

# sociaal makelen voor krachtige wijken

rapportage tussentijdse evaluatie sociaal makelaarschap  
augustus 2013 – december 2014



**Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht**

Pim van Heijst (HU)  
Thomas Kampen (UvH)  
Anja Machielse (UvH)  
Dirk Postma (HU)  
Madelinde Winnubst (UU)



# inhoud

1. Inleiding	4
2. Evaluatie van sociaal makelaarschap door wijkgesprekken	7
2.1 Gesprekken met bewoners	9
2.2 Gesprekken over de uitkomsten van de bewonersgesprekken in focusgroepen	10
2.3 Gesprekken over de voorlopige conclusies aan wijktafels	11
2.4 Gesprekken met andere professionals in de wijken	11
3. De uitkomsten van de bewonersgesprekken en stakeholdersinterviews	13
3.1 Hoe beoordelen inwoners de kracht van de sociale netwerken in hun wijk?	13
3.2 In hoeverre nemen bewoners zelf initiatief tot buurtactiviteiten en hoe beoordelen ze de initiatieven van buurtgenoten?	16
3.3 Hoe beoordelen bewoners buurthuizen, speeltuinen en andere wijkvoorzieningen?	17
3.4 Hoe ervaren bewoners de inzet van sociaal makelaarschap in hun wijk?	19
3.5 Hoe beoordelen inwoners de uitgangspunten van de 'participatiesamenleving'?	21
3.6 Hoe beoordelen andere wijkprofessionals het zelforganiserend vermogen van bewoners en de inzet van sociaal makelaarschap?	22
4. Impressies van de wijktafelgesprekken	25
4.1 Noordwest: <i>Sociaal makelaars moeten horizontaal en verticaal verbinden</i>	26
4.2 West: <i>Sociaal makelaars als mixers of ontbrekende schakels?</i>	28
4.3 Zuidwest: <i>Sociaal makelaars voor goedgebekte burgers of zij die het zelf niet redden?</i>	30
4.4 Overvecht: <i>Als je het zelf kan organiseren heb je geen sociaal makelaar nodig</i>	32
4.5 Zuid: <i>Bewoners houden het liever licht en makkelijk</i>	34
4.6 Oost: <i>Sociaal makelorganisaties zoeken partners!</i>	36
4.7 Leidsche Rijn: <i>Een back up die vragen kan beantwoorden als we er zelf niet uitkomen</i>	38
4.8 Noordoost: <i>Vitale buurten kunnen draagkracht van aangrenzende buurten versterken</i>	40
4.9 Vleuten-de Meern: <i>Vrijwilligers kunnen het niet alleen!</i>	42
4.10 Binnenstad: <i>Sociaal makelaars moet niet als een kloek op hun kuikens blijven zitten</i>	44
5. Conclusies	46
6. Aanbevelingen	52
7. Discussie	54
8. Bronnen	56
9. Bijlagen	58

# 1. inleiding

In het coalitieakkoord is overeengekomen dat de gemeente Utrecht door middel van wijkgesprekken met alle belanghebbenden zal evalueren hoe de inzet van sociaal makelaarschap heeft bijgedragen aan de doelstellingen van Vernieuwend Welzijn. In deze rapportage beschrijven we de achtergrond, opzet, uitvoering en uitkomsten van het ontwikkelingsgerichte evaluatieonderzoek naar de ervaringen van wijkbewoners met sociaal makelaarschap. Met deze evaluatie willen we inzicht bieden in de bijdrage van sociaal makelaarschap aan het versterken van de lokale civil society, toegespitst op het vergroten van het zelforganiserend vermogen van (groepen) bewoners.

De opdracht voor deze evaluatie is gegeven door de gemeente Utrecht (Maatschappelijke Ontwikkeling/Sport en Samenleving). Het onderzoek is opgezet en uitgevoerd door onderzoekers die participeren in het Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht (OSDU). In dit netwerk werken de gemeente Utrecht, de vijf sociaal makelorganisaties en kennisorganisaties in Utrecht sinds drie jaar samen aan een gemeenschappelijke onderzoeks- en ontwikkelagenda voor het lokale sociale domein. Onderzoekers van de Universiteit voor Humanistiek (UvH), het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van Hogeschool Utrecht en het Departement Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO) van de Universiteit Utrecht hebben in nauwe samenwerking met de gemeente en sociaal makelorganisaties de opzet voor deze evaluatie ontworpen en uitgevoerd.

In deze rapportage richten we ons met name op sociaal makelaarschap als *stadsbreed* wijkgericht ondersteuningsarrangement. In de bespreking van de resultaten gaan we nauwelijks in op wijk- of buurtspecifieke vraagstukken omdat ons kwalitatieve onderzoeksdesign en de omvang van onze steekproef het niet toestaan om wijkspecifieke conclusies te onderbouwen. Naast deze rapportage zullen we onze wijkspecifieke bevindingen daarom in vijf afzonderlijke deelrapportages aan de sociaal makelorganisaties voorleggen.

## Sociaal makelaarschap

In de kadernota *Routekaart naar Vernieuwend Welzijn* (2010) is de visie van gemeente Utrecht op vernieuwend welzijn als volgt samengevat:

*Het nieuwe welzijn gaat uit van de kracht en eigenwaarde van het individu. Daarom stimuleren we mensen om - geheel in lijn met de WMO - zélf problemen op te lossen, talenten te ontwikkelen en activiteiten te organiseren. De welzijnsorganisaties leveren niet langer ongevraagd aanbod van activiteiten, maar ondersteunen bewonersinitiatieven en brengen – als 'sociaal makelaar' – bewoners en organisaties bij elkaar.*

(Gemeente Utrecht, 2010, p. 4)

Met de inzet van sociaal makelaarschap streeft de gemeente Utrecht naar leefbare en levendige wijken, waar bewoners zelfredzaam zijn, overlast en sociaal isolement beperkt zijn en kinderen goed kunnen opgroeien. Daarvoor is een sterke civil society nodig waarin bewoners betrokken zijn bij elkaar en bij de buurt. De sociaal makelaar ondersteunt bewoners hierbij.

Sociaal makelaars faciliteren initiatieven van bewoners, ondersteunen hen hierbij en verbeteren de kwaliteit van de wijknetwerken. Hiernaast zorgen zij - in de functie van gastheer/gastvrouw - voor sociaal beheer van de buurthuizen en de speeltuinen. Zij gaan in hun werk uit van de eigen kracht van mensen en zoeken aansluiting bij wat bewoners zelf willen en kunnen. Het gaat erom mensen te stimuleren om zélf problemen op te lossen, talenten te ontwikkelen en activiteiten te organiseren. Vijf organisaties voeren momenteel het sociaal makelaarschap uit in de volgende zes werkgebieden:

1. Zuid en Oost: Vooruit
2. Zuidwest en Binnenstad: Doenja dienstverlening
3. Noordwest en West: Me'kaar
4. Overvecht en Noordoost: Wijk&Co
5. Leidsche Rijn: Doenja dienstverlening
6. Vleuten-De Meern: Welzaam

In de *Uitvraag Sociaal Makelaarschap* (2012) is de opdracht aan sociaal makelorganisaties als volgt geformuleerd:

*Sociaal makelaarschap is één van de kerntaken van Vernieuwend Welzijn. Sociaal makelaarschap omvat:*

- *sociaal makelaars (voor volwassenen);*
- *kinder sociaal makelaars;*
- *sociaal beheerders van accommodaties.*

*Deze drie onderdelen zijn met elkaar verbonden en hebben gezamenlijk tot doel de civil society te versterken. Kenmerken van een sterke civil society zijn:*

- *Utrechters voelen zich betrokken bij en verantwoordelijk voor de kwaliteit van de samenleving;*
- *Utrechters voelen zich voldoende toegerust om zelfstandig of met behulp van hun netwerk deel te nemen aan de samenleving;*
- *Utrechters stijgen op de participatieladder;*
- *Utrechters zijn actief als vrijwilliger;*
- *Utrechtse kinderen krijgen de kans hun talenten te ontwikkelen en worden hierin gestimuleerd en begeleid door ouders en vrijwilligers.*

*In onze visie nemen bewoners het initiatief tot het versterken van de civil society. De gemeente ondersteunt dit initiatief door de inzet van sociaal makelaars en accommodaties. Het zelforganiserend vermogen van bewoners, hét kenmerk van een sterke civil society, is de basis voor leefbare buurten, voor een vreedzaam opgroei- en opvoedklimaat en voor het sociaal beheer van welzijnsaccommodaties.*

(Gemeente Utrecht, 2012, p. 14)

## Doelstelling evaluatie

De evaluatie is in de eerste plaats bedoeld om de inzet van sociaal makelaarschap vanaf augustus 2013 samen met bewoners te evalueren. Daarmee willen we een beeld krijgen van de bijdrage van sociaal makelaarschap aan het versterken van de civil society op wijkniveau – begrepen als het vergroten van het zelforganiserend vermogen van (groepen) inwoners. Mochten de bevindingen van het onderzoek daartoe aanleiding geven, dan kan de opdracht aan de sociaal makelorganisaties eventueel worden bijgesteld of kunnen er (nieuwe) aandachtspunten worden benoemd.

Daarnaast dienen de bevindingen sociaal makelorganisaties een scherper inzicht te geven in de wijze waarop bewoners zich door hen ondersteund voelen bij het initiëren, organiseren en uitoefenen van buurtgerichte activiteiten en de wijze waarop zij deze ondersteuning (nog) beter kunnen afstemmen op de ondersteuningsvragen van bewoners. Met deze ontwikkelingsgerichte evaluatie beogen we een impuls te geven aan het lerend vermogen van de gemeente, de sociaal makelorganisaties, hun partners in de wijk, de bewoners(groepen) en de participerende kennisorganisaties. Voor de gemeentelijke organisatie is deze aanpak nieuw en daarmee levert de evaluatie ook een bijdrage aan de organisatieontwikkeling van de gemeente Utrecht.

In de laatste plaats is het voor alle participerende partijen in deze evaluatie van belang om nieuwe vormen van evaluatie te onderzoeken die recht doen aan de complexe en dynamische aard van vraagstukken in het lokale sociale domein (zie ook de startnotitie en onderzoeksagenda van het Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht).

## Leeswijzer

Nadat in deze inleiding de achtergronden en doelstellingen van de evaluatie van sociaal makelaarschap zijn toegelicht worden in hoofdstuk 2 van deze rapportage de uitgangspunten, opzet en uitvoering van het participatieve evaluatieonderzoek beschreven. In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de wijkgesprekken gepresenteerd. Op basis van deze bevindingen presenteren we in hoofdstuk 4 onze conclusies en reflecteren we op de onderzoeks aanpak. In hoofdstuk 6 geven we enkele aanbevelingen aan de gemeente en sociaal makelorganisaties.

## 2. evaluatie van sociaal makelaarschap door wijkgesprekken

Als we kijken naar bestaande typologieën van evaluatief onderzoek dan kan de evaluatie van sociaal makelaarschap door middel van wijkgesprekken wellicht het meest treffend getypeerd worden als een 'interactieve evaluatie' (Tavecchio, 2008) of 'collaborative evaluation' (Sullivan, 2012). Kenmerkend voor deze participatieve vorm van evalueren is de gerichtheid op het verbeteren van sociale interventies door de belangrijkste stakeholders in de opeenvolgende fasen van de evaluatie actief te betrekken. Wijkbewoners, sociaal makelaars en hun partners worden niet alleen als 'databronnen' aangesproken, maar vervullen een actieve rol in de ontwikkeling van de onderzoeksinstrumenten, de dataverzameling, de data-analyse en rapportage.

Met de keuze voor deze participatieve evaluatiebenadering verwachten we dat onze evaluatie niet alleen bijdraagt aan scherpere sturingsinformatie voor de gemeente, maar ook impulsen geeft aan het lerend vermogen van de burgers, sociale professionals, beleidsadviseurs, docent-onderzoekers, hun organisaties en de lerende netwerken waarin zij elkaar treffen. Deze lerende doelstellingen vinden we van groot belang omdat de onderlinge verhoudingen tussen burgers, organisaties en overheden in het lokale sociale domein momenteel ingrijpend aan het veranderen zijn. In tijden van crisis en transitie lijkt er onder burgers, professionals, beleidsmakers en politici sprake van zogenaamde 'rolverwarring': alle betrokkenen tasten af wat de nieuwe verdeling van verantwoordelijkheden betekent voor hun eigen rol en onderlinge verhoudingen. Als we met elkaar erkennen dat we 'zoekend' zijn, kunnen we ruimte creëren voor ontwikkeling en leren in cocreatie, zo veronderstellen we.

In overleg met beleidsadviseurs van de gemeente Utrecht en medewerkers van de vijf sociaal makelorganisaties in het Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht zijn de onderzoeksvragen geformuleerd. Daarbij hebben we er voor gekozen ook de rol van andere stakeholders in de wijken en de gemeente als beleidsmaker en opdrachtgever nadrukkelijk in de evaluatie te betrekken. Om die reden spreken we niet over een evaluatie van sociaal makelaars of sociaal makelorganisaties, maar over een evaluatie van *sociaal makelaarschap* als een maatschappelijke functie waar meerdere partijen gezamenlijk vorm aan geven.

