

# **Wij(K)&Co: Sociaal makelaarschap Utrecht Noordoost en Overvecht**

## **Integrale aanpak voor een sterke (pedagogische) civil society**

### **Visie op het sociaal makelaarschap**

#### ***Rol en werkwijze in de bewonersondersteuning***

Wij(k) &Co richt zich op het aanjagen, ondersteunen en faciliteren van bewoners die initiatieven (willen) nemen om de civil society te versterken. Hierbij gaan we uit van het zelf- of samenredzaam vermogen van de wijk, rekeninghoudend met het feit dat er altijd bewoners zijn die niet in staat zijn om daaraan op een duurzame wijze zelfstandig vorm te geven. We werken laagdrempelig en outreachend aan het stimuleren, activeren, mobiliseren, verbinden, ondersteunen en faciliteren van maatschappelijke participatie en versterken we op die manier de sociale samenhang en onderlinge betrokkenheid in de buurt.

In een goed functionerende civil society zijn bewoners in staat zichzelf en anderen te verbinden aan collectieve belangen. Zij doen dat op basis van betrokkenheid, wederkerigheid en optimaal gebruik van ieders kwaliteiten. Bewoners, van alle leeftijden en afkomst, staan centraal in de focus van onze sociaal makelaars die vraaggestuurd werken. De sociaal makelaars zijn zowel streetwise als theoretisch onderlegd en beschikken over een belangrijke set aan kernwaarden:

- Passie voor werk en wijk
- Oprechte interesse in mensen, hun talenten en hun problemen
- Werken vanuit het perspectief van de bewoner(s) en het mobiliseren en activeren van zijn netwerk
- Geen vergadercircuits en bureaucraties, maar werken op basis van nabijheid (op straat), verantwoordelijkheid en handelingsvrijheid: dit geeft flexibiliteit in de inzet
- Oog voor kansen en krachtbronnen
- Een stapje extra voor wie het nodig heeft, een stapje minder voor wie het zelf kan
- Niet problematiseren
- Geen problemen overnemen
- Uitgaan van wat mensen wel kunnen, in plaats van wat ze niet (meer) kunnen.

### **Visie op het sociaal kindermakelaarschap**

De sociaal kindermakelaar zorgt er voor dat er een veelheid aan activiteiten voor kinderen in de wijk georganiseerd wordt. Hij coacht ouders en jongeren om vraaggericht aanbod te creëren met en voor kinderen. Hij betreft sportvereniging en scholen hierbij. Hij organiseert die activiteiten zo min mogelijk zelf. De sociaal kindermakelaar is ambassadeur van het gedachtegoed van de vreedzame wijk. Kinderen krijgen al vroeg een rol in de organisatie van de activiteiten. Van jongs af aan leren zij mee te werken aan een gezamenlijk resultaat.

#### ***Rol en werkwijze van Wij(K)&Co in de uitbouw en ondersteuning van de pedagogische civil society***

Het succes van De Vreedzame School wordt doorgetrokken naar het niveau van de wijk: De Vreedzame Wijk. Met deze verbreding wordt een eenduidige pedagogische aanpak ingevoerd in alle organisaties die in de wijk met kinderen in de basisschoolleeftijd werken. Kinderen leven regelmatig in teveel van elkaar gescheiden werelden (school, thuis, straat). Door net als de scholen Vreedzaam te gaan werken 'knopen' we de pedagogische milieus 'aan elkaar'. Zo wordt het voor de kinderen duidelijk dat overal dezelfde verwachtingen worden gehanteerd, dezelfde regels en afspraken gelden.

Invoering van de Vreedzame Wijk bestaat uit onder andere het trainen van professionals of vrijwilligers die met kinderen werken. Wij(K)&Co verankert de principes van de Vreedzame Wijk in haar pedagogisch beleid. Wij(K)&Co vindt Vreedzaam Werken van groot belang en zorgt in Noordoost en Overvecht voor het binnen een jaar na aanvang van de opdracht duurzaam verankeren van deze visie, werkwijze en aanpak in de organisatie en haar dienstverlening. Medewerkers en met name sociaal kindermakelaars dragen de Vreedzame principes actief uit en betrekken ouders, kinderen en krachtbronnen outreachend en actief bij het vormgeven van de Vreedzame Wijk. Zij wordt daarbij geholpen door het feit dat in Overvecht al acht Vreedzame Scholen zijn.

### **Speeltuinen**

Wij(K)&Co biedt kwaliteit en werkt met ervaren, vakbekwame sociaal kindermakelaars. Talentontwikkeling met kansen voor alle kinderen staat voorop en we vinden het belangrijk dat de buurt en de mensen die daarin wonen en werken een rol vervullen bij het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen, ook in de speeltuinen in de buurt. Door de inzet van onze sociaal kindermakelaars, vrijwilligers en maatschappelijk participanten zijn de speeltuinen gezellige ontmoetingsplaatsen voor jong en oud. Jong en oud zetten zich in als vrijwilliger en scholen, kinderopvang en buurtgroepen kunnen er voor bijeenkomsten, buurtfeesten of evenementen terecht.

### **Visie op het sociaal beheer van welzijnsaccommodaties**

Sociaal beheer ondersteunt en faciliteert de civil society. Dat wil zeggen dat een ideaaltypische situatie bestaat uit accommodaties die door de civil society van bewoners zélf wordt gerund, en waarin het sociaal beheer bestaat uit het monitoren en indien nodig interveniëren in het gebruik en beheer van de accommodatie. Punten die voor de sociaal beheerder van belang zijn in de afweging welke intensiteit van zijn inzet in een accommodatie nodig is, zijn onder meer:

- Diversiteit in gebruikersgroepen die recht doet aan de bevolkingssamenstelling van de wijk.
- Een voldoende breed aanbod aan activiteiten en initiatieven van, voor en met bewoners van alle leeftijden en burgerschapsstijlen.
- Het (licht)technisch en facilitair beheer van de accommodatie (sleutelbeheer et cetera). Dat geldt zowel voor samenwerking met de beheerpartij als voor het invullen van zelfbeheer en social return.
- Het oplossend vermogen van de bewoners als het gaat om conflicten of tegenstrijdige belangen die te maken hebben met het gebruik van de accommodatie.
- De PR en communicatie omtrent de accommodatie en de (gebruiks)mogelijkheden ervan voor bewoners.

