als er behoefte is om te werken aan verbinding tussen bewoners. De verwachting is dat de aanpak zich minder goed leent wanneer uitsluitend sprake is van herstructurering. In dat geval zullen buurtbewoners al dan niet tijdelijk hun woning verlaten, met de kans ja, dat een groot deel niet terug zal keren naar de buurt.

## Oriëntatie

In de oriëntatiefase wordt een keuze gemaakt voor een gebied en neemt een organisatie het initiatief om partnerschappen te vormen. Het initiatief voor een dergelijke aanpak ligt waarschijnlijk bij de woningcorporatie. In deze fase wordt er nagedacht waarom er voor een bepaalde buurt gekozen wordt. De energietransitie, gepland onderhoud of verduurzaming van huurwoningen in buurten waar ook sociale uitdagingen spelen, kunnen een aanleiding zijn voor het kiezen voor deze aanpak.

"Dit stukje van Lankforst is problematisch; de woningbouw is daar de eigenaar van en daar moet dus iets mee gebeuren. Dat moet je dan dus door twee dingen aanvliegen; ten eerste het renoveren van de huizen, want ze zijn van slechte kwaliteit wat voor een bepaalde woonsfeer zorgt. En tegelijkertijd moeten we dus kijken hoe we de bewoners er bij betrekken"

- Professional

Voordat er wordt gekozen voor deze aanpak, voert de woningcorporatie een fase van oriëntatie uit ten behoeve van het investeringsbesluit. De wijze van werken verschilt per setting en organisatie. Voor de fysieke opgave heeft de woningcorporatie in de Spoorbuurt een paar jaar voor besluitvorming voor de fysieke aanpak

onder bewoners een peiling gehouden met de vraag wat de knelpunten en krachten zijn van de woningen en directe woonomgeving. In een peiling worden globale thema's naar voren gebracht die aanleiding kunnen vormen voor een 'sociale aanpak' van de buurt. Ook worden bewoners gevraagd om op basis van thema's met de woningbouwcorporatie mee te denken en hen te adviseren in bewonerspanels, een projectgroep of klankbord. Na besluitvorming door de woningcorporatie vindt de aannemersselectie plaats, waarbij de aanpak Meer dan Steen Alleen als aandachtspunt voor samenwerking wordt meegenomen.

## Partnerschapsvorming

De belangrijkste driehoek in het partnerschap bestaat uit de **woningcorporatie, welzijnsorganisatie en aannemer**. Er wordt doorgaans een samenwerkingsovereenkomst opgesteld tussen de woningcorporatie en de welzijnsorganisatie en een overeenkomst tussen de woningcorporatie en aannemer. Er moeten goede afspraken worden gemaakt tussen deze drie partners over wie welke taken op zich neemt en eenieder moet zich bewust zijn van het karakter van de samenwerking: het snijvlak van het fysieke en sociale aspect. Aannemers doen normaal gesproken alleen een 'technische opname' en verkennen wat iemand nodig heeft gedurende werkzaamheden, nu wordt dit kijktje achter de voordeur gekoppeld aan het sociaal perspectief.

In de oriëntatiefase is het ook van belang om andere belangrijke organisaties mee te nemen in het project. Samenwerkingen worden op verschillende niveaus aangegaan zoals met de gemeente, de politie en andere zorgprofessionals. In [bijlage 1](#) is een voorbeeld toegevoegd van de verschillende organisaties waarmee wordt samengewerkt en waar connecties mee zijn.

**De gemeente** speelt een belangrijke rol, bijvoorbeeld als het gaat over het herinrichten van de openbare ruimte, zoals het plaatsen van bankjes of het inrichten van een moestuin. Omdat er veel nadruk ligt op de sociale kant, is het goed als in deze fase al een keuze wordt gemaakt om extra te investeren in het opbouwwerk in de buurt, zowel gedurende als na afloop van het project. In de Spoorbuurt en de Lankforst werd deze extra investering zowel door de woningcorporatie als de gemeente gedaan, waardoor de duurzaamheid van de sociale verbindingen in de buurt gewaarborgd blijven.

**Het sociaal wijkteam** speelt ook een belangrijke rol, omdat zij in de buurt actief zijn. In de Spoorbuurt zijn er bijvoorbeeld afspraken gemaakt met het wijkteam en is er een contactpersoon aangesteld. Hun expertise kan ook benut worden voor bijvoorbeeld anonieme consultatie over eventuele zorg. Ook zijn er afspraken gemaakt met de formulieren brigade, die onder andere ondersteunen bij het aanvragen van voorzieningen. Voor het wijkteam is samenwerking ook van belang, omdat ze meer zicht krijgen op uitdagingen die spelen in een bepaalde buurt.

De tijd die het project in beslag neemt is afhankelijk van de situatie, zoals de grootte van de buurt en de planning van de fysieke werkzaamheden in de buurt. Als indicatie is in [bijlage 2](#) een overzicht van de globale planning van twee buurten in Nijmegen toegevoegd (Spoorbuurt en de Lankforst).

## Samenstelling Projectteam

Het projectteam van Meer dan Steen Alleen bestaat uit de kernpartners; de woningcorporatie, welzijnsorganisatie en aannemer. Bij de samenstelling van het projectteam is het van belang dat er een vast team is, waarbij zoveel mogelijk sprake is van continuïteit en een duidelijke organisatiestructuur. Een team met korte lijntjes tussen de organisaties, dat gecoördineerd wordt door een projectleider. In het projectteam zitten professionals die met de voeten in de klei staan, zoals de woonconsulent van de woningcorporatie, de opbouwwerker van de welzijnsorganisatie en de sociaal medewerker van de aannemerij (zie uitleg verderop). Om de verschillende professionals uit het projectteam goed te laten samenwerken is teambuilding van belang.

In een aantal gezamenlijke overleggen kan ruimte gemaakt worden voor het verkennen van teamrollen en het verkennen van elkaars expertise en visie. Een leuk voorbeeld van teambuilding is het gezamenlijk inrichten van een modelwoning of projectruimte, waarbij er samen kastjes in elkaar moeten worden gezet.

“Ik vind de koppeling van fysiek en sociaal heel logisch. Dit is het moment om achter de voordeur te komen. Het is vanzelfsprekend.”  
- Sociaal projectleider aannemer

Het belang van de juiste competenties van de sociaal werkers en woonconsulenten wordt keer op keer benoemd. Dit onderstreept hoe belangrijk het is om de juiste mensen in de juiste rol te hebben. Belangrijke functies in het projectteam zijn:



**Projectleider:** vanuit één organisatie wordt een projectleider aangewezen (woningcorporatie of welzijn), die het projectteam aanstuurt en de onderlinge samenwerking ondersteunt. De projectleider draagt zorg voor de afstemming tussen de verschillende leden van het projectteam. Ook is de projectleider eindverantwoordelijk voor de voortgang, evaluatie en het verslag of praatplaat die inzicht geven in de buurt (zie fase 3). Daarnaast heeft de projectleider een belangrijke rol in het meedenken en bewaken van samenwerkingsverbanden.

**Competenties:** faciliterend leiderschap, reflectief, functie overstijgend denken en handelen, communicatief

**Woonconsulent of sociaal beheerder:** de woonconsulent is vaak al bekend in de buurt en speelt een belangrijke rol als aanspreekpunt voor huurders. De woonconsulent ondersteunt de bewonersprojectgroep. De woonconsulent focust zich vooral op zaken rondom ‘wonen’, maar werkt ook intensief samen met de opbouwwerker en de buurtbewoners. Zo is de woonconsulent dus een belangrijke schakel tussen het fysieke en sociale aspect.

**Competenties:** een nieuwsgierige houding, reflectief vermogen, functie overstijgend denken en handelen, authentiek, empathisch, beschikt over inlevingsvermogen, communicatief vermogen.

**Opbouwwerker:** de opbouwwerker of welzijnswerker heeft een belangrijke rol in de buurt. Zij kennen buurtbewoners, sleutelfiguren, bewonersinitiatieven en betekenisvolle plekken in de buurt, zoals een buurthuis of een moestuin. De

opbouwwerkers verwijzen mensen door naar andere professionals, brengen mensen in verbinding met elkaar en organiseren gezamenlijk met de woonconsulent en buurtbewoners sociale activiteiten. De opbouwwerker of welzijnswerker focust zich vooral op 'sociaal verbinden'.

**Competenties:** Communicatief, gespreksvaardigheden, vraag- en oplossingsgericht, innovatief, ondernemend, nieuwsgierig, verbindend.

**Technisch uitvoerder vanuit de aannemer:** de technisch uitvoerder overziet groot onderhoud en verduurzaming van de huurwoningen. Deze technische uitvoerder is vaak aanwezig in de buurt en zal dus ook signalen opvangen. Communicatie over deze signalen met de woonconsulent en opbouwwerkers is dus cruciaal. De technisch uitvoerder richt zich vooral op 'verbouwen'.

**Competenties:** Communicatief, oplossingsgericht, innovatief, ondernemend.

**Sociaal medewerker aannemer:** de sociaal medewerker van de aannemer zorgt ervoor dat het sociaal perspectief rondom de verbouwing soepel verloopt en dat er rekening wordt gehouden met uitdagingen van bewoners. Deze persoon is ook veel aanwezig in de buurt en heeft eveneens een belangrijke signalerende rol. De sociaal medewerker werkt mee aan het informeren van buurtbewoners vanuit de aannemer, zoals het organiseren van een nieuwsbrief.

**Competenties:** samenwerkingsgericht, ondersteunend op sociaal vlak, communicatief.

"Dat was wel de kracht van haar, die zat heel erg op het persoonlijk vlak" –  
Bewoner Spoorbuurt

## Samenwerkingsafspraken

In het projectteam worden ook verschillende samenwerkingsafspraken gemaakt. Deze afspraken hebben onder andere betrekking op het delen van en omgaan met gegevens van buurtbewoners en de communicatie naar de buurt. Hieronder staan voorbeelden van onderwerpen waar samenwerkingsafspraken over gemaakt zijn:

"De bewoners komen hier ook vaak, de deur staat altijd open. Wij zien dus van alles"  
- Technisch uitvoerder

### Privacy plan bewaren en delen gegevens van buurtbewoners (zie bijlage 3)

Omdat er wordt samengewerkt met verschillende organisaties is het belangrijk dat er een plan is voor het waarborgen van privacy bij het onderling delen van (gevoelige) informatie. Het is belangrijk dat er afspraken worden gemaakt over samenwerken en doorverwijzen naar andere partners, zoals bijvoorbeeld het sociaal wijkteam en hoe om te gaan met privacy. Een voorbeeld waarbij hieraan gedacht kan worden is het uitdelen van een folder over privacy tijdens het sociaal gesprek. Het opslaan van informatie is ook een belangrijk onderwerp, net als de uitwisseling van informatie tussen de woningcorporatie en de welzijnsorganisatie.