Tegen deze achtergrond is de hoofdvraag van het voorliggende evaluatieonderzoek met beleidsadviseurs van de gemeente Utrecht en medewerkers van de sociaal makelorganisaties in het Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht als volgt onder woorden gebracht:

*Op welke wijze levert sociaal makelaarschap in de gemeente Utrecht volgens buurtbewoners een bijdrage aan het zelforganiserend vermogen van (groepen) bewoners in hun wijk en hoe kan deze inzet worden geduid in het licht van de opdracht die de gemeente Utrecht aan sociaal makelorganisaties heeft toevertrouwd?*

Om richting te geven aan het onderzoek is deze omvattende hoofdvraag vervolgens vertaald in een vijftal deelvragen:

1. *Hoe beoordelen inwoners de kracht van de sociale netwerken in hun wijk?*
2. *Hoe beoordelen inwoners het zelforganiserend vermogen van zichzelf en de buurtgebonden netwerken waar zij in participeren?*
3. *In hoeverre beantwoordt de inzet van sociaal makelaarschap aan de ondersteuningsvragen van inwoners bij het initiëren, organiseren en uitoefenen van buurtgerichte activiteiten?*
4. *In hoeverre beantwoorden de buurthuizen, speeltuinen en het sociale beheer daarvan aan de ondersteuningsvragen van inwoners bij het initiëren, organiseren en uitoefenen van buurtgerichte activiteiten?*
5. *Hoe beoordelen inwoners de uitgangspunten van de 'participatiesamenleving'?*
6. *Hoe beoordelen andere wijkprofessionals het zelforganiserend vermogen van bewoners en de inzet van sociaal makelaarschap?*

In overleg met de partners van het Onderzoeksnetwork Sociaal Domein Utrecht is afgesproken om de evaluatieve wijkgesprekken in drie fasen te laten verlopen:

- I. Individuele gesprekken met bewoners over hun ervaringen met sociale makelaars door beleidsadviseurs van de gemeente Utrecht ;
- II. Gesprekken over de uitkomsten van de bewonersgesprekken in focusgroepen met beleidsadviseurs van de gemeente Utrecht (die de gesprekken met bewoners voerden), sociaal makelaars, wijkraadsleden en gemeenteraadsleden, geleid door onderzoekers van het OSDU;
- III. Gesprekken over de voorlopige conclusies met bewoners en andere geïnteresseerden aan wijktafels.

Naast de bewonersgesprekken, focusgroepgesprekken en wijktafelgesprekken hebben onderzoekers van het Onderzoeksnetwork Sociaal Domein Utrecht interviews afgenomen met de belangrijkste partners en stakeholders van sociaal makelorganisaties in de wijken.

In fase I hebben we voor individuele gesprekken gekozen omdat er in een-op-een-gesprekken meer tijd en aandacht is voor verdieping en vertrouwelijkheid. Daarnaast bieden deze gesprekken de gelegenheid om bewoners te spreken die in groepsgesprekken niet zo snel aan het woord komen. Bovendien is de tijdsbelasting voor bewoners kleiner en voorkomen we dat bewoners worden 'overvraagd'. In dezelfde periode vonden verschillende wijkgesprekken over gerelateerde onderwerpen plaats. Tot slot bieden individuele bewonersgesprekken een uitgelezen kans aan beleidsadviseurs om op een open wijze met bewoners in gesprek te gaan en daarbij 'van buiten naar binnen te werken' – een uitgangspunt van de gemeentelijke organisatievernieuwing.

Om de uitspraken van bewoners in hun lokale context te kunnen duiden hebben we er in fase II voor gekozen om de uitkomsten van de bewonersgesprekken met een aantal 'vertegenwoordigende' professionals en bewoners uit de wijken te bespreken. Van beleidsadviseurs, sociaal makelaars, wijkraadsleden en raadsleden veronderstellen we dat zij deze uitkomsten in een breder perspectief kunnen plaatsen.

In fase III zijn de voorlopige conclusies vervolgens weer besproken met bewoners en andere professionals aan tien wijktafels tijdens het *Stadsgesprek: sociaal makelen voor krachtige wijken* op woensdagavond 11 maart 2015. Aan deze wijktafelgesprekken is niet alleen deelgenomen door de bewoners en professionals die we eerder spraken. Hiervoor zijn alle bewoners en geïnteresseerden uitgenodigd. Met deze openbare terugkoppeling wilden we onze voorlopige bevindingen met zoveel mogelijk betrokkenen bespreken, zodat we deze bevindingen konden toetsen en de implicaties daarvan gezamenlijk konden verkennen. We hebben daarom ook gevraagd welke aanbevelingen de deelnemers aan de wijktafelgesprekken aan de gemeente en sociaal makelorganisaties willen meegeven.



## 2.1 Gesprekken met bewoners

In de periode van december 2014 tot maart 2015 hebben ongeveer 40 beleidsadviseurs bij elkaar ruim 130 individuele gesprekken met wijkbewoners gevoerd op laagdrempelige ontmoetingsplekken in de zes werkgebieden van sociaal makelorganisaties. Deze gesprekken richtten zich op (1) de buurtbeleving en de sociale netwerken van de bewoners, (2) de wijze waarop zij initiatief nemen dan wel deelnemen aan wijkactiviteiten, (3) de ondersteuning die ze daarbij van sociaal makelaars nodig hadden en daadwerkelijk ontvingen, (4) de buurthuizen, speeltuinen en andere voorzieningen, en (5) de uitgangspunten van de 'participatiesamenleving'.

Beleidsadviseurs hebben niet eerder op deze schaal als ambtenaren persoonlijke gesprekken met bewoners gevoerd. Om deze reden zijn de beoogde interviewers vooraf inhoudelijk gebriefd en getraind door ervaren onderzoekers van het OSDU.

Omdat niet alle bewoners na anderhalf jaar sociaal makelaarschap bekend zijn met de functies van een 'sociaal makelaar' en 'sociaal beheerder' is aan de interviewers een 'smoelenboek' meegegeven van de medewerkers van de betreffende sociaal makelorganisatie, zodat zij de uitspraken van bewoners over professionals in en rondom de buurthuizen (waar zij ook andere sociale professionals aantreffen) bij onduidelijkheden konden checken.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een 'vragenlijst voor bewoners' (zie bijlage V). Deze vragenlijst is opgebouwd volgens het zogenaamde trechtermodel: de achtereenvolgende vragen lopen van algemeen naar specifiek, en onder elke hoofdvraag wordt eerst naar de brede ervaringscontext van bewoners gevraagd, waarna steeds specifiekere wordt doorgevraagd naar ervaringsgegevens die nodig zijn om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Eenvoudig taalgebruik was een belangrijk aandachtspunt bij het formuleren van de vragen.

Tot de onderzoekspopulatie rekenen we alle bewoners van de gemeente Utrecht, in het bijzonder de bewoners die als initiatiefnemer of deelnemer aan een activiteit, vereniging, stichting of andere organisatie contact met sociaal makelaars hebben. Om deze respondenten te bereiken hebben de beleidsadviseurs in de eerste plaats plekken bezocht waar bewoners samenkomen en hen daar ter plekke gesproken. Daarbij denken we aan buurthuizen, speeltuinen, scholen, kerken, winkelcentra en andere ontmoetingsplekken. In de tweede plaats hebben we contactgegevens van 'actieve buurtbewoners' bij de sociaal makelorganisaties opgevraagd. Een deel van deze mensen is direct benaderd door de beleidsadviseurs. Tot slot hebben beleidsadviseurs aan bewoners na afloop van het gesprek gevraagd met wie zij nog meer zouden kunnen spreken om een schep beeld van de wijk, het buurthuis en de inzet van sociaal makelaarschap te krijgen (*snowball sampling*). Uiteindelijk is ongeveer de helft van het aantal gesprekken gevoerd met bewoners die door de sociaal makelaars zijn aangereikt. Voor de andere gesprekken zijn bewoners min of meer spontaan aangesproken op publieke ontmoetingsplekken, vaak in de buurthuizen.

Qua verdeling van het aantal respondenten is gestreefd naar tenminste 10 gesprekken in de wijken waar minder inzet is van sociaal makelaars (Noordoost, Oost, Binnenstad), 15 gesprekken in wijken waar gemiddelde inzet is (West, Zuid, Leidsche Rijn, Vleuten) en tenminste 40 gesprekken in de wijken waar veel inzet is van de sociaal makelaars (Overvecht, Zuidwest, Noordwest). Daarbij hebben we aangetekend dat we gaandeweg zouden bepalen wat haalbaar en wenselijk is. Als er een 'verzadigingspunt' zou optreden, zouden we met minder interviews kunnen volstaan.

Achteraf moeten we constateren dat deze streefaantallen vanwege de onderschatte tijdsinvestering niet zijn gehaald, maar voor een *stadsbrede* evaluatie van sociaal makelaarschap als wijkgericht ondersteuningsarrangement beschikken we naar ons idee over voldoende gegevens om voorzichtige

conclusies te kunnen verantwoorden. In totaal zijn er door beleidsadviseurs ruim 130 gesprekken met bewoners gevoerd, waarbij de verdeling over de wijken er als volgt uitziet:

Wijken met veel inzet van sociaal makelaars:

- Overvecht: 33 bewonersgesprekken
- Zuidwest: 20 bewonersgesprekken
- Noordwest: 21 bewonersgesprekken

Wijken met een gemiddelde inzet van sociaal makelaars:

- Zuid: 20 bewonersgesprekken
- Leidsche Rijn: 7 bewonersgesprekken
- Vleuten-De Meern: 6 bewonersgesprekken
- West: 6 bewonersgesprekken

Wijken met minder inzet van sociaal makelaars

- Oost: 6 bewonersgesprekken
- Noordoost: 5 bewonersgesprekken
- Binnenstad: 3 bewonersgesprekken

De beleidsadviseurs hebben van elk gesprek een schriftelijk verslag gemaakt (zie verslagleggingsformulier in bijlage VI). In de verslagen geven zij de inhoud van de gesprekken (per vraag) weer. Daarnaast zijn letterlijke citaten van de geïnterviewde bewoners opgenomen,

Bij de analyse van de gespreksverslagen bleek dat een zestal gesprekken is gevoerd met bewoners die ook als professional in dezelfde wijk actief waren. Deze gesprekken zijn buiten de analyse gehouden om het onderscheid tussen de bewonersgesprekken (door beleidsadviseurs) en de stakeholdersinterviews (door onderzoekers) te handhaven.

In de periode waarin beleidsadviseurs gesprekken met bewoners voerden zijn de achtergrondkenmerken van de respondenten periodiek bijgehouden, zodat we in de selectie van nieuwe respondenten rekening konden houden met de spreiding op achtergrondkenmerken als leeftijd, geslacht, culturele achtergrond, opleiding, samenstelling van het huishouden en het al dan niet hebben van een betaalde baan – zodanig dat de diversiteit op deze kenmerken in onze steekproef globaal overeenkomt met de diversiteit in de wijkpopulatie. Ook is naar diversiteit in de steekproef gestreefd door de gesprekken op verschillende plaatsen, op verschillende dagen in de week en op verschillende tijdstippen van de dag te voeren. In bijlage I is een overzicht van de achtergrondkenmerken van respondenten opgenomen.

## **2.2 Gesprekken over de uitkomsten van de bewonersgesprekken in focusgroepen**

Na de gesprekken met bewoners hebben de interviewers aan de hand van hun aantekeningen beknopte gespreksverslagen geschreven met behulp van een gestandaardiseerd verslagleggingsformat (zie bijlage VI). Deze verslagen zijn vervolgens door ons als onderzoekers thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve data-analyseprogramma MaxQDA. Dit softwareprogramma maakt het mogelijk om grote hoeveelheden kwalitatieve gegevens op een overzichtelijke wijze te inventariseren en analyseren.

Als onderzoekers hebben we de uitkomsten van deze data-analyse per deelvraag en wijk beschreven. Deze voorlopige bevindingen zijn vervolgens voorgelegd aan drie focusgroepen. In elke focusgroep zijn de uitkomsten van twee verzorgingsgebieden van sociaal makelorganisaties besproken. Aan elke focusgroep

is deelgenomen door drie beleidsadviseurs die gesprekken met bewoners in de betreffende wijk hadden gevoerd, twee á drie sociaal makelaars van de betreffende organisaties, wijkraadsleden en gemeenteraadsleden (bij de tweede focusgroep kon geen gemeenteraadslid aanwezig zijn). In bijlage III is een overzicht opgenomen van de deelnemers aan de focusgroepen.

De gespreksleiding van de focusgroepgesprekken lag in handen van twee senior-onderzoekers van het OSDU. Zij hebben de deelnemers gevraagd om op basis van de voorlopige bevindingen aan te geven in hoeverre zij deze bevindingen herkennen en hoe zij deze bevindingen beoordelen in het licht van de gestelde onderzoeksvragen.

De opnamen van deze gesprekken zijn woordelijk uitgeschreven. Vervolgens zijn deze teksten eveneens thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve data-analyseprogramma MaxQDA.

### **2.3 Gesprekken over de voorlopige conclusies aan wijktafels**

Naar aanleiding van de focusgroepgesprekken hebben de senior-onderzoekers de beschreven uitkomsten van de bewonersgesprekken bijgesteld en aangevuld. De bijgestelde uitkomsten zijn vervolgens per wijk gespecificeerd en op hand-outs aan de wijktafeldeelnemers voorgelegd. De gesprekken aan de wijktafels vormden het hart van het zogenaamde *Stadsgesprek: sociaal makelen voor krachtige wijken* op woensdagavond 11 maart op het Stads kantoor. De wethouder had hiervoor bewoners en wijkprofessionals uit de tien Utrechtse wijken uitgenodigd. De geïnterviewde bewoners en professionals die na afloop van hun gesprek c.q. interview aangaven wellicht aan dit gesprek te willen deelnemen hebben een gerichte uitnodiging ontvangen.