Het geschetste ideaalbeeld is geen startpunt. Afhankelijk van de uitgangssituatie bij aanvang van de opdracht, zal het korter of langer duren voordat de ideale situatie in iedere accommodatie bereikt is.

### **Rol en werkwijze van Wij(K)&Co in het sociaal beheer van accommodaties**

Wij(K)&Co hanteert de visie dat een accommodatie voor welzijnsactiviteiten een open sfeer kent die mensen insluit en niet uitsluit. Daarom maken we op basis van een accommodatieanalyse met bewoners plannen voor het samen maken van verbeteringen in sfeer, bekendheid en mogelijkheden van de accommodatie. Het gaat dan om zaken als indeling en inrichting van de accommodatie, maar ook om het gedrag van sociaal beheerders, vrijwilligers en de pedagogische omgangsregels binnen de accommodatie.

Op basis van wederkerigheid kunnen bewoners zelf bepalen wat ze op welke manier te bieden hebben aan de accommodatie, en wat zij omgekeerd van de buurtaccommodatie verwachten. Onze visie gaat er vanuit dat accommodaties het beste bij de sfeer van de buurt aansluiten door die buurt een flinke invloed te geven op zowel het uiterlijk van, als het reilen en zeilen binnen, de accommodatie.

In onze visie is een zo divers mogelijk gebruik van de accommodatie op een en hetzelfde tijdstip van groot belang. Zo treffen initiatieven en groepen van verschillend pluimage elkaar als vanzelf in de accommodatie. Kennen en gekend worden van bewoners onder elkaar en het faciliteren van netwerkvorming of –uitbreiding zijn daarin een belangrijke focus. Omdat groepen nogal eens de neiging hebben om ruimtes te claimen of een “eigen” accommodatie nastreven, is het huisvesten van allerlei verschillende initiatieven van de civil society geen sinecure. Belangen kunnen enorm verschillen en mensen zijn niet altijd geneigd constructief met elkaars belangen om te gaan. In onze visie is het sociaal beheer van welzijnsaccommodaties bij uitstek een agogisch beroep. Exclusieve claims worden niet getolereerd. Door gebruikersgroepen zoveel als mogelijk te mixen in de accommodatie, worden conflicten zichtbaar en is iedereen er bij gebaat mee te werken aan een oplossing. Wij(K)&Co zet in op het vormen en trainen van accommodatiegebonden mediationteams van vrijwilligers die kunnen bemiddelen in conflicten omtrent ruimtegebruik.

### **Visie op de samenhang tussen de drie onderdelen van het sociaal makelaarschap**

Of het nu gaat om initiatieven gericht op het samen wonen en samenleven in de wijk, activiteiten voor kinderen of het sociaal beheer van welzijnsaccommodaties, in principe zijn alle medewerkers binnen het sociaal makelaarschap bezig met het stimuleren, activeren en verbinden van bewoners van alle leeftijden in de buurt. De een is iets meer gericht op volwassenen, de ander op kinderen en de derde op een goed gebruik van de accommodaties. Vreedzaam Werken is speerpunt binnen de gehele aanpak van Wij(K)&Co van het sociaal makelaarschap, aansluitend bij de Vreedzame Wijk en de Vreedzame School. Aandacht voor de plek van

vrijwilligers, maatschappelijke participatie, krachtbronnen en de (pedagogische) civil society is voor al onze medewerkers prioriteit. Zij maken ook allemaal gebruik van dezelfde werkwijze (op hoofdlijnen), basisdiensten en uitgangspunten en bezitten overwegend dezelfde type competenties. Naar vakgebied worden deze meer of minder specifiek ingevuld.

## Aanpak, werkwijze en activiteiten

Wij zetten vanaf januari 2013 tot twee maanden na aanvang van de opdracht een kwartiermaker in. Deze maakt kennis met betrokkenen vanuit de gemeente, samenwerkingspartners, de huidige aanbieders en natuurlijk bewoners. De kwartiermaker zorgt ervoor dat de werkzaamheden voor de startfase op uitvoeringsniveau zijn uitgewerkt voor aanvang van de dienstverlening. Op die manier kunnen de medewerkers vanaf 1 augustus 2013 vol aan de slag. Uitgangspunt voor een kwalitatief goede start van het sociaal makelaarschap vormt een breed participatietraject bij aanvang van de dienstverlening. Voor alle drie de onderdelen starten we met een breed kwalitatief onderzoek, waarin eerder beleidsonderzoek gekoppeld wordt aan de mening van bewoners, kinderen, ambtenaren en stakeholders.

Uit het participatietraject vloeien vijf documenten voort:

- Bewonersvisie Noordoost en Overvecht
- Kindervisie Noordoost en Overvecht
- Accommodatieanalyses voor iedere welzijnsaccommodatie in Noordoost en Overvecht
- Beleidsplan sociaal makelaarschap 2014-2017
- Werkplan sociaal makelaarschap 2014

Om de civil society te versterken richt de aanpak zich op het verbinden van overschot aan tekort. Om te bepalen welke inzet waar plaatsvindt gebruiken we statistisch materiaal, observatie vanuit de professionals en de burgerschapsstijlen. Gecombineerd geven deze gegevens inzicht in de manier waarop mensen benaderd kunnen en willen worden. Aan de werkers de taak om vanuit een generalistische werkwijze de vraag te achterhalen en deze te verbinden aan passend (lieft informeel) aanbod. We gaan hierbij niet alleen uit van bestaand aanbod maar ook van eventueel op maat te ontwikkelen aanbod, met een nadruk op stimuleren, verbinden en mobiliseren. Wij(K)&Co beoogt zichtbare resultaten binnen vijf pijlers, om de betrokkenheid van bewoners in Noordoost en Overvecht bij elkaar en bij de buurt, te vergroten. Waar wordt gesproken over bewoners, worden ook kinderen aangesproken.