“Waar wij als bewoners tegen aanlopen en wat wij graag anders zouden willen zien, dat kunnen we dan bespreken. Daar kan dan wel of niet iets mee gedaan worden.

– Bewoner Lankforst

### Communicatieplan projectteam (verschillende organisaties) en bewoners

Communicatie is essentieel om de aanpak te laten slagen. Het gaat hierbij om communicatie in het projectteam en tussen de verschillende organisaties, maar ook over communicatie met de bewoners. Een plan over de communicatie met bewoners kan natuurlijk het beste samen met bewoners worden ontwikkeld. Het communicatieplan over het project wordt opgesteld door de woningcorporatie, de aannemer en de bewonersprojectgroep.

### Eenduidige visie van de betrokken partners

In deze voorbereidingsfase is het eveneens van belang om aandacht te hebben voor het ‘waarom’ ‘hoe’ en ‘wat’ van het project, zodat iedereen dezelfde visie heeft over deze aanpak. Een van de uitgangspunten is bijvoorbeeld dat buurtbewoners centraal staan: waarom is dat van belang en hoe wordt dat vormgegeven in het project? Daarbij is het goed om na te denken over beelden, bijvoorbeeld beeldvorming over de buurt of beeldvorming ten aanzien van groepen buurtbewoners. Hoe kleuren bestaande beelden de waarnemingen van de afzonderlijke leden van het projectteam? Daarbij is het ook belangrijk dat iedereen achter het belang van de combinatie van het fysieke en sociale aspect staat en de meerwaarde hiervan.

### Trainen van projectteam

In deze fase, is het van belang om te zorgen dat iedereen op één lijn zit en de juiste competenties heeft om tot een gezamenlijke aanpak te komen. Het voorbereiden van de opbouwwerkers en woonconsulten die de huisbezoeken gaan uitvoeren is cruciaal. Omdat er gebruik wordt gemaakt van een aanpak waarbij verhalen van bewoners centraal staan, is het van belang dat het team hierin wordt getraind. De opbouwwerkers en woonconsulten die de huisbezoeken gaan uitvoeren worden getraind op het introduceren van het sociaal gesprek, het werken met de gesprekskaarten Waarde van Welzijn, de verslaglegging van de huisbezoeken, en het uitleggen van het privacy plan. Zie de bijlage voor ideeën voor het trainen van het projectteam (bijlage 4).



### Bewonersparticipatie

In de voorbereidende fase is het cruciaal om na te denken over de samenwerking met buurtbewoners gedurende het hele proces. De samenwerking met buurtbewoners is zowel relevant voor het fysieke aspect, dus het proces van groot onderhoud en verduurzaming van de woningen, als het sociale aspect, het versterken van sociale verbindingen in de buurt. Bij het vormgeven van bewonersparticipatie met bewoners, is het van belang dat er rekening wordt gehouden met verschillende groepen bewoners: denk aan diversiteit in leeftijd, sociaaleconomische status, opleidingsniveau, gender, migratieachtergrond enzovoort.

Een manier om bewonersparticipatie vorm te geven is door het opzetten van een bewonersprojectgroep. In zowel de Spoorbuurt als de Lankforst is samengewerkt met een bewonersprojectgroep, die ondersteunt werd door de woonconsulent. De bewonersprojectgroep kan in alle fases van de aanpak een actieve rol hebben,

bijvoorbeeld in het adviseren hoe alle buurtbewoners betrokken kunnen zijn tijdens de verschillende fases van het project. De bewonersprojectgroep speelt een belangrijke rol, tijdens het meedenken over fysieke aspecten van de renovatie en het meedenken over de sociale interventies. De bewonersprojectgroep komt regelmatig bij elkaar en werk ook samen met de opbouwwerkers en woonconsulenten.

Indien er in een buurt sprake is van uitdagingen om specifieke groepen buurtbewoners te bereiken, omdat deze bijvoorbeeld de taal niet goed beheersen, of omdat er sprake is van kwetsbare omstandigheden, dan is het van belang om samen te werken met experts. Experts kunnen sleutelfiguren zijn uit een specifieke gemeenschap, of ervaringsdeskundigen die kennis hebben van mensen in kwetsbare omstandigheden.

“Ik vond de bewonersprojectgroep heel leuk maar ook intensief om te doen. We hebben ook een spreekuur gehouden voor mensen die ergens gtegenaan liepen of even hun ei kwijt moesten”

- Bewoner Spoorbuurt

## TIPS

### ♦ Belang van Communicatie

Maak een communicatieplan, samen met verschillende organisaties en bewoners. Het belang van goede, duidelijke, regelmatige communicatie via de juiste kanalen wordt keer op keer onderstreept door de buurtbewoners. Besteed aandacht aan de verschillende soorten communicatie voor de diverse doelgroepen in de buurt.

### ♦ Samen tegen stigma

Organiseer een bijeenkomst met professionals over stigma. Creëer een veilige sfeer, waarbij de professionals vrij hun vooroordelen over de buurt kunnen onderzoeken en hun manier van werken onder de loep kunnen nemen. Sluit de bijeenkomst af met afspraken hoe het projectteam stigma kan voorkomen en op een sensitieve manier bewoners benadert en samenbrengt.

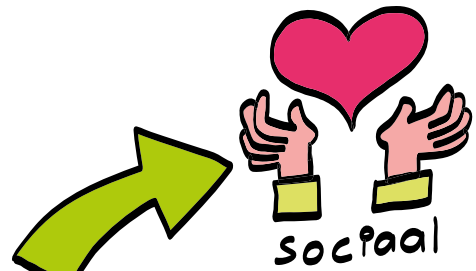
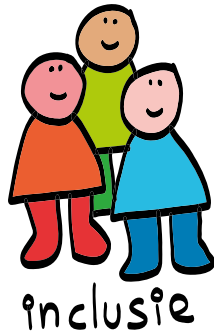
### ♦ Het belang van de aannemer

Kies bewust voor een aannemer die oog heeft voor het sociale aspect. In de Spoorbuurt en in de Lankforst is er gewerkt met dezelfde aannemer. Deze aannemer werkt met een sociaal projectmanager en een sociaal medewerker in elk project. Deze aandacht voor het sociale aspect van groot onderhoud is dus al aanwezig bij de aannemer. Als aandachtspunt kwam in het onderzoek naar voren dat het belangrijk is dat deze sociaal medewerker ook deel is van het projectteam en er goede onderlinge communicatie is.

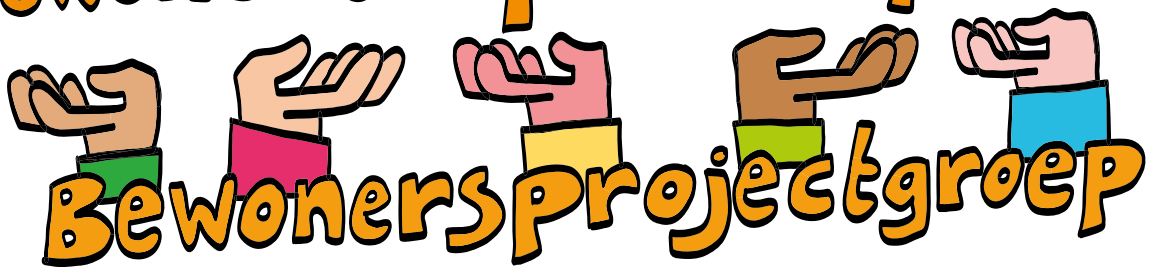
### ♦ Afstemmen in projectteam

Tijdens de samenstelling van het projectteam is het belangrijk dat er goede afstemming plaatsvindt. Een voorbeeld is het duidelijk afbakenen van de rollen tijdens de verschillende huisbezoeken (bezoeken van woonconsulent, opbouwwerker, sociaal medewerker aannemer). Een ander voorbeeld is het klaarmaken van systemen van doorverwijzing. Opbouwwerkers kunnen bijvoorbeeld bewoners doorverwijzen naar schuldhulpverlening of ambulante begeleiding.





# Bewonersparticipatie



# FASE 2. HUISBEZOEKEN



## FASE 2 HUISBEZOeken

In deze fase voeren de aannemer (fysieke aspect), opbouwwerker en woonconsulent (sociaal aspect) gezamenlijk huisbezoeken uit bij alle huishoudens. De uitkomsten van de sociale gesprekken worden na afloop anoniem geregistreerd. Er is tijdens de huisbezoeken oog voor welzijnsvragen en zorgsignalen en waar nodig worden hierop directe acties uitgezet. Na afloop van de bezoeken volgt een terugkoppeling van de algemene uitkomsten aan de bewoners. Het projectteam is vanaf de start van de huisbezoeken zichtbaar en aanwezig in de buurt, zodat bewoners hen makkelijk aan kunnen spreken.

“Als je je niet veilig voelt ga je niet naar een bijeenkomst, dan doen je dat allemaal niet. Je moet op basis van vertrouwen dingen kunnen zeggen, dus dan moet het op die manier [huisbezoek]. Ja, in principe zou iedereen de kans moeten krijgen om dat te bespreken, of die zich veilig voelt of niet, en waarom dan.”

- Bewoner Lankforst

### Huisbezoeken

In fase 2 worden de huisbezoeken gedaan bij alle huishoudens. De technische opname van de aannemer vormt de aanleiding voor een sociaal gesprek. De huishoudens worden per brief geïnformeerd over het geplande bezoek van de aannemer, waarbij ook een opbouwwerker of woonconsulent aanwezig zal zijn voor een sociaal gesprek (voorbeeld [bijlage 5](#)). Het is belangrijk dat de bewoners op de hoogte zijn van het vrijwillige karakter van dit gesprek. In de Lankforst is bij 81% van de huishoudens een sociaal gesprek gevoerd en vrijwel iedereen ervaart dat als zeer prettig. Omdat er meerdere opbouwwerkers en woonconsulenten betrokken kunnen zijn bij de gesprekken worden de eerste twee sociale gesprekken in koppels uitgevoerd, zodat er een eenduidige werkwijze ontstaat. Als de projectleider zelf geen uitvoerende rol heeft, is het aan te raden om de projectleider ook een of twee huisbezoeken uit te laten voeren, om aansluiting te krijgen met de buurt.