Meer dan 130 bewoners en professionals gaven aan deze oproep gehoor en namen plaats aan een van de tien wijktafels. Ruim een derde van de deelnemers bezocht deze bijeenkomst als bewoner. In bijlage IV is een overzicht van de deelnemers aan de wijktafels opgenomen.

De gespreksleiding aan de tien wijktafels lag in handen van senior-onderzoekers van het OSDU. Zij hebben de deelnemers gevraagd om op basis van de voorlopige bevindingen aan te geven (1) in hoeverre zij deze bevindingen herkennen, (2) hoe zij deze bevindingen beoordelen in het licht van de gestelde onderzoeksvragen, en (3) welke aanbevelingen zij aan de gemeente en sociaal makelorganisaties zouden willen geven.

Naar aanleiding van deze wijkgesprekken zijn de antwoorden op de deelvragen voor de betreffende wijken opnieuw bijgesteld.

### **2.4 Gesprekken met andere professionals in de wijken**

Naast de individuele bewonersgesprekken, focusgroepgesprekken en wijktafelgesprekken hebben de onderzoekers van het Onderzoeksnetwork Sociaal Domein Utrecht interviews gehouden met de belangrijkste partners en stakeholders van de sociaal makelorganisaties in de wijken.

We hebben er naar gestreefd in elk verzorgingsgebied interviews af te nemen met (1) de wijkregisseur van een wijkbureau dan wel de wijkadviseur van een wijkservicecentrum, (2) de buurtondernemer

(teammanager) van het buurtteam sociaal, (3) de buurt/wijkbeheerder van een woningcorporatie, en (4) een bredeschoolcoördinator.

Daarnaast zijn er in meer overstijgende zin interviews gehouden met vertegenwoordigers van de Vrijwilligerscentrale Utrecht, Harten voor Sport en beleidsadviseurs van de gemeente Utrecht. In bijlage II is een overzicht van de geïnterviewde stakeholders opgenomen.

De opnamen van deze interviews zijn woordelijk uitgeschreven. Vervolgens zijn ook deze teksten thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve data-analyseprogramma MaxQDA.

### 3.

## de uitkomsten van de bewonersgesprekken en stakeholdersinterviews

In dit hoofdstuk beschrijven we in de eerste plaats de uitkomsten van de bewonersgesprekken. Deze uitkomsten zijn in de focusgroepen en in de wijktafelgesprekken besproken en naar aanleiding daarvan aangevuld, bijgesteld of genuanceerd. Het geheel wordt geïllustreerd met uitspraken van bewoners die we als veelzeggend beschouwen. In de laatste paragraaf beschrijven we de uitkomsten van de stakeholdersinterviews: hoe denken zij over het zelforganiserend vermogen van (groepen) bewoners in hun wijk en de inzet van sociaal makelaarschap?

#### 3.1

#### Hoe beoordelen inwoners de kracht van de sociale netwerken in hun wijk?

‘Door het bankje voor mijn huis heb ik veel contact met buurtbewoners en weet ik wat er speelt in de wijk’

‘In het begin zat iedereen in zijn eigen huisje, nu ik bij deze vrouwengroep ben gekomen is het onderlinge contact vergroot. Ik ken nu meer vrouwen uit mijn buurt. We staan altijd voor elkaar klaar.’

‘De ideale wijk is zoals die 50 jaar geleden was’

‘De cultuurverschillen spelen wel een rol (...) Ik merk dat het vertrouwen minder wordt, er is angst door de media. Mensen zien wat op TV of lezen wat in de krant maar kennen elkaar niet uit de praktijk.’

‘Ik vind de wijk niet veilig. Er zijn veel inbraken en autobranden. Er hangen veel jongeren op straat en dat geeft een gevoel van onveiligheid’

‘Wanneer burens elkaar twee dagen niet zien, wordt er aangebeld om te vragen of het goed gaat’

‘We wilden eerst verhuizen, maar nu niet meer. De binding met de wijk doet iets met het plezier dat ik heb in de wijk’

Het onderzoek laat zien dat de meeste geïnterviewde bewoners zich in enige mate verbonden voelen met mensen in hun woonomgeving. Het gaat dan niet zozeer om mensen uit de ‘wijk’ in bredere zin, maar om bewoners in hun directe woonomgeving, zoals de straat, de buurt of het appartementencomplex.

Anderen kennen veel buurtbewoners omdat ze deelnemen aan dezelfde activiteiten in het buurthuis, zoals een 'doe-dag', of omdat ze elkaar in de speeltuin ontmoeten.

De contacten in de buurt zijn over het algemeen niet intensief, maar eerder 'licht' te noemen. Mensen kennen elkaar van gezicht, groeten als ze elkaar tegenkomen en maken soms een praatje maken. Er zijn ook bewoners die gezamenlijke activiteiten ondernemen: ze gaan bij elkaar op de koffie, passen op elkaars kinderen of doen boodschappen voor elkaar. In sommige buurten zijn er kleine subgroepjes van bewoners die veel met elkaar optrekken en nauw bij elkaar betrokken zijn. In een enkel geval is er zelfs sprake van vriendschappen in de buurt.

Het onderzoek maakt duidelijk dat kinderen een belangrijke verbindende factor vormen. Bewoners met kinderen hebben veel gelegenheden waar ze elkaar ontmoeten, bijvoorbeeld op het schoolplein, in de speeltuin en op de sportclub. Daardoor herkennen ze elkaar ook op straat.

Er is weinig contact tussen oudere en jongere bewoners, zoals studenten. Deze laatste hebben over het algemeen weinig contacten in de buurt, hoewel de meesten wel deelnemen aan straatfeesten of buurtbarbecues en daardoor weten wie hun buurtbewoners zijn.

De meeste bewoners geven aan dat de buurtcontacten oppervlakkig zijn, maar dat ze wel als belangrijk worden ervaren. Als ze weten welke mensen er in hun buurt wonen, geeft dat een gevoel van sociale veiligheid. Sommige geïnterviewde bewoners missen echt diepgaande contacten in de buurt. Ze vinden dat mensen weinig aandacht voor elkaar hebben en merken dat bewoners die 'anders' zijn niet altijd door iedereen worden geaccepteerd. Dat zou gelden voor bewoners met een andere etniciteit, maar ook ouderen zouden vaak aan hun lot worden overgelaten.

Sommige bewoners geven aan dat er in hun buurt vroeger meer betrokkenheid was. Ze vinden dat mensen in de huidige samenleving vooral met zichzelf bezig zijn. Ook zijn er minder 'sleutelfiguren' in de wijken en dat heeft nadelige gevolgen. De aanwezigheid van sleutelfiguren in de wijk is volgens deze bewoners belangrijk om de mensen uit de buurt samen te brengen. Ze maken zich zorgen om de buurt en missen de vanzelfsprekende sociale samenhang van vroeger. Soms heeft dat te maken met verschillende culturen en leefgewoontes, maar ook de taal kan een belemmering zijn om contacten met medebewoners te leggen.

Enkele geïnterviewde bewoners voelen zich niet thuis in hun buurt; ze hebben ruzie met buurtgenoten, worden gepest of er wordt over hen geroddeld. Anderen voelen zich niet betrokken bij de buurt en hebben geen behoefte aan contacten in hun directe woonomgeving. Ze zijn erg op zichzelf en hebben hun contacten buiten de wijk. Vooral binnenstadbewoners lijken minder behoefte te hebben aan buurtcontact.

In sommige buurten maken bewoners zich zorgen over de achteruitgang van hun buurt, zoals in Overvecht. Ze vinden dat de wijk er steeds onaantrekkelijker uitziet en vrezen dat de wijk verpaupert.

Bewoners in Overvecht, Zuidwest en Noordwest staan ambivalent tegenover de culturele verschillen in hun wijk; ze zien de diversiteit als een verrijking, maar ervaren tegelijkertijd een opgave met het oog op de sociale samenhang; vooral in Overvecht is dit een veel gehoorde zorg.

In Lunetten maken sommige bewoners zich zorgen over het grote aantal medebewoners met een psychische beperking en/of verslaving. Ze ervaren het als een probleem in termen van overlast en veiligheid. Er zijn weinig contacten tussen degenen die in een beschermd wonen huis leven en de andere buurtbewoners. Hun levens zijn zo verschillend dat ze weinig met elkaar kunnen delen.

De ideale wijk ziet er voor iedereen anders uit, maar veel genoemde zaken zijn: een schone en veilige buurt, veel groen in de wijk, mensen die elkaar groeten en in harmonie met elkaar leven, mensen die voor elkaar klaar staan als dat nodig is, speelplekken voor kinderen, opvang voor jongeren en borrels of (straat)feestjes voor bewoners.

### 3.2

#### In hoeverre nemen bewoners zelf initiatief tot buurtactiviteiten en hoe beoordelen ze de initiatieven van buurtgenoten?

'Een groep vrouwen wil starten met een naaigroep. Ik heb begrepen dat er wel drie naaimachines zijn, maar de vrouwen zijn zelf verantwoordelijk voor de andere kosten, zoals de onkosten voor de docente en onderhoud van de machines. Hoe kunnen we dat regelen?'

'Sommige mensen weten volgens mij ook niet dat ze iets kunnen vragen of iets aan kunnen geven of hulp kunnen vragen. En dan gebeurt er in die ene straat maar niks. Terwijl zij misschien zien dat die andere straat *dat* heeft gedaan, dat ze denken: o, maar dat kunnen wij ook. Of wij willen ons speelpleintje ook wat opfleuren.'

Onder de respondenten zijn actieve en minder actieve bewoners. Een deel van de geïnterviewde bewoners heeft zelf het initiatief genomen om activiteiten te organiseren. Het gaat dan bijvoorbeeld om kinderactiviteiten, (straat)feesten, tuinonderhoud, zelfbeheer, (taal)cursussen, fietslessen, computerlessen, huiswerkbegeleiding, een eet- of breiclub, buurtpreventie, laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten voor de 'eigen groep' of voor een 'kwetsbare groep'. Degenen die zelf iets hebben georganiseerd, zijn daar vaak erg trots op. Ze hebben het gevoel dat ze daadwerkelijk bijdragen aan een betere wijk.

De meeste bewoners nemen zelf geen initiatieven, maar sluiten zich liever aan bij activiteiten die door anderen worden georganiseerd. Het gaat dan vaak om activiteiten die bijdragen aan de leefbaarheid in de buurt, of die gericht zijn op bewoners met een bepaalde interesse of hobby, zoals danslessen, kaartmiddagen, een breicursus, et cetera. Een groot deel van de bewoners dat deelneemt aan activiteiten is daarbij betrokken geraakt via hun kinderen.

Een deel van de geïnterviewde bewoners doet vrijwilligerswerk in de eigen buurt: bijvoorbeeld op school als overblijfmoeder of klassenmoeder, in de speeltuin (beheer of het organiseren van doe-dagen), bardiensten in het buurthuis, vervoer van ouderen van en naar activiteiten, of hulp bij activiteiten die in het buurthuis plaatsvinden (koffie schenken, lunches verzorgen, sociaal beheer).

Sommige bewoners zijn in het verleden wel actief geweest, maar door een afnemende gezondheid of een hoge leeftijd lukt dat niet meer. Ook werk- en/of gezinsverplichtingen kunnen het meedoen aan activiteiten in de weg staan, met name in jonge gezinnen waarvan beide ouders werken is daar vaak geen tijd voor. Er zijn ook bewoners die wel actief willen zijn in de buurt, maar zich niet voldoende competent voelen om zelf initiatieven te nemen. Ze missen de vaardigheden en de deskundigheid, weten niet wie ze moeten benaderen of hoe ze iets moeten organiseren. Ook zijn er bewoners die er bewust voor kiezen om niet actief te zijn in de wijk. Ze willen geen verplichtingen aangaan en willen zich niet binden.



### 3.3

#### Hoe beoordelen bewoners de buurthuizen, speeltuinen en andere wijkvoorzieningen?

'We zijn tevreden over het sociaal beheer. Ze staan altijd open voor vragen, ze vragen hoe het gaat en geven ons zelf de ruimte voor initiatief. We zouden wel graag een koffiezetapparaat in de ruimte willen. Nu moeten we steeds twee verdiepingen naar beneden.'

'In buurthuis X is er vaak geen beheerder. Dan is er niemand aanwezig. Dat is ongezellig. Er worden ook minder activiteiten georganiseerd.'

Veel geïnterviewde bewoners zijn bekend met buurthuizen in hun eigen wijk of in de naastliggende wijk. Ze zien de buurthuizen als belangrijke laagdrempelige ontmoetingsplekken in de buurt. Ze bezoeken het buurthuis regelmatig, kennen er mensen en nemen deel aan activiteiten, zoals biljarten of bingo, aan gezamenlijke maaltijden of aan cursussen die er worden aangeboden, zoals dansles of fitness. Veel mensen die er komen voelen zich thuis in het buurthuis. De activiteiten sluiten goed aan bij hun behoeften en ze leren er andere buurtbewoners kennen. Behalve buurthuizen worden ook speeltuinen veelvuldig genoemd als laagdrempelige ontmoetingsplaatsen in de buurt.