### 1. **Kansen en problemen zijn gesignaleerd en verkend**

- De behoeften van bewoners zijn bekend bij de sociaal makelaars.
- De leefomgeving van bewoners is bekend bij, en wordt begrepen door de sociaal makelaar.
- De omgangsvormen van de lokale bevolking zijn bekend bij de sociaal makelaars en hij/zij kan hiermee overweg.
- Talenten en krachten van krachtige bewoners zijn in beeld
- Kansen in de wijk zijn herkend en waar mogelijk met bewoners geplukt
- Ondernemers en bedrijven zijn bekend met de behoeften van de buurt
- Formele en informele netwerken zijn geïdentificeerd en de sociaal makelaar heeft toegang tot en contact met deze netwerken

### 2. **Bewoners zijn gestimuleerd om mee te doen en hun problemen samen bij de hand te pakken.**

- Problemen en behoeften van bewoners zijn in kaart gebracht.
- Doelen en behoeften van bewoners zijn in beeld gebracht en vastgelegd
- Bewoners kennen de (on)mogelijkheden van formele voorzieningen, Kennis van formele instituties is vergroot
- Bewoners durven hulp te vragen en aan te bieden

### 3. **Krachtige bewoners zijn gemobiliseerd om hun kennis en ondersteuning in te zetten ten behoeve van andere bewoners.**

- Bewoners durven hulp te bieden en te organiseren

- Ondernemers tonen hun maatschappelijke betrokkenheid door het bieden van hulp, ondersteuning, faciliteiten, netwerk, expertise en investeringsmogelijkheden
- Bewoners maken hun (in)formele netwerken toegankelijk voor andere bewoners

**4. *Er zijn verbindingsrelaties gelegd tussen bewoners die gericht zijn op het verbeteren van de eigen leefomstandigheden, of die van een ander***

- Bewoners beschikken over steun- en leuncontact in eigen straat, buurt of wijk
- Bewoners gaan drempels over naar (in)formele netwerken
- Bewoners maken optimaal gebruik van de kracht van (in)formele voorzieningen, (vrijwilligers)organisaties en maatschappelijk betrokken ondernemers
- Bewoners hebben een sterker sociaal netwerk in de buurt
- Kwetsbare bewoners beschikken over positieve rolmodellen in de aanpak van hun problematiek
- Bewoners stellen hun kennis ter beschikking aan mensen die hier iets aan hebben
- (in)formele netwerken zijn verbonden rondom gezamenlijke thema's en doelen
- Netwerken, groepen en vrijwilligersorganisaties trekken samen op richting formele instituties waar gedeelde belangen bestaan
- Bewoners kunnen de sociaal makelaar aanspreken, ook virtueel (via social media et cetera)
- Vraag en aanbod zijn gekoppeld
- Bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt, zijn verleid hun competenties in te zetten in de wijk

**5. *Bewonersgroepen en netwerken zijn ondersteund en versterkt.***

- De ondersteuningsvraag van alle actieve bewonersgroepen Noordoost en Overvecht is in beeld
- De wederkerigheidsmogelijkheden van groepen en vrijwilligersorganisaties zijn in beeld
- Groepen, netwerken en vrijwilligersorganisaties zien nut en noodzaak van contact en samenwerking met andere groepen
- Bewonersgroepen, (organische) –netwerken en vrijwilligersorganisaties delen kennis, kunde en contacten, ten behoeve van hun eigen kracht en die van bewoners.

Wij(K)&Co staat een aanpak voor die rust op vijf clusters van diensten in de wijk, die zowel door de sociaal makelaar, de sociaal kindermakelaar als de sociaal beheerder worden ingezet. Hierbij geldt dat de specifieke competenties, expertise en samenwerkingsverbanden van de betreffende professionals leidend zijn voor de wijze waarop zij de diensten inzetten en de diensten bijdragen aan het behalen van de prestatiedoelstellingen. Het zwaartepunt ligt natuurlijk bij de aanpak zelf, die middels de inzet van vijf basisdiensten wordt omschreven in de volgende paragraaf.

***Dienstenclusters sociaal makelaarschap***

De aanpak binnen deze offerte is zoals eerder gezegd, gestoeld op vijf clusters van diensten. Ieder cluster bestaat uit een set basisdiensten die de professionals kunnen inzetten, een gereedschapskist aan themagerichte maatschappelijke diensten en eventueel te ontwikkelen diensten op basis van de actuele vraag van bewoners en/of (acute) kansen en problemen die zich gedurende de aanpak aandienen. Niet iedere in ons dienstenboek beschreven basisdienst wordt in elke situatie ingezet, ook hier is de vraag, de kans of het probleem leidend en is de professional in staat om samen met de betrokken bewoners de juiste aanpak af te spreken en in te zetten. Tussen sommige dienstenclusters bestaat overlap in de beoogde resultaten.

