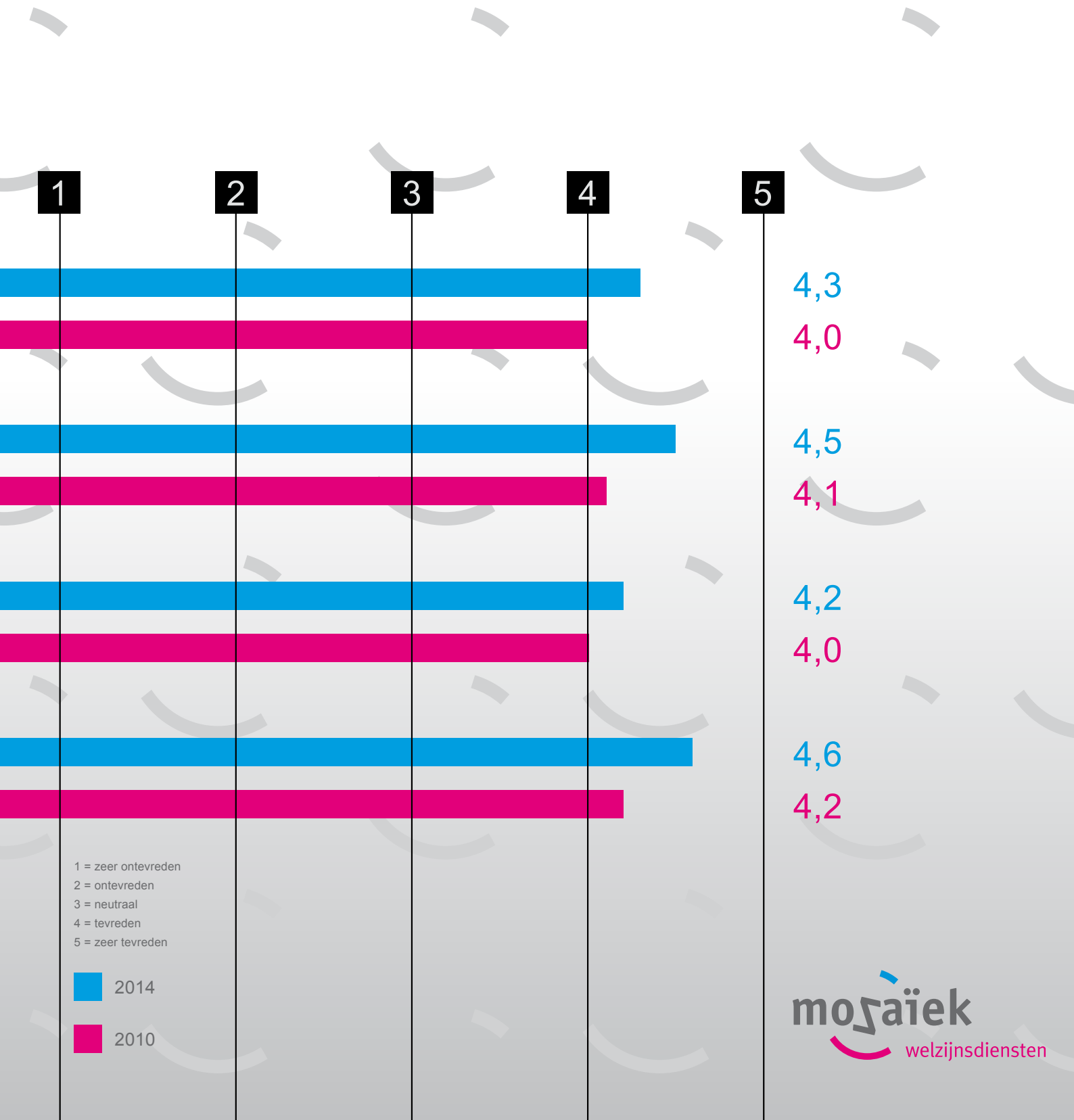


Welzijn werkt!

Volgens medewerkers, partners en klanten van Mozaïek Welzijnsdiensten



Inhoudsopgave



3 **De entree** door [visitekaartje Lettie Kusters](#)

“Het is voor mij belangrijk de sociale kaart te kennen. Te weten wie wat doet en waar. Daarom leg ik continue mijn oren te luister en houd ik mijn ogen open. Zo weet ik wie waarop aanspreekbaar is.” (Lettie Kusters, het ‘visitekaartje van Mozaïek)



4 **Introkatern** [Mozaïek, klanttevredenheidsonderzoek en Silly](#)

Natuurlijk hebben we in dit klanttevredenheidsonderzoek de vraag gesteld ‘zou u de diensten van Mozaïek aanbevelen?’, maar daarmee zijn we er niet. Mozaïek wil ook inzicht in de ervaren opbrengsten van haar werk. Om waar nodig te kunnen verdiepen, veranderen of verbeteren.



7 **Echte burgerkracht!**

“De bewoners weten zelf wel hoe hun buurt eruit moet zien, dit project sluit prima aan bij wat de gemeente nu wil.” (Vic Latumahina, buurtcoach van het OK!project)

9 **Project L** [een verslag vanuit het veld](#)

Afgesproken wordt dat de jongens niet op Marc gaan leunen, maar aanpakken, zelf zoeken naar oplossingen. Lukt dat echt niet, dan kan Marc ze een heel klein zetje geven.

12 **Beelden** [hoe welzijn werkt zonder woorden](#)

14 **Last man standing** [interview met directeur Johan Andréé](#)

“De burgers staan voorop en dan komen onze geweldige werkers. Terwijl andere organisaties, mede door onduidelijkheid in het veld, elkaar aankijken of naar binnen gericht zijn, zie ik ons team al ploeterend het sociaal domein transformeren. Wij zijn samen met burgers al begonnen aan het verwezenlijken van de participatiemaatschappij!” (Johan Andréé, directeur Mozaïek)

16 **Samenwerken in de keten**

“De burger moet op een toegankelijke en laagdrempelige manier een ondersteuningsvraag kunnen stellen en erop vertrouwen dat hier adequaat mee wordt omgegaan. De organisaties en professies daarachter zijn voor de burger minder interessant. Samenwerken is het sleutelbegrip!” (Ron Axt, directeur van STMR)

18 **Welzijn werkt!** [meelopen met professionals van Mozaïek](#)

“Het feit dat je, soms met hele kleine dingetjes, het leven van mensen kunt veranderen, dat geeft me veel meer voldoening dan een goedbetaalde universitaire baan.” (Anissa Haddouch, coördinator van het Vrijwilligerssteunpunt)

21 **Outrokatern** [met columns, Silly, cijfers en DIGI-tips](#)

“Door de educatieondersteuners zijn we blijvend in gesprek en komen we niet pas in gesprek als er al te veel moet worden weggepoetst. De meerwaarde is dus groot, maar je moet het ondervinden!” (uit de column van Marjan de Hoop, intern begeleider op de Prins Claus school in Tiel)

COLOFON

Bladformule:
Orne, Mozaïek

Hoofdredactie & teksten:
Eelco Visser

Fotografie:
Tim van Veen,
eigen foto's Mozaïek

Cartoon Silly:
Sylvia Vlaardingebroek

Ontwerp & illustraties:
Coert de Boe

Drukwerk:
Editoo, Arnhem

Speciale dank gaat uit naar alle geïnterviewden.



Lettie Kusters, al 16 jaar 'het visitekaartje' van Mozaïek

“Je mist het welzijnswerk, pas als het er niet is”

We gaan onaangekondigd bij Mozaïek werken. Lettie Kusters ontvangt ons alsof het de normaalste zaak van de wereld is en gaat verder met haar werk.

In een uur tijd beantwoordt ze een aantal keren de telefoon, helpt ze bezoek aan koffie en herinnert ze een collega aan het beantwoorden van een mailtje. Ook verwijst ze professionals en burgers door naar haar collega's. Klantgericht en adequaat, daarom zijn ze bij Mozaïek zo blij met haar. Ze heeft duidelijke ideeën bij haar werk. “Ik vind het belangrijk dat mensen zich hier welkom voelen, dat er naar ze geluisterd wordt en dat we ernaar handelen. Een vrouw uit Tiel-West kwam hier laatst nog pannenkoeken brengen, omdat ze zich hier zo welkom voelt. Daar doe je het voor.” Voor Lettie staat arbeidsvreugde voorop. “Ik heb tegen de directeur gezegd: als ik hier langer dan drie weken met tegenzin zit, krijg je de vierde week mijn ontslagbrief. Ik heb vijftien jaar bij de ABN AMRO bank gewerkt en was totaal niet bekend met Mozaïek. Toen ik er solliciteerde, wist ik tijdens het gesprek eigenlijk al dat ik de baan zou krijgen. In het gesprek klikte het direct, ik had meteen het idee dat ik hier echt op mijn plaats zou zijn.” Lettie beschrijft een mooie werkdag. “Dat is als er iets onverwachts gebeurt en ik er zo'n draai aan kan geven dat het op z'n pootjes terecht komt. Dan ga ik lekker naar huis! Je zult aan een balie altijd adequaat moeten reageren op dingen die je niet verwacht.”

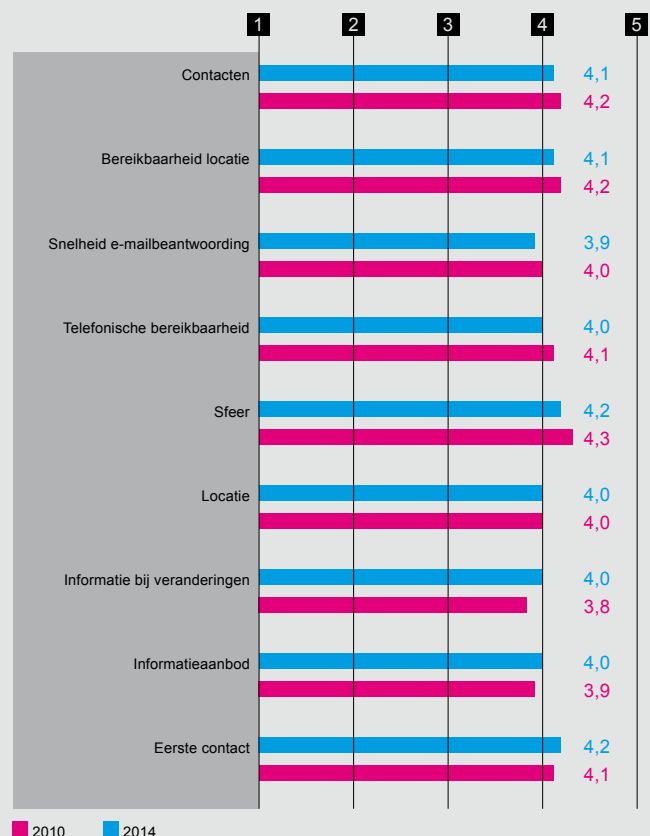
Sociale kaart

“Het is voor mij belangrijk de sociale kaart te kennen. Te weten wie wat doet en waar. Daarom leg ik continue mijn oren te luister en houd ik mijn ogen open. Zo weet ik wie waarop aanspreekbaar is. Daarnaast lees ik fanatiek de krant, ik wil op de hoogte blijven en vind het echt belangrijk dat ik mensen in één keer goed kan doorverwijzen.” Lettie heeft, als voormalig buitenstaander, het welzijnswerk zestien jaar lang kunnen doorgronden. De conclusie? Welzijn mis je vooral als het er niet is. “Sinds kort ben ik zelf mantelzorger voor mijn moeder. Ik kan blijven functioneren zoals ik deed, doordat ik weet dat er mantelzorgondersteuning is, mocht dat eens nodig zijn. Dat geeft kracht en de wetenschap dat ik maatschappelijk niet hoeft vast te lopen. Ik hoop dat we met Mozaïek over vijf jaar 'breder' kunnen werken: in het Rivierengebied, in werkzaamheden, wellicht ook wat ondernemender, commerciëler. Dat we het bedrijfsleven vinden om samen projecten van de grond krijgen.”

Dit vonden de respondenten:

Plus “Ik ben blij dat er organisaties als Mozaïek zijn. Mensen hebben vaak steun en informatie nodig en dat is nu net wat Mozaïek te bieden heeft”
Min “Ze kunnen meer duidelijkheid geven over doel en werkwijze bij het opnieuw starten van een project”

Tevredenheid respondenten over aspecten van de dienstverlening van Mozaïek



1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = neutraal, 4 = tevreden, 5 = zeer tevreden

En valt er dan niets te verbeteren? Jawel...