Niet alle bewoners zijn bekend met de buurthuizen. Ze weten niet welke activiteiten er plaatsvinden en ervaren drempels om 'zomaar binnen te lopen'. Anderen maken geen gebruik van het aanbod omdat ze geen behoefte hebben aan (sociale) wijkvoorzieningen. Ze voelen zich niet aangetrokken tot het activiteitenprogramma omdat het niet aansluit bij hun behoeften of ze vinden buurthuizen ouderwets en ongezellig. Vooral het buurthuis in Sterrenwijk (Oost) wordt door veel bewoners onaantrekkelijk genoemd. Sommige bewoners denken dat buurthuizen vooral bedoeld zijn voor specifieke groepen bewoners zoals ouderen of 'eenzame mensen'. Vooral in buurthuizen waar veel kwetsbare bewoners komen, zoals de Musketon (Lunetten) wordt dit zo ervaren. Als er te veel mensen met 'problemen' komen, houdt dat andere bewoners buiten de deur. Een enkeling stelt juist dat buurthuizen in de moderne 'doe-democratie' weer trendy worden. Voor sommige bewoners zijn de nieuw gebouwde buurthuizen aantrekkelijk terwijl anderen daar de 'gezelligheid' van het oude vertrouwde buurthuis missen.

Veel bewoners hebben het gevoel dat er vroeger meer activiteiten in de buurthuizen werden georganiseerd dan tegenwoordig. Vooral voor kinderen en jongeren is er volgens hen minder te doen; dat zou het sterkste gelden voor Leidsche Rijn. Een andere activiteit die is gestopt, is het dameszwemmen; dit wordt door een aantal geïnterviewde vrouwen als verlies ervaren. Ook zijn er veel besloten bijeenkomsten voor bestaande groepjes waar je moeilijk tussen kan komen.

Bezoekers van de buurthuizen vinden het jammer dat er niet altijd iemand aanwezig is die dingen voor hen kan regelen; ze missen een vaste beheerder die ze kennen en vertrouwen. Nu treffen ze bij elk bezoek aan het buurthuis weer andere beheerders aan. Daar tegenover staat een bewoner die aangeeft het juist prettig te vinden dat de vaste persoon van voorheen er niet meer elke dag beheerder is, want zij kon het met hem niet zo goed vinden. In het beheer lijken grote verschillen tussen buurthuizen te ontstaan; in sommige buurthuizen fungeren alleen vrijwilligers als beheerders, in andere buurthuizen is het beheer in handen van betaalde sociaal beheerders, in weer andere buurthuizen kiest men voor een combinatie van professioneel en vrijwillig beheer. Sommige bewoners vinden dat de openingstijden van de buurthuizen te beperkt zijn; ze zouden graag zien dat er ook op vrijdagavonden en in de weekenden iets te doen was.

Het reserveren van een ruimte in een buurthuis via het gemeentelijke vastgoedloket ervaren actieve bewoners als onnodig ingewikkeld, en ze weten niet altijd bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning, vragen en klachten. Enkele bewoners geven aan dat buurtbewoners door het stedelijke verhuursysteem soms niet meer in 'hun eigen buurthuis' terecht kunnen omdat 'mensen van buiten de wijk' de ruimtes hebben gereserveerd. Soms vinden er ook activiteiten in aangrenzende ruimtes plaats die elkaar moeilijk verdragen, zoals een yogales naast een salsaworkshop. Over de gedifferentieerde huurtarieven is bovendien veel onduidelijkheid en discussie geweest. Meerdere bewoners missen daarnaast basisvoorzieningen om zaken te organiseren zoals handdoeken, haakjes in de wc's, een laptop en een beamer. Ook zouden zij steeds meer zelf moeten betalen, terwijl dit een hoge drempel is voor veel bewoners.

Behalve buurthuizen en speeltuinen worden ook andere plekken in de wijken genoemd die belangrijk zijn om in contact te komen met andere bewoners. Vooral bibliotheken, kerken, moskeeën, sportvoorzieningen, parken en winkelcentra worden gezien als laagdrempelige ontmoetingsplekken in de buurt. Sportvoorzieningen zijn voor veel mensen te duur.

### 3.4

#### Hoe ervaren bewoners de inzet van sociaal makelaarschap in hun wijk?

‘De sociaal makelaar kan helpen met het maken van een programma van activiteiten voor het komend jaar, helpen problemen oplossen, helpen bij aanvragen voor het leefbaarheidsbudget. Ik moet nu veel meer zelf doen. Dat is wennen. Ik hoop wel dat ik de groep kan behouden.’

‘Ze is hele leuke meid, maar ze mag niet meer. Ze is aan handen en voeten gebonden, maar er mag niets. Er wordt verwacht van bewoners dat ze eigen initiatief hebben. Ik heb fietsles gegeven, maar geen andere mensen doen dat. Niemand staat op.’

‘Ze willen in het buurthuis nailes geven maar 35 euro per persoon is te duur. Nu kijk ik met de sociaal makelaar of we budget kunnen regelen.’

‘Je moet toch een band opbouwen met zo’n sociaal makelaar. En ja, als dan na twee maanden er een nieuwe komt, omdat ze toevallig van wijk wisselen, ja, lijkt mij niet heel bevorderlijk.’

‘De sociaal makelaar heeft mij geholpen de juiste personen te betrekken bij de bijeenkomsten die ik wilde organiseren. De opkomst was groot en daar heeft de sociaal makelaar aan bijgedragen.’

‘Ik zou niet weten of zij de hele dag op een kantoor zit of dat ze ook door de wijk heen loopt. Wat ik me voor zou kunnen stellen, is dat je zoiets als sociaal makelaar wel zou moeten doen, want dan kom je met mensen in contact.’

‘Het beste dat de sociaal makelaar heeft gedaan is dat ze steeds zocht om anderen actief te krijgen en het deel dat ze richting de gemeente oppakte’

‘De sociaal makelaar regelt dat een ruimte beschikbaar is en dat we de keuken kunnen gebruiken. Ik merk wel dat er minder budget is. Voor gezamenlijke maaltijden tijdens Kerst en Suikerfeest was een budget, maar nu niet meer’

Niet alle geïnterviewde bewoners kennen de sociale makelaars in hun wijk. Ze weten niet wat een sociaal makelaar is en kennen ook niemand met die functie. Degenen die actief zijn in de buurthuizen weten de sociaal makelaars wel te vinden, maar voor anderen blijven zij vaak onzichtbaar. Ze weten niet waar ze de sociaal makelaars voor kunnen benaderen. Ook is het onderscheid tussen sociaal makelaars en andere professionals die in en rondom het buurthuis werken niet altijd duidelijk. Zo weten veel bewoners niet wat het verschil is tussen een sociaal beheerder en een sociaal makelaar en wat hun functies precies zijn.

De meeste actieve bewoners weten wel wat er van sociaal makelaars mag worden verwacht. Zij hebben regelmatig contact met de sociale makelaars, weten hen te vinden en zijn tevreden over de ondersteuning die ze krijgen. Als belangrijkste rollen voor de sociaal makelaar zien ze het faciliteren, verbinden en coachen van bewoners om zelf activiteiten te organiseren. Sociaal makelaars geven informatie over de mogelijkheden in de buurt, staan altijd open voor vragen en laten ruimte voor eigen initiatieven van bewoners. In sommige buurthuizen plannen de sociaal makelaars zelf activiteiten en wordt aan bewoners ondersteuning gevraagd om de activiteiten verder uit te voeren. In enkele wijken hebben sociaal makelaars wel ondersteuning aangeboden, maar vinden bewoners dat zij die niet nodig hebben (bijvoorbeeld in de binnenstad en Vleuten-De Meern).

Er zijn ook bewoners die niet tevreden zijn over de ondersteuning die ze van sociaal makelaars hebben ontvangen. Ze zouden mensen vooral zelf aan laten modderen en weinig ondersteuning bieden. Veel bewoners hebben de indruk dat sociaal makelaars van de gemeente 'op hun handen moeten zitten' en vrijwel niks meer mogen doen. Ze missen de actieve inbreng van de vroegere opbouwwerkers en hebben het gevoel dat er veel minder activiteiten worden georganiseerd. Steeds meer taken worden bij de bewoners zelf gelegd en dat zorgt bij sommige bewoners voor onrust. Ze vinden de verantwoordelijkheid te groot.

Veel bewoners vinden dat sociaal makelaars niet alleen een ondersteunende rol moeten hebben, maar ook het voortouw moeten nemen en inspirerend moeten werken. Sociaal makelaars zouden bepaalde zaken zelf moeten oppakken, zoals het stimuleren van groepen bewoners die niet integreren en het leggen van verbindingen. Ook moeten ze vaker de wijk ingaan en beter communiceren met bewoners, zodat die beter weten wat er in de buurt te doen is en wat ze van sociaal makelaars kunnen verwachten. Het kan in de wijken niet alleen maar draaien om vrijwilligers, zo vindt men. Ze realiseren zich dat er dan meer middelen en capaciteit nodig zijn.

Een ander punt dat veel bewoners noemen is dat er veel wisselingen zijn door overplaatsingen. Ze missen de continuïteit van een bekend en vertrouwd gezicht in het buurthuis. Ook ervaren ze grote verschillen tussen sociaal makelaars: sommigen ondersteunen veel activiteiten, anderen niet. De 'goede' gaan de wijk in, kennen de bewoners, weten wat er leeft en betuttelen niet. Ook maken sommige bewoners zich zorgen over de (ontbrekende) samenwerking tussen sociaal makelaars en andere wijkprofessionals.

### 3.5

#### Hoe beoordelen inwoners de uitgangspunten van de 'participatiesamenleving'?

'Ik vind dat ik zoveel mogelijk zelf moet kunnen doen. En dat doe ik dan ook.'

'Je moet natuurlijk ook niet je buurman hoeven vragen je uit je bed te halen, Vrienden zijn vrienden en niet degenen die voor je moeten zorgen. Dat uitgangspunt is ook heel belangrijk in een relatie. Een relatie komt door zorg vaak snel onder druk te staan. Vrienden moet je niet hoeven inschakelen, tenzij ze het zelf aanbieden en het kortstondig is'.

'Zelfstandigheid moet ook niet worden gehinderd door allerlei regeltjes'.

'Ik vind het leuk om voor anderen wat te kunnen doen, en het is fijn dat anderen soms ook iets voor mij willen doen.'

'Ik vind dat het rijk er een beetje gemakkelijk vanaf komt. De gemeente krijgt nu ook de zorg op zijn bordje. Ik maak me zorgen om de tegenprestatie die we misschien moeten leveren. Ik maak ook kosten om bij mijn werk te komen. Als ik meer moet doen, is er kans dat ik het niet kan betalen.'

'De gemeente moet het regelen van budget vergemakkelijken'

'Sommige mensen zijn oud en weten niet waar ze met problemen naar toe kunnen.'

De meeste geïnterviewde bewoners zijn op de hoogte van de beleidsveranderingen en hebben kennis van de uitgangspunten van de participatiesamenleving. Ze zijn zich bewust van het feit dat van burgers meer eigen verantwoordelijkheid wordt verwacht. Over het algemeen kunnen de geïnterviewden zich wel in deze visie vinden. Ze vinden het goed dat er paal en perk wordt gesteld aan wat er georganiseerd wordt en vinden dat mensen meer zelf kunnen doen. Wel hebben veel bewoners moeite met de snelheid van de veranderingen. Ook maken veel bewoners zich zorgen over kwetsbare groepen, zoals ouderen die hulpbehoevend of eenzaam zijn. Ze zijn bang dat die niet meer de zorg krijgen die ze nodig hebben. Ook zijn er zorgen over de grote verantwoordelijkheid die bij vrijwilligers wordt gelegd. Ze hebben geen ervaring en hebben toch sturing van professionals nodig.

### 3.6

#### Hoe beoordelen andere wijkprofessionals het zelforganiserend vermogen van burgers en de inzet van sociaal makelaarschap?

'Sociaal makelaars faciliteren, geven tips en verbinden. Dat vind ik een goede insteek, ondersteun ik. Maar die rol staat mij soms ook wel tegen. Ik vind dat je soms mensen wel wat meer op weg kan helpen en een bredere rol kan oppakken.'

Stakeholders wiens werkzaamheden zich over meerdere buurten uitstrekken, constateren grote verschillen tussen het zelforganiserend vermogen van burgers in verschillende buurten. Deze verschillen verklaren zij vaak uit de historische context. In buurten waar bewoners van oudsher actief zijn, worden nu nog altijd de meeste initiatieven ontplooid.

Stakeholders die vooral binnen een buurt of een wijk actief zijn, constateren verschillen tussen groepen bewoners. Deze verschillen tussen bewoners verklaren zij vooral uit hun afkomst. Autochtone bewoners zouden volgens stakeholders vaak beter in staat zijn zich te mobiliseren dan allochtone bewoners. Vaak kennen allochtone bewoners de weg naar instanties minder goed en hebben zij meer moeite met de bureaucratie die met het nemen van een initiatief gepaard gaat, aldus de stakeholders. De initiatieven die zij wel nemen zouden vaak op de 'eigen groep' gericht zijn en in kleiner verband worden georganiseerd dan die van autochtone bewoners.

Een belangrijk obstakel bij zelforganisatie is volgens een aantal stakeholders het grote verloop van bewoners binnen wijkpopulaties. Zij zien bijvoorbeeld weinig betrokkenheid van studenten bij initiatieven in de wijk. Deze verklaren zij uit het feit dat studenten relatief kort op een plek wonen. De laatste jaren komt daar volgens sommigen wel verandering in.