“Heb extra veel oog voor de ‘stille willies’. Daarom zijn de huisbezoeken echt heel belangrijk.”

- Bewoner Spoorbuurt

De opbouwwerker of woonconsulent vraagt aan de bewoner welke onderwerpen hij of zij wil bespreken. De bewoner bepaalt dus de gespreksonderwerpen. Hiervoor worden de gesprekskaarten ‘Waarde van Welzijn’ gebruikt om zo de waarden, kwetsbaarheden en kansen voor bewoners en de buurt in kaart te brengen ([bijlage 6](#)). Het gebruik van de kaarten helpt het perspectief van de bewoner centraal te zetten en bevordert het voeren van een open gesprek. De kaarten voorkomen dat de professional te veel richting geeft vanuit het eigen belang of eigen normen en waarden.

Er wordt ook een aantal schaalvragen gesteld, bijvoorbeeld over de tevredenheid over de buurt. Het verhaal van de bewoner staat centraal en de gesprekskaarten zijn geschikt voor het werken met diverse doelgroepen in een buurt. Het stellen van open vragen en doorvragen zijn belangrijke technieken om het verhaal van de bewoner centraal te zetten, hier zijn de opbouwwerker(s) en woonconsulent(en) tijdens de voorbereidende fase in getraind.

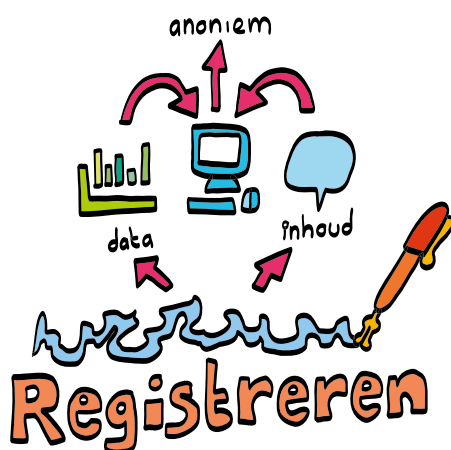
De opbouwwerker en woonconsulent wisselen ervaringen met elkaar uit over de sociale gesprekken. Voor deze stap is het belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt om met elkaar uit te wisselen welke talenten, kansen en zorgen er gesignaleerd worden in de huishoudens. Het projectteam maakt hier een

planning voor en de woonconsulenten en opbouwwerkers kunnen wisselend de voorzitter van dit soort bijeenkomsten zijn. Deze bijeenkomsten vinden wekelijks plaats tijdens de huisbezoeken. Deze uitwisseling van ervaringen zorgt ervoor dat er een eenduidige werkwijze gehanteerd wordt tijdens de huisbezoeken en er dezelfde soort informatie wordt opgehaald. Bovendien kan het team elkaar op deze manier ondersteuning bieden, de uitwisseling is ook een soort interview.

“Ja zeker positief [het huisbezoek]. Toen ben ik bij de redactie gegaan en daarna ben ik ook met het wandelgroepje begonnen.”

- Bewoner Lankforst

## Registreren van informatie huisbezoeken



Alle informatie die wordt opgehaald, moet ook ergens opgeslagen worden, zodat er een goed beeld van de buurt ontstaat. Dit doet de opbouwwerker of woonconsulent direct na het gesprek, het neemt ongeveer tien minuten in beslag. Het is van belang om tijd in te plannen voor de registratie, zodat dit zo snel mogelijk na afloop van het gesprek wordt gedaan. De informatie uit de gesprekken zitten dan nog goed in de hoofden van de opbouwwerker en de woonconsulent.

Voor de registratie wordt een onderscheid gemaakt tussen de gesloten vragen (dat zijn de schaalvragen, demografische gegevens, huishoudsamenstelling) en open vragen (verhaal gebaseerd op de gesprekskaarten Waarde van Welzijn).

Beide soorten vragen kunnen opgeslagen worden in een

software systeem. In beide buurten is gebruik gemaakt van google forms (Zie [bijlage 7](#) voor een voorbeeld van registratie). De verhalen worden geordend aan de hand van de gesprekskaarten en er wordt een geanonimiseerde samenvatting gegeven per gesprek. Alleen geanonimiseerde informatie wordt gedeeld tussen de organisaties. Kijk in deze fase dus nog eens terug naar de privacy afspraken die aan het begin van het project zijn gemaakt.

## Uitzetten directe acties

Tijdens de huisbezoeken kan het zijn dat de opbouwwerker of woonconsulent signalen oppikt die een directe actie nodig hebben. Het kan hierbij gaan om zorgsignalen, welzijnsvragen, zaken omtrent de woning, maar ook om kansen om bewonersparticipatie in de buurt te stimuleren. Het is belangrijk om deze signalen tijdens de huisbezoeken in kaart te brengen en afspraken te maken met de bewoners over de directe acties. In zowel de Spoorbuurt als de Lankforst werden deze acties (geanonimiseerd) bijgehouden in een actielijst. Na ieder gesprek wordt gekeken of er sprake is van:

### Zorgsignalen

Denk bij zorgsignalen aan psychische, sociale of lichamelijke kwetsbaarheid, financiële problematiek, of gezondheidsvragen. Als deze signalen worden opgepikt en bewoners een hulpvraag hebben, kan er direct in afstemming met de buurtbewoner een actie worden ingezet. Door de warme banden met andere ketenpartners die in de voorbereidende fase zijn ontwikkeld kunnen bewoners gemakkelijk worden doorverwezen. Dit gebeurt altijd in overleg met de bewoner. Het kan hierbij gaan om uiteenlopende zorgsignalen, zoals het doorverwijzen naar schuldhulpverlening, het organiseren van huishoudelijke hulp of het inzetten van een buddy programma.



### Welzijnsvragen

Tijdens de huisbezoeken kunnen ook welzijnsvragen naar voren komen. Voorbeelden zijn eenzaamheid, behoefte aan meer betrokkenheid in de buurt of behoefte aan meer beweging. Tegelijkertijd zijn er ook bewoners die aangeven graag anderen te helpen als er sprake is van eenzaamheid, bijvoorbeeld door het organiseren van kookworkshops, of een wandelgroep. Op dergelijke welzijnsvragen en kansen kunnen directe acties worden uitgezet om bewoners aan elkaar te koppelen.

“Ik wil weten wat er gezegd wordt en wat er terugkomt. Ik wil veel meer directe betrokkenheid.”

- Bewoner Spoorbuurt

### Vragen over groot onderhoud of verduurzaming woningen

Het kan ook nodig zijn om directe acties in te zetten die met het fysieke deel van de aanpak te maken hebben. Het kan hier gaan om praktische zaken zoals hulp met inpakken, omgaan met waardevolle spullen, of een beperking van een bewoner waardoor specifieke aandacht nodig is. Door de samenwerking tussen de aannemer, woningcorporatie en welzijnsorganisaties is het makkelijk om hulpvragen over het fysieke deel (bijvoorbeeld hulp met inpakken) te organiseren.

### Terugkoppelen aan bewoners

Na het afleggen van de huisbezoeken, wordt aan bewoners teruggekoppeld wat voor informatie er is opgehaald over de buurt en welke soort directe acties dit heeft opgeleverd. Dit is ook een belangrijke basis om bewoners in de latere fases goed te betrekken bij het maken van een actieplan. Het delen van deze

“Mensen moeten gewoon vaste gezichten hebben waar ze op kunnen vertrouwen. Als die er zijn, dan kennen ze iemand.”

- Bewoner Lankforst

informatie is een kans om bewoners te activeren om sociale verbindingen in de buurt te verbeteren. Houd hierbij in de gaten dat er niet wordt bijgedragen aan stigmatisering (denk hierbij aan het delen van informatie over zorgsignalen en problematieken die spelen in de buurt), denk dus goed na over wat er precies wordt gedeeld en op welke manier. Zorg ervoor dat de informatie via de juiste communicatiekanalen terecht komt bij de bewoners. Kies bijvoorbeeld voor een nieuwsbrief die vanuit de bewonersprojectgroep wordt verstuurd of voor het gebruiken van sociale media. In de Lankforst heeft de bewonersprojectgroep bijvoorbeeld een belangrijke rol in het maken en verspreiden van nieuwsbrieven.

## Aanwezig zijn in de buurt

De huisbezoeken zijn het startpunt om aanwezig te zijn in de buurt. Nadat contact is gemaakt met de bewoners tijdens de huisbezoeken, is het van belang om dat contact te blijven onderhouden in de buurt. Dat kan door aanwezig te zijn op een vaste plek in de buurt, door het organiseren van sociale activiteiten of het koffie drinken met bewoners. In zowel de Spoorbuurt als de Lankforst was het projectteam veel aanwezig in de modelwoning. In de Lankforst is daarnaast een paar keer een activiteit georganiseerd met een bakfiets met kookplaat en een pop-up terras. In de Spoorbuurt is een pipowagen op verschillende plekken ingezet om koffie te drinken. Wees zichtbaar als opbouwwerker door in de buurt rond te lopen, of te communiceren via de sociale media die in de buurt gebruikt worden door diverse bewoners. Het aanwezig en zichtbaar zijn is tijdens elke fase van het project van belang. Deze zichtbaarheid draagt bij aan het snel oppikken van signalen, het op touw zetten van activiteiten en het in kaart brengen van talenten van bewoners.



“Ik denk gewoon meer aanspreekpunten ofzo creëren voor de bewoners. Ja, dat er gewoon altijd wel iemand is waar je naar toe kan gaan om te zeggen van: Hé, het gaat niet goed met mijn buurman of dat diegene zelf altijd iemand op kon bellen of ergens naartoe kan gaan.”  
- Bewoner Lankforst

### TIPS

#### ◊ Een vaste plek

Zoek een werkplek in de buurt. Als een buurt gerenoveerd wordt, is er vaak een modelwoning beschikbaar. Een dergelijke woning kan een bruikbare plek zijn om af stemmen en om samen te komen in de buurt. Dit is niet alleen handig voor afstemming, maar zorgt er ook voor dat de bewoners het team weten te vinden. De professionals benoemen het belang van het inrichten van zo'n woning als een gezellige huiskamer, zodat bewoners er gemakkelijk binnenlopen.