De vrijwilligers die klant zijn van het vrijwilligerssteunpunt zijn wat minder tevreden over de snelheid van de e-mailbeantwoording en de telefonische bereikbaarheid.

Mozaïek welzijnsdiensten: platform voor (potentieel) actieve burgers

Even voorstellen

Mozaïek streeft naar een samenleving waaraan iedereen kan deelnemen, ongeacht afkomst, geslacht, leeftijd of levensovertuiging, en waarin iedereen verantwoordelijkheid neemt voor de samenleving en elkaar.

Niet iedereen is in staat om volwaardig mee te doen en de regie over het eigen bestaan te voeren. Dan is het goed om terug te kunnen vallen op informele netwerken als familie, vrienden, mensen uit de buurt of andere sociale verbanden.

Bijspringen

Soms is dit informele netwerk niet of onvoldoende aanwezig. Het welzijnswerk is dan de partij die bijspringt en helpt de verbindingen te leggen. Dat doet ze in samenwerking met andere

te verbinden met anderen en relevante ondersteuningsorganisaties. Mozaïek weet burgerkracht aan te spreken door een beroep te doen op wederzijdse verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Met het ontwikkelen van sociale netwerken versterkt Mozaïek de eigen kracht van burgers en samenleving. Uiteindelijke doel is om een platform te zijn voor burgers die actief zijn of dat willen worden. Mozaïek zoekt daarvoor de kansen, benut de mogelijkheden en neemt het initiatief om zo een bijdrage aan het welbevinden van burgers te leveren. Mozaïek neemt de vraag naar een oplossing niet over, maar stimuleert het vermogen om naar een oplossing te zoeken. Spreekt aan, rust toe, verbindt met elkaar. Zo zijn wij een platform voor burgerkracht.

'In het veld'

Dit magazine laat zien dat deze visie en missiewoorden ook echt gestalte krijgen buiten, in de samenleving, 'in het veld'. Daar verbindt Mozaïek, daar neemt het initiatief, waarbij de burger zo veel als mogelijk aan het stuur blijft. Mozaïek wil een platform van burgerkracht zijn, maar is dat in veel gevallen allang! De burgers in kwestie hebben dat aangegeven in het door Spectrum gehouden klanttevredenheidsonderzoek en je kunt het hier zelf, als lezer, ervaren!

Dit magazine laat zien dat missie en visie ook echt gestalte krijgen 'in het veld'

maatschappelijk betrokken organisaties, van zorgaanbieder tot maatschappelijk ondernemer. In dit magazine stellen we er een aantal voor, laten we zien hoe deze samenwerking er in de praktijk uitziet en wie welke toegevoegde waarde levert. Mozaïek staat midden in de samenleving, weet kwetsbare burgers op te sporen en hen

Kortjes

Out-of-the-box



Op verzoek van de gemeente Neder-Betuwe is er ondersteuning aan een groep bewoners gegeven om nieuwe vormen van verbindingen tussen dorpsbewoners onderling te realiseren. Out-of-the-box zogezegd, met zo min mogelijk bemoeienis van organisaties. Concreet, geen maatjesproject maar bewoners gaan kwetsbare mededorpsbewoners bezoeken. Geen kleding repaircafé, maar op donderdag kan je langs komen in het Huis van Ochten, want dan staat de naaimachine op tafel en ontmoet je anderen. Zo worden talenten van het dorp verbonden om antwoorden te geven op vragen. Dit gebeurt op een manier die steeds meer aanspreekt bij de bewoners of zoals een oudere zei: "Ze hebben zelfs mijn man onder de mensen gekregen en dat wil wat zeggen over die huismus".

Bereik vergroten

Het project 'jongerenparticipatie binnen het CJG' voert Mozaïek uit op de VO-school de Lingeborgh in Geldermalsen. In 2013 werden er 23 jongeren tot 'peer educator' getraind, waarna zij binnen de school aan medeleerlingen voorlichtingslessen gaven over zaken als verslaving en cyberpesten. Zo groeit het bereik (23 jongeren kunnen meer dan één jongerenwerker) en wordt de impact vergroot: jongeren laten zich over dergelijke onderwerpen sterk beïnvloeden door leeftijdgenoten.

Zo werkte Mozaïek in 2013 ook bij het opzetten van een wekelijkse sportactiviteit, waaraan per keer zo'n 30 jongeren deelnemen. Mozaïek coachte drie jongeren en zij runnen nu op vrijwillige basis vrijwel zelfstandig deze activiteit. De coaches fungeren daarbij ook als rolmodel en hebben een positieve invloed op het gedrag van de overige deelnemers.

SILLY IS WIJKGERICHT



Fred Reichheld doet klanttevredenheidsonderzoek met maar één vraag

De ultieme vraag voor Mozaïek?

Klanttevredenheidsonderzoek is voor de Amerikaan Fred Reichheld niets meer dan de door hemzelf ontwikkelde Net Promotor Score. En die bereken je op basis van maar één vraag: 'Zou u mijn organisatie aanbevelen?' Wel zo gemakkelijk, die Net Promotor Score! Toch?

Het is simpel! Zouden klanten bereid zijn de diensten van Mozaïek aan te bevelen. De klant kan antwoorden op een schaal van 0 tot 10. Klanten die een 9 of 10 geven zijn de 'promotors', klanten die een 6 of lager geven zijn 'criticasters'. Het percentage promotors minus het aandeel criticasters is de Net Promotor Score.

'Goede' en 'slechte' winst

Reichheld onderscheidt 'goede winst' van 'slechte winst'. Goede winst behaal je bij klanten die dermate tevreden zijn dat zij de diensten zouden aanbevelen in hun directe omgeving, slechte winst door valse beloften, verwachtingen die niet worden waargemaakt of zelfs regelrecht bedrog. In welzijn draait het niet om winst, toch zijn de parallellen gemakkelijk te trekken: wanneer Anissa Haddouch van het Vrijwilligerssteunpunt organisaties gemotiveerde vrijwilligers belooft en ongemotiveerde mensen levert, dan bemiddelt ze cijfermatig prima, maar zowel vrijwilligers als organisaties zullen afhaken. Als Marc Horsten jongeren gouden bergen belooft in hun zoektocht naar een eigen plek, dan doen ze mee. Als Marc die verwachtingen dan niet waar maakt, haken ze uiteindelijk af. Zowel de vrijwilligers als de organisaties en de jongeren zijn dan criticasters. En die wil je niet! Marc en Anissa doen het gelukkig anders. Kijk maar op de pagina's 9 en 18.

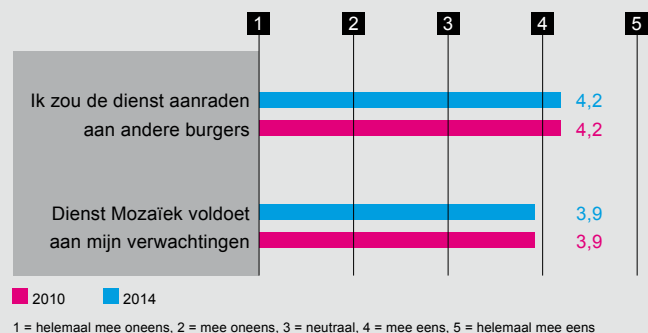
Meer willen weten!

Natuurlijk hebben we in dit klanttevredenheidsonderzoek de vraag gesteld 'zou u de diensten van Mozaïek aanbevelen?', maar daarmee zijn we er niet.

Mozaïek wil ook inzicht in de ervaren opbrengsten van haar werk. Om waar nodig te kunnen verdiepen, veranderen of verbeteren. Helpt mantelzorgondersteuning bij het verminderen van overbelasting? Hebben wijkbewoners het idee dat ze door de burgerondersteuning zelf meer kunnen bereiken in hun eigen buurt? Kunnen scholen beter met anderstalige ouders communiceren door de educatieondersteuning? Krijgen jongeren meer verantwoordelijkheidsgevoel doordat ze zelf activiteiten organiseren en accommodaties beheren? De antwoorden op deze vragen staan in dit magazine, met de verhalen van klanten, medewerkers en partners erbij. Zo gaan de cijfers leven! En ja, gemiddeld geven alle 280 klanten die aan het onderzoek hebben meegedaan aan dat ze de diensten van Mozaïek zouden aanbevelen!

Dit vonden de respondenten:

*Plus: "Complimenten voor de ondersteuning! Kanttekening: ik heb geen idee hoe het zonder was gelopen."
Plus: "Ik heb Mozaïek al aanbevolen aan vriendinnen."*



En valt er, ondanks het rapportcijfer van 7,8, voor de dienstverlening dan niets te verbeteren? Wellicht:

Al is het maar omdat er altijd iets te verbeteren valt. Hier is consolidatie van deze mooie scores overigens al een opgave op zich.

Verbinden



In de gemeente Buren zijn acht signaleringsgroepen door Mozaïek begeleid. Ze worden gevormd door actieve burgers die nauw samenwerken met het netwerk leefbaarheid Buren, waarin professionele organisaties participeren. De signaleringsgroepen zijn door Mozaïek ondersteund om zelf vraagstukken rondom veiligheid, overlast en leefbaarheid op te pakken.

In een tijdperk van social media verloopt contact steeds vaker ook digitaal, via een chat op de website Jong In, Facebook of WhatsApp. Mozaïek investeert in ontwikkelingen rondom professionele toepassingen van social media in het sociale domein, vanwege de potentie om daarmee verbindingen tussen mensen tot stand te brengen.

Midden in de samenleving

De samenleving verandert, Mozaïek verandert (de samenleving) mee!

De samenleving verandert ingrijpend en Mozaïek welzijnsdiensten verandert en kantelt mee in het proces waarin de overheid ruimte terug geeft aan de eigen kracht, verantwoordelijkheid en initiatief van haar burgers. De burger komt echt weer centraal te staan!

In het organiseren van ondersteuning die zo dicht mogelijk aansluit bij de leefwereld van burgers speelt Mozaïek een belangrijke trekkersrol; aan de keukentafel, of 's avonds in de regen op het trapveldje.

Veranderende maatschappijvisie

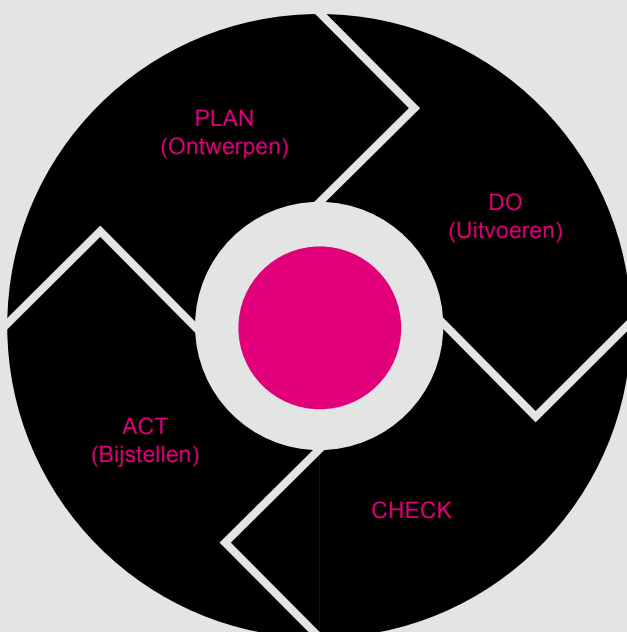
Op 1 januari 2015 worden gemeenten verantwoordelijk voor taken als jeugdzorg, langdurige zorg (AWBZ), werk en bijstand (participatiewet) en passend onderwijs. Dat zijn allemaal taken die aan het welzijnswerk raken. Welzijn is een onderdeel van de oplossing, zoals in de samenwerking in CJG-gebiedsteams, sociale wijkteams en dorpssteams en met burgers. Daarnaast werden de afgelopen jaren nieuwe koppelingen en verbindingen gemaakt met onder andere huisartsen en zorgcentra.