De belangrijkste zorg van stakeholders is de grote groep die het nog niet lukt zichzelf te organiseren vanwege problemen 'achter de voordeur'. Een buurtbeheerder zegt daarover: 'Je moet eerst de problemen oplossen, willen de mensen naar buiten komen. Dus echt de stilteproblematiek achter de deuren, een gevoel van zekerheid en veiligheid geven, en dan komt het pas'. De geïnterviewde stakeholders delen dus de zorg van bewoners dat de kracht van sociale netwerken van kwetsbare burgers ontoereikend zijn om zichzelf te organiseren.

Stakeholders constateren in het algemeen dat niet iedereen een sociaal netwerk heeft, waardoor zelforganisatie bemoeilijkt wordt. Volgens buurtteammedewerkers met een scherp zicht op sociale netwerken van mensen betekent de aanwezigheid van een netwerk bovendien niet direct dat het netwerk ook in staat is om bijvoorbeeld hulp te bieden. Een geïnterviewde zegt daarover: 'Waar veel mensen met een verstandelijke beperking bij elkaar wonen, hebben zij af en toe meer last van elkaar dan dat ze baat bij elkaar hebben.'

Bovengenoemde zorgen benoemen stakeholders vaak in relatie tot het werk van sociaal makelaars, maar zij beschouwen het wegnemen van die zorgen als een gedeelde verantwoordelijkheid. Stakeholders die hierin samen optrekken met sociaal makelaars hebben niet altijd zicht op de resultaten van het werk dat sociaal makelaars doen en onthouden zich om die reden van een oordeel over hun werk.

Wel spreken zij zich uit over de werkwijze van sociaal makelaars. Verschillende stakeholders beschouwen het verbinden van kwetsbare aan sterke netwerken als een taak voor sociaal makelaars en zij vinden dat

sociaal makelaars deze taak momenteel onvoldoende oppakken. De oorzaak hiervoor zoeken zij mede in de opdracht van sociaal makelaars die naar hun idee te eenzijdig gericht is op het stimuleren van buurtinitiatieven. Doordat sociaal makelaars zich louter toeleggen op buurtinitiatieven zijn zij op dit moment vooral bezig om sterke netwerken met elkaar te verbinden. Stakeholders constateren echter vooral een behoefte om deze initiatieven toegankelijk te maken voor kwetsbare groepen in de buurt. Vooral stakeholders die zelf in hun werk te maken hebben met kwetsbare burgers, zoals buurtteammedewerkers, constateren een 'blinde vlek' voor kwetsbaardere netwerken bij sociaal makelaars.

Andere stakeholders zien kwetsbaardere netwerken overwegend als het 'werkterrein' van buurtteams. Sommige vinden dat de taak van sociaal makelaars met betrekking tot kwetsbare bewoners meer in de preventieve sfeer ligt. Zodra de problemen reeds ontstaan zijn, is een buurtteam verantwoordelijk om in contact te treden.

Stakeholders zijn ook kritisch over de wijze waarop actieve bewoners gefaciliteerd worden. Deze kritiek is niet louter gericht aan het adres van sociaal makelaars, maar behelst een meer algemene kritiek op de ontvankelijkheid van de gemeente voor bewonersinitiatief. Stakeholders zien dat actieve bewoners de overheid voorbij streven en dat gemeentelijke spelers, waaronder sociaal makelaars, niet altijd mee kunnen komen. Een wijkregisseur zegt hierover: 'deze mensen komen met kwalitatief hoogwaardige initiatieven die ook om een hoogwaardig tegenspel vragen en dat kunnen wij niet altijd bieden als gemeente'.

Stakeholders die het activeren van bewoners ook als taak hebben, zoals beweegmakelaars van Harten voor Sport, zijn kritisch. Zij vinden dat sociaal makelaars te 'afwachtend' te werk gaan. Sociaal makelaars werken volgens hen te veel 'vanuit de vraag', terwijl zij de vraag 'op zouden moeten halen'. Zij zien meer in hun eigen, proactieve werkwijze, maar hebben er ook begrip voor dat sociaal makelaars moeite hebben de meer ongrijpbare ondersteuningsvragen te beantwoorden.

Hoewel stakeholders kritisch zijn over de werkwijze van sociaal makelaars, zijn zij juist goed te spreken over de samenwerking met sociaal makelaars. Zij beschouwen sociaal makelaars als betrouwbaar. Wanneer stakeholders met hen samenwerken, worden afspraken nagekomen en weten zij wat ze aan elkaar hebben.

Vrijwel alle geïnterviewde professionals vinden sociaal makelorganisaties transparant. Dit komt vooral doordat zij open en eerlijk gevonden worden over het feit dat zij bezig zijn (opnieuw) hun weg te vinden binnen het lokale sociale domein. Alle geïnterviewde professionals hebben er begrip voor dat het sociaal makelaars tijd kost om de buurt en haar bewoners te leren kennen.

Uit de interviews met beleidsadviseurs van de gemeente komt naar voren dat de grote verschillen tussen sociaal makelorganisaties in het sociale beheer van de buurthuizen en speeltuinen fundamentele vragen oproept: moet de gemeente aansturen op een zekere eenheid in de uitvoering van sociaal beheer, of is het juist goed dat sociaal makelorganisaties aansluiten bij de uiteenlopende vragen en mogelijkheden in de wijken? Kan er meer gestuurd worden op specifieke vraagstukken, zoals radicalisering en spanningen tussen etnische groepen, of is het aan de sociaal makelorganisaties om deze vraagstukken lokaal te identificeren en waar nodig te agenderen?

Sommige bewoners en stakeholders geven aan zich zorgen te maken over de afstemming in taakuitvoering tussen organisaties die met verschillende opdrachten door de gemeente 'hun wijk zijn ingestuurd'. In dit verband wordt met name de afstemming tussen de sociaal makelorganisatie, het buurtteam sociaal en het buurtteam jeugd en gezin genoemd. Zij zullen doorlopend in gesprek moeten blijven over onderlinge taakafbakening, afstemming, signalering, toeleiding, het delen van informatie, overdracht en samenwerking in ondersteuningsarrangementen. In de grijze overgangsgebieden tussen

deze taakvelden zien de beleidsadviseurs voor de gemeente vooral een faciliterende rol weggelegd. Zo nodig kunnen zij met uitvoerende organisaties bindende afspraken maken, maar lokaal maatwerk vraagt in hun ogen vooral om horizontale, lokale afstemming. Dat er in de afstemming tussen de kleine sociaal makelorganisaties en de stedelijk georganiseerde buurtteamorganisaties een zekere asymmetrie kan sluipen, erkennen de beleidsadviseurs. Zij juichen het dan ook toe dat de sociaal makelorganisaties op directie- en managementniveau steeds vaker samen optrekken.

De contacten van de gemeentelijke accounthouders sociaal makelaarschap met de uitvoerende organisaties zijn intensief te noemen. Wekelijks zijn er contacten over uitvoerings- en afstemmingsvragen. Een terugkerend gespreksonderwerp is de afstemming van het bewonersbeheer, het sociaal beheer door de sociaal makelorganisaties en het technisch beheer dat door de gemeentelijke Utrechtse Vastgoed Organisatie (UVO) wordt uitgevoerd. Bij deze gesprekken schuift ook de portefeuillemanager welzijn van de UVO aan, bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten van bewoners over een ingewikkeld systeem voor verhuur van ruimtes, kritiek op de differentiatie van huurtarieven voor verschillende typen gebruikers, de mogelijkheden om schoonmaak- en onderhoudstaken door lokale zzp'ers en bewonersbedrijven te laten uitvoeren, aansprakelijkheid bij veiligheidsincidenten, achterstallig onderhoud en tekortschietende schoonmaak. Terwijl deze zorgen op de werkvloer van de buurthuizen en speeltuinen aanvankelijk tot verhitte discussies leidden, lijkt het gesprek over deze vragen op beleids- en managementniveau constructief te zijn verlopen. Mede daardoor zien alle partijen vooruitgang in het afstemmingsproces. De portefeuillemanager welzijn van de UVO constateert wel dat er in de huidige constellatie een spanning zal blijven bestaan tussen het maatwerk dat elke sociaal makelorganisatie van de UVO vraagt en de standaardisering van technische beheersarrangementen door een gecentraliseerde vastgoedorganisatie.



## 4. impressies van de wijktafelgesprekken

In de tien opeenvolgende paragrafen die dit hoofdstuk telt worden impressies gegeven van de geanimeerde gesprekken die bewoners, wijkprofessionals en andere belangstellenden op woensdagavond 11 maart 2015 tijdens het *Stadsgesprek: sociaal maken voor krachtige wijken* aan de tien wijktafels hebben gevoerd.



## 4.1

### Wijktafel Noordwest:

#### *Sociaal makelaars moeten horizontaal en verticaal verbinden*

De wijktafel 'Noordwest' werd zo druk bezocht dat er een extra tafel bijgeschoven moest worden. Er namen zo'n twintig mensen deel aan de discussie. Actieve bewoners, medewerkers van welzijnsorganisaties en bewoners die zo actief zijn dat ze tegenwoordig betaald worden door welzijnsorganisaties.

Het gesprek kwam al snel op het aantal respondenten dat gesproken was in het kader van het onderzoek. Dat kon onmogelijk representatief zijn. Als er meer ouderen gesproken waren, was er een ander beeld ontstaan. Waarvan akte.

Een belangrijke zorg aan tafel vloeide daaruit voort. De aanwezigen betwijfelen of 'een grote groep wel op het netvlies van de sociaal makelaar staat'. Een groep die de buurtpastoor bijvoorbeeld beter weet te bereiken omdat die dichterbij staat. Het gebrek aan mogelijkheden van de sociaal makelaar om deze groepen te bereiken werd breed erkend. Het advies aan sociaal makelaars dat halverwege geformuleerd werd, 'zichtbaar zijn', was nog niet erg bevredigend.

De discussie werd enigszins gedomineerd door een actieve bewoner. Zij kon tijdens de discussie steeds op veel instemming rekenen. Gedurende het gesprek richtte de kritiek zich steeds meer tot de gemeente: 'Alsjeblieft, denk mee, gemeente. Zeg niet: 'kom eerst met een plan'. Denk mee!'. Actieve bewoners willen een responsieve overheid. Het advies aan de sociaal makelaars lag dan ook in het verlengde daarvan: wees proactief, vooral bij het ondersteunen van bewoners die aanlopen tegen gemeentelijke bureaucratie en rigiditeit. De gemeente luistert niet, reageert niet en de ervaring leert dat als er iemand anders dan een bewoner aan de bel trekt de gemeente wel thuis geeft. Daar ligt een schone taak voor sociaal makelaars, vonden velen aan tafel. Advies twee was daarom 'niet alleen horizontaal verbinden, maar ook verticaal'.

De discussie bood een prachtig inzicht in de dynamiek waarin de sociaal makelaar zich bevindt. Enerzijds een breed gedeelde zorg over kwetsbare groepen 'onder de radar' en de moeite van sociaal makelaars om hen te bereiken, anderzijds een luider klinkende roep van actieve bewoners om een proactieve sociaal makelaar die bemiddelt in hun relatie met de gemeente.

De bewoners waren het erover eens: de sociaal makelaar moet 'vindbaar' zijn. Maar stel nou dat de sociaal makelaar vindbaar is, wie weten hen straks dan te vinden? Is de wijk niet meer gebaat bij een autonoom opererende sociaal makelaar die zich af en toe verstoopt voor hen die goed kunnen zoeken om zelf op zoek te gaan naar de onvindbaren? Het onderwerp waar het gesprek mee begon, de representativiteit van de geïnterviewde bewoners, lag eigenlijk opnieuw op tafel, maar nu als probleem van de sociaal makelaar: ziet de sociaal makelaar niet een grote groep over het hoofd als hij zijn oren laat hangen naar een kleine groep mondigen? Het antwoord lag besloten in de discussie.



## 4.2

### Wijktafel West:

#### *Sociaal makelaars als mixers of ontbrekende schakels?*

Het gesprek aan tafel 'West' vangt aan met een discussie over de ruimtelijke binding van netwerken. Volgens sommigen hangen plaats en netwerk tegenwoordig nauwelijks meer met elkaar samen. Oftewel: de buurt is niet noodzakelijkerwijs de plek waar je netwerk zich bevindt. Dat maakt het werk voor sociaal makelaars nog een stuk ingewikkelder dan het al is, want hoe krijg je toegang tot netwerken die wijkoverstijgend zijn?

De aanwezigen zijn hier ambivalent over. Aan de ene kant vinden de aanwezigen dat het mixen van mensen en verknopen van netwerken met kleine stappen zou moeten gaan en niet geforceerd moet worden. Aan de andere kant zijn er aanwezigen die vinden dat je niet per se altijd alles zou moeten willen mixen. Hoe het ook zij, de conclusie is dat het een kwestie van lange adem is.

Maar ook van lef. Belangrijker is namelijk dat een sociaal makelaar daarvoor 'uit zijn of haar bestaande klantenkring breekt'. En zichzelf niet alleen, ook zouden ze actieve bewoners die zich binnen dezelfde kringen blijven begeven moeten stimuleren datzelfde te doen. Zodat ook zij overbruggende contacten aangaan en voor andere groepen dan de eigen iets proberen te betekenen.