#### ◊ Vaste gezichten

Vaste gezichten onder de opbouwwerkers en woonconsulenten gedurende het project dragen bij aan succes van de aanpak. Presentie in de buurt van vaste gezichten draagt bij aan het vertrouwen en het activeren van talenten en sociale cohesie in de buurt. Personeelwisselingen gedurende het project kunnen juist uitdagingen opleveren. Tijdens het project in de Lankforst was hier sprake van, het is dan extra belangrijk om goed over te dragen, zichtbaar te zijn en opnieuw verbindingen te leggen in de buurt.

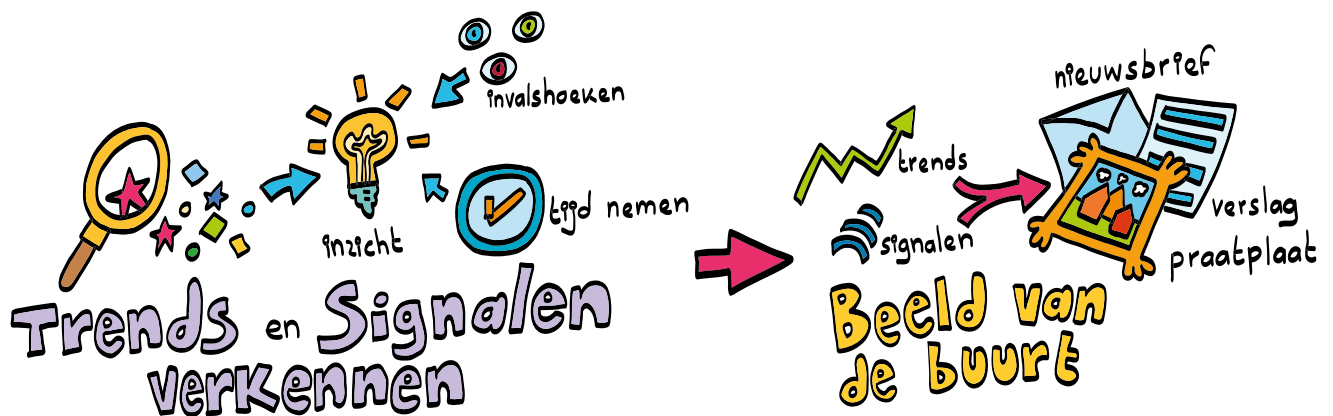
#### ◊ Huisbezoeken en renovatie

Het is belangrijk om goed af te stemmen wanneer renovatie plaatsvindt, en te zorgen dat de fysieke renovatie, huisbezoeken en sociale verbinding goed op elkaar afgestemd zijn. In de Lankforst was er tijdens de huisbezoeken nog niet duidelijk wat er zou gebeuren met de verschillende woningen (sloop of renovatie) en dit zorgde voor onrust onder de bewoners. In de Spoorbuurt vond de renovatie in fases plaats, maar was er tijdens de huisbezoeken al goed duidelijk wat er met iedere woning zou gaan gebeuren.



# Huisbezoeken en renovatie

# FASE 3. BEELD VAN DE BUURT





## FASE 3 BEELD VAN DE BUURT

In fase 3 worden de signalen en trends die zijn opgehaald bij de sociale gesprekken tijdens de huisbezoeken bekeken. Als eerste is het van belang om grip te krijgen op de informatie uit de sociale gesprekken. Hierdoor is het mogelijk om signalen en trends te verkennen die kenmerkend zijn voor de buurt. Bij het vormgeven van het beeld van de buurt zijn de conditionele factoren van sociale kwaliteit gebruikt. Er zijn verschillende manieren waarop het beeld van de buurt gedeeld kan worden, zoals in een verslag, een nieuwsbrief of een praatplaat. Het beeld van de buurt is een middel om het gesprek aan te gaan met bewoners en ketenpartners.

“Ik denk dat toen sociaal werker langskwam dat dat wel goed was.  
Maar dat moet wel voortgezet worden.”

- Bewoner Lankforst

### Signalen en trends

Om sociale verbindingen van een buurt te versterken is het van belang om een beeld van de buurt te krijgen. Daarom doorloopt het projectteam een aantal stappen om signalen en trends uit de individuele huisbezoeken te halen. In de vorige fase is de informatie uit de sociale gesprekken direct verwerkt door degene die het huisbezoek heeft afgelegd. Hierbij is gebruik gemaakt van google forms, wat het voordeel heeft dat een aantal gegevens makkelijk te verwerken is. Het is dus belangrijk dat die registraties zorgvuldig ingevoerd zijn. In deze fase ordent de projectleider als eerste stap de gegevens uit de registratie om *grip te krijgen op informatie*. In de tweede stap lopen de opbouwwerkers, woonconsulenten en projectleider de registraties uit de vorige fase samen door om *trends en signalen* te verkennen. Op basis van deze verkenning wordt in de derde stap een *beeld van de buurt* geschetst, dat kan in de vorm van een verslag, een praatplaat of andere vormen. Dit beeld van de buurt is de basis om het gesprek aan te gaan over veranderingen in de buurt, deze wordt beschreven in de vierde fase. Hieronder zijn deze vier stappen verder uitgewerkt.

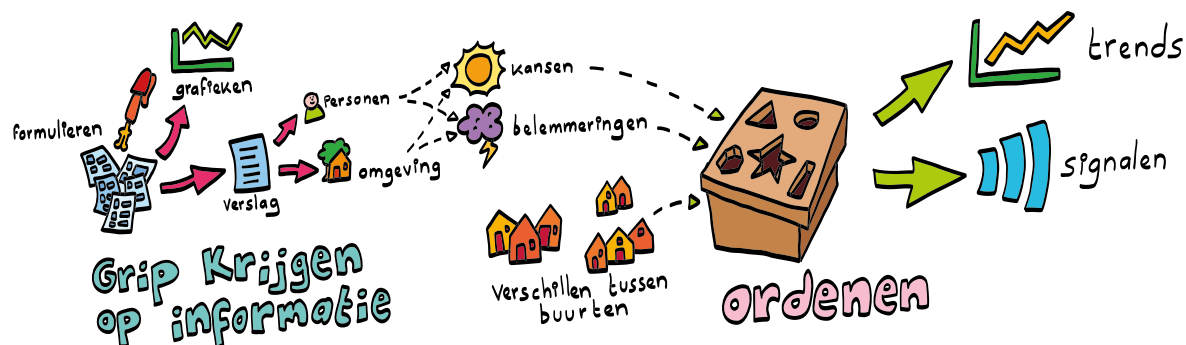
### Stap 1: Grip krijgen op informatie

De projectleider heeft een belangrijke rol om de afzonderlijke registraties uit google forms te ordenen als voorbereiding voor de volgende stap waarin het hele projectteam meewerkt om de grote lijnen uit de afzonderlijke verhalen te halen. In de huisbezoeken zijn zowel gesloten als open vragen gesteld. De gesloten vragen waren meerkeuzevragen die vooraf in google forms zijn ingevoerd. Voor deze gesloten vragen biedt google forms de mogelijkheid om grafieken te maken. Deze grafieken geven inzicht in demografische gegevens, zoals leeftijdsgroep en huishoudsamenstelling, maar ook over algemene beleving van de buurt. Wat er aan grafieken uit gehaald kan worden hangt af van de keuzes die gemaakt worden in de gesloten vragen.

De basis van de informatie van de huisbezoeken komt voort uit de open vragen om het verhaal van buurtbewoners op te halen. De uitkomsten van deze open vragen zijn na afloop van het huisbezoek verwerkt in een verslag dat ingedeeld is op uitspraken die gaan over de persoon en uitspraken die gaan over de omgeving. Binnen deze twee categorieën wordt een onderscheid gemaakt tussen belemmeringen en kansen. De projectleider combineert de tekstvlakken uit de verschillende categorieën, dus alle tekstblokken die gaan over belemmeringen op persoonlijk vlak worden samengevoegd en alle tekstblokken die gaan over kansen op persoonlijk vlak worden samengevoegd. Voor de omgeving wordt hetzelfde gedaan.

Om de hoeveelheid aan informatie behapbaar te maken is het van belang om ook rekening te houden met de omvang van het aantal huishoudens waar een huisbezoek is gebracht. Als er bijvoorbeeld veel huishoudens zijn bezocht, zoals in de Spoorbuurt het geval was met ruim 500 woningen, dan is het aan te raden de

informatie in blokken op te delen. In de Spoorbuurt zijn de huisbezoeken bijvoorbeeld opgedeeld in drie subbuurten. Dat helpt in het grip krijgen op de hoeveelheid informatie.



Na het ordenen van de informatie maakt de projectleider een planning voor werksessies waarin het projectteam samen de trends en signalen uit de informatie haalt. Per werksessie reflecteert het projectteam op een deel van informatie, bijvoorbeeld op alle tekstblokken die gaan over belemmeringen op persoonlijk vlak. Voorafgaand aan elke werksessie levert de projectleider de informatie aan die het projectteam gaat bespreken, dit is de ruwe informatie uit alle huisbezoeken, samengebracht in één categorie, zoals over belemmeringen op persoonlijk vlak, maar ook de grafieken uit de gesloten vragen. De projectleider nodigt het projectteam uit om de werksessie voor te bereiden, bijvoorbeeld met een gerichte opdracht. De projectgroepleden kunnen de ruwe teksten voorafgaand aan de sessie doornemen en de punten opschrijven die hen opvallen.

“Ja, het moet echt door worden gezet. Die mensen die langs zijn geweest zijn nu de verbindende factor, iedereen heeft hun gezien. Zij moeten dus beginnen met organiseren, het organiseert zich niet zelf. Als ik het organiseer komen ze niet, want ze kennen mij niet. Maar iedereen kent de verbindende factor.”