***a. Signaleren en eropaf!***

Bewoners worden actief en outreachend benaderd op straat, de supermarkt, aan huis of via social media door sociaal makelaars. Onze professionals opereren als zelfstandige generalisten. Dat moet ook, want zij moeten in staat zijn bewoners aan elkaar te verbinden als (informele en formele) 'krachtbronnen' (zoals mentoren en stagebedrijven). Deze aanpak impliceert dat zij met bewoners van verschillende leeftijden, culturele achtergronden en sociaal economische status kunnen werken binnen leef- en systeemwereld, problemen en kansen signaleren en deze bovendien om kunnen zetten in een aanpak op maat die leidt tot actieve en betrokken bewoners die gezamenlijk vormgeven aan een stevige civil society in de wijk. We bouwen aan duurzame relaties binnen heldere (pedagogische) kaders.

*b. Stimuleren en activeren*

Vanuit het perspectief van talentontwikkeling en “eigen belang/persoonlijk gewin” worden bewoners gestimuleerd (weer) deel te nemen aan samenleving door hen over hun vraagverlegenheid heen te helpen en tegelijk hun talenten te benutten. We koppelen deelname en oprecht commitment aan incentives (zoals de mogelijkheid om zelf activiteiten te organiseren, ondersteuning bij het vinden van aansluiting bij de arbeidsmarkt, een materiële bijdrage aan het verwezenlijken van dromen en potenties).

*c. Mobiliseren*

Het mobiliseren van formele en informele krachtbronnen die anderen ondersteunen in het oplossen van hun problemen of het ontwikkelen van hun talenten, is een belangrijk onderdeel van de werkwijze van Wij(K)&Co. Door in de volle breedte van de wijksamenleving te zoeken naar krachtbronnen die iets kunnen en willen betekenen in de civil society, boren we een veelzijdig en krachtig netwerk rond de activering, hulp en informele zorg van bewoners onderling aan.

*d. Verbinden*

Op basis van de talent- en vraaginventarisatie van bewoners, gekoppeld aan verzamelde krachtbronnen, leggen we doelgerichte, duurzame verbindingen tussen bewoners die elkaar kunnen versterken.

*e. Ondersteunen en faciliteren*

Wij(K)&Co biedt ondersteuning en faciliteiten aan bewonersgroepen, -initiatieven, netwerken en vrijwilligersorganisatie die daar behoefte aan hebben. Om de mate waarin groepen in aanmerking komen voor ondersteuning en faciliteiten maken we een inventarisatie op basis van participatieniveau, mate van zelfredzaamheid en/of mogelijkheden tot de inzet wederkerigheid binnen de (pedagogische) civil society.

**Rol Sociaal Makelaars, Sociaal Kindermakelaars en Sociaal Beheerders**

Een op samenredzaamheid gerichte aanpak zoals hiervoor geschetst, kan niet zonder de inzet van bevlogen sociaal makelaars die over voldoende expertise beschikken om duurzame relaties met verschillende typen bewoners en krachtbronnen in de wijken en buurten aan te gaan, hier kansen uit te genereren en die samen met bewoners te verzilveren. De sociaal makelaars van Wij(K)&Co:

- zijn getraind en vaardig in het signaleren van problemen en kansen van bewoners;
- analyseren de situatie door systematische observatie en gesprekken met bewoners en betrokkenen;
- leggen en onderhouden laagdrempelig contact met jongere, volwassen en oudere bewoners en ondernemers;
- benaderen bewoners vindplaatsgericht en in hun eigen “taalgebruik”, waarbij gelijkwaardigheid centraal staat in de contacten met bewoners;
- hebben geen negen tot vijf mentaliteit, maar bevinden zich vooral op straat, in winkelcentra en ontmoetingsplekken wanneer bewoners daar ook te vinden zijn. De nadruk ligt op tijdstippen waarop bewoners dienstverlening wensen en kunnen gebruiken. Een buurt met veel werklozen vraagt een ander ritme dan een wijk waar vooral tweeverdieners wonen.
- sluiten aan bij de vraag van bewoners, de actualiteit en aansprekende werkvormen in het ontwikkelen en uitvoeren van activiteiten, praktische dienstverlening en voorlichting;
- zoeken continu naar mogelijkheden om zowel formele als informele krachtbronnen te mobiliseren en aan zich te binden om duurzame verbindingen met andere bewoners aan te gaan gericht op verbetering van de eigen leefsituatie of die van de buurt of straat als geheel.
- activeren bewoners door het leggen van duurzame verbindingen tussen bewoners onderling, tussen bewoners en (informele) krachtbronnen en tussen bewoners en systeemwereld. Zij verbinden op basis van aanwezige talenten en gedeelde interesses en/of belangen. De sociaal makelaar ondersteunt zowel de bewoners praktisch, faciliterend en inhoudelijk in hun verbindingsrelatie.
- delen signalen en informatie met netwerkpartners en dragen door hun participatie in deze netwerken bij aan het tegengaan en voorkomen van jeugdproblematiek, armoedeproblematiek en het bevorderen van leefbaarheid en sociale cohesie op wijk-, buurt- en straatniveau.
- leiden toe, verwijzen door en dragen over wanneer dit zinvol, wenselijk of noodzakelijk is. De sociaal makelaars dragen zowel bij individuele toeleiding als bij de koppeling van groepen en/of netwerken zorg voor een warme toeleiding en overdracht.

Focus van de aanpak die Wij(K)&Co voorstaat, is het verbinden van overschot aan tekort, van kracht aan kwetsbaarheid, van kennis aan hiaat. Hierbij maken we geen onderscheid in krachtige en kwetsbare

buurtbewoners, maar gaan we er vanuit dat iedereen krachten en kwetsbaarheden heeft, waarbij een ander kan helpen. Krachtbronnen in alle soorten en maten vormen, zoals u eerder heeft kunnen lezen, dan ook de ruggengraat van onze aanpak. Het feit dat Utrecht ervoor heeft gekozen om ieder verzorgingsgebied samen te stellen uit zowel aandachtsgebieden als krachtige buurten, sluit dan ook goed aan bij onze visie en werkwijze om de civil society te versterken. Wij(K)&Co gelooft erin dat een sterke(re) verbondenheid tussen verschillende typen bewoners, leidt tot meer “kennen en gekend worden” in de buurt en hiermee een impuls geeft aan de sociale samenhang en algemene leefbaarheid in de wijk.