Een mooi voorbeeld van een te veel naar binnen gericht netwerk is een buurthuis dat 'als een thuis voelt'. Thuisvoelen is volgens een deelnemer een uitsluitingsmechanisme, want het is een selectieve emotie die maakt dat anderen zich niet welkom voelen: 'Als je het al te thuis maakt, dan werp je weer drempels op voor nieuwe bezoekers. Die zeggen: 'die en die zitten daar altijd, dat is hun thuis'.'

Het grote verloop van bewoners in West bemoeilijkt volgens de aanwezigen de vorming van nieuwe netwerken omdat bijvoorbeeld ouderen denken: waarom zou ik contact leggen met burens die toch zo weer verdwenen zijn?

De deelnemers uit West zien een rol als 'broker' weggelegd voor de sociaal makelaar. Zij zijn de verbindende schakels in het netwerk zolang dat nodig is. Aan tafel heerst het idee dat deze schakels hard nodig zijn, juist vanwege het grote verloop.

Voor sociaal makelaars betekent dat: voortdurend in de stimulerende houding blijven, niet achterover leunen zo van: 'nou, kijken wie het overneemt'. Het is zelfs noodzakelijk om in draaiende initiatieven op de achtergrond aanwezig te blijven voor het geval er een bepalend figuur wegvalt. Dan rest de vraag: wat als de sociaal makelaar wegvalt?



### 4.3

#### Wijktafel Zuidwest:

#### *Sociaal makelaars als aanspreekpunt voor goedgebekte burgers of groepen die het zelf niet redden?*

De start van het gesprek was wat rommelig, de handouts met voorlopige onderzoeksresultaten waren van tafel verdwenen zodat daar eerst jacht op gemaakt moest worden. Dat gaf de tijd aan alle 15 deelnemers om zich kort voor te stellen. Al snel kwam het gesprek op de vele verschillende bewoners. Ouderen die al lang in de wijk wonen en jonge gezinnen waar de zorg voor kinderen gecombineerd wordt met een drukke baan. Hoe breng je die twee groepen samen, zeker als ook cultuurverschillen een rol spelen?

Een ander terugkerend onderwerp was de vraag met wie er nu gesproken was. Een van de aanwezige sociaal makelaars bracht in dat er nog veel mensen zijn die graag geïnterviewd willen worden. In de groep werd besproken dat mensen die op straat waren geïnterviewd wellicht minder contact hebben met sociaal makelaars, en dat misschien ook wel niet nodig hebben. Er gebeurt veel op informele basis. Mensen doen dingen voor en met elkaar, zonder dat daar een sociaal makelaar aan te pas komt, zonder dat die daar weet van heeft. Die groep redt het zelf wel.

Wat ook opviel was de gedeelde opinie dat veel activiteiten en initiatieven op basis van etniciteit worden georganiseerd. Een van de voorbeelden die langskwam waren de Marokkaanse buurtvaders. Wat verder naar voren kwam was dat de wijze van ruimte verdelen er soms voor zorgt dat buurtbewoners niet in hun eigen buurthuis terecht kunnen. De beschikbare ruimte is beperkt waardoor sommigen soms buiten de boot vallen.

Ook bij het systeem van leefbaarheidsbudgetten werd lang stil gestaan. Geld op je rekening over laten maken is voor velen een brug te ver, zeker als ze zelf een uitkering hebben. De aanwezigen zien ook dat er bewoners opstaan om dingen te organiseren. Vaak zijn dat goedgebekte burgers die zelf veel kunnen. Dat is mooi om te zien maar tegelijkertijd blijkt er ook een groep bewoners af te vallen.

De sociaal makelaar oude stijl wordt door velen gemist. Het is moeilijker een aanspreekpunt te vinden, juist voor de groepen die het niet zelf kunnen regelen. Toch zien verschillende deelnemers ook nieuwe kansen en mogelijkheden. Een leegstaand bejaardenhuis dat een buurtfunctie krijgt. De mogelijkheid om naast buurthuizen, die soms wat hoogdrempeliger zijn, ook op scholen initiatieven te ontplooiën. Zeker als daar bewonerslokalen beschikbaar zijn.

Het gesprek ging door met voorbeelden van de nieuwe kansen die er lagen en de zorg dat kwetsbare groepen hun weg nog niet weten te vinden. Ter afsluiting werd nog eens uitgesproken dat iedereen benieuwd is naar het uiteindelijke rapport.



#### 4.4

##### Wijktafel Overvecht:

##### *'Als je het zelf kan organiseren dan heb je geen sociaal makelaar nodig'*

Twee extra stoelen erbij. En nog drie, nog een paar extra. Steeds meer mensen schoven aan bij de wijktafel voor Overvecht. Uiteindelijk namen er 24 mensen aan het gesprek deel. Een diverse groep bewoners, medewerkers van sociaal makelaarsorganisaties en andere professionals, afkomstig uit vele windstreken.

Verschillende bewoners zijn zeer actief bij hun buurt betrokken en zetten zich in als vrijwilliger. Anderen zijn wel betrokken maar nog zoekende naar wat zij voor hun wijk zouden kunnen betekenen. Vrijwel iedereen had, al dan niet met wat extra stimulans, een actieve bijdrage aan het gesprek. Het was mooi om te zien hoe er naar elkaar geluisterd werd, ook als er wat zachter of onduidelijk werd gesproken. Zeker binnen deze grote groep was dat voor eenieder soms best een uitdaging. Het duurde dan ook even voordat we werkelijk in gesprek raakten.

Enkele deelnemers hadden sterke behoefte aan verduidelijking over de manier waarop het onderzoek wordt uitgevoerd. Na een korte toelichting en de belofte dat ook achteraf nog verder over de onderzoeksopzet doorgepraat kon worden, gingen we over tot bespreking van de vragen. Een van de thema's die veel aandacht kreeg was de grote diversiteit aan straten, galerijen en buurtjes die er in Overvecht te vinden zijn. De deelnemers spreken over de grote verschillen die ze zien en ervaren. De verschillen tussen koop- en huurflats, al dan niet gerenoveerde woningen. De aanwezigheid van groen en ruimte om te spelen.

Sommigen hadden al veel met sociaal makelaars te maken gehad. Een man van eind 50 vertelde enthousiast over de ondersteuning bij het organiseren van activiteiten in het buurthuis. Een iets jongere Roemeense dame vertelde over de ondersteuning bij het organiseren van taallessen voor Roemenen. Een andere actieve dame was bij haar vrijwilligerswerk nooit een sociaal makelaar tegengekomen. Althans, niet voor zover ze wist. Dat riep bij sommigen achteraf de vraag op of dat een probleem was. 'Als je het zelf kan organiseren dan heb je geen sociaal makelaar nodig'.

Een heer van midden veertig raakte uitgebreid in gesprek met zijn buurman aan de wijktafel die sociaal makelaar bleek te zijn. Hij had er zelf nog nooit van gehoord. Na de langzame start kwam het gesprek uiteindelijk goed op gang, met regelmatig kritische noten tussendoor. Veel sneller dan iedereen in de gaten had was het uiteindelijk 9 uur en moesten we helaas stoppen met het uitwisselen van ervaringen.





## 4.5

### Wijktafel Zuid:

#### 'Bewoners houden het liever licht en makkelijk'

Al vrij snel na de kennismaking gaat het gesprek aan wijktafel Zuid over De Musketon, het buurthuis in Lunetten dat intensief gebruikt wordt door bewoners met een beperking. Niet alle bewoners voelen zich daar thuis, zo bevestigen meerdere deelnemers aan deze wijktafel. Kennelijk zorgt de concentratie van kwetsbare gebruikersgroepen nog steeds voor spanningen, met name bij groepen die het buurthuis om deze reden niet bezoeken. Sommige vaste gebruikers betreuren het dat de vertrouwde sfeer van vroeger verdwenen is. Anderen benadrukken dat De Musketon voor veel mensen nog steeds een belangrijke ontmoetingsfunctie heeft. Zelfs voor bewoners die inmiddels naar andere wijken zijn verhuisd.

In zijn algemeenheid stellen we vast dat buurthuizen als De Musketon kwetsbaar zijn voor alle veranderingen die er momenteel in zorg en welzijn plaatsvinden. Meerdere voorzieningen zijn volgens hen afgebroken, activiteiten zijn weggefallen en de continuïteit in het beheer van de buurthuizen en speeltuinen staat onder druk; vaste beheerders zijn verdwenen, openingstijden zijn veranderd, aanvankelijk liet de schoonmaak te wensen over en het sleutelbeleid zou voor gebruikers onduidelijk zijn.

Bovendien zijn er grote verschillen tussen de buurten van Zuid. Zo zijn er hechte buurtgemeenschappen, maar ook anonieme galerijflats en nieuwbouwwijken waar tweeverdieners wonen: 'Die pakken hun auto, draaien de snelweg op en weten niet eens waar de Musketon ligt'. Een bewoner van een anonieme galerijflat geeft aan dat ze weinig contact heeft met haar buren. Ze bezoekt het buurthuis voor zowel de lichte contacten als voor de wat zwaardere gesprekken.

Er zijn buurten waar veel kwetsbare mensen wonen en buurten waar meer zelfredzame mensen wonen. Sommigen zien veel mogelijkheden om deze netwerken met elkaar te verbinden, anderen denken dat dat best ingewikkeld is: 'Om deze groepen met elkaar te kunnen verbinden moet je ze eerst in beeld hebben.' Sociaal makelaars moeten daarbij schakelen tussen uiteenlopende (groepen) bewoners. Klassieke vrijwilligers vragen echt iets anders van hen dan zelfbewuste initiatiefnemers.

Een wijk als Hoograven kent veel groene initiatieven die door zelfbewuste bewoners worden getrokken. Deze bewoners kloppen met praktische vragen bij sociaal makelaars aan, maar deïnen vaak terug voor eindverantwoordelijkheid, zo merkt een sociaal makelaar: 'Als je een betrokken buurtbewoner bent dan wil je misschien niet de sleutel want dan ben je zelf aansprakelijk.'. Bewoners houden het volgens de sociaal makelaar liever 'licht en makkelijk'. Als gevolg van bezuinigingen moeten actieve bewoners ineens nieuwe verdienmodellen gaan ontwikkelen. Dat lukt niet altijd. Daardoor dreigen er veelbelovende initiatieven te sneuvelen, zoals de Zuidbus.

Tussen bewoners, sociaal makelorganisaties en UVO heeft enige tijd onduidelijkheid bestaan over de onderlinge taakverdeling. Nog steeds zijn er klachten over het ingewikkelde verhuursysteem en het feit dat je een ruimte zeven dagen van tevoren moeten reserveren. Het overleg tussen alle partijen verloopt steeds beter, zo benadrukken de professionals aan tafel. De bewoners lijken deze vooruitgang te herkennen. Zij merken in ieder geval dat de professionals flexibel ingesteld zijn en met hen mee willen denken over creatieve oplossingen.

Dat sociaal makelaars proactief vraagstukken oppakken herkennen de bewoners niet. Ze zien de sociaal makelaars in hun omgeving vooral als faciliterend en ondersteunend. Aan de wijktafel ziet men een verschil tussen sociaal makelaars die al heel lang in de wijk werken en iedereen kennen, maar die vaak met dezelfde groepen blijven werken, en sociaal makelaars die lichter te werk gaan en zich tussen uiteenlopende bewonersnetwerken bewegen. Daarnaast zien zij ook grote verschillen in kwaliteit.

Iedereen is kortom aan het zoeken, maar we willen ook duidelijkheid. Sommigen hebben daarom behoefte aan leiderschap en heldere kaders, maar kunnen we die niet alleen creëren door samen te leren, met vallen en opstaan? Door alle zorgen over de veranderingen vergeten we wel eens dat er door alle onduidelijkheden meer ruimte is voor initiatief. Sociaal makelaars kunnen daarbij nog gericht bijdragen aan een voedingsbodemp voor bewonersinitiatieven en het verhelderen van de onderlinge verwachtingen. Een concrete aanbeveling is om nieuwe bewoners door een welkomstcomité te laten bezoeken.



## 4.6

### Wijktafel Oost:

#### *Sociaal makelorganisaties zoeken partners!*

We starten met een voorstelrondje. Het is een gemêleerd gezelschap van bewoners en professionals. We zijn echter maar met een klein groepje. Dat geeft ruimte om uitgebreid met elkaar van gedachten te wisselen.

Na de opzet van de bijeenkomst te hebben toegelicht gaan we van start met de eerste vraag. De deelnemers benadrukken dat de wijk Oost uit veel heel verschillende buurtjes bestaat waardoor het moeilijk is om uitspraken te doen over 'de wijk'. Ze zien een verschil in betrokkenheid tussen de verschillende buurten en vinden dat het belangrijk is dat iedereen betrokken wordt.

Wanneer we over de initiatieven in de buurt van gedachten wisselen signaleren de deelnemers golfbewegingen. Bij vlaggen wordt er veel georganiseerd, een paar jaar later slaat het weer dood. Momenteel vinden sommigen dat het weer aantrekt, terwijl anderen dat juist niet herkennen. Wel zien ze dat er tegenwoordig meer verantwoordelijkheid van de bewoners wordt verwacht. Ze hebben hun bedenkingen of dat qua aansprakelijkheid wel allemaal goed doordacht is.

Ook het verhuursysteem roept veel vragen op. Er wordt geconstateerd dat bewonersinitiatieven in een eerste fase meer ondersteuning nodig hebben. Het gaat niet vanzelf. Mensen willen wel maar hebben een duwtje in de rug nodig. Als al het initiatief bij de bewoners wordt gelegd komt er weinig van de grond. De gemeente zou in zo'n eerste fase meer ondersteuning moeten geven.

