

Evaluatie Bijspringen & Versterken

Maarten Kwakernaak
Jochum Deuten



Evaluatie Bijspringen & Versterken

Maarten Kwakernaak | onderzoeker Verwey-Jonker Instituut
Jochum Deuten | zelfstandig onderzoeker

Utrecht, juni 2019

Inhoud

1	In het kort	3	6.	Onderzoeksaanpak	26
1.1	Bijspringen & Versterken is...	3	6.1	Casusanalyse Effectencalculator	26
1.2	Effecten van de aanpak op kwetsbare inwoners	3	6.2	Analyse buurteffecten: Effectenplein	28
1.3	Effecten van de aanpak op de wijk	4	6.3	Reflectiesessie oud & nieuw	28
1.4	Effecten van de aanpak op lokale samenwerking	4	6.4	Reflectiesessie overkoepelend	29
1.5	Om effect te behouden en te vergroten...	5			
2	Introductie Bijspringen & Versterken	6			
2.1	Inleiding	6			
2.2	Opbouw rapport	6			
2.3	Bijspringen & Versterken in beeld	7			
3	Betekenis voor (kwetsbare) inwoners	10			
3.1	Waardering van de inwoners	10			
3.2	Sociale contacten	10			
3.3	Participatie (buurtactiviteiten, vrijwilligerswerk, betaald werk)	11			
3.4	Preventie en afschaling van zorg en kosten	11			
4	Betekenis voor de buurt	14			
4.1	De collectieve aanpak	14			
5	Betekenis voor de professionals en hun organisatie	19			
5.1	A: Verschil in werkwijze in relatie tot cliënt	19			
5.2	B: Betekenis voor professionele samenwerking	22			
5.3	C: Betekenis voor de organisaties	24			

1 In het kort

1.1 Bijspringen & Versterken is...

-een project in de Amstelveense wijk **Bankras/Kostverloren**;
- waar professionals van **zes organisaties nauw samenwerken** (Participe Amsteland, Ons Tweede Thuis, GGZinGeest, Eigen Haard, RIBW K/AM, Stichting Brentano) om enerzijds mensen met psychische problematiek, lichte verstandelijke beperking (LVB) en verward gedrag te ondersteunen;
- en anderzijds te bouwen aan **sterkere verbindingen** in de wijk;
- met specifieke aandacht voor de **inclusie van en begrip voor** genoemde kwetsbare groep;
- en waar mogelijk **collectieve oplossingen** worden gevonden voor individuele hulpvragen.

1.2 Effecten van de aanpak op kwetsbare inwoners

1. De kwetsbare inwoners² die betrokken zijn bij Bijspringen & Versterken waarderen de wijze waarop zij ondersteuning krijgen. De **laagdrempeligheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid en hands-on-mentaliteit** worden door inwoners genoemd als sterke punten van de aanpak.
2. Inwoners hebben het idee in contact te staan **met mensen en niet met organisaties**. Soms weten zij niet eens welke organisatie er achter de professional schuilt.

3. Door de verbinding met buurtactiviteiten en het organiseren van ontmoeting is het **sociaal netwerk gegroeid** bij betrokken kwetsbare inwoners. De publieke familiariteit - het elkaar (her)kennen op straat - is versterkt doordat mensen elkaar vaker ontmoeten bij activiteiten.
4. Ook bij zware problematiek zijn sociale contacten helpend. Deze lijken **meer verzachtend dan helend** te werken. Het sociaal netwerk zorgt voor steun, maar is dan niet een vervanging van professionele zorg. Soms komt uit het contact met Bijspringen & Versterken juist voort dat mensen professionele zorg nodig hebben. Zo wordt bestaande problematiek (eerder) opgepakt.
5. Voor kwetsbare inwoners heeft Bijspringen & Versterken eraan bijgedragen dat zij **meer participeren** in het organiseren van buurtactiviteiten, vrijwilligerswerk of betaald werk, binnen hun eigen vermogen en aansluitend bij hun talenten.
6. Op de korte termijn zijn er **nog geen aantoonbare, heldere besparingen** te herkennen in de onderzochte casuïstiek. Investerings in (kwetsbare) personen en netwerken zullen zich naar verwachting uitbetalen in de komende jaren, of betalen zich vooral uit in hogere kwaliteit van bestaan en niet direct in financiële baten.
7. Er zijn **steeds meer inwoners betrokken**: Bijspringen & Versterken is steeds meer bekend bij inwoners en op een groeiend aantal locaties actief. Bewoners die al betrokken zijn, introduceren vaak andere inwoners bij activiteiten of brengen hen in contact met B&V.

² Met 'kwetsbare inwoner' wordt bedoeld: een inwoner die te maken heeft met psychische problemen, een (lichte) verstandelijke beperking of verward gedrag en hiervoor zorg of ondersteuning krijgt of nodig heeft. Het zijn (potentiële) cliënten van de betrokken organisaties.

1.3 Effecten van de aanpak op de wijk

1. De effecten van de aanpak zijn vooral waarneembaar in de twee buurten waarop het team zich primair gericht heeft: de flats aan de Jeanne d'Arclaan en het Oostelijk Halfroond. Door de verbindingen met buurthuis Alleman zijn er ook meer verbindingen ontstaan tussen inwoners uit deze flats en andere inwoners in de wijk.
2. In het verleden is er door *community building* van Participe al een basis gelegd voor het opzetten van buurtactiviteiten en verbindingen tussen inwoners. In de periode van Bijspringen & Versterken zijn de **verbindingen in stand gehouden, versterkt en verrijkt**.
3. De aandacht voor mensen met (psychische) kwetsbaarheid heeft ervoor gezorgd dat **kwetsbare inwoners vaker deelnemen** aan activiteiten aan de buurt of bijdragen aan de organisatie daarvan. Mensen met bepaalde problematiek en hun burens zijn **beter bekend met elkaar** en er is gewerkt aan meer begrip voor afwijkend gedrag, voorkomend uit problematiek.
4. De professionals van Bijspringen & Versterken fungeren nu als **aanspreekpunten** voor inwoners. Organisaties vanuit zorg en ondersteuning hebben 'een gezicht' gekregen. Daardoor is bij inwoners die contact hebben gehad met Bijspringen & Versterken, de drempel verlaagd om advies en hulp te vragen.
5. Wijkprofessionals waarderen – net als de inwoners – de beschikbaarheid, bereikbaarheid en volhardendheid van de Bijspringen & Versterken-professionals. Door de komst van Bijspringen & Versterken zijn zij meer in staat om **effectief en samenhangend te handelen** wanneer zich een probleem voordoet in de wijk.

1.4 Effecten van de aanpak op lokale samenwerking

1. Door de intensieve samenwerking tussen professionals van verschillende organisaties komen inwoners vaak **eerder op de juiste plek**, bij de juiste ondersteuning terecht.
2. Een belangrijk verschil met een reguliere aanpak is de **integrale benadering**, vanuit de samenwerking met de collega's van Bijspringen & Versterken van verschillende organisaties. Door de intensieve samenwerking leren professionals van verschillende disciplines van elkaars mogelijkheden en **weten elkaar snel en goed te vinden**. De deelnemende professionals beschouwen elkaar als collega's, ongeacht de moederorganisatie.
3. Door deze integrale aanpak, de verbindingen met de lokale gemeenschap en de focus op gemeenschapsontwikkeling lijkt het kernteam van Bijspringen & Versterken zich te hebben ontwikkeld als een **wijkteam volgens de oorspronkelijke gedachte**: een multidisciplinair, integraal team, dat vanuit de wijk werkt aan preventie waar mogelijk en ondersteuning organiseert waar nodig.
4. De samenwerking beperkt zich tot de personen die participeren aan Bijspringen & Versterken. Door de goede samenwerking binnen Bijspringen & Versterken lijkt de kwaliteit van de contacten met professionals *buiten* Bijspringen & Versterken extra op te vallen: deze is niet altijd optimaal.

1.5 Om effect te behouden en te vergroten...

- ...zou de aanpak doorgezet moeten worden. Er is een basis gelegd, maar die is nog kwetsbaar en **verdient nog verdere investering**. Inwoners worden langzaam 'projectmoe', maar geven aan dat zij nu vertrouwen hebben in Bijspringen & Versterken. Ze zien het ook als 'een laatste kans' voor community building in de wijk.
- ...is het van belang (dezelfde) personen te **blijven koppelen aan specifieke locaties**. In het project zijn nu duo's gekoppeld aan de locaties waar Bijspringen & Versterken zich op richt. Dit zorgde ervoor dat het project (en zorg/ondersteuning in het algemeen) vertrouwde gezichten kreeg voor de inwoners.
- ...moet overwogen worden een persoon aan te stellen met **een coördinerende functie** binnen Bijspringen & Versterken. Bij deze functie horen een aantal algemene taken; bijvoorbeeld rond de externe communicatie en de inhoudelijke ontwikkeling van de aanpak. Hiermee kunnen de professionals nog beter hun energie aan de inwoners besteden en groeit de gemeenschappelijkheid. Het wegvallen van de projectleider van Bijspringen & Versterken (gedurende de looptijd van dit onderzoek) zorgde voor verlies aan coördinatie en inhoudelijke focus.
- ...zou Bijspringen & Versterken **beter onder de aandacht** van andere professionals en organisaties gebracht kunnen worden. Enerzijds is dat inspirerend en leerzaam ('zo kan het ook...'), anderzijds helpt het mensen van Bijspringen & Versterken in de dagelijkse uitvoering.
- ...zou overwogen moeten worden **op andere locaties een buurtkamer** te openen naar voorbeeld van De Arc (Jeanne d'Arclaan), omdat deze buurtkamer zich als uitvalsbasis, ontmoetingsplek en vindplaats van hulpvragen fungeert.
- ...blijft **vrije ruimte nodig** voor professionals van de betrokken organisaties. Een buurtaanpak vraagt tijd om inwoners te vinden en gevonden te worden door inwoners. Dit gaat niet samen met een werkwijze waar professionals de agenda moeten vullen met geïndiceerde ondersteuning (beschikkingen).

2 Introductie Bijspringen & Versterken

2.1 Inleiding

De ondersteuning van mensen met psychische kwetsbaarheid en/of een verstandelijke beperking gebeurt steeds meer buiten de muren van instellingen. Dit brengt de nodige uitdagingen met zich voor deze inwoners, maar ook voor hun burens en de betrokken organisaties. Met Bijspringen & Versterken is een nieuwe stap gezet richting het creëren van een woonomgeving waar mensen met en zonder deze problematiek samen leven.