Hoewel voor het schrijven van deze aanvraag gebruik is gemaakt van gegevens over Noordoost en Overvecht en een kwantitatieve analyse dus reeds heeft plaatsgehad, is er nog veel kwalitatieve informatie nodig om te kunnen spreken van een grondige analyse van het werkgebied. Het verdiepen van onze huidige analyses, vormt bij gunning van de opdracht dan ook de eerste stap in onze aanpak. Samen met bewoners en professionals worden de gegevens over de wijk nader bestudeerd en ingekleurd, zodat de inzet van onze sociaal makelaars vooral gericht is op het bestrijden van problemen in het gebied zoals armoede, sociaal isolement, taalachterstanden, laaggeletterdheid en (onvoldoende) maatschappelijke participatie. De resultaten van deze bewonersvisie vormen de basis voor het beleids- en werkplan van Wij(K)&Co. Onderstaand werken wij de door de gemeente geformuleerde prestatiedoelstellingen kort uit, gekoppeld aan de bijbehorende inzet van de sociaal makelaars.

### **Sociaal makelaar: Prestatiedoelstellingen gekoppeld aan inzet**

#### **1. Zichtbaar maken van bestaande netwerken en hiaten**

- In wijkscan, -analyse en visie wordt samen met bewoners het huidige sociale klimaat van de wijk in beeld gebracht, met expliciete aandacht voor sociale kansen en problemen in de wijk. Bestaande netwerken worden met bewoners in kaart gebracht en gezamenlijk vellen we een oordeel of de kwantiteit, kwaliteit en thematiek van die netwerken voldoende aansluit bij de kansen en problemen in de wijk.
- Bestaande netwerken krijgen een kennismakingsgesprek waarin wordt verkend wat de netwerken doen, de mate waarin deelnemers denken dat het netwerk voldoende kent en gekend wordt door bewoners binnen de gekozen thematiek, waar verbeterpunten liggen, in welke mate van zelfstandigheid ze opereren en of er ondersteuningsvragen zijn. Eveneens bekijken we of het netwerk een open of gesloten cultuur heeft, of er manieren zijn om ze opener te maken en in hoeverre de deelnemers bereid zijn hun aanbod (meer) aan te laten sluiten op de vraag (tekorten/hiaten/behoefte) van bewoners.
- De netwerkstructuur wordt zowel door bewoners als professionals geanalyseerd en beoordeeld op kwaliteit, kwantiteit en aansluiting op de ervaren kansen en problemen. Op die manier wordt zowel de zichtbaarheid van de netwerken door bewoners vastgesteld, als door professionals. Ook de hiaten worden op eenzelfde manier zichtbaar gemaakt.
- Goed functionerende netwerken worden middels voorlichting en activiteiten in samenwerking met de sociaal makelaar meer zichtbaar gemaakt op de geëigende plaatsen (bijvoorbeeld een netwerk rond creatieve oplossingen voor armoedeproblematiek, wordt onder de aandacht gebracht van sociale dienst, voedselbank en bewoners).

#### **2. Verbeteren van de kwaliteit van de netwerken**

- De ondersteuning en facilitering van de sociaal makelaar wordt geleverd op basis van de mate waarin het netwerk bereid is zich open te stellen, de vragen in de wijk centraal te stellen en daadwerkelijk iets te betekenen op de gekozen thematiek.
- De sociaal makelaar gaat actief op zoek naar ontbrekende kwaliteiten in het netwerk en daagt netwerk en potentiële deelnemers uit om met elkaar samen te werken.
- Mono-etnische netwerken worden gewaardeerd, maar gestimuleerd om samen te werken met anderen die zich rond dezelfde thema's bewegen vanuit een andere cultuur en/of invalshoek.
- Netwerken worden op basis van hun eigen vraag in contact gebracht met professionals en/of instanties die hen kunnen helpen om beter te functioneren en/of aan te sluiten op bestaande structuren.

#### **3. Meer benutten van potentieel sociaal kapitaal (kwantiteit)**

- Op basis van thematiek brengen we verschillende kleine netwerken samen in grotere netwerken.
- Individuele en groepen bewoners die zich voor een specifieke problematiek interesseren en willen inzetten, worden in contact gebracht met netwerken die zich hiermee bezighouden.
- Op basis van outreachende contacten worden potentiële krachtbronnen gemobiliseerd en aangeboden om hun krachten ter beschikking te stellen van andere bewoners.

- Bewoners worden op basis van de kwaliteiten die ze hebben (en die heeft iedereen) aan netwerken gekoppeld waar die kwaliteiten tot hun recht komen en zich verder kunnen ontwikkelen.

### **Sociaal kindermakelaar: Prestatiedoelstellingen gekoppeld aan inzet**

#### **1. *Zichtbaar maken van sociale verbanden en hiaten die er zijn rondom kinderen in de buurt***

- Inventarisatie van het bestaande aanbod van de huidige aanbieders.
- Kwalitatief onderzoek naar het gebruik van en tevredenheid over het bestaande aanbod voor, en netwerken rond, kinderen.
- Kwalitatief onderzoek naar het gebruik van, tevredenheid over en de effectiviteit van het bestaande aanbod onder samenwerkingspartners binnen de pedagogische civil society op de thema's participatie, talentontwikkeling, spel, ouderbetrokkenheid en veiligheid:
  - De sociaal makelaar en de sociaal beheerder van de welzijnsaccommodaties,
  - De ouders, inwoners, vrijwilligers, speeltuinverenigingen, ondernemers, vrijwilligersorganisaties, buurtverenigingen, woningcorporaties, partners in sport en cultuur, politie en straatcoaches, voorscholen, peuterspeelzalen en kinderopvang,
  - De basisscholen: denk aan activiteiten in het kader van de verlengde schooldag en/of brede school, deelname aan het kernteam brede school, en de school als vindplaats voor kwetsbare kinderen,
  - De Centra voor Jeugd en Gezin, Buurteams Jeugd en Gezin en Jeugd Advies Team in het kader van toeleiding naar zorg bij signalen van opvoed- en/of opgroei problemen,
  - Het jongerenwerk: doorlopende aansluiting van kinderwerk en jongerenwerk .