Breed wordt erkend dat het buurthuis in Sterrenwijk niet voldoet aan de verwachtingen van deze tijd. Het kan wel weer bruisend worden, maar dan moeten er evenementen gezocht worden die passen bij de buurt. Uitgebreid staan we stil bij de moeite die de sociaal makelaars hebben om zichtbaar te zijn. Het is niet langer hun buurthuis of speeltuin maar dat van de bewoners. Waar maak je dan nog zichtbaar wat je doet als sociaal makelaar? Een nieuwsbrief of website alleen voldoet dan niet.

Vervolgens praten we door over de aandacht die ouderen zouden moeten krijgen en hoe daar hard aan wordt gewerkt. Daarbij wordt ook de samenwerking met andere organisaties als de buurtteams genoemd. We sluiten af met een hartenkreet van een sociaal makelaar die vindt dat het nu loopt als een tierelier, maar dat het zou goed zou zijn als er meer sprake was van partnerschap met andere organisaties in plaats van dat zij elkaar beconcurreren.



## 4.7

### Wijktafel Leidsche Rijn:

#### 'Sociaal makelaar als back up die vragen kan beantwoorden als we er zelf niet uitkomen'

We hebben met zijn dertien een gesprek over sociaal makelaarschap. We starten echter met een uitleg van een van de aanwezige sociaal makelaars over wat haar werk nu eigenlijk inhoud. De sociaal makelaar vertelt dat een sociaal makelaar met name een spin in het web is en een breed netwerk heeft in de wijk, zowel bij bewoners als organisaties. Ze initieert netwerken, brengt netwerken samen, legt contacten tussen mensen en organisaties. Ze ondersteunt of stimuleert mensen tot initiatieven, activiteiten en vrijwilligerswerk. De sociaal makelaar is geen onderdeel van het buurtteam maar werkt wel intensief samen.

De aanwezige bewoners hebben er wat moeite mee dat ze met hun zessen de hele wijk vertegenwoordigen. Tegelijkertijd beseffen ze dat er al veel gesprekken met andere bewoners zijn gevoerd in het kader van het onderzoek. De resultaten zoals die naar voren komen bij de eerste vraag naar de kracht van sociale netwerken worden herkend. Het gevoel van saamhorigheid wordt zichtbaar in de grote opkomst bij evenementen als een ontbijt waar 1100 mensen op afkwamen. Het gegeven dat er in Leidsche Rijn veel groen en tuinen zijn zorgt er voor dat men elkaar buiten treft. Ook de pioniersmentaliteit en de behoefte om elkaar te leren kennen dragen daar aan bij.

Omdat verschillende deelnemers al wat ouder zijn lijkt het moeilijk om ons in te leven in de behoeften van jongeren. De kleinkinderen komen meestal maar voor een middagje langs. Toch zijn de deelnemers positief over de hangplek bij hen in de buurt: 'Ik denk dat hangjongeren niet bezig gehouden willen worden. Zij willen een plek hebben om te hangen en daarom vind ik het ook heel goed dat daar neergezet is, want dan kunnen ze gewoon zelf bepalen waar en met wie'.

Ze denken dat de meeste mensen wel weten dat er een buurthuis is waar van alles wordt georganiseerd. Ze merken echter dat de opkomst vaak laag is, zeker als er iets betaald moet worden. Het valt op dat er spontaan allerhande initiatieven als een barbecue en moestuin worden genoemd. De aanwezige bewoners lijken allemaal behoorlijk actief te zijn in Leidsche Rijn. Ze geven aan dat ze het op zichzelf ook goed vinden om meer zelf te doen dan ze gewend waren. Wel hebben ze behoefte aan begeleiding, een back up die vragen kan beantwoorden als ze er zelf niet uitkomen.

Als we naar het onderwerp participatiesamenleving gaan blijkt dat men daar een heel helder beeld van heeft: "De participatiesamenleving? Ja volgens mij is die geïntroduceerd door onze koning, toen die zijn jaarlijkse rede had op televisie. En daarmee wordt bedoeld dat we meer elkaar gaan helpen, bijvoorbeeld als burens of als familie. Het is te gewoon geworden dat we als we hulp nodig hebben die hulp vragen aan de overheid. En het probleem is ook dat het onbetaalbaar wordt. Het zou ook zo leuk zijn als we elkaar wat meer helpen, als we dat kunnen, want dan voel je je ook meer verbonden met elkaar en dan is het waarschijnlijk ook wat goedkoper. Dus dat is het volgens mij in het kort.'

Daar voegt men wel aan toe dat men zich zorgen maakt over de meer kwetsbaren in de wijk. Mooier kon ik het zelf niet samenvatten. We sluiten de sessie met een goed gevoel af.



## 4.8

### Wijktafel Noordoost

#### *Hoe kunnen vitale buurten de draagkracht van aangrenzende buurten versterken?*

De bewoners uit de diverse buurten die onder de wijk Noordoost vallen vinden dat de sterke focus van het onderzoek op wijken geen recht doet aan de diversiteit binnen hun wijk, buurt of straat. Hoe men over 'de wijk' denkt hangt bovendien sterk af van waar men woont en of men alleen of samen woont. Wat ook meespeelt is het verloop van bewoners. Een bewoner die eerder een soortgelijk onderzoek voor haar studie deed herkende de lichte contacten in de wijk. Door positieve aandacht van medebewoners voelen bewoners zich meer thuis in de wijk. Een mooi voorbeeld is het 'omaatje' dat bang was voor Marokkaanse jongens. Toen deze jongens haar hielpen om haar aardappels die op straat waren gevallen, op te rapen, was ze niet meer bang. De historie speelt ook mee in hoe bewoners de wijk zien. Wonen mensen er al lang, dan vergelijken zij de huidige situatie met die van vroeger.

In de buurten van Noordoost met actieve bewoners worden de thema's groenvoorziening en verkeer vanuit een gezamenlijk belang in de wijk gedragen. Bewoners informeren elkaar via Facebook, een website of nieuwsbrief. Sociaal makelaars zouden zich volgens deelnemers niet moeten richten op heel Noordoost maar kijken wat de mogelijkheden zijn om de draagkracht van aangrenzende buurten te versterken. Dat kan bijvoorbeeld door meer informatie te delen. Het is nu moeilijk om te weten te komen wat er waar te doen is en welke initiatieven er zijn, zelfs in het buurthuis. Sociaal makelaars zouden ook veel meer aan hun zichtbaarheid kunnen doen. De bewoners vinden het logisch dat de sociaal makelorganisatie zich concentreert op Overvecht. Tegelijkertijd kan het zijn dat er ook mensen in andere wijken zijn die 'door het net heen vallen'. Voor mensen met weinig geld is er weinig te halen in de buurthuizen. Zij willen het liefst dat er leuke dingen worden georganiseerd voor hun kinderen, maar dat is niet meer de taak van de sociaal makelaars. Die hebben een andere rol.

Mensen identificeren zich wel met de stad Utrecht, maar niet per se met de straat waar zij wonen. Activiteiten die georganiseerd worden blijven vaak kleinschalig; dan is het niet zo dat iedereen aanhaakt. Belangrijk is wat er onder 'activiteiten' verstaan wordt. Is het een activiteit vanuit de kinderopvang waarvoor ouders van kinderen uitgenodigd worden, bijvoorbeeld een thema-avond, is het sporten of een buurtfeest? Meedoen aan een initiatief in de buurt is niet makkelijk te organiseren. De Rode Brug wordt genoemd als buurthuis dat door bewoners wordt beheerd. De bewoners herkennen dat sommige groepen bewoners niet van het buurthuis gebruik maken. Een wijkbewoonster: 'Mijn eigen vriendenkring vindt het een drempel om naar een buurthuis te gaan omdat er vooral eenzame mensen naar toe gaan'. Een andere bewoner: 'Mijn vrienden vinden het gewoon eng. Dan kom je mensen tegen die anders communiceren dan jij.'

Twee bewoners hebben het initiatief genomen om het beheer van buurthuis De Leeuw in eigen handen te nemen. Buurtbewoners vragen aan mensen in de straat hoe het gaat en of zij gebruik willen maken van het buurthuis. Het is nu hartstikke druk in De Leeuw, er zijn veel meer initiatieven. De vraag wordt gesteld hoe ver de verantwoordelijkheid van bewoners reikt om te signaleren dat het niet goed gaat met een buurtbewoner. Tast je de privacy van zo'n bewoner niet aan?

Wat de bewoners hoog zit, is dat zij zich beperkt voelen door regels voor ruimteverhuur in het buurthuis. Zij ervaren vooral de Utrechtse Vastgoedorganisatie (UVO) die de verhuur regelt als moeizaam. Een voorbeeld is het straatfeest. Bij regen mocht de buurt altijd gebruik maken van het buurthuis. Nu kan dat niet want je moet twee weken van tevoren reserveren en betalen. Een bewoner merkt op dat het niet alleen de regelgeving is. Het is ook de attitude. Een groep bewoners wil bijvoorbeeld een container. Dat is aangegeven bij de UVO, maar het is nog wachten op hun antwoord. Het idee heerst dat ze bij de UVO niet goed raad weten met andersoortige vragen. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat de sociaal makelaars nu veel regelwerk doen terwijl dat eigenlijk niet zou moeten. Een aanbeveling is dat de sociaal makelaars de communicatie met de UVO verbeteren.





## 4.9

### Wijktafel Vleuten-De Meern:

#### *Vrijwilligers kunnen het niet alleen!*

In Vleuten De Meern zijn er veel oudere bewoners die vrijwilligerswerk doen. Dat heeft vooral te maken met het dorpse karakter van de wijk. Vroeger was het een hechte dorpsgemeenschap. 'Dat is van ons, en dat willen we behouden'. Dat gevoel is sterk bij de oudere bewoners, maar niet bij de nieuwe bewoners. Het zijn eigenlijk allemaal kleine eilandjes.

Het buurthuis De Roef wordt nu beheerd door een sociaal beheerder. Dat wordt erg gewaardeerd. Vooral als er een conflict is, kan een sociaal beheerder met gezag optreden. Zij is er weliswaar niet altijd, maar een vast gezicht werkt heel goed. De resterende dagen nemen vrijwilligers die rol op zich. De initiatieven in het buurthuis worden georganiseerd door de buurtbewoners. Vooral 55 plussers maken gebruik van de activiteiten.

Zelfbeheer in speeltuinen door vrijwilligers, dat is een wisselend succes. Het gaat goed als een oudere 'buurtopa' beheerder is, maar ouders met kinderen hebben een dubbelrol. Ze zijn ouder en beheerder. Dat gaat niet altijd goed samen.

De wijk is heel divers. Allerlei groepen hebben aandacht voor elkaar, vooral in de Balijs. Het Wijkservicecentrum heeft van de Wijkraad de opdracht gekregen om meer aandacht te besteden aan de groeiende groep jongeren van tien, twaalf en veertienplus.

Bewoners maken zich zorgen over de overbelasting van vrijwilligers. Welzijn Nieuwe Stijl legt een zware verantwoordelijkheid bij bewoners waarvoor toch flink wat deskundigheid en ondersteuning nodig is. Vrijwilligers van tegenwoordig hebben werk, een druk sociaal leven en zijn soms ook mantelzorger. Dat vrijwilligerswerk doen zij erbij. Vrijwilligerswerk is gebaseerd op het idee dat zoiets vanzelf gaat. De maatschappelijke ontwikkeling is echter een andere. Terwijl eerst mensen met 57, 58 jaar met de VUT gingen, is de pensioenleeftijd nu 67 jaar. Dat scheelt 10 jaar.

Een ander punt dat genoemd wordt is dat sommige groepen mensen echt niet zelfstandig dingen kunnen doen. Zij moeten altijd geholpen worden. Het gaat niet alleen om mensen met een lichamelijke beperking, ook qua gezondheid is er een grens aan wat men aankan.

De deelnemers bevelen de sociaal makelaars aan om aan hun zichtbaarheid te werken. Onduidelijk is wat zij nu precies doen. Informatie over alle activiteiten in de buurthuizen, wat buurtteams zijn, moet meer verspreid worden. Een mogelijkheid is de inzet van sociale media. Mensen moeten weten waar zij terecht kunnen.



#### 4.10

##### Wijktafel Binnenstad:

##### *De sociaal makelaar moet niet als een kloek op haar kuikens blijven zitten*

Geen van de aanwezigen was alleen als bewoner aanwezig. Alle deelnemers hadden allemaal een professionele verbinding met de binnenstad. Desondanks is er een geanimeerd gesprek gevoerd. Na een leespaauze en een kop koffie gaan we echt van start. We constateren dat het thema eenzaamheid minder naar voren komt dan we hadden verwacht.

Tijdens het gesprek komt regelmatig de vraag terug hoe de bevindingen geïnterpreteerd moeten worden in het licht van de onderzoeksmethode. Uitgebreid staan we stil bij hoe mooi het is om te zien wat mensen terugkrijgen voor hun vrijwillige inzet. Dat mensen zich thuis gaan voelen en erkend. Zo vertelt een sociaal makelaar over een bestuursvergadering van een kersverse speeltuinvereniging: 'En toen zat ik er naar te kijken en te denken: gossie, die hebben niet half door wat dit voor henzelf betekent.'