Participe Amstelland, Ons Tweede Thuis, GGZinGeest, Eigen Haard, RIBW K/AM, Stichting Brentano en de gemeente Amstelveen hebben hiervoor in de wijk Bankras/Kostverloren (Amstelveen) het project Bijspringen & Versterken ingericht, met steun van ZonMW. Enerzijds om mensen met een verstandelijke beperking, psychische problematiek of 'verward gedrag' te helpen in de overgang naar ambulante zorg. Anderzijds om de woonomgeving te verbeteren voor alle bewoners van de wijk, ongeacht beperkingen. Een sterkere sociale kwaliteit in de wijk moet bijdragen aan de inclusie en participatie van inwoners bij wie dat niet vanzelf gaat. Uiteindelijk zou daarmee ook minder professionele zorg nodig zijn. De gedachte is namelijk dat de gemeenschap een potentieel vermogen heeft om steun te bieden aan mensen die dat nodig hebben.

Bijspringen & Versterken heeft daarom gebouwd aan een ondersteunende structuur voor actieve inwoners, familie en professionals. Kennismaking en ontmoeting tussen wijkbewoners zou moeten leiden tot een inclusieve houding en een wijkcultuur van interactie en wederkerigheid. De benodigde cultuurverandering binnen de betrokken hulpverleningsorganisaties wordt tevens gefaciliteerd, zodat niet de problemen en kwetsbaarheden centraal staan, maar de mogelijkheden en krachten van de inwoners. Om grip te krijgen op de meerwaarde van Bijspringen & Versterken is een evaluatieonderzoek uitgevoerd. Daarbij is bewust de keuze gemaakt om te belichten wat de meerwaarde is voor inwoners die zorg of hulp ontvangen van één van de organisaties, maar ook

hoe het project heeft bijgedragen aan een meer inclusieve wijk. Voorliggend rapport is het resultaat van dit evaluatieonderzoek. De onderzoeksvragen, opgedeeld in twee sporen, zijn:

Spoor 1: ondersteuning van kwetsbare inwoners (individueel)

- Wat levert Bijspringen & Versterken op voor kwetsbare personen met 'verward gedrag', psychische problematiek en/of een verstandelijke beperking in de wijk Bankras/Kostverloren?
- Hoe veranderen de werkzaamheden van de betrokken organisaties en professionals? Hoe ervaren zij deze veranderingen?
- Wat levert Bijspringen & Versterken tot nu toe financieel op, waar het gaat om ondersteuning van kwetsbare inwoners? (op niveau van individuele inwoner)

Spoor 2: ontwikkeling binnen de wijk Bankras/Kostverloren (samenleving)

- Hoe ontwikkelt de wijk zich en welke positie hebben kwetsbare inwoners in de wijk?

2.2 Opbouw rapport

De onderstaande figuur geeft de opbouw van deze rapportage weer.

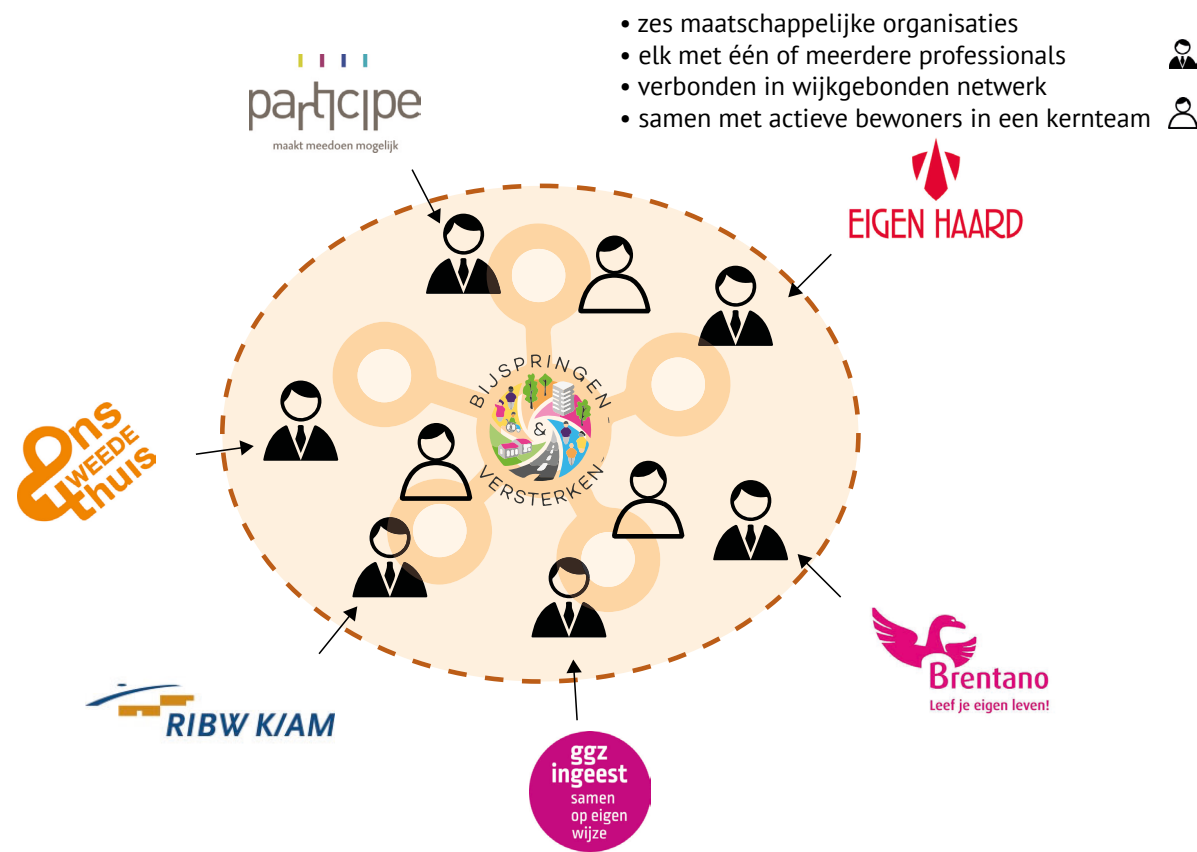


2.3 Bijspringen & Versterken in beeld

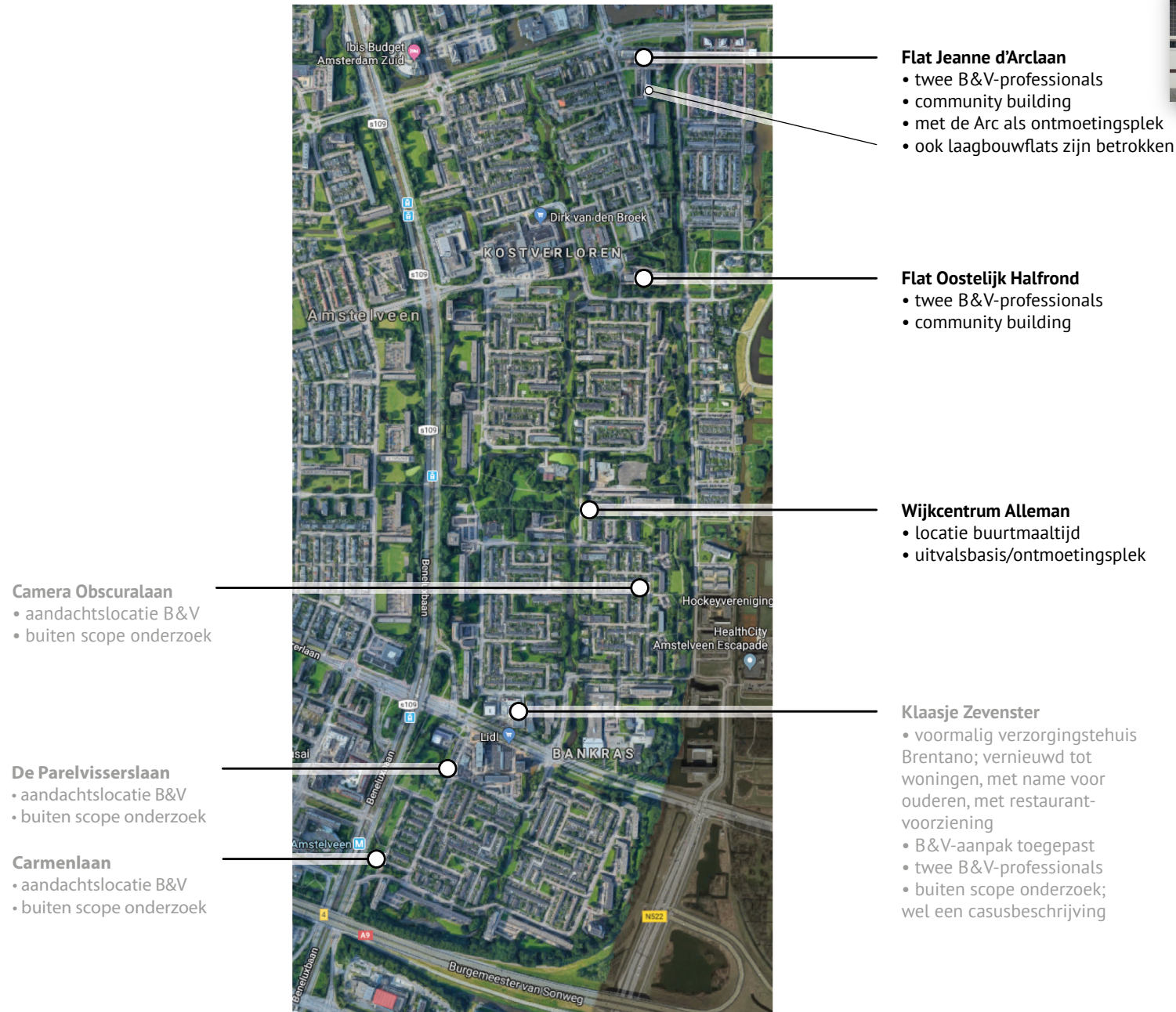
Hieronder geven wij een visuele weergave van Bijspringen & Versterken, op basis van de bevindingen in het onderzoek. De figuren geven inzicht in:

1. de organisatie en bemensing van het project,
2. de geografische aandachtsgebieden van het project en
3. samenhang tussen visie, acties, verandering en effecten van het project.