Vormgeven aan innovatie

Mozaïek staat midden in de samenleving en is een open organisatie. Logisch dat al deze ontwikkelingen ook binnen de organisatie tot veranderingen leiden. Mozaïek heeft in 2013 besloten de organisatie te kantelen naar zelfsturende teams. Directeur-bestuurder Henk de Jong besloot vroeg met pensioen te gaan om een opvolger in staat te stellen deze transformatie te leiden en te doen slagen. Stapsgewijs nemen de professionals een aantal managementtaken over, geven zij inhoud aan de innovatie van hun vakmanschap en aan een 'ontschotte' en generalistische manier van samenwerken, zowel onderling als met bewoners, vrijwilligers en professionals van partnerorganisaties. Dit alles met als doel burgers zo lang en volwaardig mogelijk zelfstandig, en niet afhankelijk van de overheid, te laten wonen, leven in en meedoen met de samenleving.

Plan, do, check, act!

Mozaïek onderzoekt structureel de klanttevredenheid



De kwaliteitscirkel van Deming is een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleemoplossing ontwikkeld door William Edwards Deming. Mozaïek gebruikt de cirkel al tien jaar in haar kwaliteitsbeleid.

De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn en voor een betere kwaliteit zorgen. Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.

PLAN: Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.

DO: Voer de geplande verbetering uit in een gecontroleerde proefopstelling.

CHECK: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.

ACT: Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.

Deze kwaliteitscirkel-methode wordt vaker onbewust impliciet dan bewust expliciet toegepast. Niet bij Mozaïek: daar vormt hij de basis voor haar tevredenheidsonderzoekcyclus, waarbij in drie jaar tijd steeds de tevredenheid van klanten, de medewerkers en partners gemeten wordt.

Echte burgerkracht!

Kantelen, de participatie-samenleving, het nieuwe Wmo-beleid... Alle ambtelijke wegen leiden naar 'meer burgerkracht, minder overheid en organisaties'. Naar 'met en door burgers' in plaats van 'voor burgers'.



Mozaïek kantelt er lustig op los. Bijvoorbeeld samen met bewoners die beseffen dat het wél kan en jongeren die verantwoordelijkheid nemen voor hun accommodatie.

OK!project met woningcorporaties "Bewoners laten beseffen dat het wel kan"

In Tiel draait Mozaïek met de woningcorporaties SCW en SVT het OK!project. Dat gaat uit van de 'Het kan wel'-methode. Die is er niet alleen op gericht om buurtbewoners zich bewust te laten worden van de eigen verantwoordelijkheid voor de woonomgeving, maar ook om ze daadwerkelijk in beweging te krijgen.

Vic Latumahina is buurtcoach en eerste aanspreekpunt voor bewoners. "Ze kunnen met allerlei activiteiten de leefbaarheid verbeteren. Het OK!project geeft een kleine financiële bijdrage van maximaal 2.500 euro en biedt de ondersteuning van een buurtcoach, maar in principe doen ze het helemaal zelf, ik ben niet voor niet 'coach'. Ze moeten zich er bewust van worden dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun leefomgeving en met hun acties andere bewoners laten zien dat het echt kan, dat je zelf het verschil kunt maken. Vandaar ook 'Het kan wel'."

Gemeente als medespeler

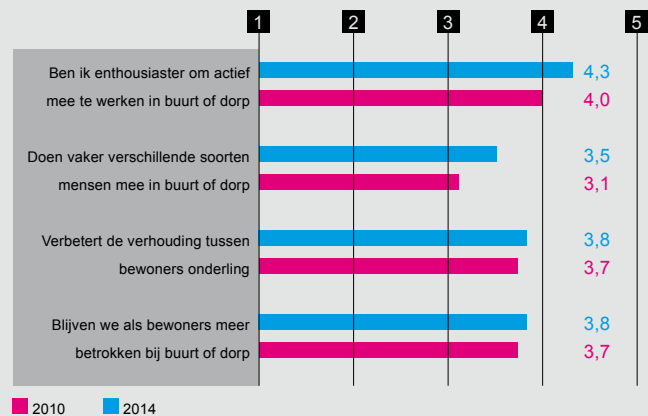
Het Bloesemakkoord van het nieuwe college schetst een gemeente die niet langer spelbepaler, maar medespeler wil zijn. Vic is er blij mee. "De bewoners weten zelf wel hoe hun buurt eruit moet zien, dit project sluit prima aan bij wat de gemeente nu wil." Vic schetst hoe OK! werkt. "Bewoners komen altijd eerst bij mij binnen. Ik houd wekelijks een spreekuur in de wijkcentra, maar ze kunnen me ook gewoon bellen. Daarnaast loop ik actief rond in de wijk. Ik ken de Tielse buurten op mijn duimpje en veel bewoners kennen mij. In de wijken praat ik met ze en dan blijken ze zoveel ideeën over hun wijk te hebben. Soms ook latent en dan brengen we ze samen boven tafel. Bewoners hebben nu vaak het gevoel dat er niets kan, dat het ze niet gaat lukken, dat regels in de weg zitten. Ze willen aan de slag, zonder al teveel gedoe en het OK!project sluit bij deze energie aan. Niet teveel regels, gewoon doen, want dan krijgen bewoners het gevoel dat ze écht de ruimte krijgen. Als ze dan aan de slag willen, moeten de woningcorporaties wel groen licht

geven. Belangrijkste criterium is dat het de bewustwording bevordert." Vic noemt een concreet voorbeeld. "In de bomenbuurt kwam een aantal bewoners met het signaal dat het er niet helemaal veilig was. Ze hadden gelezen over het OK!project en de reactie was 'O, er kan dus van alles'. Alleen de bewoners bleken elkaar nog niet zo goed te kennen en als je achterpadverlichting wil, moet iedereen dat

Dit vonden de respondenten:

Plus "Gewoon erg goede ondersteuning."
Min "Wij vinden Mozaïek meer een intermediair dan ondersteuning. Soms komt een suggestie wat dwingend over."

Mening respondenten over bijdrage burgerondersteuning aan geformuleerde doelstellingen



1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens

En valt er, ondanks het rapportcijfer van 8,1, dan niets te verbeteren? Jawel...

Maar een kleine meerderheid van de respondenten in het onderzoek vindt dat hun activiteiten bijdragen aan een toename van het veiligheidsgevoel. Dat was in 2010 ook al het geval.

zinnig en leuk vinden. Ze hebben dus zelf draagvlak gezocht, daaruit is een klein groepje ontstaan dat een plan heeft gemaakt en het ook zelf heeft uitgevoerd! Wat mooi is: nu willen meer bewoners in de buurt dit ook samen gaan doen. Het bevordert de veiligheid, de samenhang, ontmoeting én het idee 'het kan wel'. Ze hebben heel af en toe een zetje nodig, soms om dat latente idee boven tafel te krijgen, soms later in het traject. Als ze maar weten dat er op de achtergrond iemand is bij wie ze terecht kunnen. Ik denk dat dit project in heel Tiel zou moeten worden uitgerold. Dit is echte burgerkracht, het past heel goed in deze tijd, bij de participatiesamenleving." Op www.okgoedbuurtidee.nl staan alle OK!voorbeelden!

Het ontstaan van een 12+plek in Ochten "Preventie is als tanden poetsen, dat doe je ook omdat je weet dat het goed voor je is"

De hemel heeft er even genoeg van voordat we naar Opheusden afreizen. Door een ongekend noodweer heen bereiken we het gemeentehuis. Daar vertellen beleidsmedewerker welzijn Janina Werinussa van de gemeente Neder-Betuwe en interventiewerker Ralf Reinders van Mozaïek de onstaansgeschiedenis van de 12+plek in Ochten.

Dat gebeurt overigens pas nadat we met z'n drieën een tijd stoeien over de correcte naam van de voorziening. Is het

een JongerenOntmoetingsPlek, kortweg JOP, een trapveldje, een 12+plek? Of is het wat de jongeren vinden: het Oranjeveld? Volgens Janina is de officiële beleidsterm een 12+plek. Het ontstaan ervan is interessanter dan de naam.

Geluk

Ergens in een groep Ochtense jongeren ging ruim een jaar geleden het gerucht dat 'hun' trapveldje, het Oranjeveld, zou worden volgebouwd en dus zou verdwijnen. Dat maakte veel energie los bij de jongeren, die gehecht waren geraakt aan de plek. Ze hingen een ludiek spandoek aan de palen van een bouwhek op het veld. De tekst? "Red het Oranjeveld! X De jongeren." Janina deed wat ze altijd doet wanneer er iets speelt rondom een groep jongeren: ze belt interventiewerker Ralf. Die zoekt, nagenoeg altijd op dezelfde werkdag, dan contact met de jongeren. Dat was nu niet anders. "Ik vroeg ze wat er aan de hand was. En uiteindelijk wat ze dan zelf met het veldje zouden willen? Ik wist dat in het beleid van de Neder-Betuwe staat dat er in iedere kern in principe plek is voor één 12+plek. In Ochten was deze er niet meer. Opgeteld bij het enthousiasme van de jongeren om zelf in beweging te komen, zag ik hier een mooie kans." Janina was al net zo enthousiast. "Als je ziet dat er energie zit bij een groep dan moet je die kans aangrijpen. Het is ook ons huidige beleid om initiatief vanuit de samenleving te honoreren. Mits de burgers in kwestie vervolgens zelf het initiatief willen houden. Wij ondersteunen dan waar nodig en mogelijk."

Kruiwagen lenen

Ralf sprak met de jongeren over de te ondernemen acties. De jongeren verrasten hem. "Ze vonden met z'n allen eigenlijk dat de omgeving van het Oranjeveld niet schoon genoeg was. Daar moest iets aan veranderen. Alleen: hoe doe je dat? Uiteindelijk kwamen de jongeren, na lichte stimulans vanuit Ralf, met een even simpele als cruciale oplossing. Ze besloten bij omwonenden van het veldje aan te bellen. Om te vragen om een kruiwagen, scheppen en ander materiaal om de omgeving van het veldje grondig aan te pakken. Dat kweekte erg veel goodwill bij de omwonenden. Die zagen met eigen ogen de goede intenties van de groep." Janina merkte dat de groep hier veel mee bereikte. "Samen met Ralf stelde ik een brief op voor omwonenden, met daarin de plannen met de 12+plek. We kregen er maar één reactie op terug. Ook nu de plek inmiddels een jaar bestaat, krijg ik nog wel eens telefoontjes van bewoners die het eigenlijk wel gezellig vinden met de jongeren."

Preventie

Ralf is vooral tevreden over wat er allemaal *niet* is gebeurd. "De groep heeft zichzelf de plek niet toegeëigend, maar ook andere jongeren zijn er welkom. En het is geen plek geworden waar jongeren van heinde en verre naar toe komen om feest te vieren. Het gaat heel leuk, naast de plek is ook een voetbalveldje. Op een mooie avond zitten de jongeren bij hun plek en spelen jonge ouders met hun kleinere kinderen er gezellig naast." Janina is blij met Ralf. "Ralf functioneert als intermediair. Tussen de gemeente, de bewoners en de jongeren. Zonder hem had ik veel meer werk gehad. De gesprekken met ontevreden bewoners kan ik wel doen, maar de relaties aangaan met jongeren, dat is een vak apart. juist die relaties werken preventief." Ralf vindt het jammer dat het nut van de preventieve werking van welzijn niet altijd wordt onderkend. "In de gemeente Neder-Betuwe zijn ze wat dat betreft heel ver. Hier is gewoon extra geld voor preventie gekomen. Het lijkt mij ook dé manier om de bezuinigingen die samenhangen met de decentralisaties, te tackelen. Het is met preventie als met tanden poetsen: iedereen weet dat het goed is en iedereen doet het. En toch krijg je daarmee niet de garantie dat je geen gaatjes krijgt."



In Project L in Lienden komt alles samen!

“Niet leunen, maar aanpakken, zelf zoeken naar oplossingen”



Jongerenopbouwwerker Marc Horsten is een bekend gezicht in de Liendense samenleving. Hij verbindt, knoopt mensen en initiatieven aan elkaar en is zo in staat een netwerk te bouwen, een basis, een steunstructuur. Zo veel als mogelijk laat hij het initiatief tot, en de uitvoering van plannen bij de lokale samenleving. Al is dat niet altijd even eenvoudig.

Soms is er een duwtje nodig om mensen in hun kracht te zetten. Zo ook rondom de droom van een aantal jongeren. Vijf van hen staan deze avond naast hem: Danny, Kevin, Joost, Mike en Arjen. Ze schuiven aan in een ‘VIPcaravan’, die voor Sportschool Julien staat geparkeerd.