- Bewoner Lankforst

## Stap 2: Trends en signalen verkennen

Deze tweede stap gaat over de werksessies waarin de projectgroep samen trends en signalen verkennen. Het doel is om in een aantal werksessies te komen tot de grotere thema's of kwesties die spelen in de buurt. De projectleider bereidt deze werksessies voor en kan hierbij ook de hulp invoeren van een van de andere leden van de projectgroep, bijvoorbeeld om afspraken te maken over de verslaglegging of samen na te denken over werkvormen die ingezet kunnen worden. Het is van belang om voldoende tijd te nemen tijdens de werksessie. In de Lankforst is er per werksessie bijvoorbeeld een dagdeel uitgetrokken. Ook is het van belang dat alle professionals deelnemen die de huisbezoeken hebben afgelegd. Juist de verschillende perspectieven van de projectgroepleden zijn waardevol in de reflectie op de informatie; een woonconsulent valt waarschijnlijk andere punten op omdat die wat meer op wonen is gericht, dan een opbouwwerker, die wat meer op het collectieve is gericht. Om een goede slag te maken van de persoonlijke verhalen van buurtbewoners naar de trends in de buurt is een aantal uitgangspunten van belang:

- Wees *objectief* en blijf bij de feiten die de verhalen van de buurtbewoners laten zien. Het is verleidelijk om de uitspraken van de buurtbewoners te interpreteren, of er een betekenis aan te geven. Ook kan het zijn dat er al een bepaald beeld over een buurt is. Het is heel menselijk om informatie vanuit een eigen referentiekader te interpreteren. Het kan helpen om elkaar hierop alert te maken.
- Ga nog niet in gesprek over *oplossingen*. In het werk zijn professionals erop gericht om verhalen om te zetten in handelingen. Het gesprek kan dus al snel gaan over mogelijke oplossingen. Probeer dit te parkeren tot het moment dat het beeld van de buurt besproken wordt (stap 5), dan is er alle ruimte om na te denken over passende oplossingen.

- Reflecteer met elkaar niet alleen over *wat* er gezegd wordt, maar kijk ook *wie* er wat zegt. Dit helpt om meer inzicht te krijgen in verschillen tussen groepen buurtbewoners.
- Kijk niet alleen naar de frequentie van een aantal signalen, maar kijk ook naar unieke verhalen. Als een signaal of thema vaak voorkomt, dan zegt dat iets over de algemene beleving in de buurt. Maar ook unieke verhalen die slechts bij een paar buurtbewoners voorkomen zijn de moeite waard om aandacht aan te besteden.

Voor de werkwijze van de werksessie kunnen verschillende keuzes gemaakt worden. De grote lijn is dat de projectgroep samen de grotere trends eruit haalt aan de hand van een aantal vragen:

- Wat valt op?
- Welke verschillende soorten thema's of signalen zijn er te onderscheiden?
- Hoe worden deze thema's of signalen ervaren door buurtbewoners?
- Welke verschillen of overeenkomsten vallen op?

Deze verschillende thema's en signalen kunnen opgeschreven worden, bijvoorbeeld op post-its. Wat daarnaast kan helpen in deze slag is het gebruik van theorie om de verschillende thema's en signalen te ordenen. In de Lankforst is gebruik gemaakt van de uitgangspunten van de theorie van sociale kwaliteit, dat in het eerdere hoofdstuk *Uitgangspunten* is beschreven. De vier conditionele voorwaarden uit deze theorie kunnen per werksessie gebruikt worden, maar het is ook waardevol om de uitkomsten van alle werksessies samen te ordenen vanuit deze vier voorwaarden. De conditionele voorwaarden voor sociale kwaliteit van een buurt kan daarmee richting geven voor de volgende stappen. In [bijlage 8](#) staat de werkvorm van het werken met de vier voorwaarden van sociale kwaliteit beschreven.

Het is handig om per werksessie een verslag te maken van de thema's en signalen die benoemd zijn en de uitleg en voorbeelden die daarbij horen. Als op alle informatie uit fase twee is gereflecteerd in de werksessies kan het helpen om samen een top vijf te maken van signalen en trends die kansrijk zijn en een top vijf te maken van signalen en trends waar zorgen over zijn.

*"Het draait om de bewoners, dat is het doel van het project. Om hen te leren kennen en te kunnen ervaren hoe zij leven en wonen. En daarmee dan kijken welke haakjes en levensgebieden naar voren komen. Maar dat de inhoud met de bewoners wordt vormgegeven".*

- Professional

### Stap 3: Beeld van de buurt

De thema's en de trends die in de vorige stap verkend zijn leveren een beeld op van de buurt vanuit het perspectief van buurtbewoners. Dit beeld is van belang voor buurtbewoners en het projectteam. Het beeld vormt immers de basis waarop gezamenlijk keuzes gemaakt worden voor fase 4 in de aanpak, waarin sociale verbindingen in de buurt versterkt worden. Daarnaast is het beeld ook van meerwaarde voor andere ketenpartners in de buurt, denk bijvoorbeeld aan de gemeente, maar ook aan een sociaal wijkteam.

Om de trends en signalen toegankelijk te maken voor verschillende doelgroepen is het van belang om na te denken over een vorm die passend is. Een uitgebreid verslag met grafieken en onderbouwing van signalen en trends met uitspraken van buurtbewoners kan beleidsmakers bijvoorbeeld helpen om beter onderbouwd keuzes te maken. De meeste buurtbewoners zullen waarschijnlijk zo'n verslag niet gaan lezen, voor hen kan een praatplaat met een beknopte samenvatting helpen om samen het gesprek aan te gaan over keuzes voor hun buurt. Om richting te geven aan het ontwikkelen van een verslag of een praatplaat met informatiebrief, zijn hiervoor voorbeelden en een format toegevoegd in de [bijlage 9](#).

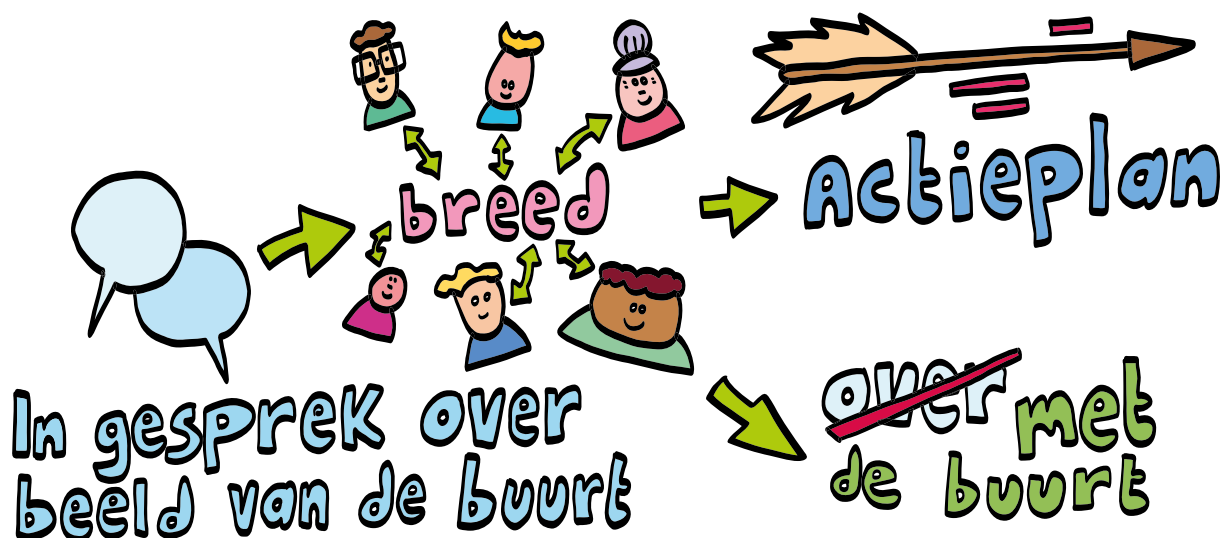
Het maken van een verslag of praatplaat is een vak apart. Mogelijk heeft de projectleider de vaardigheden om hier van betekenis in te zijn, maar het is goed mogelijk om hier ook hulp van anderen in te zetten, zoals een tekstschrijver of een tekenaar. Bij zowel het maken van het verslag als de praatplaat is het de vraag welke informatie er in een praatplaat of verslag thuishoort. Bij de huisbezoeken is aangegeven dat alle informatie anoniem verwerkt wordt. Verhalen, signalen en trends mogen dus niet tot personen te herleiden zijn. Houd daar dus rekening mee bij het opstellen van een verslag of een praatplaat. Daarnaast is het van belang om na te denken op welke manier de informatie geformuleerd wordt. Hoe kunnen kwesties die spelen duidelijk benoemd worden, zonder dat het demotiverend of stigmatiserend uitpakt voor groepen of de buurt? Het kan helpen om een conceptversie van de praatplaat of het verslag voor te leggen aan een kritische buitenstaander ter advisering, die niet betrokken is bij de buurt.

“Er is een diepgaand beeld ontstaan over hoe bewoners het wonen  
en leven in de wijk ervaren”  
- Professional

#### Stap 4: In gesprek over beeld van de buurt

Het beeld van de buurt is geen doel, maar een middel om het gesprek aan te gaan over de buurt. Het verslag of de praatplaat is dus geen eindproduct, maar een tussenproduct op basis waarvan verdere acties ondernomen worden. Het projectteam maakt een plan om het beeld van de buurt te bespreken; voor welke partijen is het beeld relevant en op welke manier wordt dit besproken?

Als eerste wordt het beeld en het plan voor het verder bespreken van dit beeld besproken met de bewonersprojectgroep. Het beeld van de buurt wordt bij hen getoetst en zij denken mee over de manier waarop alle bewoners geïnformeerd en uitgenodigd worden om in gesprek te gaan over het beeld van de buurt. Bij dit brede gesprek met de buurt is het van belang dat de bewonerspopulatie enigszins is vertegenwoordigd qua diversiteit. Denk hierbij aan leeftijd, gender, sociaaleconomische status en culturele diversiteit. Hoe meer divers de betrokken bewonersgroep is, hoe meer kritische input er geleverd kan worden op het beeld van de buurt en de acties die voortkomen uit dat beeld. Het kan daarnaast bruikbaar zijn om een creatieve werkvorm te gebruiken om zoveel mogelijk input op te halen van bewoners.



De informatie van het beeld van de buurt kan bruikbaar zijn in het bespreken van plannen met de gemeente of binnen de woningcorporatie of welzijnsorganisatie zelf. In de Spoorbuurt kwam bijvoorbeeld naar voren

dat er in verhouding veel oudere bewoners (50+ en 60+) in de Spoorbuurt wonen. Ook bleek dat er zo'n lange wachttijd op deze sociale huurwoningen was, dat nieuwe bewoners allemaal op leeftijd waren. Op basis hiervan is toen besloten om actief het beleid van toewijzing aan te passen om de diversiteit van de populatie te vergroten.