Samen met bewoners worden de netwerken rondom kinderen in kaart gebracht. In 2013 is duidelijk welke netwerken er in de leefomgeving van kinderen bestaan, waar de eventuele hiaten zitten en is gerapporteerd op welke wijze dit in kaart is gebracht.

#### **2. *Verbeteren van de kwaliteit van sociale verbanden rondom kinderen in de buurt***

Op basis van de resultaten van het pedagogisch buurtonderzoek, werken we aan de verbetering van de sociale verbanden rondom kinderen in de buurt. Hierbij sluiten we aan bij de pedagogische visie van de Vreedzame School/Vreedzame Wijk.

Activiteiten die niet succesvol, niet effectief zijn of waarover kinderen en/of partners niet tevreden zijn, worden afgebouwd in het eerste kwartaal van 2014. Activiteiten die blijven voortbestaan, worden ingebed en waar mogelijk met inzet van ouders en bewoners georganiseerd. De sociaal kindermakelaar richt zich hierbij op:

- Nieuw te ontwikkelen aanbod op het gebied van talentontwikkeling.
- De organisatie van en/of ondersteuning van (de organisatoren van) activiteiten.
- Begeleiding bij spelen op straat, in buurthuizen en speeltuinen.
- Effectief en efficiënt sociaal beheer van de speeltuinen in het verzorgingsgebied.
- Een heldere 'doorgaande lijn' tussen het kinderwerk en het jongerenwerk, af te spreken in nauwe samenwerking met stichting JoU.
- In overleg met de scholen wordt de omvang en aard van de behoefte aan de invulling van initiatieven in schoolverband (zoals de Verlengde Schooldag) bepaald en ingevuld door de sociaal kindermakelaar, in samenwerking met ouders en bewoners.
- Het versterken van de persoonlijke competenties van kinderen als bijdrage aan talentontdekking en –ontwikkeling.
- Voortzetting van succesvolle lopende projecten, zoals de maatjesprojecten waarin sterke en minder sterke bewoners aan elkaar verbonden zijn.
- De toeleiding naar activiteiten van samenwerkingspartners en naar regulier vrijetijdsaanbod, zoals sportverenigingen en kunstzinnige activiteiten.

#### **3. *Meer benutten van het sociaal kapitaal in de leefomgeving van kinderen en organiseren van activiteiten met en voor kinderen (kwantiteit)***

Als het gaat om het meer benutten van sociaal kapitaal in de leefomgeving van kinderen, richt de sociaal kindermakelaar zich op:

- Het stimuleren van de betrokkenheid van ouders, inwoners en andere betekenisvolle volwassenen bij de leefomgeving van kinderen uit Noordoost en Overvecht.

- De rol van aanspreekpunt voor kinderen, hun ouders/opvoeders en andere professionals in de wijk die betrokken zijn bij de opvoeding van kinderen.
- Het betrekken van kinderen en ouders bij hun directe leefomgeving en de veiligheid daarvan.
- Outreachend en flexibel werken: actief en uitnodigend contact met kinderen, ook op straat, zowel met kinderen die op straat spelen als met kinderen die op straat hinder of overlast veroorzaken.

Wij(K)&Co werkt vraaggestuurd en zet dus niet in op activiteiten waar niemand op zit te wachten en die vanuit de wensen van professionals worden aangeboden. Het dilemma is dat er activiteiten zijn waarvan we weten dat er meestal vraag naar is, en die meestal goed vallen onder kinderen. Anderzijds zijn er activiteiten die niet zozeer als doel, maar meer als middel worden ingezet om de vraag van kinderen en ouders via een andere route boven tafel te halen. Voorbeelden van activiteiten waar meestal vraag naar is, activiteiten die zich goed lenen als middel om doelgroepen te bereiken, te verbinden en/of hun vragen te achterhalen en activiteiten om de pedagogische civil society te versterken zijn ondermeer:

- In samenwerking met ZZP'ers in de wijk bekijken op welke manier zij een bijdrage kunnen leveren aan de inhoud en organisatie van het kinderwerk gericht op talentontwikkeling.
- Een kinderparticipatiebudget, waarmee groepjes kinderen zelf hun eigen initiatieven kunnen organiseren en financieren (met professionele of informele ondersteuning). Zo krijgen kinderen zelf sturing op het aan hen geboden aanbod.
- Participatietraject gericht op het kwalitatief beoordelen van de speelmogelijkheden in de buurt en het bestaande activiteitsaanbod voor kinderen.
- Inzet van de digitaal sociaal kindermakelaar als het gaat om het ontwikkelen van methoden en technieken om laaggeletterde ouders meer bij het onderwijs van hun kinderen te betrekken, in samenwerking met MiraMedia.
- Kindermediationteams (naar voorbeeld van de vreedzame scholen) die opereren op wijkniveau, ten aanzien van de vreedzame omgang op straat, in het buurthuis en in de speeltuin.
- Ondersteuning van de pedagogische sociale infrastructuur, ondermeer door ervoor te zorgen dat de vertrouwenspersonen van Al Amal meedraaien op de consultatiebureaus in het kader van vroegsignalering.
- Het initiëren en aanjagen van "veilige havens" in de buurt waar kinderen terecht kunnen voor wc-bezoek, een kop thee of hulp bij het plakken van een fietsband en dergelijke problemen onderweg.