De rode loper gaat uit voor de jongens. Ze zijn al twee jaar op zoek naar een eigen plek. Het vlot niet echt. Een externe partij, het Spoor van Vernieuwing, is gevraagd eens te kijken of er iets te forceren valt. Marc zag hier direct een kans. Hij mobiliseerde zijn Liendense netwerk en haakte het aan bij het traject.

Caravan ondernemend maken

In de caravan zit ook Arie Tesselaar, beleidsmedewerker integraal veiligheidsbeleid van de gemeente Buren. Er is plek zat. De jongens dromen wat weg over hoe hun eigen plek eruit moet komen te zien. Ze zouden een caravan wel zien zitten. Muziek luisteren, biertje drinken. Danny denkt dat de jongeren veel kunnen, verlichting aansluiten, timmeren. Het moet een comfortabele plek worden, voor acht man. Aantrekkelijk, zodat de dorpelingen zien dat ‘die jongeren dat goed gedaan hebben’. En dan een charme-offensief starten. Dat is nodig, de verhoudingen met dorpsbewoners blijken niet optimaal. Julien van de gelijknamige

sportschool is binnengekomen. Hij droomt ervan iets voor jongeren in Lienden te kunnen betekenen. Hij heeft zelf een omgebouwde caravan staan. Is dat niks voor de jongens? Als het leuk en netjes blijft, dan straalt dat ook op hem af. Als tegenprestatie helpen de jongens hem een Bootcamp-terrein in te richten. Als vrijwilliger. Voor wat, hoort wat. Na exact 28 minuten gaan de jongens de VIPcaravan uit, op naar hun nieuwe mobiele hangout. Het is een schitterende caravan. De jongens blijken veel technische mensen in hun netwerk te hebben. Wellicht kunnen ze de caravan zelf ondernemend maken? Marc denkt aan sportactiviteiten of workshops, die ze ook in omliggende dorpen kunnen verzorgen. De caravan is immers mobiel! Er is veel energie en de jongens willen doorpakken. Een nieuwe afspraak is er

snel: exact een week later. Danny verzucht: "Ik dacht: het wordt weer praten, maar hier worden zaken gedaan." Binnen exact 49 minuten is Project L geboren.

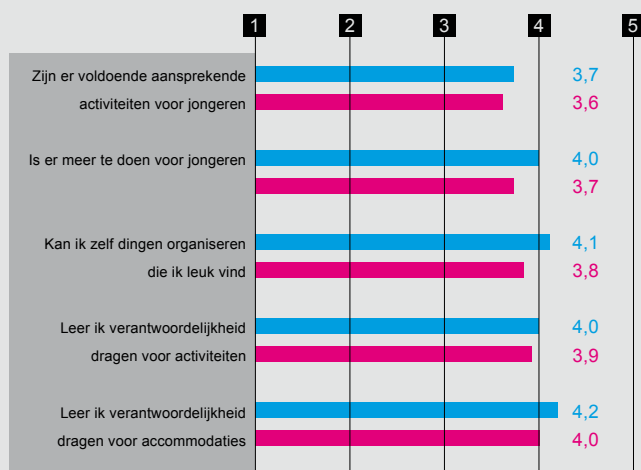
Zelf doen, zonder geld!

De tweede afspraak is exact een week later. Marc en de jongens staan al te wachten op de anderen. Danny heeft niet stilgezeten. Hij heeft een 3D-tekening gemaakt. De jongens zijn al een heel eind, met meubels, kasten en een koelkast. De externe procesbegeleider daagt de jongens uit om er meer uit te halen. Hoe mooier het wordt, des te groter is het gevoel van eigenaarschap. En dan blijft de energie stromen. Ineens gaat het over de begroting. De jongens kijken naar Marc: een oude reflex. Is er budget? De jongens weten niet dat onderling is afgesproken geen geld beschikbaar te stellen, maar steun, erkenning en een lijntje naar de gemeente. De jongens moeten zelf de handen uit de mouwen steken en nadenken over mogelijkheden er iets mee te verdienen. Met ondersteuning van Julien, een geslaagde ondernemer. De jongens mogen de caravan minimaal een jaar gebruiken. Ze hebben er zin in, al lijken ze nog steeds het idee te hebben dat het mis kan gaan. Afgesproken wordt dat de jongens niet op Marc gaan leunen, maar aanpakken, zelf zoeken naar oplossingen. Lukt dat echt niet, dan geeft Marc ze een klein zetje. De caravan wordt met drie kleuren tape omgedoopt tot Project L.

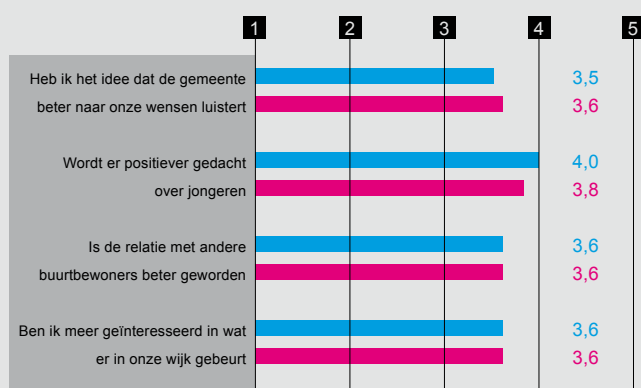
Dit vonden de respondenten:

Plus: "Ik hoop dat onze inloop kan blijven bestaan!"
Min: "Meer inzet op flyers en posters, waardoor er meer jongeren naar de jongerenwerker komen."

Mening respondenten over bijdrage jongerenwerk aan participatie



Mening respondenten over bijdrage jongerenwerk aan vergroten buurtbetrokkenheid



■ 2010 ■ 2014
 1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens

En valt er, ondanks het rapportcijfer van 8,1, dan niets te verbeteren? Jawel...

In de gemeente Buren vindt maar een kleine meerderheid van de jongeren dat de inzet bijdraagt aan het verbeteren van de relatie met andere buurtbewoners. In Project L is er wel ruimschoots aandacht aan besteed.

Vijf ondernemersplannen

Weer twee weken later presenteert Danny een plan van aanpak. Binnen twee minuten is de presentatie ten einde. Weer komen de jongens terug op 'budget'. Danny vraagt zich af wat ze kunnen krijgen. Julien vertelt over zijn ondernemerscarrière. Over kansen zien, durven, innoveren. Hij heeft enorm veel geleerd, is een selfmade man. Hij denkt dat creativiteit, doorzettingsvermogen en een positieve instelling cruciaal zijn. Vooruit kijken. Dat raadt hij de jongens ook aan: vanuit het teamgevoel vooruit kijken! Arjen slaat de spijker op zijn kop: de jongens moeten er iets van zichzelf inleggen. Joost slaat aan op het woord 'passie'. Ineens borrelt en bruist het en zijn er vijf 'ondernemers' plannen: voor mobiele clinics, een receptie met klein winkeltje, Bootcamps, een winkeltje met kleding en presentaties in de omgeving. De jongens denken de volgende stappen uit: stroom, nalopen elektra binnen, water, binnenkant verbouwen, buitenkant design.

Voor wat, hoort wat

Marc heeft in de tussentijd zijn netwerk steeds op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en acht de tijd nu rijp het erbij te betrekken. Op 8 januari is er in de sportschool een verrijkingssessie. Marc nodigt zijn netwerk daar uit, met als doel te bekijken wat de leden voor Project L kunnen betekenen en visa versa. Er zijn leden van het signaleringsteam, professionals uit welzijn, wonen en zorg, ambtenaren en actieve burgers aanwezig. Uiteindelijk vormen Joke Braam van woningcorporatie SWB, Julien en Marc het steunsysteem voor Project L. Ze spreken later in januari af, om spijkers met koppen te slaan. De jongens blijken lekker bezig. Ze hebben, met ondersteuning van Marc, aanvragen gedaan bij fondsen zoals NL Doet en ondernemers vanuit het MKB benaderd. In het praktische werk gaan dingen wat langzamer dan gehoopt. De plek afgraven, bestraten, meubels voor de inrichting... De totale begroting is zo'n 1.000 euro. Ze hebben zelf geld ingelegd en veel hulp in natura geregeld. Julien wil een deadline, een datum waarop het echt open gaat, anders kom je er niet. Ze kiezen 12 maart, net voor de gemeenteraadsverkiezingen. Joke geeft aan dat de woningcorporatie wil helpen met materialen en middelen. Maar voor wat, hoort wat. Joke vertelt dat huurders bang voor de jongens zijn. Zouden ze de ouderen eens willen ontmoeten? Danny en Kevin willen graag iets



organiseren voor de ouderen. Koffie in de caravan, of een sportactiviteit voor hen organiseren. Ze sturen Joke een begroting en gaan bespreken wat ze voor elkaar kunnen betekenen. Ze maken een tijdsplanning en een A4 waarmee ze mensen laten zien waar ze staan.

Op naar 'Community platform Lienden'

Op 12 maart is Project L geopend door wethouder Sander van Alfen. Op 6 maart werd met de betrokken ambtenaren, professionals, ondernemers en dorpsgenoten teruggeblikt op het traject. De groep komt tot belangrijke kompaspunten voor de toekomst. Zo kan deze nieuwe manier van werken, waarbij de regie en het eigenaarschap veel meer bij de burgers (in dit geval de jongeren) ligt, worden geborgd. De groep besluit elkaar maandelijks te blijven zien. Zo borgen ze samen het proces. Marc pakt zijn rol als 'linkin pin' en zegt toe de groep de eerste keer, op 31 maart, bijeen te

roepen. Op 31 maart erkennen alle aanwezigen dat er in Lienden allerlei burgerinitiatieven aan het ontstaan zijn. Dat er behoefte is aan delen en uitwisselen. Het overleg van de groep moet uiteindelijk uitmonden in een 'Community platform' voor Lienden. Daar gaan ze samen voor! Daar komen projecten en organisaties als Project L, de signaleringsgroep, Lienden leert Lienden, ondernemersactiviteiten, basisscholen en maatschappelijke organisaties samen. Project L passeert als agendapunt. De jongens gaan aan de slag met de ondernemersvereniging en helpen mee bij activiteiten voor Villa Joep, een goed doel. Dat doen ze samen met Julien. Ook blijkt dat er mondjesmaat andere, kwetsbare, jongeren aansluiten. Dat is winst! En dan was er nog de tegenprestatie voor de woningcorporatie SWB. De jongens gaan een workshop organiseren voor ouderen. En als ze er niet zelf helemaal uitkomen, kunnen ze rekenen op een professioneel zetje van Marc.

Welzijn werkt! (zonder woorden)



Bewonersinitiatief Vogelbuurt



Train de trainer



Meedoen Leren Winnen



Mantelzorg



Afsluitconferentie Sociale Trefpunten



Werkzaamheden in Ophemert



Waterpret op de Meent



Dag van de Mantelzorg



NL doet



Huttenbouw



Werkzaamheden JOP door jongeren



NL doet



Koffieochtend Wilglaan



Jarenlang stuwde Henk de Jong vol vuur en gedrevenheid Mozaïek op in de vaart der volkeren. Eind 2013 ging hij vervroegd met pensioen, om plaats te maken voor Johan Andréé. Aan Johan de uitdagende en zeker ook schone taak om zowel het goede werk van Henk voort te zetten als ook Mozaïek te laten uitgroeien tot dé partner binnen het sociale domein met wie burgers en partnerorganisaties de participatiesamenleving kunnen vormgeven.