De uitkomsten van de gespreksrondes over het beeld van de buurt op basis van de praatplaat en/of het verslag wordt besproken met het projectteam. De gespreksrondes vormen de basis voor het actieplan in (volgende) fase dat gericht is op het verstrekken van sociale verbindingen in de buurt.

## Samenwerking met bewoners

In deze stap worden de uitkomsten van de huisbezoeken verwerkt in een verslag of praatplaat. De praatplaat wordt gedeeld met alle buurtbewoners. Buurtbewoners krijgen ook de mogelijkheid om het persoonlijke verslag op te vragen als zij hier behoefte aan hebben. Omdat een aantal bewoners al mee heeft gedaan met de ontwikkeling van de praatplaat, zouden deze bewoners bijvoorbeeld ook een rol kunnen hebben in het organiseren van het gesprek met de buurt. De bewoners zoeken naar een vorm die aansluit bij hun perspectief om met zoveel mogelijk bewoners in gesprek te komen. Het doel is immers dat bewoners zelf ook een stem hebben in het maken van keuzes voor het verbeteren van sociale verbindingen in hun buurt. Zij kunnen uiteraard zelf een rol hebben in het verbeteren van hun eigen buurt op sociaal vlak. Het gesprek over het beeld van de buurt is de start van de volgende fase: sociaal verbinden in de buurt. Bewoners krijgen dus meteen de ruimte om te bepalen wat zij van belang vinden en hoe zij zelf willen bijdragen aan de sociale verbindingen in de buurt. Het belang van terugkoppeling kwam ook naar voren in de interviews met buurtbewoners van de Spoorbuurt, waar hier volgens sommige buurtbewoners onvoldoende aandacht voor is geweest:

“Ik vind het persoonlijk jammer dat ik niet weet wat er opgehaald is maar ik vind het belangrijker dat de mensen die geholpen dienen te worden geholpen worden”.  
- Bewoner Spoorbuurt

### TIPS

#### ◊ **Bewoners presenteren het beeld van hun buurt**

Kijk bij het delen van het beeld van de buurt of er bewoners zijn die graag willen bijdragen aan een stimulerende en creatieve presentatie van de uitdagingen en krachten in hun buurt. Dit vergroot de bewonersparticipatie bij het project en voorkomt dat professionals praten over in plaats van *met* de buurt.

#### ◊ **Simpel en helder**

Denk bij het maken en presenteren van de praatplaat na over hoe dit op de meeste simpele en heldere manier kan. Tijdens het onderzoek in de Lankforst en Spoorbuurt is naar voren gekomen dat er soms té veel tijd wordt gestopt in een verslag, terwijl dit door een beperkte groep wordt gelezen. Het maken van een praatplaat kan een goed alternatief zijn, in plaats van of naast het schrijven van een verslag.

# FASE 4. SOCIAAL VERBINDEN



## FASE 4: SOCIAAL VERBINDEN

In deze fase werken opbouwwerkers en bewoners samen op basis van een *actieplan* dat gebaseerd is op het beeld van de buurt. Er zijn verschillende manieren waarop het *sociaal verbinden* vormgegeven kan worden. *Persoonlijke verbindingen* gaan over het leggen van een verbinding voor een persoon. *Collectieve activiteiten* zijn gericht op de hele buurt en bieden een mogelijkheid om talenten in te zetten. *Fysieke aanpassingen* vinden plaats in de openbare ruimte, zoals het plaatsen van een bankje. Ook in deze fase is een samenwerking met andere partners van belang, zoals de gemeente die verantwoordelijk is voor de publieke ruimte in de buurt. De samenwerking met verschillende partners en buurtbewoners vormt een basis voor een *duurzame samenwerking* voor het versterken van sociale verbindingen in de buurt.

“Deze fase is uniek en anders dan regulier opbouwwerk, doordat talenten en kwetsbaarheden in de buurt duidelijk zijn geworden. Er is achter de voordeur gekeken en er is een beeld van de buurt gecreëerd. Op deze manier kunnen er diepgaande en duurzame verbindingen worden gelegd in de buurt en met andere organisaties.”

- Professional

### Actieplan met bewoners

Op basis van de gesprekken over het beeld van de buurt maakt het projectteam samen met bewoners een actieplan om sociale verbindingen in de buurt te verbeteren. In het actieplan (zie [bijlage 11](#)) is aandacht voor het versterken van dat wat al goed gaat in de buurt en het verbeteren van dat wat aandacht nodig heeft. Keuzes worden samen door de projectgroep en buurtbewoners gemaakt en zijn gebaseerd op het beeld van de buurt. De bewonersprojectgroep is in eerdere stappen al op verschillende manieren mede-eigenaar van het proces om tot een actieplan te komen. In feite begint de samenwerking dus al veel eerder in het proces, maar in fase 4 ligt de nadruk op het versterken van sociale verbindingen.

De opbouwwerker neemt het initiatief in deze fase en heeft ruimte (uren en budget) om het actieplan uit te voeren. Omdat de opbouwwerker bij iedereen achter de voordeur is geweest en alle informatie is samengevoegd, zijn er nu veel haakjes om verbindingen te leggen. Daarin onderscheidt deze aanpak zich van regulier opbouwwerk; de verhalen per huishouden zorgen voor een enorme rijkdom aan informatie, die de opbouwwerker kan inzetten bij het sociaal verbinden. Nieuwe sociale verbindingen ontstaan gedurende alle fases in het project, maar worden in deze fase omgezet in een concreet actieplan met bewoners. Het doel van deze fase is het opzetten van duurzame acties om sociale verbindingen in de buurt ook op de langere termijn te versterken.

De opbouwwerker heeft op basis van de huisbezoeken en het beeld van de buurt inzicht de veerkracht van de buurt en de talenten van de bewoners. De opbouwwerker organiseert in deze stap verschillende (informele) bijeenkomsten.

“Ja bijvoorbeeld die poffertjes bakfiets, of iets waardoor mensen komen kijken en met elkaar gaan praten. Het hoeft niet groot te zijn, maar dat mensen de gelegenheid hebben om elkaar te zien zonder sociale druk.”

- bewoner Lankforst

Bij de start van fase 4 is initiatief, creativiteit en doortastendheid van de opbouwwerker nodig om daadwerkelijk gezamenlijk tot acties te komen. Voor bewoners is het niet persé vanzelfsprekend om hun talenten in te zetten voor elkaar of de buurt. Ook heeft niet elke buurtbewoner ervaring in gelijkwaardig samenwerken met professionals in de buurt. Wanneer bewoners ervaren dat hun talent daadwerkelijk gezien en benut wordt, zal de inzet en betrokkenheid bij de buurt ook vergroot worden:

“Het geeft mij een goed gevoel dat ik me inzet.  
Ik wil graag in de wijk meer doen voor mensen  
met een psychische problematiek.”  
- bewoner Spoorbuurt

## Sociaal verbinden

Sociaal verbinden begint daarom vaak met het creëren van ontmoetingen, het organiseren van laagdrempelige en toegankelijke activiteiten waar mensen elkaar tegenkomen. In de Spoorbuurt is bijvoorbeeld een pipowagen ingezet waar buurtbewoners een kopje thee of koffie konden drinken. In de Lankforst zijn poffertjes gebakken en is vrijheidssoep uitgedeeld met een pop-up terras en een bakfiets met kookplaat. Vanuit deze laagdrempelige ontmoetingen ontstaan nieuwe verbindingen, worden bestaande contacten verdiept en ontstaat draagvlak voor andere activiteiten. Zo wordt er gewerkt aan de mogelijkheid van betrokkenheid van alle bewoners die dat willen.

“Er waren toen voorbeelden van eenzaamheid, er is  
geïnventariseerd om gezamenlijke hobby's uit te  
voeren zoals koken, naaien en breien.”  
- bewoner Spoorbuurt

Er zijn verschillende voorbeelden van soorten activiteiten die in deze fase opgezet kunnen worden. In de tabel hieronder zijn enkele voorbeelden van acties en activiteiten genoemd uit zowel de Spoorbuurt als de Lankforst. Grofweg zijn de activiteiten in drie categorieën op te delen; allereerst *persoonlijke verbindingen*, waarbij er een match gemaakt wordt tussen twee buurtbewoners, bijvoorbeeld omdat ze dezelfde hobby of vraag hebben. Daarnaast worden er *collectieve activiteiten* georganiseerd, waaraan meerdere mensen deel kunnen nemen en zelf een actieve rol kunnen hebben. Tot slot zijn er voorbeelden van *fysieke aanpassingen* in bijvoorbeeld de publieke ruimte, die bijdragen aan het versterken van sociale verbindingen. Hieronder wordt dieper ingegaan op deze drie soorten activiteiten, waarbij ook stilgestaan wordt bij de duurzaamheid, oftewel de impact op wat langere termijn.





VOORBEELDEN VAN ACTIVITEITEN/ACTIES GERICHT OP SOCIAAL VERBINDEN

Persoonlijke verbindingen	Collectieve activiteiten	Fysieke aanpassingen
Bewoners aan elkaar koppelen (wandelen, buurtzorg)	Poffertjes met kook bakfiets en pop-up terras	Inzetten voor verkeersveiligheid
Buren eten regelmatig samen	Pipowagen: samen koffiedrinken	Ontmoetingsruimte creëren
Doorverwijzingen: schuldhulpverlening, wijkteam, ambulante begeleiding, GGZ	Buurtfeest, burendag in meerdere straten	Bankjes geplaatst van boom die gekapt moest worden Achterpaden schoonmaken en verlichting aanbrengen
Interventie burenruzie	Match talenten in de buurt: expositie in buurthuis van kunstenaars en muziek door bewoners.	Achterpaden schoonmaken en verlichting aanbrengen
Signaleren: overbelaste mantelzorgers, interview en stuk in wijkkrant	Kunstactiviteit met bewoners: mandala maken en workshop	
Vervolggesprekken met bewoners in sociaal isolement, om ze te verbinden aan activiteiten.	Wekelijkse wandelclub	
Buren koppelen om elkaar te helpen (met de tuin, met boodschappen)	Coronatijd: Groene en rode kaartenactie (kaart voor het raam, groen = goed, rood = moeilijk) Rode kaart = aanbellen door opbouwwerk en buren	
Verbinding op hobby-niveau: yoga, wandelen, mini-bieb	Zomedag: BBQ, kinderspelen, met input van bewoners	
Kunstwerk mogelijk gemaakt door de aannemer	Voorlichtingsavond over personen in kwetsbare omstandigheden (Spoor jij of spoor ik)	
	Soepie doen	
	Vrijheidssoep met kook bakfiets en pop-up terras	

Tabel: Voorbeelden van activiteiten voor sociale verbinding

## Persoonlijke verbindingen

Persoonlijke verbindingen tussen buurtbewoners worden meestal direct na de huisbezoeken van fase 2 gestart, maar ook in fase vier wordt hier actief op ingezet. De persoonlijke verbindingen vinden op kleine en praktische schaal plaats. De opbouwwerker hoort tijdens het sociaal gesprek wat wensen en behoeften van buurtbewoners zijn en welke talenten of hobby's ze hebben. De verbinding kan praktisch of functioneel van aard zijn, zoals het doen van boodschappen voor elkaar of elkaar helpen met de tuin. Andere verbindingen zijn meer sociaal van aard, zoals regelmatig samen eten of samen een hobby uitoefenen zoals yoga, wat kan leiden tot duurzame verbindingen zoals vriendschappen.