### ***Aanpak sociaal kindermakelaar in en rond de speeltuinen***

Noordoost en Overvecht kennen een aantal zeer mooie speeltuinen (De Gagel, De Watertoren en Griftsteede). Ook in de straten en op pleintjes zijn speelplekken te vinden. De sociaal kindermakelaars organiseren dat ouders en ander betrokkenen zich medeverantwoordelijk voelen voor het gedrag van hun kinderen in de speeltuin, het (lichte) onderhoud en beheer. In het kader van social return worden uitkeringsgerechtigden ingezet voor lichte onderhoudswerkzaamheden en toezichthoudende taken in de speeltuin.

### **Bouwspeeltuinen**

Nederland schreeuwt om vakmensen. Juist in de technische sector (timmerman, loodgieter et cetera) is een groot tekort aan vaklui. Daarom wil Wij(K)&Co in en rond de speeltuinen ruimtes creëren waar kinderen al vroeg vertrouwd worden gemaakt met bouwen, timmeren en klussen. Veel mannen van middelbare leeftijd uit de wijk Overvecht beheersen nog wel een vak, maar zijn vaak afgekeurd, gepensioneerd of om allerlei redenen buiten het arbeidsproces terecht gekomen. In samenwerking met het techniekonderwijs, de Sociale Dienst en Stichting JoU, wil Wij(K)&Co bepaalde beroepen onder de aandacht brengen van kinderen (10+) en jongeren.

### **Sport in de speeltuinen**

In verschillende speeltuinen en in buurtcentra faciliteert en/of organiseert Wij(K)&Co sport- en spelactiviteiten. Deze activiteiten spelen zich af buiten schooltijden en in vakanties. Met verschillende activiteiten willen we bij kinderen hun talent, lichamelijke opvoeding en motorische vaardigheden ontwikkelen. Hiervoor gaan we samenwerkingsverbanden aan met sportverenigingen en sportorganisaties in en rond de wijk.

### **Sociaal beheer: Prestatiedoelstellingen gekoppeld aan inzet**

1. **In de accommodaties met sociaal beheer voelen mensen zich welkom en gemotiveerd om te participeren in de activiteiten, zelf activiteiten te organiseren of vrijwilliger te worden.**



- De sociaal beheerder zorgt er, in samenwerking met bewoners en vrijwilligers, voor dat er een open sfeer is die mensen in- in plaats van uitsluit binnen de accommodatie.
- Samen met bewoners maken we een accommodatieanalyse van het huidige functioneren van iedere accommodatie, eventuele hiaten en tekortkomingen en de juist sterke kanten van de accommodatie.
- Op basis van de analyse wordt samen met bewoners een plan gemaakt voor het (indien mogelijk) opheffen van tekortkomingen en invulling van hiaten in de dienstverlening. Het gaat dan met name om:
  - Indeling en inrichting van de ruimten in de accommodatie
  - Inrichting en sfeer van de entree van de accommodatie
  - Gedragscode sociaal beheer en vrijwillige gastvrouwen/-heren
  - Pedagogische omgangsregels binnen de accommodatie
  - Toegankelijkheid (zowel ruimtelijk als in tijd)
  - Gebruiksmogelijkheden van de accommodatie.
  - Sleutelbeheer
  - Besluitvorming over het gebruik van ruimtes.
- Toegankelijkheid van ICT wordt zoveel als mogelijk centraal rond de entree gesitueerd zodat deze middelen uitnodigen tot gebruik en het informeel helpen van bewoners onder elkaar.
- De sociaal beheerder zet in op een zo divers mogelijk gebruik van de accommodatie op een en hetzelfde tijdstip, zodat initiatieven en groepen van verschillend pluimage elkaar als vanzelf treffen in de accommodatie. Op die manier wordt er ook binnen gewerkt aan kennen en gekend worden van bewoners onder elkaar, en het faciliteren van netwerkvorming of –uitbreiding.

**2. In 2017 is het aandeel betrokken bewoners in de accommodatie gestegen ten opzichte van 2013.**

- Wij(K)&Co start in 2013 een nulmeting van het aandeel betrokken bewoners in de accommodatie en streeft naar een toename van 5% per jaar.

**3. In de accommodaties met sociaal beheer worden eventuele conflicten tussen verschillende gebruikersgroepen tijdig en in goed overleg opgelost. Middels horizontale verantwoording geven gebruikers aan positief te zijn over de oplossingen.**

- Het sociaal beheer van welzijnsaccommodaties is bij uitstek een agogisch beroep, waar aandacht moet zijn voor de verschillende belangen van de diverse gebruikersgroepen en de neiging van groepen om claims op bepaalde ruimtes te leggen. Exclusieve claims worden niet getolereerd.
- Door gebruikersgroepen zoveel als mogelijk te mixen in de accommodatie, worden conflicten zichtbaar en is iedereen er bij gebaat mee te werken aan een oplossing.
- Waar mogelijk wordt een accommodatiegebonden mediationteam getraind van vrijwilligers die kunnen bemiddelen in conflicten omtrent ruimtegebruik. Als dit te hoog is gegrepen, wordt het wijkmediationteam hiervoor ingezet of wordt een wijkbreed mediationteam accommodaties gevormd en getraind.
- Afhankelijk van de aard en omvang van een conflict, besluit de sociaal beheerder zelf met de betrokkenen naar een oplossing te zoeken of hiervoor het mediationteam in te zetten.
- Alle gebruikersgroepen worden minimaal twee keer per jaar betrokken in het evalueren van het ruimtegebruik en de (kwaliteit van de) onderlinge contacten binnen de accommodatie.