Directeur Johan Andréé wil maximaal twee pagina's in de spotlights

“Onze medewerkers zijn al bezig het sociale domein te transformeren”

Johan is een krachtige vent, in woord, gebaar en fysiek. Hij heeft ook duidelijke ideeën over waar hij met Mozaïek heen wil en op welke manier. Tot zijn vreugde hebben de ruim twintig sociale werkers bij Mozaïek minstens net zoveel ideeën. Zo krachtig als Johan is, zo bescheiden stelt hij zich op als het op zijn persoonlijke profilering aankomt. We hadden een stuk van vier pagina's met hem in gedachten, maar dat vindt hij veel te bont. Liever helemaal niet. Het draait om de burger en zijn team. Uiteindelijk komen we uit op twee pagina's. Er is namelijk genoeg op te tekenen. Johan ziet zichzelf als 'the last man standing'. "De burgers staan voorop en dan komen onze geweldige werkers. Terwijl

andere organisaties, mede door onduidelijkheid in het veld, elkaar aankijken of naar binnen gericht zijn, zie ik ons team al ploeterend het sociaal domein transformeren. Wij zijn samen met burgers al begonnen aan het verwezenlijken van de participatiemaatschappij!" We geven Johan wat resultaten terug uit het klanttevredenheidsonderzoek dat centraal staat in dit magazine. Waar hij eerst aangeeft dat Mozaïek vooral niet zelfgenoegzaam moet worden door eventuele goede resultaten, breekt er uiteindelijk toch een brede lach los. "We mogen ook best eens wat minder bescheiden zijn als ik hoor wat de burger van ons werk vindt. En, nog belangrijker, als ik zie wat ons werk de burger en de samen-

leving oplevert. Als burgers in wijken en dorpen in de gaten krijgen dat hun eigen inzet wel degelijk een belangrijk effect heeft op hun leefomgeving, dat ze veel meer dan in 2010 het idee hebben dat ze zelf dingen voor elkaar krijgen, er ook meer plezier in hebben en beter begrijpen waarom gemeenten soms moeten doen wat ze doen, dan zal dat onze opdrachtgevers ook moed geven.”

Bicycle Repairman

We vragen Johan hoe hij Mozaïek en zijn medewerkers het liefste ziet. “Ik zie ons erg graag als een organisatie die open staat, met medewerkers die blijven leren en out-of-the-box durven te denken. Daar liggen namelijk de oplossingen. Dat is allemaal niet zo gemakkelijk, want in onze sector heerst toch een beetje een afrekencultuur. En die leidt juist tot angst om fouten te maken. Maar juist door fouten te maken, leer je. Als we die niet durven te maken, doen we onszelf te kort. Neemt niet weg dat als we eens een fout maken, we de morele verplichting hebben ten opzichte van burgers en partners om er maximaal van te leren. In het sociale domein zijn er geen pasklare antwoorden, die zoeken we in co-creatie met burgers en partnerorganisaties. Verder zoekt Mozaïek naar inclusie: we sluiten helemaal niemand uit! Niet om onszelf te legitimeren, of voor een goed PR-verhaal, maar uit overtuiging, we staan echt voor inclusie.” We vragen Johan hoe Mozaïek de meeste impact kan leveren. “Ik heb zowel last als lust van voortschrijdend inzicht, eigenlijk denk ik vooral lust. Er schuilt een gevaar in het denken in generalistische werkers. Het resultaat is dan ‘50 tinten grijs’, er ontstaat een hoge mate van inwisselbaarheid. En daar is de burger lang niet altijd bij gebaat. Die is gebaat bij onze specifieke vak kennis. Daarom moeten we onze eigen specialismen cultiveren, onderscheidend blijven én tegelijk allrounder worden. Dan heeft ons werk maximale impact! Ik geloof niet in een keeper die ineens in de spits wordt geposteerd en topscorer wordt. Het is een beetje als de sketch “Bicycle Repairman” van Monty Python. Daar zie je tientallen superhelden en daartussen loopt één fietsenmaker. En die is in dat gezelschap juist de held.”

Applaudisseren

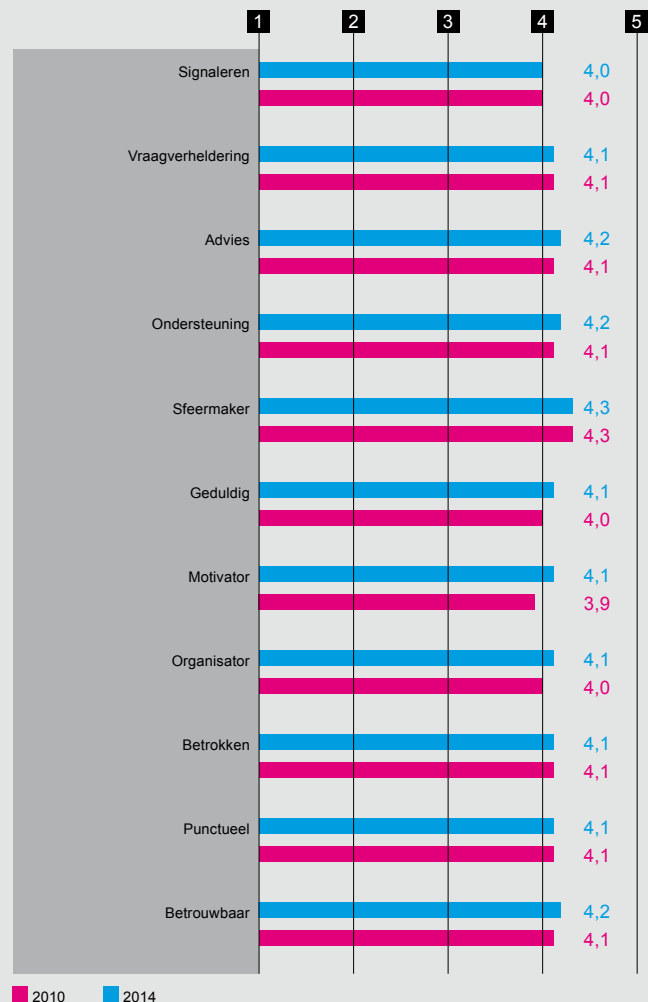
Met het generalistisch werken zijn we aangekomen bij de ontwikkeling in het sociale domein richting sociale wijkteams. Johan doet er graag aan mee en heeft sterke ideeën bij het proces die tot de totstandkoming van de teams zou moeten leiden. “Mozaïek wil heel graag meedoen in deze teams. Omdat we veel te bieden hebben, we in de praktijk al bezig zijn met het kantelproces en zo de vernieuwing verder vorm kunnen geven. Bovendien kunnen we, als we goed kijken naar wat de zorg allemaal doet en levert, ons eigen vakmanschap ook innoveren. Onze medewerkers moeten zeker niet alleen gaan ‘zenden’ en ‘geven’ in deze teams en niet alles op hun nek gaan nemen, maar zeker ook ‘nemen’ en ‘ontvangen’. Ik vind dat de sociale wijkteams veel meer samen met burgers moeten worden ontwikkeld. Laat het een ontwikkelfeest zijn! Onderweg breek je samen wat procedurele en regeltechnische muurtjes af, die in de weg staan. Je biedt de ontwikkelaars ruimte en gaat aan het einde van het proces voor ze staan applaudisseren. Nu wordt er veel van boven bedacht en opgelegd en komt de burger er eigenlijk niet aan te pas.” De toekomst dan? Waar gaat het met het veld heen? Johan ziet een cirkelbeweging. “Tot aan de jaren ‘90 deden burgers veel zelf, was er veel regelruimte. In de jaren ‘90 werd er flink geprofessionaliseerd. Gemeenten hadden behoefte aan minder lastige gesprekspartners en er ontstonden grote welzijnskoepels. De burger kwam op afstand van welzijn te staan. Er kwamen veel regels, het beheer van wijk- en buurtcentra werd geprofessionaliseerd. Nu zie je eigenlijk weer een soort van de-professionalisering ontstaan. De burger mag weer meer. Ik vind dat Mozaïek van de burgers moet worden, als een soort van sociale

(buurt)firma. Burgers gebruiken onze faciliteiten om activiteiten te organiseren met maatschappelijk nut. Professionals fungeren dan als de oude stafkrachten in buurt- en jongerencentra. Ze faciliteren en nemen de verantwoordelijkheid als die door burgers met conflicterende belangen niet gedeeld kan worden. In die sociale firma dragen pensionados hun kennis en kunde over, doen al dan niet tijdelijk werkloze laag- en hoogopgeleide mensen dingen waar ze passie voor voelen en die maatschappelijk nut hebben, in ruil voor een ‘basisinkomen’. Ook mag een woord als ‘ontplooiing’ weer. In de sociale firma Mozaïek hebben onze medewerkers er lol in om zoveel mogelijk dingen uit handen te geven. Zo creëren ze hefboomen om hun eigen impact te vergroten: tien goed gefaciliteerde burgers kunnen nu eenmaal meer dan één medewerker.”

Dit vonden de respondenten van de medewerkers:

Plus: “Niet bezuinigen op de werkers, meer uren geven.”
Min: “Ze zouden nog contact met me opnemen, maar dat is nog niet gebeurd.”

Mening respondenten over kwaliteiten medewerkers



1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens

Valt er iets te verbeteren? Niet echt. Wel valt er wat op...

In 2010 vonden respondenten kwaliteiten belangrijk die op ‘veiligheid en warmte’ waren gericht. Nu willen ze door medewerkers ondersteund worden in wat ze zelf willen en kunnen. Die kwaliteiten scoren goed, zaak om daarop voort te borduren.



“Meer rendement voor de burger uit elkaars competenties halen”

Mozaïek werkt voor en met de burger. En dat doet het vaak samen met andere maatschappelijke organisaties. Jongerenwerkers met ambtenaren, verslavingszorg en politie bijvoorbeeld, burgerondersteuners met woningcorporaties en ondernemers en het Steunpunt mantelzorg met diverse zorgaanbieders.

We vroegen directeur Ron Axt van de STMR om te reflecteren op de samenwerking met Mozaïek en daagden hem uit om wat toekomstmuziek te maken.

Verankerd in de wijk

“Onze huidige samenwerking heeft alles te maken met het versterken van de eigen kracht en het sociale netwerk van de inwoners in Rivierland. Dit heeft ondermeer betrekking op de voorzieningen voor kinderen en

jongeren, buurthuizen, opbouwwerk, maatschappelijke dienstverlening en ondersteuning thuis. De werkers van Mozaïek zijn, net zoals onze professionals, verankerd in de wijk, lopen daar rond en komen bij mensen thuis of op school. Met elkaar zorgen we ervoor dat inwoners zo lang en zoveel mogelijk in hun kracht kunnen deelnemen aan de samenleving, met of zonder beperking, jeugd, volwassen en ouderen. De welzijnswerkers zijn de ogen

en oren in de wijk, in buurthuizen en dergelijke, en signaleren waar ondersteuning nodig is. Door met elkaar samen te werken zijn de signaalfunctie, preventie en zorg en ondersteuning goed met elkaar verbonden. Onze samenwerking heeft als doel om zoveel mogelijk te voorkomen dat problemen erger worden of dat er een beroep moet worden gedaan op structurele en zwaardere vormen van ondersteuning. Mozaïek en STMR wer-

ken nauw met elkaar samen in de wijk, in wijkteams, in de gebiedsteams Jeugd en overleggen met elkaar over de cliëntencasusïstiek en wijkontwikkeling.

Samen vragen snel oppakken

De welzijnsmedewerkers hebben een goede kennis van wat er speelt en leeft in de wijk onder alle leeftijdscategorieën. Zij ondersteunen de wijk en zetten burgers in hun kracht. De professionals van STMR werken vanuit hun aandachtsgebied: psychosociale ondersteuning, budgetcoaching, jeugdgezondheidszorg, opvoeden en opgroeien en verzorging en verpleging, aanvullend op de welzijnsrol. De burger merkt dat signalen en vragen snel en adequaat worden opgepakt. Ze worden niet van loket naar loket gestuurd, maar merken dat er een ondersteuning komt die aansluit bij de vraag of behoefte. De burger moet niets merken van andere organisaties, maar wil graag een toegankelijke, snelle en adequate ondersteuning krijgen.

Netwerkgedachte

Samenwerken doen wij niet alleen met elkaar. We werken uiteraard nauw samen met andere zorg en welzijnsorganisaties en met MEE in de gemeenten. Belangrijk is dat we vanuit een netwerkgedachte onze burgers ondersteunen. De burger moet zoals gezegd op een toegankelijke en laagdrempelige manier een ondersteuningsvraag kunnen stellen en erop vertrouwen dat hier adequaat mee wordt omgegaan. De organisaties en professies daarachter zijn voor de burger minder interessant. Samenwerken is het sleutelbegrip! Maak daarbij vooral gebruik van de bestaande kennis en kunde die aanwezig is in de diverse organisaties. Dat betekent dat je met elkaar goed in beeld moet hebben wie wat doet en met welke toegevoegde waarde. Daarna bespreek je hoe je meer rendement voor de burger uit elkaars competenties kunt halen en wat dat kan betekenen voor elkaars rollen en taken. Ga daar niet krampachtig mee om, ik doe dit al jaren en dit wil ik dan ook blijven doen: oud denken leidt tot te weinig innovatie en cliëntwaarde. Geen loketten of nieuwe instituten dus. Daar hebben we in ons land wel een neiging toe. Er is al veel aanwezig op wijkniveau. De synergie tussen alles wat er al is, mag versterkt worden. Vergelijk het maar met allerlei ICT applicaties die een organisatie kan hebben. Je kan de beste in huis hebben, de toegevoegde waarde zit hem vooral in de verbinding ertussen. Ik wens onze organisaties zoveel mogelijk gelukkige en gezonde inwoners in Rivierenland toe, die op hun eigen manier kunnen bijdragen aan de samenleving."