Persoonlijke verbindingen kunnen ook signalerend van aard zijn. In de Spoorbuurt bracht de opbouwwerker een huisbezoek aan een buurtbewoner met dementie. Een vriendin van deze buurtbewoner, die ook in de buurt woont, is haar mantelzorger en zij was ook bij dit huisbezoek aanwezig. De opbouwwerker was onder de indruk van dit verhaal, maar zag ook dat er sprake was van overbelasting van de mantelzorger. De opbouwwerker bracht de mantelzorger in contact met een Werkgroep Dementie, die een interview hield over haar situatie. Later is er ook nog een artikel verschenen in de wijkkrant over mantelzorg. De introductie van de mantelzorger bij de werkgroep was prettig, zo kon zij haar verhaal doen. Bovendien leverde het haar een aardig netwerk op, dat ze mede in haar rol als ZZP'er goed kan benutten. Dit voorbeeld uit de Spoorbuurt laat zien dat de eerste stappen in de persoonlijke verbindingen ook kunnen leiden tot nieuwe verbindingen.

## Collectieve activiteiten

Naast de persoonlijke verbindingen is ook ingezet op collectieve activiteiten. Dit zijn activiteiten die een groter bereik hebben en die vaak ook een bepaalde mate van organisatie vragen. Deze collectieve activiteiten zijn bij uitstek geschikt om het organiserend vermogen van de buurt zelf te stimuleren. In de Spoorbuurt werd in sommige straten burendag georganiseerd, maar in andere straten nog niet. De opbouwwerker wist op basis van eerder benoemde talenten zoals het bespelen van een instrument of goed kunnen koken een aantal bewoners te stimuleren om ook in hun buurt burendag te organiseren.

Nieuwe ideeën voor collectieve activiteiten kunnen ook weer voortvloeien uit laagdrempelige activiteiten zoals het koffiedrinken bij de pipowagen. In de Spoorbuurt ontstond daar het idee van een wekelijkse wandelgroep die ondertussen alweer een aantal jaren bestaat. In de Lankforst bestond al een wandelgroep en tijdens de activiteit met poffertjes eten hebben andere bewoners zich hierbij aangemeld.

Een ander voorbeeld van een collectieve activiteit is het kunstwerk dat in de Spoorbuurt in 2022 is onthuld.

“Toen was er ook de poffertjeskraam. En dat heeft wel ertoe geleid dat ik daardoor weer iemand bij mijn wandelgroepje had. Dus dat heeft wel een soort sneeuwbaaleffect. We hadden ook nog iemand die yogales wilde geven, maar dat is niet van de grond gekomen. Maar die heb ik dan wel ontmoet en daar heb ik het telefoonnummer van.”

-bewoner Lankforst



## Fysieke aanpassingen

Om sociale verbindingen in de buurt te versterken kunnen ook fysieke plekken van betekenis zijn. Hierbij kan worden gedacht aan gevoelens van (on)veiligheid die kunnen worden opgelost door extra verlichting, zoals in de Spoorbuurt is gedaan bij de achterpaden van een aantal woningen. Het aanbrengen van verlichting ging gepaard met een schoonmaakactie van deze achterpaden. Een ander mooi voorbeeld van een fysieke aanpassing komt ook uit de Spoorbuurt. Tijdens het groot onderhoud heeft een oude boom het niet gered, wat een aantal bewoners erg jammer vond. Van deze boom zijn twee bankjes gemaakt die op verschillende plekken in de buurt zijn neergezet. De boom die verloren is gegaan heeft hierdoor opnieuw betekenis gekregen. De bewoners die het jammer vonden dat de boom het niet gered had voelden zich gehoord door de woningcorporatie. En de bankjes creëren mogelijkheden voor ontmoeting. Ook voortuinen kunnen van betekenis zijn voor ontmoetingen:

“Ik ben actief geworden in de bewonersprojectgroep toen ik nieuw kwam wonen in de buurt. Via die groep eten we vaker met mensen uit de buurt. Een van deze mensen, mijn overbuurman, heeft mijn voortuin aangepakt. Daardoor heb ik veel contact.”

- bewoner Spoorbuurt

De opbouwwerker is de spin in het web bij het uitvoeren van het actieplan. Bijvoorbeeld om mensen met elkaar te verbinden in de buurt, het gezamenlijk organiseren van gemeentelijke lobby en om de juiste informatie in te winnen over bijvoorbeeld subsidies voor een groenstrook.

## Vervolg aan duurzame samenwerking tussen de verschillende partners

In deze fase zijn er verschillende initiatieven gestart waarbij gebruik wordt gemaakt van de expertise van verschillende organisaties. Het is belangrijk dat deze partnerschappen een duurzaam karakter krijgen en dat de verbindingen een startpunt zijn voor langdurige samenwerking in de buurt. De bewoners zijn hierin ook een gelijkwaardige partner. Er is daarnaast een belangrijke taak weggelegd voor het projectteam om het werk na het project over te dragen en onderdeel te laten zijn van de reguliere aanpak van professionals. Het kan ook een keuze zijn om gedurende een langere periode extra inzet te doen vanuit bijvoorbeeld het opbouwwerk, zoals in de Spoorbuurt is gebeurd in overleg met partners zoals de gemeente. Een dergelijk besluit kan genomen worden na de evaluatie, die in de volgende fase wordt beschreven.

“Het zou mooi zijn als het blijvend lukt om daarin verbinding te brengen om zo bijvoorbeeld eenzaamheid te verminderen en meer samenhang in de wijk te creëren.”

- bewoner Spoorbuurt

“Het koppelen van de fase van sociaal verbinden aan een reguliere opbouwwerker is ook een politieke keuze. Het is ook belangrijk om hier aandacht voor te vragen op beleidsmatig niveau met de gemeente.”

- Professional



### TIPS

#### ◇ Afstemmen fysieke werkzaamheden en sociaal verbinden

Zorg dat er een duidelijk plan is voor de combinatie van de fysieke werkzaamheden en de sociale acties in de buurt. Het is belangrijk om er rekening mee te houden wanneer het fysieke onderhoud plaatsvindt en hoe dit samenvalt met de sociale acties. Als de bewoners midden in een verbouwing zitten is er minder ruimte voor sociale verbinding.

Het is belangrijk om de fase van sociaal verbinden goed te plannen en te kijken naar de situatie in de buurt. In de Lankforst was het groot onderhoud en de herstructurering een grote belasting voor bewoners. Dit is wel een belangrijk moment voor de opbouwwerker om aanwezig te zijn in de buurt. Het actieplan wordt opgesteld als het grootste deel van het groot onderhoud en de herstructurering achter de rug is.

#### ◇ Meedoen en grenzen

Uit het onderzoek blijkt dat bewoners graag meedoen en op allerlei verschillende manieren betrokken willen zijn bij het verbeteren van sociale verbindingen in de buurt. Aan dit meedoen zitten voor sommige bewoners wel grenzen. Het is dus belangrijk dat de opbouwwerker duidelijk heeft wat bewoners kunnen en willen doen. Zodat bewoners rollen vervullen die bij hun eigen wensen, talenten en omstandigheden passen.

#### ◇ Activiteiten voor iedereen

Het is van belang om activiteiten te organiseren voor verschillende doelgroepen, waardoor iedereen zich aangesproken voelt en waar iedereen die wil aan mee kan doen. Door samen te werken met bewoners uit verschillende doelgroepen zal dit sneller bereikt worden!

# FASE 5. EVALUATIE



## FASE 5 EVALUATIE

Evaluatie is zowel een activiteit die **tussentijds**, na elke fase plaatsvindt als een losstaande fase aan het **einde** van alle fases. Met een aantal tools en tips kan het projectteam de evaluatie gestructureerd vormgeven. Hieronder worden verschillende evaluatievormen besproken, waaronder evaluatie met de wijkwaardenkaarten, de methode 'rimpelingen' en 'most significant change'. Het **delen** van de uitkomsten van de evaluatie levert **inspiratie** op.

### Tussentijds evalueren

Het projectteam haalt na elke fase aandachtspunten op over de voortgang van het versterken van sociale verbindingen in de buurt. Het doel hiervan is om tussentijds keuzes bij te kunnen stellen. Dit wordt gedaan in overleggen met het projectteam en de bewonersprojectgroep. De projectleider houdt het overzicht over het tussentijds evalueren en er worden hiervoor vaste momenten geprikt. Het is van belang dat alle medewerkers van het projectteam hierbij betrokken zijn en dat er aandacht is voor zowel de onderlinge samenwerking en de voortgang voor het project voor de bewoners en de buurt. Het is belangrijk om ook de bewoners te betrekken bij het proces van tussentijdse evaluatie, zij zijn een belangrijke bron voor signaleren van knelpunten en successen. Een voorbeeld kan zijn dat bewoners van de bewonersprojectgroep actief de buurt in gaan om op een informele wijze vragen te stellen aan hun burens over de voortgang van de aanpak.

Een formele tussentijdse evaluatie die jaarlijks plaatsvindt kan bijvoorbeeld gehouden worden in de vorm van een interactieve workshop of een rondetafelgesprek. Tijdens deze jaarlijkse evaluatie is er aandacht voor de successen en knelpunten in het project en is iedereen geïnformeerd over de voortgang. Bij een jaarlijkse evaluatie krijgt iedere betrokken partner de kans om ervaringen en voortgang te delen en gezamenlijk afspraken te maken over aanpassingen.