Figuur 1: organisatie en bemensing

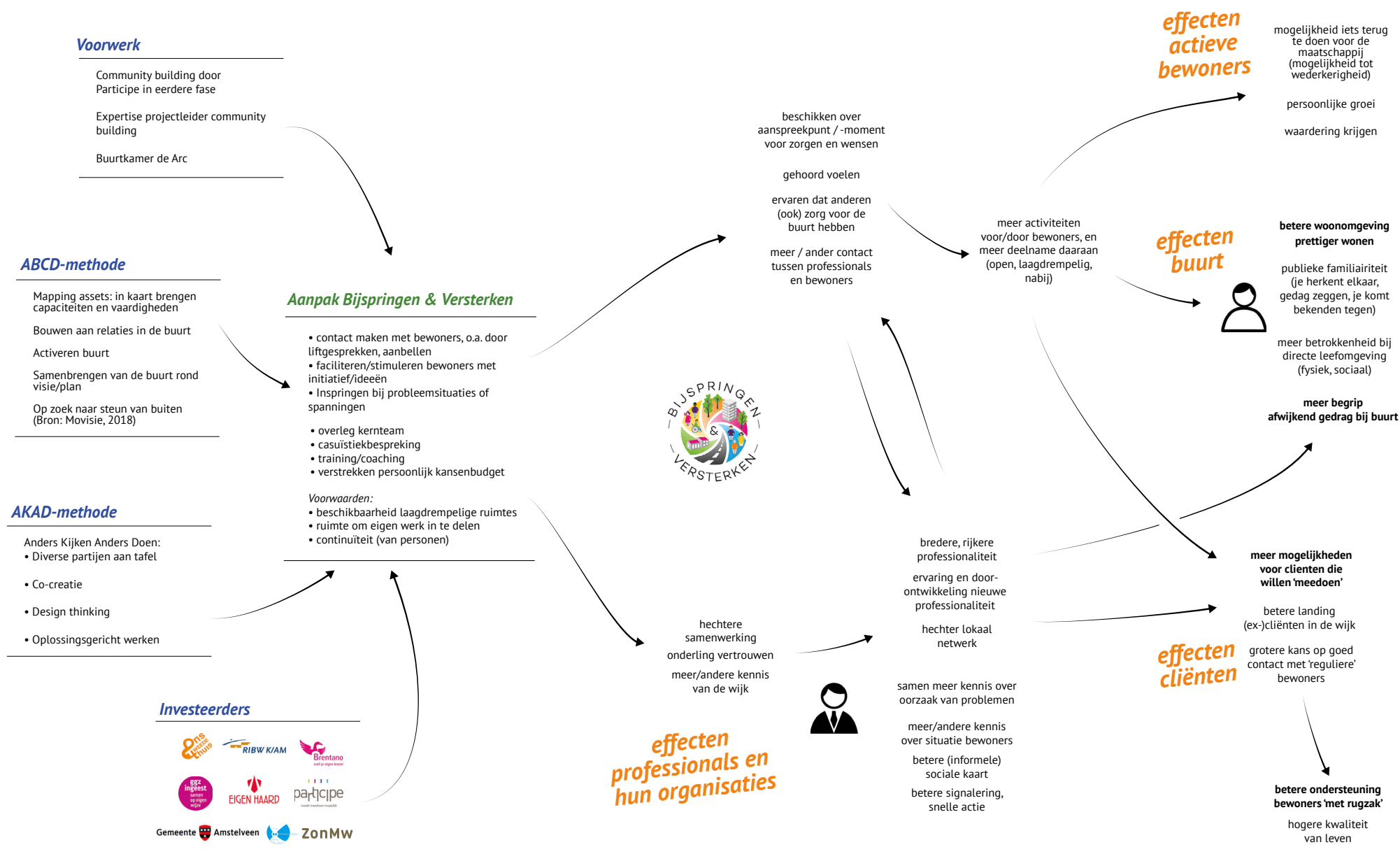


Figuur 2: werkgebied Bijspringen & Versterken



Bron: Google Maps (2019)

Figuur 3: Activiteiten/werkwijze en effecten Bijspringen & Versterken



3 Betekenis voor (kwetsbare) inwoners

Negen inwoners, negen verhalen: samen geven zij een rijk beeld van de betekenis van Bijspringen & Versterken voor de (kwetsbare) inwoners van Bankras/Kostverloren. In dit hoofdstuk wordt de meerwaarde van de aanpak gepresenteerd op het gebied van waardering voor de aanpak door inwoners, sociale contacten, participatie en preventie van problematiek en zorg.

3.1 Waardering van de inwoners

Inwoners zijn erg enthousiast over de aanpak van Bijspringen & Versterken. Zij merken een meer passende, persoonlijke en laagdrempelige aanpak ten opzichte van eerdere ervaring met zorg en ondersteuning. Ook de goede bereikbaarheid en beschikbaarheid van de professionals van Bijspringen & Versterken wordt sterk gewaardeerd door de inwoners. De mentaliteit van Bijspringen & Versterken-professionals wordt ervaren als hands-on: een vraag wordt snel beantwoord en door het opgebouwde lokale netwerk is er vaak een oplossing dichtbij en snel beschikbaar. Inwoners merken dat zij niet vanuit een beschikking, maar met een open blik het gesprek aangaan. Dit zit voor een groot gedeelte in de vrije ruimte die professionals hebben, stellen professionals zelf: zo kunnen zij zonder verwijzing op zoek en in gesprek.

Verbeterpunten volgens de inwoners

Hoewel de bij dit onderzoek betrokken inwoners zeer tevreden zijn met de Bijspringen & Versterken aanpak, geven zij een aantal verbeterpunten voor de verdere ontwikkeling:

Werkwijze Bijspringen & Versterken: de route van behoefte naar contact naar verbinder



- De buurtactiviteiten rusten op de schouders van een kleine groep actieve inwoners, vaak getrokken door één enthousiaste initiatiefnemer. Wanneer de ‘trekker’ wegvalt, is er niet altijd een vangnet beschikbaar.
- Een inwoner ervaaarde dat veel beroep op hem werd gedaan. Hij was één van de eerste cliënten van Bijspringen & Versterken en vond het niet altijd makkelijk om ‘nee’ te zeggen. Achteraf vinden de professionals en hijzelf dat er soms teveel van hem verwacht werd.
- Een inwoner geeft aan dat het prettig zou zijn als de professionals Bijspringen & Versterken nog vaker aanwezig zouden zijn in buurtkamer De Arc. Een andere inwoner mist een buurtkamer (zoals De Arc) in de flat aan het Oostelijk Halfrond. Een ontmoetingsruimte in de flat aan het Oostelijk Halfrond zou wat haar betreft de eerste stap zijn naar meer ontmoeting in de buurt.

3.2 Sociale contacten

In alle belichte trajecten hebben de Bijspringen & Versterken-professionals bijgedragen aan het sociaal netwerk van de betrokken inwoner. Hieronder is in grote lijnen de route geschetst die de professionals van Bijspringen & Versterken met de inwoner doorlopen naar meer sociaal contact en een actieve rol in de wijk.

Bijzonder aan de aanpak is dat dit niet gebeurt via reguliere dagbesteding of bestaande ‘ontmoetingsprojecten’, maar door te zoeken naar mogelijkheden in de directe woon-omgeving, vanuit de talenten en behoeften van de inwoner zelf.

Bij meerdere inwoners is eenzaamheid of verdere vereenzaming voorkomen.

Uit de aanpak is een aantal nieuwe initiatieven ontstaan en zijn bestaande initiatieven verrijkt met nieuwe vrijwilligers, deelnemers en ideeën. Hierdoor lijkt de algemene sfeer in de flats en de publieke familiariteit van de inwoners verbeterd te zijn - in ieder geval vanuit het perspectief van de actieve deelnemers. Men (her)kent elkaar en de mensen die deelnemen aan activiteiten zeggen elkaar vaker gedag op straat. Een aantal inwoners komt ook bij elkaar over de vloer, waaronder ook cliënten van de betrokken organisaties van Bijspringen & Versterken.

De ontmoetingsmomenten in De Arc – waar altijd twee professionals van Bijspringen & Versterken bij aanwezig zijn – is voor een vast groepje inwoners een belangrijk ontmoetingsmoment geworden. De inloop is laagdrempelig en men kan er terecht voor gezelligheid en een informeel gesprek. Naast dat deze ontmoetingsmomenten voor sociale verbindingen zorgen, komen in deze gesprekken soms hulpvragen naar boven. De Arc is dus een laagdrempelig ontmoetingspunt, maar ook een vindplaats voor verborgen problematiek.

“Toen ik in De Arc terecht kwam dacht ik: dit geeft vertrouwen. [...] Je kunt gewoon binnenstappen, kopje thee. Ze staan open”.

- Inwoner Jeanne d’Arclaan

3.3 Participatie (buurtactiviteiten, vrijwilligerswerk, betaald werk)

De professionals van Bijspringen & Versterken proberen inwoners te ondersteunen om meer te participeren in de organisatie van buurtactiviteiten, vrijwilligerswerk en/of betaald werk. Met succes: een aantal inwoners laten een duidelijke groei zien in de mate waarin zij een actieve rol in de maatschappij spelen. Inwoners ervaren dat zij dit

zelf bereikt hebben, maar zien ook dat het zonder het ‘bijspringen’ en ‘versterken’ door de professionals waarschijnlijk niet van de grond was gekomen.

In twee onderzochte verhalen speelde hierin het ‘persoonlijk kansenbudget’ een rol: een flexibel budget dat per inwoner beschikbaar is om mogelijkheden te scheppen. Het budget (€200 per persoon) werd hier ingezet voor een cursus die een inwoner nodig had om kans te maken op een passende vacature. Voor een andere inwoner konden materialen worden aangeschaft om creatieve vaardigheden aan te boren. In beide gevallen ging het om personen met zeer beperkte financiële middelen.

Eén van de geïnterviewde personen kwam via Bijspringen & Versterken terecht in een passende, betaalde functie. Niet voor iedereen is participatie in betaald werk echter een haalbaar of realistisch doel. In 7 van de 9 onderzochte casussen is een inwoner (meer) actief gaan bijdragen aan de organisatie van buurtactiviteiten of formeel vrijwilligerswerk. Voorbeelden zijn deelname aan een kookgroep voor buurtmaaltijden, het opzetten van een yogagroep en gastvrouwschap in een buurtcentrum. Bovendien hebben meerdere inwoners bijgedragen aan het leggen van verbindingen in de wijk tussen de Bijspringen & Versterken-professionals en andere inwoners. Enkele inwoners zijn zelfs aangesloten als volwaardige leden van de kerngroep Bijspringen & Versterken.

3.4 Preventie en afschaling van zorg en kosten

Eén van de doelen van Bijspringen & Versterken is dat problematiek en bijbehorende (dure) zorg voorkomen kan worden. Er zijn inderdaad indicaties dat de aanpak heeft bijgedragen aan het welzijn en de gezondheid van de betrokken inwoners. Een inwoner licht toe dat zij zich lichamelijk en geestelijk beter voelt, sinds zij actief deelneemt aan buurtactiviteiten. Haar dochter beaamt dit: moeder doet inderdaad minder beroep op familie. Ook de persoonlijk begeleider merkt dat mevrouw niet altijd de uren

begeleiding meer nodig heeft die in haar beschikking zijn opgenomen. Een ander voorbeeld is een inwoner die recentelijk zelfstandig is gaan wonen nadat hij lange tijd in een beschermde woonomgeving heeft gewoond. Doordat hij nu deelneemt aan een kookgroep en daarmee samen buurtmaaltijden verzorgt, is hij actiever in zijn leven en heeft hij meer contacten. Dit draagt bij aan het voorkomen van vereenzaming, een risico van het zelfstandig wonen.