Samenwerken in de keten

Dromenvangen met het CJG-gebiedsteam Tiel-West

In november 2013 moedigde Bart de Klein, jongerenwerker van Mozaïek, zijn collega's van het CJG-gebiedsteam Tiel-West aan om een gezamenlijke droom te formuleren in de VIPbus. Die reed die dagen door Tiel heen om professionele en burgerdromen te vangen.



En zo zaten medewerkers van verschillende organisaties op donderdagavond 14 november samen in de VIPbus.

Écht aan de gang

Bart ziet het als zijn roeping ("een woord dat ik verder nooit gebruik") om het team echt de wijk in te krijgen. Daar, in de wijk Tiel-West, moet het team operationeel en zichtbaar zijn. Die droom formuleerden de teamleden ook samen in de VIPbus. Ze wilden écht aan de gang! De mensen in Tiel-West moeten geen loketten meer nodig hebben, maar direct, om welke reden ook, contact kunnen maken met medewerkers van het gebiedsteam, in de wijk. Een eigen locatie, met een huiskamergevoel, hoort daarbij. En om de droom compleet te maken: als burger vertel je maar één keer je verhaal en dan weet je dat het op de goede plek terecht komt.

Een huiskamer

De zes professionals blikken allen hun eigen, individuele professionele droom in: 'een gezellige wijk met veel van en voor elkaar', 'één wijk, één team', 'verbinden van alles wat er al is en elkaars kwaliteiten optimaal benutten', 'bestaande initiatieven optimaal benutten', 'een huiskamer waar buurtbewoners samen zijn, samen werken, samen doen, samen leven', 'een huiskamer'. Bart denkt dat er al heel veel is en vraagt zich af of er iets nieuws moet worden neergezet. Of moet het team bedenken hoe ze kortere lijnen met organisaties kunnen krijgen? En het Informatiecentrum in de wijk meer leven inblazen? Dat laatste is inmiddels gebeurd. STMR, Bureau Jeugdzorg, MEE en Mozaïek bemensen, samen met vrijwilligers, het Informatiecentrum in de wijk. Van daaruit trekken de CJG-gebiedsteamleden solo of in duo's actief de wijk in om in gesprek te komen met burgers. Andersom weten burgers ook het CJG-team te vinden. Waartoe dat kan leiden, hebben we tot de laatste pagina van het magazine bewaard... Safe the best for last? Lees het zelf op pagina 23.

Welzijn werkt!

Het zal niemand verbazen: medewerkers in welzijn doen hun werk niet primair voor het salaris dat ze ermee verdienen. Ze waarderen de onafhankelijkheid en zelfstandigheid in hun werk en willen bijdragen aan een betere samenleving! Dat lukt ze nog ook, zoveel maken de resultaten in het klanttevredenheidsonderzoek wel duidelijk. Maar hoe doen ze dat? We liepen een aantal uren met Anissa Haddouch, Peter Krop en Abdelmalik Boudehan mee. En zagen hoe welzijn werkt!



“Hij vond daar de liefde van zijn leven” Anissa Haddouch (Vrijwilligerssteunpunt)

Anissa runt het Vrijwilligerssteunpunt. Ik tref haar als de stroom is uitgevallen. Het geeft Anissa tijd voor wat reflectie. In 1998 kwam ze vanuit Marokko naar Nederland. Ze heeft een universitaire graad, is biologe, spreekt vijf talen, maar viel bij Mozaïek als een blok voor het sociaal werk.

“Ik begon als buurtmoeder en ontdekte een andere manier van werken met mensen, minder anatomisch dan als biologe zeg maar. Ik ben in Nederland vaak benaderd om docente te worden, maar werd gegrepen door het sociale vak. De voldoening van mensen. Het feit dat je, soms met hele kleine dingetjes, het leven van mensen kunt veranderen.” Anissa wil anderen helpen de juiste keuzes te maken. Zo komen ze zelf vooruit. “Ik had hier eens een vrijwilliger die ontwikkelingshulp wou doen, maar geen idee had waar te beginnen. Ik kon hem op het spoor zetten van een club in Frankrijk, waar hij een hele zomer voor heeft gewerkt. Het veranderde zijn leven, niet alleen door het werk dat hij er deed, maar ook omdat hij er de liefde van zijn leven vond!”

Samen met de gemeente

Anissa ziet haar inzet terug in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. “Vooral omdat het een bewuste

keuze was om veel naar buiten te treden, om mensen en organisaties duidelijk te maken wat we doen. Ik heb veel geïnvesteerd in een vrijwilligersmarkt, die ieder jaar in oktober wordt georganiseerd, heb 'NL doet' naar Tiel gehaald, een vrijwilligersaward opgezet, het echt in 'evenementen' gezocht. Om vrijwilligers in het zonnetje te zetten en anderen ervoor te enthousiasmeren. Door voor evenementen te kiezen, kan ik ook PR-aandacht genereren, waardoor het Vrijwilligerssteunpunt zichtbaarder wordt.” Ze doet het niet alleen. “De vrijwilligersmarkt doe ik in samenwerking met de gemeente Tiel. Zij verzorgen een klein stukje PR en de locatie, de raadszaal. Alles staat er klaar en er werken de hele ochtend medewerkers van het restaurant mee. Ook de wethouder en een communicatiemedewerker maken veel mogelijk. Anissa heeft 'NL doet' succesvol naar Tiel gebracht: er zijn meer activiteiten dan in menige grote stad. “Ik ben intermediair voor het Oranjefonds en kan de organisaties goed adviseren. Samen met wethouder Henk Driessen ga ik altijd langs alle deelnemende organisaties, om ze te bedanken voor hun deelname. Die bezoeken bieden mij ook een mooie kans om het Vrijwilligerssteunpunt onder de aandacht te brengen. Zo

wordt de drempel om contact met mij te zoeken verder verlaagd.”

Extra bagage

Niet alleen straalt Anissa als ze het over haar werk heeft, ze gelooft dat passie voor wat je doet ook een noodzakelijke voorwaarde is voor iedere vrijwilliger. “Ik wil ieder jaar een andere doelgroep bereiken voor het vrijwilligerswerk. Dit jaar werklozen. Ik ga nu bij het UWV iedere zes a acht weken voorlichting geven. Er zijn mensen die na 40 jaar te hebben gewerkt, voorlopig niet aan de bak komen, of misschien wel überhaupt niet meer. Zij kunnen met hun vaardigheden als vrijwilliger nog van alles bijdragen. En jongeren die nog vaardigheden missen, kunnen extra bagage opdoen in vrijwilligerswerk. Ik wil vrijwilligersorganisaties niet in een moeilijke situatie brengen. Die willen gemotiveerde mensen binnen hun club, mensen met passie! Ik wil de mensen zonder werk dan ook echt uitnodigen op hun passie, op wat ze echt graag doen. Dan heeft iedereen er namelijk wat aan. Het UWV ook, want die mensen komen zo weer in hun kracht en wellicht dichterbij de arbeidsmarkt. Vrijwilligerswerk moet je niet verplichten. Dat doe je uit passie en liefde, het werkt alleen als het voldoening geeft.” Anissa komt met een voorbeeld. “Ik kreeg een man op bezoek die vertelde dat hij 40 jaar had gewerkt, zijn buurman nooit, en nu hij moest hij vrijwilligerswerk gaan doen! Dat zag hij niet zitten. Na een half uur was hij echter om. Waarom? Door de benadering. Hij had het gevoel dat hij niet werd gewaardeerd voor al die dienstjaren en dat hij iets 'moest'. Door met hem van mens-tot-mens te praten, uit te leggen wat er mogelijk was, dat hij zeker niet iets uit dwang moest gaan doen, veranderde zijn houding. Ik vroeg hem of hij geen vrienden had die vrijwilligerswerk deden. Zo is hij uiteindelijk, via een oude vriend, aan de slag gegaan bij een vrijwilligersorganisatie. Hij kwam me hier opzoeken en zei letterlijk: “Ik kan nu echt iemands dag een beetje leuker maken.”

“We doen het niet meer 'voor', maar 'met' de mantelzorgers”

Peter Krop (Steunpunt Mantelzorg)

Drie dagen later schuiven we aan bij Peter Krop. We lopen een dagdeel met hem mee. Hij blijkt een geanimeerd verteller. “De functie van mantelzorgconsulent is wat aan het verschuiven.

Eerst was het vooral één-op-één begeleiding, nu zijn we wat meer ondersteunend aan de krachtige burger. We doen het niet meer 'voor', maar veel meer 'met' de mantelzorger. De informatievoorziening blijft belangrijk, maar er zijn veel partijen die dat kunnen. Wij moeten weten wie op welke vraag het beste antwoord heeft, veel meer de netwerken rondom de mantelzorger kennen. In de eerste cirkel zit het netwerk van de mantelzorger zelf, daaromheen de instellingen en in de laatste cirkel de wet- en regelgeving.

Lijntjes leggen

Peter zijn hele verhaal draait om verbinding. "Intern leggen we hier lijntjes naar het ouderenadvieswerk, als het gaat om oudere mantelzorgers. Soms is de hulpvrager daar ook een mantelzorger. Of wil de mantelzorger zelf graag iets doen, buiten de zorgsituatie zijn. Dan leg ik weer een lijntje naar het Vrijwilligerssteunpunt van mijn collega Anissa Haddouch. Dat is intern. Ik zie het nu als mijn uitdaging om ook extern meer verbindingen leggen." Daar draait het vandaag om. Peter ving van drie zorginstellingen bij elkaar passende signalen op. En tilde ze verder. "Vanuit Mozaïek was er een lijntje naar de SZR. Ze hebben de kennis van het Steunpunt Mantelzorg gevraagd: wat moeten we met ons mantelzorgbeleid. Wij bleken de thematiek anders te benaderen dan SZR. De mantelzorger staat bij ons centraal, die heeft de regie over de situatie. Op het moment dat de zorgvrager in een zorginstelling belandt is het kort door de bocht: "mantelzorger en vrijwilliger: dank. Wij nemen het nu over." Nu is er, ook door bezuinigingen, een omslag. Toen kregen we er ook contact over met STMR en die benoemden de bejegening van cliënten heel expliciet als verbeterpunt. Die willen ook weg bij "Wij regelen het wel voor u, bemoeit u zich er maar niet mee." Bij Zorgcentrum De Betuwe bleek dat ze al verder waren. Die vroegen aan ons of we niet samen iets konden opzetten in de preventieve informatievoorziening. Voordat mantelzorgers vastlopen alle mogelijkheden onder de aandacht brengen."

Brainstormenderwijs

Peter sprak over deze signalen met Ursula van Dijk van Spectrum. Brainstormenderwijs kwamen ze uit op een gezamenlijk traject voor de drie zorginstellingen. "En daar was haast bij. Binnen een week was er een plan van aanpak en had ik de drie clubs om tafel. Ze bleken echt bereid om met de billen bloot te gaan, ze willen het ook echt anders gaan doen." De drie partijen hebben vervolgens een gezamenlijke visie opgesteld, vandaag hebben 30 tot 40 zorgmedewerkers een geza-

Dit vonden de respondenten van het Vrijwilligerssteunpunt:

Plus: "Het vrijwilligerssteunpunt functioneert goed."
Plus: "Ik heb pas drie keer contact gehad. Ik kan geen goede mening vormen, maar het is wel goed dat deze organisatie er is."