Een tussentijdse evaluatie kan ook breed met de buurt gehouden worden, bijvoorbeeld om te achterhalen welke thema's bewoners belangrijk vinden in hun buurt. Hiervoor is de *Wijkwaarden kaart* ontwikkeld. De wijkwaarden kaart is een collectieve variant op de gesprekskaarten Waarde van Welzijn. De wijkwaarden kaart nodigt buurtbewoners uit om te reflecteren op dat wat ze belangrijk vinden in hun buurt. De Wijkwaardenkaart kan ook ingezet worden als er door groot onderhoud en verduurzaming van de huurwoningen een groep nieuwe bewoners in de buurt is komen wonen. In [bijlage 10](#) staat een uitleg van de Wijkwaarden kaart.

### Eindevaluatie

Aan het einde van het project is het van belang dat er een gedegen evaluatie van het project plaatsvindt. Voor bewoners kan het een goed moment zijn om actief terug te kijken naar de ervaringen en knelpunten die zij hebben ervaren. Deze informatie is zeer waardevol voor bijvoorbeeld de woningcorporatie of het welzijnswerk, zeker als deze voornemens zijn om de aanpak Meer dan Steen Alleen vaker in te zetten. Er moet in de eindevaluatie in ieder geval aandacht zijn voor de perspectieven van bewoners, de buurt en professionals. Hier kunnen verschillende vormen van evaluatie voor ingezet worden:

*Bewonersgesprekken.* Om het bewonersperspectief in kaart te brengen kunnen verschillende individuele gesprekken gevoerd aan de hand van de gesprekskaarten die ook tijdens de huisbezoeken zijn gebruikt. Nu is een belangrijke vraag 'Welk verschil zie je ten opzichte van het begin van het project?'

*Most significant change.* De 'most significant change' methode is een simpele werkwijze waarbij de vraag wordt gesteld 'wat is de meest belangrijke verandering die heeft plaatsgevonden in de periode van het project?' en 'Waarom?'. Deze vraag brengt in kaart wat buurtbewoners en professionals de meest belangrijke impact vinden. De verhalen vanuit de verschillende perspectieven kunnen worden vergeleken met elkaar.



Een voorbeeld is dat professionals het opbouwen van relaties in de buurt als meest belangrijk en waardevol ervaren op de langere termijn. Daarnaast wordt ook de koppeling tussen het fysieke en sociale aspect continue als uniek punt benoemd.

*Groepsgesprek rimpelingen.* Om meer te weten over de impact van het project op buurtniveau, is de werkwijze 'rimpelingen' (zie [bijlage 12](#)) een overzichtelijke werkvorm die ingezet kan worden. Met deze werkvorm wordt een groep buurtbewoners of professionals bij elkaar gebracht voor een groepsgesprek. Stapsgewijs wordt in kaart gebracht welke activiteiten welke

impact hebben gehad. De impact wordt in deze methode bekeken op verschillende niveaus: direct effect, indirect effect en langdurig effect.

### **Voorbeeld Rimpeling**

Terugkijkend tijdens het groepsgesprek blikken een bewoner en opbouwwerker samen terug op een betekenisvolle samenwerking. De buurtbewoner gaf in het sociaal gesprek met de opbouwwerker aan dat zij jaren in de hulpverlening heeft gewerkt en de persoonlijke wens heeft om weer meer voor anderen te betekenen. Tegelijkertijd signaleerde de opbouwwerker eenzaamheid in de buurt en er werd een project voor opgestart. De opbouwwerker denkt hierbij direct aan de buurtbewoner die graag iets wilde betekenen voor anderen en zij wordt zo een belangrijk onderdeel van dit project. Aan de hand van dit project wordt een duurzame werkgroep 'kwetsbaarheid in beeld' opgezet, waarbij er aandacht is voor psychisch kwetsbaren in de wijk. Tegelijkertijd is de bewonersparticipatie versterkt en wordt er in de buurt gezorgd voor minder eenzaamheid.

### **Uitkomsten delen en samen leren**

Na het evalueren, is het tijd om te kijken wat de impact van het project is geweest, wat er goed ging en wat een volgende keer beter kan. Voor het bekijken van de uitkomsten van het project is het belangrijk om na te gaan voor wie en met welk doel de uitkomsten beschreven worden. Is het een interne evaluatie om te kijken hoe het project de volgende keer nog beter kan worden uitgevoerd binnen een organisatie? Of is het een evaluatie om te delen met alle betrokken partners? Misschien zijn zelfs al deze zaken tegelijkertijd van belang. In deze stap moet er dus ook worden nagedacht in welke vorm de evaluatie kan worden gedeeld: een presentatie, een filmpje, een poster, een beeld, een verslag. Ook is het van belang om na te denken over de plekken waar de uitkomsten gedeeld worden. Het kan ook bruikbaar zijn om de uitkomsten te delen met de andere betrokkenen (gemeente, provincie, andere organisaties in het sociaal domein) die ook aan de start van het project geïnformeerd zijn. Er kan hierbij worden gekozen om aan te sluiten bij reguliere overleggen, zoals een welzijnsplatform of een gebiedstafel.

"De vrijheid om met elkaar te leren en het werk vorm te geven. In de zin van doen wat nodig is voor de buurt en haar bewoners. Dit geeft energie".

- Professional over actieonderzoek

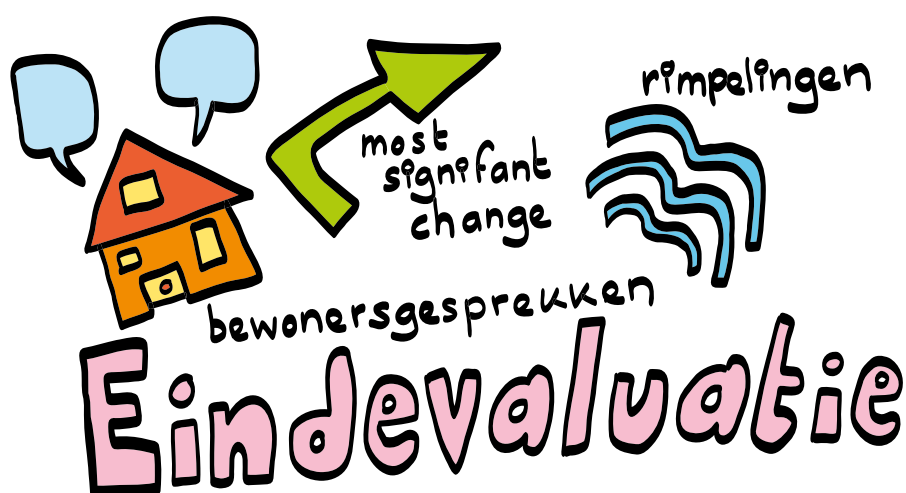
## TIPS

### ◇ Nieuwe bewoners: wijkwaarden kaart en huisbezoeken

Tijdens groot onderhoud en herstructurering kan het zijn dat er groepen bewoners weggaan uit de buurt en er veel nieuwe bewoners in de buurt terugkomen. Dit is een belangrijk aandachtspunt, omdat dit ook de sociale kwaliteit in de buurt kan beïnvloeden. Er zou bijvoorbeeld voor gekozen kunnen worden om nog eens huisbezoeken te doen bij de nieuwe bewoners of op basis van de 'Wijkwaarden kaarten' hun behoeftes en wensen in kaart te brengen. Ook is het belangrijk om nieuwe bewoners direct te betrekken bij de sociale verbinding en activiteiten in de buurt.

### ◇ Bewoners delen de evaluatie

Betrek de bewoners bij het delen van de evaluatie met betrokken partners, en laat bewoners zelf vertellen over de impact van het project.



## Tot slot

Het evalueren en reflecteren heeft twee jaar lang centraal gestaan in het actieonderzoek naar de aanpak Meer dan Steen Alleen. Vanuit diverse perspectieven is kritisch gekeken naar keuzes in de aanpak en waar nodig zijn die aangepast. Deze handreiking is daar een weergave van. Is de aanpak daarmee klaar of af? De betrokken kernpartners denken van niet. Een aanpak gaat pas leven als die toegepast wordt. De fases uit deze handreiking vormen een richtlijn, gebaseerd op de ervaringen uit twee buurten en onderbouwd vanuit actieonderzoek. We wensen de teams die hiermee gaan werken veel plezier en inspiratie om als lerend netwerk te doen wat nodig is voor de buurt.

# LITERATUURLIJST

Aedes, (2021). *Samen werken aan goed wonen. Actieagenda wonen*. Amsterdam: Aedes.

Beurskens, E., Linde, van der M., & Baart, A. (2019). *Praktijkboek Presentie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Brummel, A., Jansen, E., Berkvens, J., & Leenders, J. (2022). *Vignetten. Alledaagse verhalen over een goed leven van mensen in kwetsbare omstandigheden*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Brummel, A., & Smits, R. (2021). De betekenis van sociale infrastructuur. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. Volume 30, Issue 4, pp. 13-19.

Cornelissen, E., & Brandsen, T. (2007). *Handreiking 'Achter de voordeur'. Een verkennend onderzoek naar zeven grootstedelijke 'Achter de voordeur'- projecten*. Rotterdam: SEV.

Verharen, L., Heessels, M., Jansen, C., & Wolf, J. (2020). *Sociale kwaliteit voor een sterke sociale basis*. Via [Sociale-Kwaliteit-in-de-Sociale-Basis-.pdf \(socialevraagstukken.nl\)](#)

Verharen, L. (2017). *Being there. Samen werken aan het versterken van sociale kwaliteit*. Arnhem: HAN University of Applied Sciences Press.

Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Bussum: uitgeverij Coutinho.





# BIJLAGEN OVERZICHT

Alle bijlagen vindt u op <https://www.han.nl/projecten/2021/meer-dan-steen-alleen/#bijlagen>

1. Voorbeeld organisaties
2. Tijdsplan Lankforst en Spoorbuurt
3. Voorbeeld informatiefolder privacy
4. Trainen van het projectteam
5. Voorbeeldbrief uitnodiging sociaal gesprek
6. Gesprekstoel huisbezoeken
7. Registreren van informatie huisbezoeken
8. Werkvorm Sociale Kwaliteit
9. Voorbeeld verslag en praatplaat
10. Wijwaarden kaart
11. Format actieplan
12. Evaluatie werkvorm rimpelingen