Besparingen en investeringen

Hoewel er dus positieve ontwikkelingen te zien zijn, zijn in het onderzoek weinig aanwijzingen voor een concrete afname van zorg(kosten) naar voren gekomen. In de tabel op de volgende pagina is meer informatie te vinden over mogelijke besparingen per onderzochte casus. De periode sinds de opstart van Bijspringen & Versterken is nog relatief kort en de ‘incasseringen’ van de aanpak zullen vooral verder in de toekomst liggen.

Wat wel zichtbaar werd:

- Een inwoner is via Bijspringen & Versterken aan het werk gekomen, waardoor o.a. kosten voor uitkering zijn voorkomen.
- Bij twee inwoners is de beschikking voor ambulante begeleiding niet volledig gebruikt, terwijl dit zonder de aanpak van Bijspringen & Versterken waarschijnlijk wel was gebeurd. Tot een aanpassing van de beschikking is het nog niet gekomen.
- Bij twee inwoners is opgeschaald; dat wil zeggen, er is zwaardere zorg ingezet gedurende het traject. Enerzijds kan dit gezien worden als ‘negatieve preventie’: er is meer ingezet dan zónder Bijspringen & Versterken. De problematiek van deze personen was echter zonder Bijspringen & Versterken verder verergerd. Zonder de signalerende functie van Bijspringen & Versterken is het aannemelijk dat zij niet – of

pas later – in contact waren gekomen met passende zorg/hulpverlening en was de situatie waarschijnlijk op een later moment geëscaleerd.

- Bij één inwoner is er het vermoeden dat er mogelijk psychische problemen spelen. Dit is niet geïndiceerd of zelfs besproken, maar de inwoner is nu wel in het vizier. Mocht de situatie verslechteren, is deze persoon al bekend met en in beeld van hulpverlening. Dit kan op termijn verergering van problematiek voorkomen, door preventieve of laagdrempelige ondersteuning in te zetten.

Casus	Preventie kosten per casus		
	<i>Financiële baten/ besparingen tot nu toe</i>	<i>Verwachte/mogelijke baten (langere termijn)</i>	<i>Mogelijke incasseerder</i>
A	n.v.t.	Mogelijk afschaling van persoonlijke ambulante begeleiding OTT op langere termijn. Afname van 1 uur zou een jaarlijkse besparing van ongeveer € 3.000 betekenen.	Gemeente
B	n.v.t.	Er wordt geen afschaling of preventie van zorg of ondersteuning verwacht.	n.v.t.
C	n.v.t.	Mevr. gaat aan het werk: bijstandsuitkering voorkomen: • Bijstandsuitkering: € 14.000 / jaar. • Uitvoeringskosten werk & inkomen gemeente € 2.900 / jaar. • Belastinginkomsten (onbekend). • Inkomsten uit loondienst (onbekend). • Mogelijk: voorkomen opnieuw opname GGZ door overvragen in niet passende baan.	Gemeente Belastingdienst/Rijksoverheid Inwonerzelf Zorgverzekeraar (opname)
D		Er wordt geen afschaling of preventie van zorg of ondersteuning verwacht. Beschikking voor persoonlijke ambulante begeleiding wordt aangevraagd. Het is nog niet helder voor hoeveel uur/week.	Zorgverzekeraar (huisartsbezoeken)
E	Mevr. heeft geen zorg of ondersteuning. Er was alleen een gesprek met een professional mogelijk en een telefonisch interview met de inwoner. Er is daarom geen inschatting gemaakt		
F	Mevr. was niet in staat deel te nemen aan een gesprek. Er heeft alleen een gesprek plaatsgevonden met een begeleider. Er is daarom geen inschatting gemaakt.		
G	De ondersteuning van dhr. is niet afgeschaald. Aanvullende ondersteuning/zorg is nu niet voorkomen.		
H	De betrokkenheid bij Bijspringen & Versterken heeft voor dhr. geen effect op zijn zorg of ondersteuning. Er is daarom geen inschatting gemaakt.		
I	Dhr. heeft geen zorg of ondersteuning. Er is daarom geen inschatting gemaakt.		

4 Betekenis voor de buurt

Tijdens twee avonden is rond het Effectenplein² bekeken hoe de inzet van Bijspringen & Versterken op het gebied van community building vorm heeft gekregen rond de flats aan de Jeanne d'Arclaan en het Oostelijk Halfrond, en welke effecten dat heeft gehad. Bij de gesprekken zaten de betrokken Bijspringen & Versterken-professionals, inwoners en eenmaal een wijkagent aan tafel. In dit hoofdstuk zijn de resultaten van deze gesprekken te vinden, eerst voor de wijk als geheel (4.1), vervolgens specifiek voor het Oostelijk Halfrond (4.2) en de Jeanne d'Arclaan (4.3).

4.1 De collectieve aanpak

Vanuit de flats aan het Oostelijk Halfrond en de Jeanne d'Arclaan zijn de Bijspringen & Versterken-professionals vanaf begin 2018 aan de slag gegaan. De eerste fase bestaat op beide locaties uit activiteiten die zich goed laten duiden met de term 'zaaien'. De professionals laten zichzelf zien, er wordt contact gelegd met inwoners en afgetast wat de behoeften zijn. Dan blijkt er al snel nog 'achterstallig onderhoud'. Veel inwoners moeten eerst hun frustraties kwijt, over wat er allemaal niet goed is (gegaan). Met name woningcorporatie Eigen Haard wordt daarbij vaak genoemd. Ook ontstaat het inzicht dat niet elke inwoner zich laat aanspreken. Sommige inwoners gebruiken hun woning vooral 'als hotel' en leven hun leven elders. Zij hebben en zoeken geen binding. Er is bovendien veel verloop onder inwoners. De taalbarrière is daarnaast lastig voor sommige inwoners. Er is een teleurgestelde groep oude inwoners die ervaren dat de sfeer vroeger beter was. En er zijn nieuwe inwoners die zich best willen inzetten, maar zelfstandig niet weten waar ze moeten beginnen.



² Zie hoofdstuk 6: Onderzoeksaanpak

“Acht op de tien is wel geïnteresseerd in een gesprek. Uiteindelijk.”

- Professional B&V

“Er zijn veel zure mensen. [...] Mensen zijn hard: ikke, ikke...”

- Inwoner

“Dat was een leuk gesprek. Het gaf een vertrouwd gevoel. Dat er iets mee gaat gebeuren. Dat ze je serieus werd genomen. Dat het opgepakt gaat worden.”

- Inwoner

Daarna is er op beide locaties een fase van ‘**groei**’ zichtbaar. Sommige inwoners willen en kunnen zich best inzetten, nu ze aangesproken zijn en zich gesteund weten. De eerdere ‘zaai-activiteiten’ geven de mogelijkheid om een stap te zetten, op zo’n manier dat het past voor inwoners. Er ontstaan activiteiten: met, door en voor inwoners. Van het een komt vaak het ander.

Voor de individuele inwoner is dit een kans op ‘wederkerigheid’: het gevoel iets terug te kunnen doen, ook richting de Bijspringen & Versterken-professionals. Het is ook een kans om mensen te ontmoeten en te bouwen aan een sociaal netwerk. En vaardigheden op te doen, bijvoorbeeld bij het organiseren van de buurtmaaltijden.

Inwoners geven steeds meer signalen af en nemen steeds meer een actieve rol in. Het lijkt hierbij wel te gaan om een beperkte groep inwoners. Maar voor die inwoners levert het wel waardevolle effecten op. Individuele inwoners krijgen kansen, voelen zich gewaardeerd. En in de flats verbetert de sfeer: meer inwoners zien elkaar staan, het gedrag rond de liften is merkbaar verbeterd.

“We vinden elkaar beter. Je houdt elkaar bij de les.”

- Professional B&V

“Zo is er minder ruis en wordt er minder ‘dubbel’ gecommuniceerd.”

- Professional B&V

“Als ik een tijdje uit beeld ben, bellen ze me op. Het geeft echt hoop, dit project.”

- Inwoner

“Van de 108 woningen waren er 28 inwoners. Ik was eerst teleurgesteld. Maar er kwam heel veel los.”

- Professional B&V

“Andere buurten vragen: komt dit ook bij ons?”

- Professional B&V

Betrokkenen geven aan dat dit voor hun gevoel nog maar het begin is. Er is weer wat vertrouwen gegroeid. Je kunt iemand aanspreken. Dingen worden geregeld en opgepakt. Er wordt naar je geluisterd. Er is weer contact. Inwoners signaleren weer dingen. Hieruit kunnen nog veel meer dingen ontstaan. Misschien staat een volgende fase wel om de hoek: een fase van oogsten.

“Dit was de investeringsperiode. En investeren zal nodig blijven, door de verloop van inwoners (zeker de actieve inwoners). Het echte hoogtepunt moet nog komen.” - Professional B&V

Begrip voor mensen met afwijkend gedrag

De aanpak van Bijspringen & Versterken onderscheidt zich van regulier community building door de aanwezigheid van professionals die kennis hebben van GGZ-problematiek, LVB en verward gedrag. Deze expertise zetten zij in om individuele inwoners met dergelijke problematiek te ondersteunen, maar ook om begrip te creëren voor het gedrag bij andere inwoners. Zo trachten zij bij te dragen aan de inclusie van personen met dergelijke problematiek, maar ook aan de sociale veiligheid onder andere bewoners.

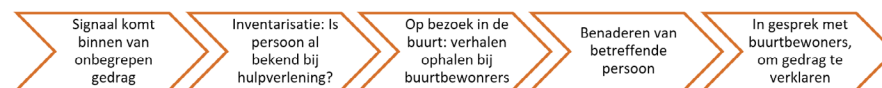
De meerwaarde hiervan komt duidelijk naar voren in een situatie die zich voordeed in de wijk gedurende de uitvoer van dit onderzoek. Een bewoner met complexe problematiek zorgde voor veel overlast. Het 'verward gedrag' van de inwoner werd als intimiderend ervaren. Bewoners uitten hun zorgen richting Eigen Haard.

De professionals van Bijspringen & Versterken gingen daarop in gesprek met de directe burens. Daaruit kwam naar voren dat de inwoners niet goed wisten wat zij met meneer aan moesten: 'Kun je die mensen wel aanspreken? Krijg ik geen tik dan?', wordt dan bijvoorbeeld gevraagd. Met de gesprekken werd angst weggenomen en ontstond begrip voor de situatie, doordat de professionals het gedrag en de problematiek konden verklaren vanuit hun expertise.