**4. De gebruikers en omwonenden van de accommodaties met sociaal beheer zijn tevreden over de sfeer, de beschikbaarheid en de dienstverlening. Middels horizontale verantwoording geven zij aan dit positief te waarderen.**

- In 2013 starten we met een accommodatieanalyse, waarin gebruikers en omwonenden een belangrijke rol vervullen (zie ook doelstelling 1. op de vorige pagina).
- De analyse vormt het startpunt van eventuele aanpassingen of ontwikkeling op het gebied van sfeer, beschikbaarheid en dienstverlening.
- Minimaal twee keer per jaar worden gebruikers en omwonenden betrokken bij een meting en evaluatie van het functioneren van de accommodatie en de invloed hiervan op de directe omgeving van de accommodatie.
- Om alle typen bewoners te binden aan de accommodatie, bieden we kansrijke of voorstandsburgers de mogelijkheid om activiteiten in de accommodatie te ontwikkelen, op basis van wederkerigheid. Voorbeeld: het lokale orkest mag de accommodatie als repetitieruimte gebruiken, in ruil voor muzieklessen aan kinderen uit de wijk.

- Bovenstaande geldt ook voor ZZP'ers. Voorbeeld: mensen mogen ruimte gebruiken voor de uitvoering van hun eigen (commerciële) training op basis van wederkerigheid. Wederkerigheid wordt vormgegeven langs de kwaliteiten van de betrokken ZZP'er, die gekoppeld worden aan mensen die een tekort hebben op die kwaliteiten of kinderen die activiteiten wensen die de ZZP'er organiseert en (gratis) aanbiedt.

**5. De accommodaties die bestemd zijn voor de ondersteuning van de civil society zijn bekend bij de bewoners van de betreffende buurten en zij weten waarvoor je er terecht kan. In 2013 is de mate van bekendheid gemeten. In 2017 is de bekendheid toegenomen.**

- In de accommodatieanalyse worden niet alleen de gebruikers, maar ook de omwonenden van de accommodatie betrokken. Zo wordt niet alleen de bekendheid gemeten, maar is er tegelijkertijd aandacht voor het mobiliseren van potentieel sociaal kapitaal voor de accommodatie. Hierbij kunnen bewoners zelf bepalen wat ze op welke manier te bieden hebben aan de accommodatie, en wat zij omgekeerd van de buurtaccommodatie verwachten op het gebied van sfeer, toegankelijkheid en dienstverlening. Dit gebeurt zowel door middel van deur-tot-deur enquêtes als via bijeenkomsten waarin bewoners echt mee kunnen denken, beslissen en werken over/aan de invulling van de accommodatie
- In de halfjaarlijkse monitor is op een kwantitatieve wijze aandacht voor de mening van bewoners ten aanzien van (het gebruik van) de accommodatie.
- Minimaal een keer per jaar is er de mogelijkheid om kwalitatief invloed uit te oefenen op het gebruik, de sfeer en de beschikbaarheid van de accommodatie en hieraan gekoppelde dienstverlening.

**6. De bezetting van de accommodaties is in 2017 gestegen ten opzichte van 2013.**

- We streven naar een bezetting van tenminste 30 uur per week per accommodatie.
- De bezetting van de accommodaties wordt in 2013 in kaart gebracht en jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld om de doelstelling te behalen.

**Verbinden van vrijwillige met professionele inzet**

Naast de "reguliere" samenwerkingsverbanden, werkt Wij(K)&Co aan het ontwikkelen en onderhouden van een groot netwerk van formele en informele partijen. Personen en netwerken die een bijdrage kunnen leveren aan de civil society van actieve en zelfredzame burgers in Noordoost en Overvecht. Dit zijn namelijk belangrijke krachtbronnen in het probleemoplossend vermogen en de talentontwikkeling van meer kwetsbare bewoners.

De in de wijk aanwezige en te ontwikkelen vangnetten en krachtbronnen willen we zo groot en omvangrijk mogelijk maken. Op die manier bouwen we aan een sociale infrastructuur. Een infrastructuur die nodig is om bewoners hun talenten optimaal te laten ontplooiën en te stimuleren hun persoonlijk netwerk aan te boren om hun zelfredzaamheid te vergroten. Voor jongeren met een lage Sociaal Economische Status (SES) die ondersteuning nodig hebben in de afronding van hun opleiding of die succesvol maatschappelijk willen participeren, is de inzet als (informele) krachtbron een kans om gelijktijdig informele ondersteuning te krijgen, te bieden en zogenaamde "weak ties" te ontwikkelen. Weak ties zijn zwakke of netwerkverbanden die ervoor zorgen dat mensen beschikken over hulp of kruiwagens om succesvol maatschappelijk te participeren. Krachtige mensen die succesvol zijn, beschikken meestal over enorm veel weak ties, zie bijvoorbeeld LinkedIn. Vooral bewoners met een lage SES ontberen vaak het juiste netwerk om successen te bereiken die bijdragen aan het ten volle benutten van hun talenten in hun verdere leven.

Om zowel formele als informele krachtbronnen aan de belangen van de bewoners van Noordoost en Overvecht te verbinden, leggen en onderhouden wij duurzaam, outreachend contact met onderwijsinstellingen, ondernemers, bedrijfsleven, bewoners(organisaties), vrijwilligers(organisaties), maatschappelijke organisaties en (lokale) overheid. We betrekken deze contacten expliciet in het bieden van concrete ondersteuning in het probleemoplossend vermogen en de talentontwikkeling van bewoners van alle leeftijden. Ze worden zo mogelijk dus ingezet als krachtbron. Het continu blijven bouwen aan uitbreiding en inzet van een Database Krachtbronnen is één van de kerntaken van onze sociaal makelaars. Krachtbronnen zijn nodig binnen activiteiten, verbindingsrelaties en/of het bieden van educatie, stageplek, werkplek en/of zorg aan bewoners die dit nodig hebben.