Mening respondenten over bijdrage van het Vrijwilligerssteunpunt aan de geformuleerde doelstellingen



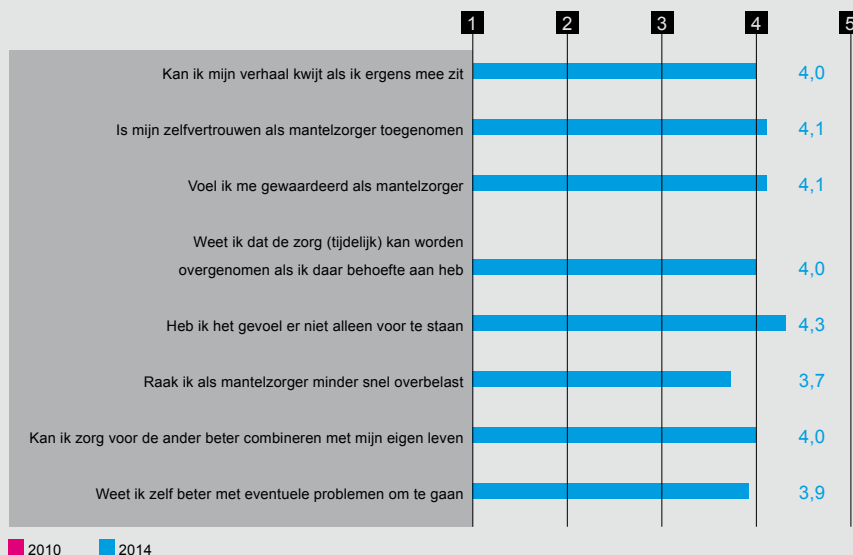
En valt er, ondanks het rapportcijfer van 7,8, dan niets te verbeteren? Jawel...

Organisaties vinden de onderwerpen van de informatiebijeenkomsten wat minder vaak interessant dan in 2010. Qua score levert het geen echt aandachtspunt op. Wel is het goed er aandacht aan te besteden, omdat de respondenten de bijeenkomsten belangrijk vinden voor hun tevredenheid.

Dit vonden de respondenten van het Steunpunt Mantelzorg:

Plus: "Al jaren ontvang ik als mantelzorger ondersteuning van Mozaïek: dank!"
Min: "Er gebeurt veel te weinig voor mantelzorgers in Tiel. Er is alleen éénmaal per maand de mantelzorgwandeling."

Mening respondenten over bijdrage aan de geformuleerde doelstellingen van het Steunpunt Mantelzorg



1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens

En valt er, ondanks het rapportcijfer van 7,9, dan niets te verbeteren? Waarschijnlijk wel, maar...

Uit het onderzoek komen geen echte aandachtspunten. Op alle aspecten die positief bijdragen aan de verhouding draagkracht versus draaglast, scoort het mantelzorg ruim voldoende tot goed.

menlijke workshop. Peter verzorgt het openingswoord. "Ik vind het wel belangrijk om één van de workshops mee te maken. Ze gaan daar dieper in op het visiestuk en werken aan casuïstiek. Het is voor mij een mooie gelegenheid om de feeling met de zorg-werkvloer te krijgen." In de lunchpauze spreken we workshopleider Peter van Grunsven. Hij zag dat medewerkers van de drie clubs elkaar echt opzochten. "Terwijl ze zichzelf ook als concollega's beschouwen. Dat maakt het traject extra bijzonder." Uiteindelijk zijn er gezamenlijke plannen geformuleerd. Bij elkaar gebracht door Mozaïek, gaan de drie zorgorganisaties nu samen aan de slag. De mantelzorger en zijn of haar zorgvrager staat daarbij centraal!

Begrip

Na afloop leg ik Peter de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek voor. Peter is blij, vooral ook voor zijn collega Desiree, die het één-op-één contact onderhoudt. "We zijn heel actief bezig met het contact tussen mantelzorgers. Zodat ze hun verhaal kwijt kunnen bij mensen die begrijpen voor welke opdracht ze staan. De omgeving van mantelzorgers begrijpen dat vaak niet, mede-mantelzorgers wel. Dat draagt bij aan dat gevoel er niet alleen voor te staan, je verhaal kunnen doen. Maar voorlichting en informatievoorziening is minstens net zo belangrijk. Daarom wil ik nu ook graag vanuit de gezamenlijke visie op mantelzorg een informatiecycclus opzetten, aan de voorkant. Iedere organisatie pakt dan de thema's die het meest bij ze thuis horen. Zodat prille en minder prille mantelzorgers steeds op tijd te weten komen wat hun rechten, plichten en vooral ook hun opties zijn."

"We zitten met de Seniorenwerkgroep natuurlijk gewoon op Twitter"

Abdelmalik Boudehan
(burgerondersteuning)

Een half uur later zijn we in Geldermalsen. Vanuit het Rivierenhuis ondersteunt Abdelmalik Boudehan burgers die zich voor andere burgers willen inzetten. Het Rivierenhuis is geen statig grachtenpand, maar een doodgewoon rijtjeshuis, met een bord ervoor. Daar staat "In de buurt, voor de buurt" op.

Ida, Henny, Corrie, Janny en Arend vertegenwoordigen de Senioren-groepen uit Meteren en Acquoy en Dorpsontmoetingspunt Deil. Ida en Henny vertellen over het ontstaan van

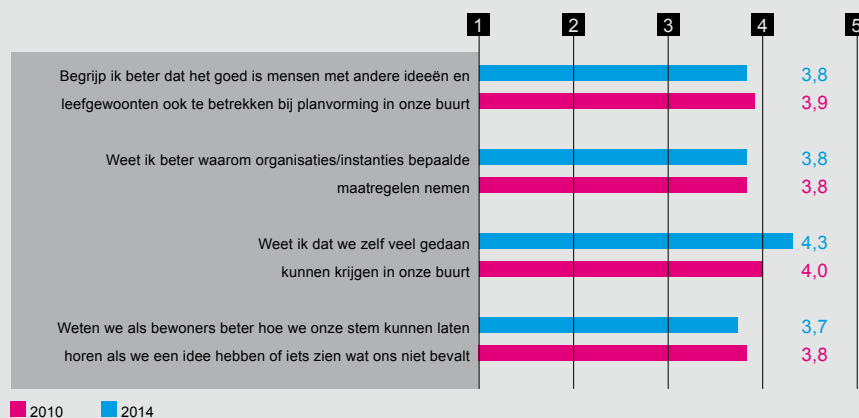
Seniengroep Meteren, alweer zeven jaar geleden. "In Meteren is er een nieuwe wijk gebouwd. Na een tijd bleek er weinig contact tussen Oud en Nieuw Meteren. Mozaïek heeft een tent tussen Oud en Nieuw gezet met één vraag: wat ontbreekt er? Er miste een niet gebonden ontmoetingsruimte voor senioren. Met vijf vrouwen zijn we met Anton van Mozaïek gaan zitten. Die heeft ons goed bijgestaan, maar ons wel steeds zelf alle besluiten laten nemen. Nu is er één keer in de veertien dagen Soos en een open eettafel. Abdelmalik steunt ons, bijvoorbeeld bij het nadenken over een leuk programma. Het voelt goed om een partij op de achterhand te hebben. We hebben mensen uit een isolement kunnen halen. De groep is gegroeid van tien naar 35 senioren. Het liefst zouden de senioren iedere week iets doen, maar dat is teveel werk."

Twitter

De drie clubs kennen elkaar van een social media training. Verder hebben ze incidenteel contact. De Seniorenwerkgroepen zitten ook gewoon op Facebook en Twitter. Corrie is vrijwilliger bij Seniorenwerkgroep Acquoy. "Ook wij zijn zeven jaar geleden begonnen. Ik doe het nu samen met de vrouw van de dominee, een oud-welzijnswerkster. Zij weet van wanten en is echt mijn rechterhand geworden. Eens in de maand hebben we Open Eettafel, we hebben een theetuin, BBQ's, Bingo en Soos. Iedere twee weken is er wat te doen. De bijeenkomsten en activiteiten draaien kostendekkend, want subsidie krijgen we niet. Per activiteit doen er twintig tot dertig senioren mee. Dat is 10% van onze bevolking!" De werkgroepen merken dat ze iets gemeen hebben. "Mensen zoeken vooral gezelligheid. Als het echt serieus wordt, bijvoorbeeld als de Wmo wordt uitgelegd, dan is er minder interesse." Arend vertelt over het DOP Deil. "Vanuit een pilotproject van de

regio Rivierenland zijn we benaderd door Anton de Boer. Hij zocht een basis van actieve mensen om wat mee te gaan doen. We startten met zes heren een projectgroep en hebben er vervolgens 'wat vrouwen ingeluid'." Janny vindt het vooral leuk. "We fungeren nu met acht dames als gastvrouwen, maar eigenlijk worden we overal bij betrokken." Doel werd al snel om eens per twee weken koffie te drinken, met een thema. Arend zette voor de eerste bijeenkomst hoog in. "De eerste ochtend was het college van B&W erbij. We hebben veel contact met de gemeente, zij nemen nu ook de provinciale subsidie over." Het DOP bleek in een behoefte te voorzien. "Het is geheel vrijblijvend, maar mensen bellen zelfs af als ze niet komen. Er is een vaste groep van 20 a 25 mensen. Als er iets extra's wordt gedaan, komen er zo 75 mensen." Arend vindt dat DOP een hoger doel dient. "Mensen kunnen elkaar ontmoeten. Zo heb ik zelf eens een vrouw letterlijk van straat geplukt, die vrouw kwam de deur bijna niet meer uit. Ze is ziek. Uiteindelijk kwam ze een keer langs in het DOP, nu hebben gastvrouwen blijvend contact met haar. Het draait om zorg voor elkaar en samen leven." Arend merkt wel dat het DOP een beetje in de seniorenhoek is beland. "Daar doen we zelf ook aan mee. Laatst hadden we een onderwijzeres die hier in 1953 les gaf. Allerlei oud-leerlingen kwamen langs, sommige zelfs met een oud rapport. We proberen hier wel wat aan te doen, bijvoorbeeld door contacten te leggen met jongerenwerker Martijn van den Boogaard en met de basisschool in Deil." Abdelmalik schuift bij het DOP aan, bij vergaderingen. Arend denkt na. "Het is heel fijn dat er een organisatie is die ons informeert over dingen die voor ons interessant zijn. Als we als DOP wat hebben, dan is het prettig om te weten dat we ermee terecht kunnen bij Abdelmalik."

Mening respondenten over bijdrage burgerondersteuning aan geformuleerde doelstellingen



1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens



Ik ben intern begeleider op de Prins Claus school. Een aantal leerlingen spreekt thuis een andere taal dan de Nederlandse. Door die andere voertaal ontstaan er in de communicatie met ouders soms ongemakkelijke dingen, onbegrip. Terwijl we als school en ouders hetzelfde doel nastreven: de ontwikkeling van het kind.

Ik kwam bij toeval bij de educatieondersteuning terecht. Pas toen Leila en Perihan van Mozaïek hier aan de slag gingen, merkten we hoeveel het onze school opleverde. Dat ouders en school nader tot elkaar komen en letterlijk in gesprek blijven. Voorheen lieten we wel eens een ouder kind meekomen, of een vriendin van de moeder. Maar dan blijven er veel dingen onbesproken. Door de relatief lichte interventie van Mozaïek voorkomen we samen misverstanden en een verstoorde relatie met school. En dat is belangrijk: wetenschappelijk onderzoek laat zien dat de relatie ouder-school een essentiële bijdrage levert aan het schoolsucces.

Ouders nodig

Als we op school aan de hand van resultaten merken dat een leerling in groep 6 niet het gewenste eindniveau in groep 8 gaat halen, stellen we op maat, met de ouders, doelen vast die we gaan nastreven. Daar hebben we wel de ouders bij nodig. Soms is er geen of slecht contact met deze ouders, zijn ze bijvoorbeeld ook al tijden niet meer op rapportgesprekken geweest. Dan zorgt de educatieonder-

steuner ervoor dat we weer bij elkaar komen. Hun inzet zit soms in kleine dingen. Zo werkt onze school met een telefonisch keuzemenu, in het Nederlands. Als je slecht Nederlands spreekt, kan dat ertoe leiden dat je niet weet hoe je een kind ziek moet melden. De educatieondersteuners gaan dan met

de moeder door het telefonisch keuzemenu heen. Zodat moeder weet: toets 1, noem de naam van je kind en zeg ‘ziek’. Andersom vertelt de educatieondersteuner ons waar het kind in de thuissituatie goed in is. Wat het leuk vindt. Zodat we die kennis weer op school kunnen gebruiken. Dat zijn kleine dingen met groot effect. Het leidt ertoe dat ouders en school onderling partnerschap gaan ervaren.