In de hierboven beschreven situatie zijn de professionals bij de directe burens aan de deur geweest. Maar meestal proberen de professionals deze kennis meer terloops over te brengen, om de problematiek van individuele personen niet teveel te benadrukken:

"Je wil de cliënt niet in de spotlight zetten. Dus je gaat niet aanbellen. Het komt in den praat te pas in de lift."

Een professional schetst de werkwijze die ontstaan is bij een dergelijke situatie:



De professionals geven aan dat het ook ter sprake is gekomen om informatieavonden te organiseren rondom GGZ-problematiek in relatie tot veiligheid. Dit is er tot nu toe niet van gekomen. Aandacht voor dit thema was geen uitgesproken behoefte van de inwoners, totdat zij er direct mee te maken kregen:

"Het was geen behoefte van bewoners. Totdat het een paar keer voorkomt. In die fase zitten we nu." - Professional B&V

Ook collectief in Alleman

In de gesprekken rond de individuele inwoners (zie hoofdstuk 3: Betekenis voor (kwetsbare) inwoners) komt het Wijkcentrum Alleman vaak terug. En dan met name de buurtmaaltijd die daar elke twee weken wordt georganiseerd. Hier schuiven mensen uit de hele wijk aan. Voor een belangrijk deel zijn dat de kwetsbare inwoners die in de individuele Bijspringen & Versterken-trajecten 'gevonden' worden. Het is tevens een werkplek voor veel Bijspringen & Versterken-professionals, bijvoorbeeld om af te spreken met elkaar of met inwoners. Daarmee heeft Alleman in zekere zin ook een collectieve betekenis voor Bijspringen & Versterken.



4.2 Oostelijk Halfroond

Beginsituatie

Toen Bijspringen & Versterken startte, heerste er negativiteit in de flat, met name rond de liften. Deze waren technisch niet orde. De omgang van inwoners met elkaar is niet 'sociaal'; er is geen prettige sfeer. Voor de professionals was het onduidelijk wie er woonde. 'Vroeger' zou het beter zijn geweest, volgens inwoners die er al langer woonden. Er is veel verloop in de flat en het aantal inwoners met psychische problemen is hoog. De relatie tussen inwoners en Eigen Haard (Bijspringen & Versterken-partner) is niet positief.

Activiteiten Bijspringen & Versterken	Ontwikkelingen	Effecten
---------------------------------------	----------------	----------

Zaaien (vanaf februari 2018)

Liftgesprekken (3x) Deur aan deur	Zo'n 60 inwoners gesproken (flat heeft 108 woningen). Professionals nemen de tijd voor inwoners.	Gevoel van 'gehoord worden', als inwoner signaal kwijt kunnen en het vertrouwen dat er iets gedaan wordt.
Kernteamoverleg	Ontwikkeling transdisciplinaire samenwerking in de buurt.	Bijspringen & Versterken-kerngroep ontwikkeld tot belangrijke schakel in de buurt.
Bijeenkomst, met door inwoners zelf gemaakte hapjes en canvasborden: 1) vandaag de dag, 2) dromen en 3) doen	Bijeenkomst: 'beetje eng'. Er kwam veel los: 'oud zeer'. Clash; een echtpaar liep boos weg. Maar (daardoor) het uiteindelijk wel over dromen kunnen hebben. Inwoner: "Ik dacht, dit gaat mij achtervolgen. Echter: wel respect gekregen."	Meer contacten tussen inwoners in de buurt.

Groeien → oogsten

Opschoondag (samen opruimen, schoonmaken in de buurt)	Er komt een diverse groep inwoners op de opschoondag af. Het ziet er netter uit na de dag. Overigens waren er al opschoondagen voordat Bijspringen & Versterken bestond.	Individuele inwoners breiden sociaal netwerk uit.
Aanspreekbaar zijn, aanwezig zijn, signalen opvolgen, inwoners ondersteunen	Leverd veel reacties op. Klagen, frustratie, zorgen over mede-bewoners, vragen, meldingen inwonerscie.	Inzicht hoe iets precies werkt (bijv. rond probleem vervuiling) en daarmee ook gevoel van onmacht ('lossen we niet op').
Kernteamoverleg / ander overleg Div. communicatie		Signalen worden afgegeven, meer informatie met elkaar gedeeld (bijv. rond veiligheid), betere communicatie.
Bijeenkomst met 12 inwoners om inwonerscommissie op te richten	Het door Eigen Haard 'opgelegde sjabloon' van bewonerscommissie past niet bij 'energie' inwoners. Stopt na één bijeenkomst, maar wordt later weer opgepakt.	Professionals bemiddelen tussen 'leefwereld' van inwoners en 'systeemwereld' van instanties en collega-professionals.
Gesprek met wethouders	Gevoel dat wethouder luistert. Bijspringen & Versterken-professionals waren 'breekijzer'.	Inwoners zetten eigen kracht in (bijv. in actie komen en zelf contact (kunnen) leggen met instanties).

Verwachte effecten & wensen voor toekomst

Het maakt het wonen prettiger. Als Bijspringen & Versterken zou stoppen, dan vervalt het weer in klagen. Vertrouwen is dan helemaal weg. Dan kom je niet meer binnen als professional.
'Gesprek met de buurman', meer begrip tussen inwoners.
In toekomst mogelijk een bewonersvertegenwoordiger (i.p.v. bewonerscommissie)
Wens: ervaringsdeskundigheid benutten in flat + vaste plek en zichtbaar aanspreekpunt.

4.3 Jeanne d'Arclaan

Beginsituatie

Wanneer Bijspringen & Versterken start aan de Jeanne d'Arclaan, zien zij veel inwoners met multiproblematiek ('rugzakje'). Contact tussen inwoners die al langere tijd in de flat wonen en nieuwkomers zoals statushouders verloopt moeizaam. Culturele - en taalbarrières maken communicatie lastig en gezinnen wonen soms met kinderen in tweepersoonswoningen, soms zonder (isolerende) vloerbedekking in al gehorige woningen. Veel (vooral jongere) inwoners gebruiken woning 'als hotel' en leven hun leven elders. Er is voorwerk gedaan, want Participe heeft al start gemaakt van ABCD-methode en buurtkamer De Arc opende in oktober 2017, aan de vooravond van Bijspringen & Versterken. Buurtbeheerder Eigen Haard (2 dagdelen/week).

Activiteiten Bijspringen & Versterken	Ontwikkelingen	Effecten
---------------------------------------	----------------	----------

Zaaien | vanaf januari 2018

Twee dagdelen aanwezig zijn, door wijk lopen, inwoners aanspreken Stafelgesprekken (5x) Deur-aan-deur gesprekken Kernteamoverleg (5/6 mensen) Casuïstiekoverleg Contactenlijst / app-groep Training Anders Kijken Anders Doen (AKAD)	Mensen aanspreken: wie ben je, wie ken je, woont u prettig, welk talent heeft u? Ook 'zure mensen': wat komen jullie doen? Klachten over openbare ruimte. Meesten staan echter open voor gesprek: "bijzondere, uitgebreide gesprekken". En veel inwoners kennen elkaar toch wel: er is een basis.	Mogelijkheid geboden voor inwoners om laagdrempelig contact te leggen ("een mevrouw belde later, ze bleek psychische problemen te hebben"). Veel contacten opgebouwd. Kennismaken met inwoners. Professionals verwijzen door (waar nodig).
---	---	---

Groeien → oogsten

Inwoners worden actief aangesproken; bijv. hobby- en schilderclub: 'wil je het trekken?' Sommige inwoners zijn minder mobiel. De Alleman is voor hen te ver weg. De buurtkamer De Arc is dan handig in eigen directe omgeving.	Div. activiteiten • yogales • (deelnemen aan) schoonmaakactie • dromenmiddag (wat zou u anders willen?, 10 inwoners) • sport-spelmiddag ('hoogtepunt') • theeschenkerij (1x, 10-12 deelnemers) • kindermiddag (ontstaan vanuit theeschenkerij) Divers contact rond individuele vragen/problemen en waar mogelijk koppelen (wandelaar, schaakmaatje, basketbalmogelijkheid) Bezoek wethouder Kernteamoverleg, casuïstiekoverleg, Contactenlijst / app-groep	Professionals vinden elkaar beter. Je houdt elkaar bij de les Snellere signalering Behoeft inwoner sneller ingevuld Ruimte om eigen invulling aan professionele taak te geven Aanspreekpunten beschikbaar, met 'informele' kennis Meer openheid tussen inwoners, meer gesprek, toegankelijker
Verwachte effecten & wensen voor toekomst	In De Arc wordt nog teveel 'geconsumeerd': het zou meer van inwoners moeten zijn, in bezetting en initiatief. De hoop is dat er continue bemensing gaat zijn door inwoners zelf. Ook ligt er nog een uitdaging om mensen van verschillende achtergronden en culturen meer bij elkaar brengen.	

5 Betekenis voor de professionals en hun organisatie

Met Bijspringen & Versterken is niet alleen een volgende fase van community building in Bankras/Kostverloren gestart, het is ook de aanleiding geweest voor een nieuwe professionele werkwijze en het aangaan van een nieuwe vorm van lokale samenwerking. Acht professionals, vanuit hun zes moeder-organisaties, met verschillende vakmatige achtergronden, zitten - letterlijk en figuurlijk - met elkaar om tafel. Samen voelen ze zich verantwoordelijk voor (een deel van) de inwoners van een helder afgebakend gebied. Deze professionals zien de samenwerking als een zeer positieve ontwikkeling, zo blijkt uit de gesprekken rond de Effectencalculator, het Effectenplein en een panelgesprek met professionals.

De betekenis hiervan beschrijven we vanuit drie invalshoeken:

- A. vanuit het verschil in werkwijze in relatie tot de cliënt
- B. Bvanuit de samenwerking tussen de verschillende Bijspringen & Versterken- professionals
- C. vanuit het perspectief van de betrokken organisaties; de Bijspringen & Versterken-partners

5.1 A: Verschil in werkwijze in relatie tot cliënt

De inwoners, het aanwezig netwerk van de inwoner en betrokken professionals hebben een inschatting gemaakt van de verloop van de ondersteuning wanneer er geen inzet vanuit Bijspringen & Versterken was geweest. De betrokkenen baseerden dit op hun kennis over de situatie voordat het project startte en hun inschatting hoe het verder verlopen zou zijn met deze inwoner en welke ondersteuning er wel beschikbaar was.

De betrokkenen zien grote verschillen in de aanpak van Bijspringen & Versterken en de reguliere werkwijze van de betrokken organisaties. Een belangrijk verschil is de integrale aanpak. Door de intensieve samenwerking binnen Bijspringen & Versterken is er

sprake van nauwe samenwerking tussen professionals die elkaar nog niet kenden of niet op de hoogte waren van elkaars mogelijkheden en aanbod. Zo kwam iemand terecht bij een vrijwillige (en later betaalde) werkplek en was er sneller psychische hulp mogelijk bij een andere inwoner.