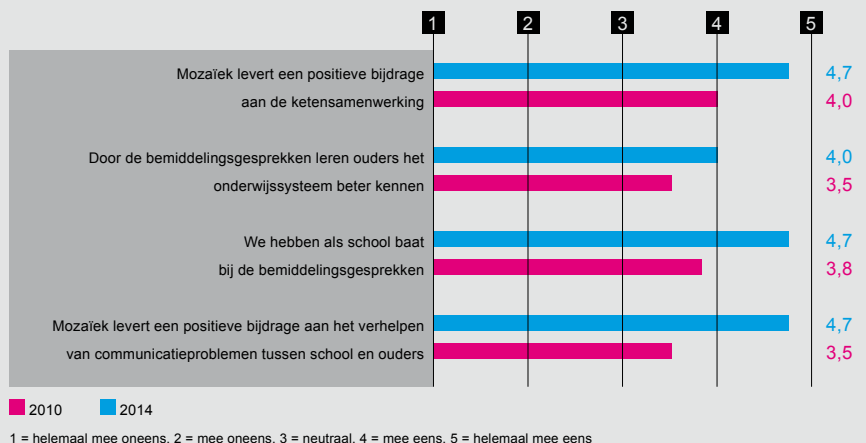
Prima taak voor welzijn

Ik vind educatieondersteuning echt iets voor welzijn. De inzet is onderwijsgerelateerd, maar het raakt ook aan de thuissituatie, aan het gezinssysteem. Juist het welzijnswerk kan de problemen van deze gezinnen in een breder perspectief plaatsen en wegzetten. Bovendien winnen Leila en Perihan het vertrouwen door de taal-klik. Als school kunnen we dit niet zelf organiseren. Door de educatieondersteuners zijn we blijvend in gesprek en komen we niet pas in gesprek als er al te veel moet worden weggepoetst. De meerwaarde is dus groot, maar je moet het ontdekken! Ik heb niet geweten dat zij zoveel voor een gezin en de aansluiting met ons konden betekenen. Zonder deze functie zouden we als school met deze gezinnen vastlopen.

Dit vonden de respondenten:

Plus: “Fijne samenwerking en prettig dat we ook hulp kunnen vragen bij Mozaïek voor het tolken.”
Tip: “Graag een jaarlijks contactmoment, zodat we op de hoogte blijven van elkaars mogelijkheden.”

Mening respondenten over bijdrage educatieondersteuning aan geformuleerde doelstellingen



En valt er, ondanks het rapportcijfer van 7,7 van scholen en 8,6 van ouders, dan niets te verbeteren? Ongetwijfeld, maar...

Uit het onderzoek blijkt alleen maar dat scholen de educatieondersteuning erg goed waarderen op de aspecten die ze het belangrijkste vinden en dat ouders veel meer dan in 2010 het idee hebben door de ondersteuning nu zelf problemen met school te kunnen oplossen.



Wat mij ontzettend inspireert, is dat je op basis van een signaal of een concrete vraag, samen met burgers iets in gang kunt zetten. Om het op een gegeven moment weer los te laten.

Zelf doen

Burgers gaan het zelf doen, maar weten dat ze op mij terug kunnen vallen, mocht dat echt nodig zijn. Dat je na een jaar nog eens komt buurten en deelgenoot mag zijn van de succesverhalen. Dat mensen elkaar meer ontmoeten, meer met elkaar doen, meer zorg voor elkaar hebben. Dat betekent ook dat ik er, in tegenstelling tot vroeger, af en toe niet meer bij mag zijn. Dat is mijn pijn. Zoals in het Huis van Ochten. Daar mag ik me niet meer tegenaan bemoeien, terwijl daar een groep bewoners zo innovatief bezig is. Daar zou ik ook ter eigen inspiratie graag bij zijn! Vroeger werkte je ook meer volgens een zelfde stramien, ter-

wijl bewoners en opdrachtgevers je nu meer uitdagen innovatiever te werken. Daar zit voor mij dan weer de winst! Tien jaar geleden zou ik geen projecten uitvoeren zonder financiering van de gemeente. Dat doe ik nu in Tiel wel, zoals in het project “De eenzaamheid voorbij”. Die financiering is gelukt door grote landelijke fondsen aan te schrijven, zij financieren dat.

Ondernemers

Momenteel ben ik bezig met het verbinden van maatschappelijke signalen, welzijn en ondernemers. Dat is zo gegroeid. Ik vind het heel mooi dat ik een restauranthouder opzoek en we er samen op uitkomen dat we iets voor elkaar kunnen betekenen. Nu is er deze week een Aanschuiftafel, in zijn restaurant, met een wachtlijst! Aanschuiftafels richten zich op ouderen, liefst alleenstaand. Onder het genot van lekker eten kunnen ze sociale contacten aangaan. Laagdrempelig, dat is ‘aanschuiven’. En het werkt! Een cliënt

binnen “De eenzaamheid voorbij” schoof aan bij een Aanschuiftafel en veranderde van depressief in actief. Er is zoveel gezondheidswinst en sociale zorgwinst te realiseren! Daar zijn wij mee bezig, met het realiseren van emotionele verbindingen, waardoor mensen voor elkaar zorgen of weer gaan zorgen. Een omkering van de individualisering.

Mensen met handjes

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek laten zien dat mensen het belangrijk vinden om te voelen dat ze zelf het verschil in hun wijk of dorp kunnen maken. En dat ze vinden dat wij hen daar mede toe in staat stellen. Dat is mooi. Zo zie ik mijn werk ook: ik mag mensen ondersteunen die hun droom of wens willen realiseren. Dat kan af en toe best wringen met wat opdrachtgevers willen of hopen. Zij zouden dat eigen beeld wat meer los moeten durven laten en meer moeten uitgaan van wat burgers zelf willen. Zoals bij ouderen: het is niet belangrijk hoe ze hun netwerk vormgeven en versterken, maar dat het gebeurt. De ouderen weten zelf echt het beste hoe ze dat graag doen! We zijn in het sociale domein samen aan het kantelen en dat betekent voor alle partijen ook durven loslaten. Verder vind ik het mooi te zien dat de respondenten in het onderzoek ervaren dat er zich steeds meer verschillende groepen mensen in en voor hun leefomgeving inzetten. Ik ervaar dat zelf ook. Het oude maatschappelijke organisatiekader is aan het veranderen. Omdat we nu van onderaf bezig zijn, initiatief vanuit burgers aanmoedigen en ondersteunen, ben je in eerste instantie bezig met de mensen ‘met de handjes’. De mensen van ‘niet lullen, maar poetsen’. Dan gaat het over wat ze willen doen en niet over een rechtsvorm, een organisatiestructuur en budgetten. Een burger vroeg me laatst niet om een budget, maar om koppen koffie, voor een openingsactiviteit. Het spreekt veel meer mensen aan om zich op deze basis in te zetten, omdat ze direct en concreet aan de slag kunnen. Ik heb het laatste jaar heel veel ‘groepjes’ mee helpen opstarten en ik zie dat die organisatie-technische vragen allemaal pas veel later komen.

Burgers net politici

Eigenlijk wil ik een kwart van mijn tijd gewoon op straat hangen. Praten, zichtbaar zijn, over de vloer komen, letterlijk drempels over. Burgers zijn net politici: informeel worden de zaken gedaan, daar hoor je de verhalen. Daar moet ik zijn!

SILLY ZIET BURGERKRACHT IN 2015



De kracht van laagdrempelig werken

“Deze verbinding kan ik leggen, omdat ik al jaren in de wijk ben”



Zoals op bladzijde 17 beloofd: ‘we saved the best for last’. Een verhaal over twee totaal verschillende mensen die elkaar wellicht nooit ontmoet hadden als ze niet beiden iets nodig hadden gehad en er niet een partij was geweest die deze ‘noden’ aan elkaar wist te knopen.

Seynab Ali Ibrahim is bijna vijf jaar geleden vanuit Somalië naar Nederland gekomen. Via Winterswijk, Nijmegen en Druten, belandde ze uiteindelijk in Tiel, in de Lindelaan. Daar woont ze al bijna twee jaar. Haar tante heeft ze nog in de buurt wonen, dat biedt iets vertrouwds.

Achten en negens

Pam van der Zalm straalt. Dat zal deels haar karakter zijn, wellicht komt het doordat ze inmiddels een maandje of vier zwanger is. Officieel is ze, bij de geboorte van haar kind, net geen tienermoeder. Dan is ze namelijk twintig. Ze volgt een opleiding tot medewerker in de Jeugdzorg. Nog voor de geboorte van haar kindje wil ze aan haar stageverplichting hebben voldaan. Haar vriend adviseerde haar om naar het Informatiecentrum in hun wijk Tiel-West te gaan. Daar werkte Bart de Klein, die hij nog kende. Die kon haar wellicht verder helpen. Bart had geen stage-opdracht, maar wilde Pam ‘vasthouden’, juist omdat tienermoeders vaak direct hun opleiding opgeven. Een paar dagen later liep Seynab het Informatiecentrum binnen. Ze zocht hulp bij haar huis-

werk, klopte eerst bij MEE aan en werd doorverwezen naar het Informatiecentrum. Ze probeert op het ROC in Geldermalsen niveau-1 te halen voor Nederlands, rekenen en burgerschap. Bij Bart gaat direct een lampje branden. Het lukt hem om Seynab aan Pam te koppelen. De dames zien elkaar sindsdien iedere week. Ze werken dan samen ongeveer anderhalf uur aan het huiswerk van Seynab. Pam ziet dat het zin heeft: Seynab haalt inmiddels allemaal achten en negens op school.

Écht aanwezig in de wijk

Pam doet sinds haar kennismaking met het Informatiecentrum nog veel meer in de wijk. Ze draait het centrum regelmatig, is deelnemer van en vrijwilliger bij de Tiener-moeder-groep en heeft, op eigen kracht, een markt georganiseerd om het CJG-gebiedsteam nog meer onder de aandacht te krijgen in Tiel-West. Seynab is vastbesloten door te studeren. Haar droom? Een baan in de zorg! Bart ziet in Pam en Seynab een mooi voorbeeld van hoe een gebiedsteam kan werken. “Een team dat écht aanwezig is in de wijk, zichtbaar, laagdrempelig en bereikbaar. Waar je als burger één keer je verhaal doet en er vervolgens naar gehandeld wordt. Ik zie het als mijn roeping om dit team echt de wijk in te krijgen. Ik leer iedere dag van de andere teamleden. Maar dit deel, in de wijk, contacten maken en onderhouden en verbindingen leggen zoals tussen Seynab en Pam, dat kan omdat ik al jaren in die wijk ben.”



- AWBZ naar gemeenten
- AWBZ-Wmo
- Wmo-netwerk
- Wmo prof
- Welzijn nieuwe stijl
- Wonen, zorg en welzijn
- Zorg en welzijn
- Werken en leren in zorg en welzijn



- www.mozaiekwelzijn.nl
- www.spectrum-elan.nl
- www.vrijwilligerswerk gelderland.nl
- www.socialevraagstukken.nl
- www.zorgwelzijn.nl
- www.okgoedbuurtidee.nl
- www.sgzoelen.nl
- www.twitter.com/huisvanochten
- www.kingofthestreet.nl

Open opmerkingen

“Ik zou graag meer willen worden ingezet”

een vrijwilliger van Mozaïek

“Zeer belangrijke ondersteuning, zeker als straks de transitie jeugdzorg e.d. gaan plaatsvinden. Afschaffen of wegbezuinigen van deze taken, zou een stap achteruit zijn in de samenwerking rondom het kind en het gezin”

school over educatieondersteuning van Mozaïek

“Kan niet beter!”

burger die mantelzorgondersteuning krijgt

“Complimenten voor de prima ondersteuning. Kleine kanttekening: er is geen objectief vergelijkingsmateriaal, zodat we niet weten hoe het anders gelopen was!”

actieve burger die ondersteund wordt door Mozaïek

“Ik zou het gewoon leuk houden. Meer jongeren dingen laten organiseren, zodat ze er van kunnen leren!”

jongere over de jongerenwerker van Mozaïek

“Werk meer met flyers, zorg voor nog meer promotie voor de activiteiten”

jongere over jongerenwerk van Mozaïek

“Ik ben dankbaar voor de inzet en het behoud van de relatie met mijn kind”

ouder over educatieondersteuning van Mozaïek