Het tweede belangrijke verschil is de verbinding met de gemeenschap. Het aangaan van sociale activiteiten en het vinden van zinvolle en sociale daginvulling is voor meerdere inwoners een (gedeeltelijk) antwoord op hun behoefte of hulpvraag. Bijspringen & Versterken zet in op het ondersteunen van buurtinitiatieven en beheert een contactenlijst met inwoners die iets willen en kunnen betekenen voor een ander. Op deze manier zijn er veel nieuwe verbindingen gelegd. Voor meerdere inwoners legt het sociale netwerk de basis om verder te werken aan een zinvol en prettig bestaan.

“Voor mijn doelgroep [LVB] is het ook heel mooi. Daar was ik zelf nooit opgekomen!” - Professional B&V

Casus Aanpak - zonder Bijspringen & Versterken...

- A** ...was de ambulant begeleider van Ons Tweede Thuis op zoek gegaan naar andere manieren van dagbesteding. Er was echter niets beschikbaar dat paste bij de wensen en talenten van mevrouw; hiernaar was al gezocht. De ambulant begeleider geeft aan dat zij het aantal uren in de beschikking van mevrouw volledig nodig had gehad, waar dit nu – binnen de bestaande beschikking – geleidelijk minder is.
De dochter van mevrouw geeft aan dat zij zonder de inzet van Bijspringen & Versterken meer de rol van mantelzorger had moeten nemen. Hierdoor was zij – moeder van jongere kinderen en niet in de buurt woonachtig – zwaar belast geweest met de zorg voor haar moeder.
- B** ...was er mogelijk een reguliere jobcoach ingezet. Die had geprobeerd om meneer richting werk of dagbesteding te begeleiden.
- C** ...was er een regulier re-integratietraject ingezet. Hierdoor was mevr. wel bij betaald werk uitgekomen. Dit was waarschijnlijk productiewerk geweest. Gezien de beperkingen van mevrouw was er via reguliere re-integratie waarschijnlijk geen werk gevonden waar mevr. haar talent in kwijt kon. Mevrouw geeft aan dat zij fabriekswerk niet ziet zitten en waarschijnlijk snel was afgehaakt.
- D** ...was zij waarschijnlijk ook in contact gekomen met buurtinwoners via De Arc. Deze buurtkamer was al geopend voor de start van Bijspringen & Versterken. Ze had echter niet dezelfde mate van steun gevonden, zonder de Bijspringen & Versterken-professional die gespecialiseerd is in psychische problematiek.
- E** ...had mevrouw nu nog niet de centrale rol in de buurt die zij nu inneemt. Zij had minder steun ervaren. Omdat er geen sprake is van een hulpvraag bij mevrouw, zou er zonder Bijspringen & Versterken ook geen individuele ondersteuning zijn geweest.
- F** ...was mevrouw niet zomaar in beeld gekomen bij de hulpverlening. Bovendien was het niet mogelijk geweest om (zonder beschikking) direct in te springen en snel te ondersteunen in de moeizame omgang met zorgorganisaties en met haar boodschappen te doen: iets wat mevrouw zelfstandig niet meer lukt.
Mevrouw heeft nu contacten opgebouwd met wandelmaatjes uit haar eigen woonomgeving. Normaal gesproken zou dit via de Vrijwilligerscentrale gaan. Het had langer geduurd voor zij in

Resultaat - zonder Bijspringen & Versterken...

- ...zou het nu veel minder goed gaan met mevrouw. De eenzaamheid was verergerd: mevrouw leefde geïsoleerd in haar woning. De zinvolle activiteiten die zij nu in de buurt onderneemt en organiseert, waren niet van de grond gekomen. Zij was nu veel afhankelijker geweest van de ondersteuning van haar dochter.
- ...had meneer waarschijnlijk minder contacten gehad en had meer vastgezet aan de contacten die hij nog altijd heeft in de beschermd wonen-locatie waar hij voorheen woonde.
- ...had mevrouw niet de zinvolle rol kunnen innemen in het buurtcentrum die zij nu inneemt. Mogelijk was zij nu (betaald) aan het werk geweest, maar in een functie die niet bij haar past. De inschatting van mevrouw en de betrokken professionals is dat zij dit niet lang had volgehouden. Bovendien bestond het risico van overvragen: mevrouw kan moeilijk nee zeggen en is in het verleden opgenomen geweest nadat zij was uitgevallen op haar werk.
- ... zou mevrouw nu wel deelnemen aan buurtactiviteiten, mits ze die inderdaad weet te vinden. Haar eigen ideeën had ze niet zo gemakkelijk kwijt gekund. Ze had met een heel concreet idee moeten komen, terwijl de ideeën nu juist gezamenlijk ontstonden. De mogelijkheden voor meer intensieve begeleiding zouden nu (nog) niet besproken zijn.
- ...had mevrouw doorgezet en was ook zelfstandig tot actie gekomen. Het was alleen minder snel gegaan, waardoor zij nu nog niet de verbindingen in de wijk had opgezet die er nu zijn. Mevrouw had zich meer alleen gevoeld in haar doel om meer verbinding te creëren in de wijk. Mevrouw heeft nu een link met professionele ondersteuning. Mocht zij ooit een hulpvraag hebben, zijn de lijntjes kort.
- ...zou het niet beter of slechter gaan. De situatie van mevrouw en de moeizame omgang met zorgorganisaties lag buiten de macht van de Bijspringen & Versterken-professionals. Wanneer mevrouw in een verder stadium van herstel is, heeft zij nu wel een netwerk in de buurt en 'ankerpunten' bij Bijspringen & Versterken.

Casus Aanpak - zonder Bijspringen & Versterken...

Resultaat - zonder Bijspringen & Versterken...

	contact kwam met wandelmaatjes en zonder het netwerk van Bijspringen & Versterken waren het waarschijnlijk wandelmaatjes geweest die niet in de directe woonomgeving van mevrouw wonen.	
G	...was er geen gezamenlijk AKAD-overleg geweest. De ambulant begeleider was één-op-één-gesprekken aangegaan met de ouderenconsulent van Participe, een professional van GGZinGeest en een collega van Ons Tweede Thuis gespecialiseerd in autisme.	...zou meneer nu minder contacten hebben. Het is mogelijk dat zijn depressiviteit was verergerd. De koppeling met een nieuwe vrijwilliger – waarmee hij nu vrienden is – was niet gemaakt zonder de inzet van de GGZ-ergotherapeut van Bijspringen & Versterken. Deze professional was zonder Bijspringen & Versterken niet op de hoogte geweest van de mogelijkheden van het wijkcentrum waar meneer vrijwilligerswerk doet: "je weet wel dat er een wijkcentrum is, maar je dacht er niet zo snel aan. Ik ben sneller gaan werken, breder gaan kijken. Er zijn zoveel mogelijkheden als je in je eigen netwerkje zit".
H	...zou meneer op eigen kracht andere dingen gevonden hebben om zinvol bezig te zijn ('dat heb ik altijd gedaan'). Door toenemende gezondheidsproblemen was dat misschien later wel lastiger geworden.	... zou meneer niet de vaardigheid hebben opgedaan om 'handig' met mensen om te gaan en samen te werken.
I	N.v.t.: meneer ontvangt geen ondersteuning of uitgesproken hulp	

5.2 B: Betekenis voor professionele samenwerking

In de beginfase zorgden de verschillende organisatieculturen nog voor wrijving. Inmiddels is de samenwerking zodanig verbeterd, dat kernteamleden net zo snel (of zelfs sneller) schakelen met collega's van Bijspringen & Versterken als met die van hun eigen organisatie. De uren die beschikbaar zijn vanuit de Bijspringen & Versterken-aanpak en de fysieke aanwezigheid leggen de basis voor deze samenwerking: juist in deze tijd kunnen verbindingen gemaakt worden.

"Ik heb er een hele groep nieuwe collega's bij!"

- Professional B&V

De gezamenlijke trainingen rondom community building (ABCD-methodiek), de AKAD-training en het kernteamoverleg hebben gezorgd voor een multidisciplinair team. De teamleden hebben de gezamenlijke overtuiging ontwikkeld dat de verbinding collectief-individueel van waarde is voor de cliënten van hun organisaties.

Daarnaast maken ze (nog steeds in toenemende mate) gebruik van elkaars expertise bij potentiële problematiek, wanneer een collectieve oplossing niet voldoende is. Een voorbeeld is een inwoner waarbij de betrokken Bijspringen & Versterken-professional het vermoeden had van GGZ-problematiek. De Bijspringen & Versterken-collega van GGZinGeest ging vervolgens mee naar een volgend gesprek, om een inschatting te kunnen maken. Het komt hierdoor voor dat mensen eerder (of überhaupt) bij gepaste hulpverlening uitkomen.

"Als er GGZ-problematiek is, dan neem je [collega GGZinGeest] mee, of [collega Ons Tweede Thuis] als het LVB is." - Professional B&V

Naast de vaste overlegmomenten communiceren de kernteamleden hoofdzakelijk via een Whatsapp-groep. De korte lijntjes zorgen voor een constructieve en efficiënte lokale samenwerking tussen partijen in zorg en welzijn, waar organisatiebelangen vervagen en het belang en de behoeften van de inwoner voorop staan. Hierdoor zijn wachttijden, communicatieproblemen en onbekendheid met elkaars aanbod en mogelijkheden deels weggenomen. Inmiddels zijn ook enkele actieve inwoners aangesloten in deze kerngroep, waardoor de link met de inwoners verkleind is.

Door de integrale aanpak, de verbindingen met de lokale gemeenschap en de focus op gemeenschapsontwikkeling lijkt het kernteam van Bijspringen & Versterken zich te hebben ontwikkeld als een wijkteam volgens de oorspronkelijke gedachte: een multidisciplinair, integraal team, dat vanuit de wijk werkt aan preventie waar mogelijk en ondersteuning organiseert waar nodig.

Tijdens de gesprekken zijn een aantal **aandachtspunten/kwetsbaarheden** genoemd door professionals, samenwerkingspartners en inwoners:

1. Waardevolle, maar kwetsbare verbindingen tussen professionals

De 'korte lijntjes' worden vaak genoemd als één van de krachten van Bijspringen & Versterken. Deze zijn wel kwetsbaar, geven verschillende professionals aan. Dat merkten zij in de periode dat het project tijdelijk stillag: zonder de vaste contactmomenten verdwenen de opgebouwde korte lijnen. De multidisciplinaire samenwerking die binnen Bijspringen & Versterken bestaat, is nog altijd afhankelijk van vaste contactmomenten en de fysieke ontmoeting. Zonder het bestaan van het kernteam kunnen deze verbindingen snel afbrokkelen. Continuïteit van professionals is ook van groot belang bij de aanpak: een opgebouwde relatie met de buurt en collega's kun je niet zomaar overdragen.

2. Nog meer oog voor draagkracht

Gedurende de looptijd van Bijspringen & Versterken is een aantal inwoners aangehaakt bij het kernteam. Zij speelden een actieve rol in het opbouwen van verbindingen in de wijk. Het enthousiasme en de motivatie van deze inwoners werkte aanstekelijk op de Bijspringen & Versterken-professionals; deze inwoners zijn het levende bewijs dat de aanpak werkt. Vanuit dit enthousiasme werden – met name in de beginfase – inwoners soms voor veel bijeenkomsten en activiteiten gevraagd. Dit was soms zwaar en het is voor inwoners met psychische kwetsbaarheid niet altijd eenvoudig ‘nee’ te zeggen. Eén van de professionals benadrukt dat bij één van de eerste deelnemers er soms wat teveel gevraagd is: “Er is ontzettend veel gekletst over hoe en wat we moesten organiseren voor meneer. Het was overkill”.

3. Samenwerking sociaal netwerk

Het lukt niet altijd het bestaande (persoonlijke) netwerk van inwoners te betrekken bij hun ondersteuning. Soms is het netwerk heel beperkt of laat de inwoner het contact niet toe. Bij twee in dit onderzoek betrokken inwoners gaf een professional aan dat achteraf meer contact met het bestaande sociaal netwerk gezocht had kunnen worden.

4. Samenwerking buiten Bijspringen & Versterken

De samenwerking met collega's van de moederorganisaties loopt niet altijd gesmeerd. Vanuit de moederorganisaties is er niet altijd kennis en begrip van de Bijspringen & Versterken-aanpak. De barrières die weggenomen zijn door de multidisciplinaire samenwerking van Bijspringen & Versterken bestaan vaak nog wel binnen en tussen organisaties - en vallen nu extra op. Overigens geven diverse Bijspringen & Versterken-professionals ook aan zich erg gesteund te voelen vanuit de moederorganisatie, bijvoorbeeld door hun leidinggevende.

5. Meer werken vanuit de buurtkamer dan in de buurtkamer

Buurtkamer De Arc is een sterke uitvalsbasis van Bijspringen & Versterken in de Jeanne d'Arclaan. De betrokken Bijspringen & Versterken-professionals geven wel aan dat de noodzaak om aanwezig te zijn op bepaalde uren er ook voor zorgt dat ze minder outreachend kunnen werken dan zij soms zouden willen. De inwoners die niet naar De Arc komen, zouden ze zo meer proactief kunnen vinden en benaderen. Een inwoner beaamt dat niet iedereen – zoals zichzelf – uit eigen beweging de buurtkamer zal binnenlopen.

“Het is heel mooi dat we de kamer hebben, maar ik zou ook wel bij de koffietafel willen staan. Maar we zitten daar vast.” - Professional B&V

6. Terugkoppeling AKAD-overleg

Na een AKAD-overleg rondom een inwoner is achteraf geen terugkoppeling gegeven aan deelnemende partijen. Hoewel deze partijen enthousiast waren over de aanpak en nieuwe contacten hebben opgedaan, hadden zij het prettig gevonden hiervan terugkoppeling te krijgen.

7. Verbreding naar andere wijken

Bijspringen & Versterken-professionals verleggen soms hun grenzen, wat betreft geografische afbakening. Ze ondersteunen vanuit Bijspringen & Versterken soms ook inwoners die niet in Bankras/Kostverloren wonen. Juist daarmee wordt duidelijk wat er is opgebouwd in deze wijk, en dus niet aanwezig is in de andere wijken. Voor deze professionals laat Bijspringen & Versterken zien dat als je een netwerk in de wijk hebt, er meer mogelijk is, vooral in het creëren van verbindingen tussen inwoners.

“Ik weet door Bankras hoe het óók kan” - Professional B&V

5.3 C: Betekenis voor de organisaties

Bijspringen & Versterken-professionals zien een aantal verbeteringen in hun dagelijks werk: meer uitdaging, groei in professionaliteit, meer kennis, inzicht en overzicht, ruimdenkender en geduldiger worden. Voor hen is het werk rijker en leuker geworden. Ze waarderen ook dat ze mogen werken met nieuwe, andere collega's, waar ze korte lijnen mee hebben. Dit is van waarde: elke organisatie is gebaat bij werknemers met een hoge mate van arbeidstevredenheid.

Eén van de professionals was duidelijk. Voor deze person was de Bijspringen & Versterken-werkwijze niets. Een andere professional gaf aan dat het 'koud' benaderen niet in haar aard lag, terwijl anderen de liftgesprekken juist prettig vonden.

"[Ik heb] geleerd dat nuttige mensen soms ook de lastige, negatieve mensen zijn. Ze hebben veel kennis van zaken. Maar je moet ze in hun kracht zetten."
- Professional B&V

"Ik heb geleerd; er is veel meer welwillendheid. Ik stap nu eerder naar inwoners."
- Professional B&V

"Ik zie de cliënt nu meer als inwoner. Het is mooi om ze nu ook in een andere omgeving te zien." - Professional B&V

"Ik begin ben ik wel zwemmend geweest. Achteraf gezien is dat wel nodig geweest. Ik was bijna gestopt." - Professional B&V

Een coördinator was wel prettig geweest, dan was er meer duidelijk geweest."
- Professional B&V

"Ik moest uit mijn comfortzone komen. En ik heb ontdekt dat het ook niets voor mij is." - Professional B&V

Er worden een aantal concrete ontwikkelingen benoemd die van betekenis zijn voor de organisaties:

1. Ervaring met een nieuwe werkwijze

Eén van de Bijspringen & Versterken-professionals was duidelijk: "dit wordt de toekomst". In netwerkverband, in een duidelijk afgebakend werkgebied, met een brede, open opdracht, naast de inwoner, vanuit werkplekken in de wijk. De Bijspringen & Versterken-partners hebben hier nu ervaring mee opgedaan. Dit kan waardevol zijn voor de rest van de organisatie. Collega's en stagiaires werden al meegenomen. Enkele bestuurders zijn enthousiast. De werkwijze heeft er ook toe geleid dat er ander contact is ontstaan met de collega's van de moederorganisatie: ook daar zijn ze nieuwsgierig naar de ontwikkelingen.

"Bij mij zorgde het wel tot een intern conflict. Mijn collega's hebben een grote werkdruk en ik heb een vrije agenda, geen focus, geen agenda."
- Professional B&V

"Met mijn collega's heb ik nu een vast agendapunt op het werkoverleg: wat heb je gedaan in de wijk?" - Professional B&V

2. Beter zicht op en contact met leefwereld, en effectievere uitvoering

De werkwijze heeft de professionals op een nieuwe manier leren kijken. Ze hebben een beter beeld van 'de mens achter de cliënt'. Ook zijn inwoners meer signalen gaan doorgeven, door de nauwe relatie met de Bijspringen & Versterken-professionals.

Bijvoorbeeld bij een zorgelijke situatie bij een wijkinwoner of wat er in het algemeen speelt op straat. Dit kan waardevolle proces- of beleidsinformatie zijn (bijvoorbeeld voor de gemeente en woningcorporatie), waarmee de uitvoering van projecten soepeler kan verlopen of de inzet beter gestuurd kan worden. Zo durfde en kon een inwoner nu in de pen te klimmen, om vroegtijdig te reageren op de beoogde aanpak van de asbestsanering door de woningcorporatie. Signalen komen nu ook eerder op de juiste plek terecht.

“Er zijn nu aanspreekpunten in de wijk, die ook de informele sociale kaart kennen. Als iemand zijn behoefte neerlegt, kan er vaak snel een koppeling gemaakt worden. Ook bij een probleemsituatie wordt nu eerder een wijkbeheerder aangesproken dan de politie, die er niet altijd iets mee kan doen.” - Inwoner

3. Mogelijk: besparing

Zoals in hoofdstuk 4 is beschreven, zijn er in potentie besparingen mogelijk op ondersteuning en zorg. Op korte termijn zijn deze nog niet zichtbaar. Op termijn, wanneer meer inwoners langer zijn ondersteund, kunnen besparingen in omvang toenemen. De winst hiervan zal vooral bij de financiers te vinden zijn: gemeente, zorgverzekeraars en vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg). Voor de Bijspringen & Versterken-partners betekent het mogelijk minder ‘omzet’.

Hier tegenover staat dat problemen bij inwoner door de Bijspringen & Versterken-aanpak ook eerder gesignaleerd worden en ondersteuning/zorg eerder gevonden wordt. Dit kan tot het tegenovergestelde effect leiden: hogere kosten ondersteuning en zorg (in ieder geval op kortere termijn). Maar, dit kan vervolgens ook weer verergering van problematiek voorkomen, en daarmee toekomstige, hogere kosten. Binnen dit onderzoekskader kan over deze dynamiek van minder/meer maatschappelijke kosten niets met zekerheid worden gezegd. Dat vereist grootschaliger en langduriger onderzoek.

4. Hogere kwaliteit van dienstverlening

In de casuïstiek komt wel duidelijk naar voren dat cliënten beter ondersteund worden. Hun kwaliteit van leven neemt toe. Ondersteunings-/zorgtrajecten verlopen beter en zijn mogelijk effectiever. Dat is zowel voor de cliënt, als de professionals waardevol.

6 Onderzoeksaanpak

Dit onderzoek vond plaats in de periode september 2018 tot maart 2019 en kent vier elementen:

1. Individueel niveau (kwetsbare inwoner) -> zie §6.1

Instrument: Effectencalculator (narratief groepsinterview/dialogoog)

Betrokken: kwetsbare inwoners, hun netwerk, professionals Bijspringen & Versterken, externe professionals

Focus: effecten op individuele, kwetsbare inwoners en effecten op samenwerking tussen hulpverleners



2. Buurniveau -> zie §6.2

Instrument: Effectenplein (narratief groepsinterview/dialogoog)

Betrokken: actieve inwoners, professionals Bijspringen & Versterken, netwerkpartners

Focus: effecten van de aanpak op verbindingen in de wijk



3. Reflectie oud en nieuw -> zie §6.3

Instrument: open groepsinterview

Betrokken: professionals *community building* Participe

Focus: wat was er al voordat Bijspringen & Versterken startte?



4. Overkoepelend niveau -> zie §6.4

Instrument: semi-gestructureerd / participatief groepsinterview

Betrokken: professionals Bijspringen & Versterken

Focus: wat is de betekenis van Bijspringen & Versterken en inzicht blinde vlekken

6.1 Casusanalyse: Effectencalculator

In deze evaluatie is een casusanalyse uitgevoerd onder inwoners die direct te maken hadden met professionals van Bijspringen & Versterken. Hoewel de aanpak zich richt op de gehele wijk, was het de verwachting dat de effecten zich in de eerste instantie zouden manifesteren bij inwoners met een hoge mate van kwetsbaarheid en die ondersteuning krijgen van één van de deelnemende organisaties. De verschuiving van individuele ondersteuning naar een meer wijkgerichte werkwijze zou immers het eerste bij hen zichtbaar worden. Bovendien kon op deze manier inzicht vergaard worden in hoe Bijspringen & Versterken zijn doorwerking vindt in de werkpraktijk van professionals.

Voor het casusonderzoek is het instrument Effectencalculator ingezet. De basis van dit instrument is een constructieve dialoog met direct betrokkenen: de inwoner zelf, professionals van Bijspringen & Versterken, collega-professionals uit de keten en andere betrokkenen, zoals burens, vrienden of collega's van de inwoner. Samen brengen zij het verhaal in beeld, vanuit verschillende perspectieven. Dit deden wij in een gezamenlijk gesprek van maximaal drie uur, rondom een tijdlijn. Het resultaat is een overzicht van de ervaringen en acties rondom één individuele inwoner.

Deel 1: reconstructie

In het eerste gedeelte van het gesprek is steeds een reconstructie opgesteld van de periode dat een inwoner contact had met Bijspringen & Versterken.

Deel 2: referentie

In het tweede gedeelte van het gesprek bouwen de aanwezigen een referentiescenario op. Dit houdt in: een scenario zonder de aanpak van Bijspringen & Versterken. Met ervaringen met reguliere aanpakken en kennis over de inwoner maken zij inschattingen hoe het verlopen was als het project niet was opgezet.

Deel 3: reflectievragen

Nadat de aanwezigen het proces volledig hebben gereconstrueerd en een inschatting hebben gemaakt van de ontwikkeling volgens een reguliere aanpak, kregen zij steeds een zestal vragen voorgelegd. Met inzicht in elkaars perspectieven en het proces (letterlijk) op tafel gaven zij steeds een oordeel op basis van de volgende vijf thema's:

- Waardering: geef een cijfer (1 t/m 10): Hoe waardeert u de ondersteuning vanuit Bijspringen & Versterken?
- Regie: wie maakte beslissingen over de ondersteuning?
- Sociale contacten: wat heeft Bijspringen & Versterken betekend voor de contacten in de buurt van de inwoner?
- De wijk: hoe is uw wijk veranderd in de periode dat de inwoner ondersteuning kreeg?
- Samenwerking: hoe werkten partijen samen / hoe verliep de samenwerking tussen betrokken partijen?
- Verbeterpunten: als u iets kon verbeteren aan Bijspringen & Versterken, wat zou dat dan zijn? Wat hebt u daarvoor nodig?

Casussen

In totaal zijn de verhalen van negen inwoners in beeld gebracht. Bij de casusselectie is gelet op een gevarieerde groep casussen, waarbij als spreidingscriteria golden: de betrokken organisaties, woonlocatie van de inwoner, aard van de problematiek. Daarnaast is gericht gestuurd op het selecteren van zowel succesvolle als minder succesvolle casussen.

Aanvankelijk was het de bedoeling om twaalf verhalen in beeld te brengen. Het bleek voor de professionals niet mogelijk om voldoende casussen in te brengen voor het onderzoek. De redenen daarvoor zijn:

- Er is nog een beperkt aantal inwoners vanuit Bijspringen & Versterken ondersteund. Voor de validiteit van het onderzoek is eraan vastgehouden dat 'zuivere' casussen werden geselecteerd: inwoners die direct en vanuit de gedachte van Bijspringen & Versterken zijn ondersteund. Dit maakte de groep waaruit gekozen kon worden beperkt.
- Een aantal casussen bleek niet geschikt, omdat de inwoner pas korte tijd in beeld was bij Bijspringen & Versterken. Een interview zou nog te weinig inzicht teven in de impact op langere termijn.
- Te allen tijde is in dit onderzoek oog gehouden voor de belastbaarheid van de inwoners. Bij een aantal inwoners was de situatie verslechterd, waardoor deelname aan het onderzoek negatieve invloed zou kunnen hebben op hun welbevinden.
- Een aantal inwoners gaf geen toestemming voor het onderzoek.

Om toch voldoende informatie in te winnen over de aanpak, is een avondbijeenkomst georganiseerd met uitvoerend professionals van Bijspringen & Versterken in de laatste fase van het onderzoek. Openstaande vragen van de onderzoekers zijn in deze sessie uitgebreid besproken (zie §6.4 Reflectiesessie overkoepelend).

Kanttekeningen bij het casusonderzoek

- *Twee casussen niet besproken met het instrument Effectencalculator.*
In één geval liet de situatie van de inwoner niet toe dat zij deelnam aan een evaluatiegesprek. Zij wachtte op dat moment op een plaats in een crisisopvanglocatie. Om het verhaal toch een plaats te kunnen geven, is een individueel interview gehouden met een professional van Bijspringen & Versterken die haar een periode heeft ondersteund. In een andere besproken casus bleek er geen professioneel netwerk om de inwoner te bestaan, waardoor alleen mevrouw zelf en een contactpersoon

van Bijspringen & Versterken aanwezig zouden zijn. Omdat de inwoner de afspraak vergeten was, is gekozen voor een individueel interview met de professional en een aanvullend, telefonisch interview met de inwoner.

- *Sessie niet altijd onder gewenste omstandigheden*

Voor een eerlijke en volwaardige evaluatie is een groep van 5 tot 8 betrokkenen aan tafel nodig. Zo kan ook een inschatting gemaakt worden van de alternatieve situatie, zónder de aanpak van Bijspringen & Versterken. In meerdere gevallen was de groep te klein in omvang, of was er niet voldoende tijd beschikbaar. Er is gekozen om de nadruk te leggen op het in kaart brengen van de verhalen, om grip te krijgen op de meerwaarde. De financiële analyse heeft hierdoor minder aandacht gekregen.

6.2 Analyse buurteffecten: Effectenplein

Waar de gesprekken rondom de Effectencalculator zich richtten op de meerwaarde van de aanpak op individueel niveau, is er in twee dialoogsessies rond het instrument Effectenplein gezocht naar de meerwaarde voor de buurt. Daarbij ging het vooral om:

- op de verbindingen tussen personen;
- op de kwaliteit van leven van personen zonder specifieke problematiek;
- op de buurt als geheel, bijv. gebruik van openbare ruimte, cohesie, veiligheidsgevoel.

Er vonden twee sessies plaats, gericht op de twee belangrijkste aandachtslocaties van Bijspringen & Versterken: de Jeanne d'Arclaan en het Oostelijk Halfrond in de Amstelveense wijk Bankras/Kostverloren. In een dialoog rondom een tijdlijn is inzichtelijk gemaakt hoe de aanpak van Bijspringen & Versterken eruit zag: wat is er door wie wanneer gedaan? Hoe veranderde de wijkcultuur? Wat is de relatie tussen acties van inwoners en beroepskrachten en de ervaren veranderingen? Wat was de rol van betaalde krachten, zoals de sociaal beheerder? Zijn er concrete zaken gesignaleerd en/of voorkomen?

Er is gesproken over wat de effecten zijn geweest en waardoor die veroorzaakt zijn. Het resultaat is een gezamenlijk opgesteld verhaal van acties, ervaringen en effecten. In hoofdstuk 4 Betekenis voor de buurt is de uitwerking hiervan te vinden.

Aanwezig

Jeanne	Aanwezig
d'Arclaan	Twee inwoners
	Professional Bijspringen & Versterken Eigen Haard
	Professional Bijspringen & Versterken RIBW K/AM
	Wijkagent

Oostelijk	Aanwezig
Halfrond	Twee inwoners
	Professional Bijspringen & Versterken Ons Tweede Thuis
	Professional Bijspringen & Versterken Participe

6.3 Reflectiesessie oud & nieuw

Op het moment dat oorspronkelijk een sessie met het Effectenplein rondom de Jeanne d'Arclaan zou plaatsvinden, bleken op de dag zelf dat er geen inwoners aanwezig zouden zijn en niet alle betrokken professionals aanwezig waren. Om van dit moment gebruik te maken is een sessie ingericht om een blinde vlek te belichten, namelijk de basis voor community building die al gelegd was voordat Bijspringen & Versterken startte; de voedingsbodemp die al gelegd was voor het project startte. Dit was van belang voor de conclusies, om te kunnen bepalen wat de meerwaarde is van het project Bijspringen & Versterken.

6.4 Reflectiesessie overkoepelend

Het bleek tijdens het proces niet eenvoudig om voldoende casuïstiek te vinden voor het onderzoek (zie §6.1, kanttekeningen). Daarom is een extra groepsinterview georganiseerd om nog ontbrekende inzichten en informatie boven water te halen. Onder het genot van een maaltijd verzorgd door een betrokken inwoner zijn de centrale vragen van het onderzoek en overgebleven blinde vlekken belicht. Het gesprek is zo ingericht dat de aanwezigen steeds eerst individueel hun antwoorden noteerden en er vervolgens over in gesprek gingen. Op deze manier werd gefaciliteerd dat er niet alleen één oordeel gevormd werd, maar men in elkaars perspectief inzicht kreeg.

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

Omslag
Foto's
Illustraties
Uitgave

Bijspringen & Versterken
Maarten Kwakernaak MSc
Drs. Jochem Deuten
Ontwerppartners, Breda
Jochum Deuten
Maarten Kwakernaak, Jochum Deuten
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-957-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2019.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Met Bijspringen & Versterken is een nieuwe weg ingeslagen voor community building en ondersteuning van kwetsbare inwoners in de Amstelveense wijk Bankras/Kostverloren. Zes organisaties werken intensief samen aan sterkere verbindingen in de wijk, met specifieke aandacht voor inclusie van mensen met psychische problematiek, lichte verstandelijke beperkingen (LVB) en verward gedrag.

Na anderhalf jaar zijn de eerste resultaten veelbelovend. Inwoners ervaren de meerwaarde van deze aanpak. Zo ontstaan er steeds meer verbindingen in de wijk en bouwen kwetsbare inwoners waardevolle contacten op, doen vrijwilligerswerk of vinden een plaats op de arbeidsmarkt. Het team van Bijspringen & Versterken heeft zich ontwikkeld tot een multidisciplinair en integraal team. Zo kunnen zij complexe problematiek gezamenlijk beter signaleren en oppakken.

In dit rapport zijn de bevindingen te vinden van een evaluatieonderzoek naar anderhalf jaar 'Bijspringen & Versterken' in Amstelveen. De conclusies leiden tot een aantal aanbevelingen aan de deelnemende organisaties, die ook als inspiratie kunnen dienen voor andere gemeenten die investeren in community building en inclusie van kwetsbare inwoners.