Dat er in de binnenstad verschillen zijn tussen commerciële huurders en bewoners van koopwoningen wordt ook als relevant aangevoerd. De behoeften en mogelijkheden van deze bewoners zijn erg verschillend. Tegelijkertijd zijn we allemaal mensen met behoefte aan contact. Als we het over de bewonersinitiatieven hebben constateren we dat mensen toch vooral wat voor hun eigen groep organiseren. Als er dan een zwerver in hun speeltuin ligt is de eerste gedachte 'die moet daar weg'. Een betaalde kracht zou wellicht ook kijken wat de behoeften van die zwerver zijn. En juist in de binnenstad is er een grote groep mensen met psychische en verslavingsproblemen. De zorg wordt uitgesproken dat deze groepen niet voldoende aandacht krijgen. Dat het belangrijk is dat er ook professionals betrokken blijven bij het beheer. Tegelijkertijd moet een professional niet als een kloek op haar kuikens blijven zitten tot ze deze verstikt.

We bespreken ook dat het leggen van verbindingen met andere organisaties van belang is. Wat kunnen deze betekenen voor de bewoners? Als we verder praten constateren we dat we ons erg herkennen in de conclusies van het onderzoek. Wel zouden we graag nog duidelijker willen krijgen waar de bewoners behoefte aan hebben. Hoe kunnen we zorgen dat het buurthuis echt van hen wordt en niet langer van de sociaal makelaars of een vehikel van gefragmenteerde activiteiten voor specifieke doelgroepen.

Nadat we een foto van de groep hebben genomen praten we verder. We herkennen het beeld dat er minder behoefte aan ondersteuning is in de binnenstad dan in andere wijken. We sluiten het gesprek af met de volgende samenvatting: 'Waar het uiteindelijk op neer is gekomen is dat we als sociaal makelaars en bewoners die hier overigens niet aan tafel zaten toch de dialoog met elkaar moeten blijven aangaan de komende jaren, zodat vooral de allerkwetsbaarste burgers in de civil society uiteindelijk niet verloren raken.' Daarna gaan we een borrel drinken met de wethouder.



## 5. conclusies

De vele gesprekken met bewoners en wijkprofessionals die we de afgelopen maanden voerden richtten zich op de evaluatie van sociaal makelaarschap in de gemeente Utrecht. In deze conclusie werken we toe naar de beantwoording van de hoofdvraag van het onderzoek:

*Op welke wijze levert sociaal makelaarschap in de gemeente Utrecht volgens buurtbewoners een bijdrage aan het zelforganiserend vermogen van (groepen) bewoners in hun wijk en hoe kan deze inzet worden geduid in het licht van de opdracht die de gemeente Utrecht aan sociaal makelorganisaties heeft toevertrouwd?*

Het onderzoek laat zien dat de meeste geïnterviewde bewoners zich in enige mate verbonden voelen met andere mensen in hun leefomgeving. Het gaat dan niet zozeer om mensen uit 'de wijk', maar vaak om bewoners in hun directe woonomgeving, zoals de straat, de buurt of het appartementencomplex. Velen geven aan dat de buurtcontacten oppervlakkig zijn, maar dat ze wel belangrijk zijn voor een gevoel van sociale veiligheid. Sommige geïnterviewde bewoners missen diepgaande contacten in de buurt zoals ze die van 'vroeger' kennen. Ze vinden dat mensen weinig aandacht voor elkaar hebben en merken dat bewoners die 'anders' zijn niet altijd door iedereen worden geaccepteerd. Veel geïnterviewde buurtbewoners maken zich zorgen over specifieke groepen kwetsbare bewoners, met name ouderen die dreigen te vereenzamen of geïsoleerd raken.

Het onderzoek maakt duidelijk dat kinderen een belangrijke verbindende factor vormen. In sommige buurten maken bewoners zich zorgen over de achteruitgang van hun buurt. Bewoners in Overvecht, Zuidwest en Noordwest staan ambivalent tegenover de culturele verschillen in hun wijk; ze zien de diversiteit als een verrijking, maar ervaren tegelijkertijd een opgave met het oog op de sociale samenhang. Vooral binnenstadbewoners lijken minder behoefte te hebben aan buurtcontact.

### **Ontmoetingsplekken**

Buurthuizen blijken belangrijke ontmoetingsplekken in de wijk te zijn. Veel geïnterviewde buurtbewoners kennen het buurthuis in hun eigen wijk of die in een andere wijk, maar zij komen er niet geregeld. Het zou een vaste groep buurtbewoners zijn die vaak gebruik maakt van het buurthuis. Zij komen naar het buurthuis om elkaar te ontmoeten, cursussen te volgen en andere activiteiten te ondernemen. De geïnterviewde buurtbewoners hebben weinig zicht op de activiteiten die er in het buurthuis worden georganiseerd. Waar zij voorheen wekelijks of tweewekelijks een overzicht ontvingen met alle activiteiten, lijkt niemand nu overzicht te hebben van de activiteiten in het buurthuis.

Geïnterviewde buurtbewoners missen een vertrouwd gezicht in het buurthuis. Een sociaal beheerder is niet altijd aanwezig. Soms zijn er vrijwilligers die de functie van gastvrouw of -heer vervullen. In sommige wijken is het buurthuis op avonden gesloten, hetgeen buurtbewoners betreuren. Sommige geïnterviewden vinden een buurthuis 'ouderwets'. Bij anderen leeft het beeld dat er in buurthuizen vooral kwetsbare bewoners komen, waardoor zij deze ontmoetingsplek minder aantrekkelijk vinden. Een enkeling stelt juist dat buurthuizen in de moderne 'doe-democratie' weer trendy worden.

Een terugkerend gespreksonderwerp tussen bewoners, gemeente en sociaal makelorganisaties is de afstemming van het technisch beheer van de buurthuizen en speeltuinen door de gemeentelijke Utrechtse Vastgoed Organisatie (UVO) op de wensen en ambities van actieve bewoners. Veel gesprekken zijn er gevoerd naar aanleiding van bewonersklachten over het systeem voor verhuur van ruimtes, kritiek op de differentiatie van huurtarieven voor verschillende typen gebruikers, de mogelijkheden om schoonmaak- en onderhoudstaken door lokale zzp'ers en bewonersbedrijven te laten uitvoeren, aansprakelijkheid bij veiligheidsincidenten, achterstallig onderhoud en tekortschietende schoonmaak. Terwijl deze zorgen op de werkvloer van de buurthuizen en speeltuinen aanvankelijk tot verhitte discussies leidden, lijkt het gesprek over deze vragen op beleids- en managementniveau constructief te verlopen.

Uit de interviews met beleidsadviseurs van de gemeente komt naar voren dat de grote verschillen tussen sociaal makelorganisaties in het sociale beheer van de buurthuizen en speeltuinen vragen oproept: moet de gemeente aansturen op een zekere eenheid in de uitvoering van sociaal beheer, of is het juist goed dat sociaal makelorganisaties aansluiten bij de uiteenlopende vragen en mogelijkheden in de wijken? Kan er meer gestuurd worden op specifieke vraagstukken, zoals radicalisering en spanningen tussen etnische groepen, of is het aan de sociaal makelorganisaties om deze vraagstukken lokaal te identificeren en waar nodig te agenderen?

Andere belangrijke ontmoetingsplekken zijn de speeltuinen, sportvoorzieningen en winkelcentra. De speeltuin is in sommige wijken de plek van de sociaal makelaar of sociaal beheerder, in andere wijken hebben buurtbewoners het beheer op zich genomen. Dat blijkt niet eenvoudig te zijn omdat de gebruikers uiteenlopende ideeën hebben over wat kan en niet kan in de speeltuin. Uit een wijkgesprek blijkt dat ouders dan twee rollen vervullen: die van ouder en speeltuinbeheerder. Deze rollen kunnen met elkaar conflicteren.

### **Wat doen bewoners?**

Een deel van de geïnterviewde bewoners neemt zelf het initiatief om activiteiten te organiseren, maar de meeste bewoners sluiten zich liever aan bij activiteiten die door anderen worden georganiseerd. Een groot deel van de bewoners die deelnemen aan activiteiten is daarbij betrokken geraakt via hun kinderen. Een ander deel van de geïnterviewde bewoners doet vrijwilligerswerk in de eigen buurt, bijvoorbeeld op school als overblijfmoeder of klassenmoeder, in de speeltuin, bardiensten in het buurthuis, vervoer van ouderen van en naar activiteiten, of hulp bij activiteiten die in het buurthuis plaatsvinden. Sommige bewoners zijn in het verleden wel actief geweest, maar door afnemende gezondheid, een hoge leeftijd, werk- of gezinsverplichtingen lukt dat hen niet meer. Ook zijn er bewoners die wel actief willen zijn in de buurt, maar niet weten wie ze moeten benaderen of hoe ze iets moeten organiseren. Tot slot zijn er bewoners die er bewust voor kiezen om niet actief te zijn in de wijk. Ze willen geen verplichtingen aangaan en willen zich niet binden.

Het organiseren van activiteiten door buurtbewoners is volgens veel geïnterviewde buurtbewoners in de wijk vaak moeilijk omdat bewoners niet altijd over de vaardigheden en kennis beschikken om zelf activiteiten op te zetten en te leiden. Wanneer zij ondersteuning krijgen bij het opzetten van activiteiten waarderen de geïnterviewde bewoners deze ondersteuning, maar zij ervaren ook druk bij de uitvoering van hun activiteiten. Geld is daarbij soms een groot probleem. Waar welzijnsorganisaties vroeger budgetten voor een kerstdiner of Suikerfeest reserveerden is dat nu niet meer het geval. Hiervoor kunnen bewoners wel een beroep doen op de wijkbudgetten. Bewoners vinden het aanvragen van deze kleine subsidiebedragen echter ingewikkeld vanwege de bureaucratische eisen die daar aan worden gesteld. Geld voorschieten ervaren bewoners met een beperkt inkomen als een zware verantwoordelijkheid. Ook geldt op een persoonlijke rekening ontvangen wordt als riskant gezien, zeker door bewoners die te maken hebben met controlerende uitkeringsinstanties. De geïnterviewde wijkprofessionals zijn eveneens kritisch over de ontvankelijkheid van de gemeente voor bewonersinitiatieven.

Ook wijkprofessionals wiens werkzaamheden zich over meerdere buurten uitstrekken, constateren grote verschillen tussen het zelforganiserend vermogen van burgers in verschillende buurten. Zij die vooral binnen een buurt of een wijk actief zijn, constateren verschillen tussen groepen bewoners. Autochtone bewoners zouden volgens stakeholders vaak beter in staat zijn zich te mobiliseren dan allochtone bewoners. De initiatieven die zij wel nemen zouden vaak op de 'eigen groep' gericht zijn en in kleiner verband worden georganiseerd dan die van autochtone bewoners.

Een belangrijk obstakel bij zelforganisatie is volgens een aantal wijkprofessionals het grote verloop van bewoners binnen kwetsbare wijkpopulaties. De belangrijkste zorg van andere wijkprofessionals is echter de grote groep die het nog niet lukt zichzelf te organiseren vanwege problemen 'achter de voordeur'. Zij delen dus de zorg van bewoners dat de kracht van sociale netwerken van kwetsbare burgers ontoereikend zijn om zichzelf te organiseren.

### **Wat doen sociaal makelaars?**

Uit het onderzoek komt naar voren dat sociaal makelaars voor veel buurtbewoners nog onvoldoende zichtbaar zijn. Zij werken op de achtergrond: ze faciliteren initiatieven van bewoners, coachen hen en verbinden (groepen) bewoners met elkaar en met organisaties. Bij het verbinden gaat het om het arrangeren van ontmoetingen, het doorspelen van informatie, het combineren van activiteiten en het aanreiken van ideeën om anderen bij een initiatief te betrekken. De actieve buurtbewoners zijn wel bekend met sociaal makelaars en waarderen hun ondersteuning. Zij weten de sociaal makelaars te vinden, betrekken hen bij hun initiatieven en krijgen waardevolle informatie om allerhande organisatorische zaken te regelen, waaronder contacten met de gemeente. Andere bewoners weten vaak niet waar ze sociaal makelaars voor kunnen benaderen. Het verschil tussen sociaal makelaars, sociaal beheerders en andere wijkprofessionals is voor hen vaak niet duidelijk.

Meerdere geïnterviewde buurtbewoners hebben de indruk dat er minder activiteiten worden georganiseerd sinds de sociaal makelorganisaties hun nieuwe opdracht uitvoeren. Vaak zijn het nu de buurtbewoners zelf die activiteiten organiseren. Bewoners starten vooral initiatieven voor de eigen groep of een 'kwetsbare groep'. Voor andere buurtbewoners is het niet altijd eenvoudig (of zelfs onmogelijk) om zich hierbij aan te sluiten. Een belangrijk punt dat geïnterviewde buurtbewoners noemen, is dat de onzichtbaarheid van sociaal makelaars ook te maken heeft met de vele personele wisselingen. De overgang naar het sociaal makelaarschap is redelijk soepel verlopen in wijken waar het netwerk van opbouwwerker en professionals in de wijk intact is gebleven, zoals in Noordwest en Kanaleneiland Noord.

De invulling van sociaal makelaarschap door de vijf organisaties lijkt sterk uiteen te lopen. In zijn algemeenheid komt uit de interviews een beeld naar voren dat sociaal makelaars terughoudend zijn in het organiseren van activiteiten voor bewoners. Het motto is dat bewoners 'het zelf moeten doen'. Sommige sociaal makelaars initiëren wel activiteiten, maar doen voor het vervolg een beroep op vrijwilligers. In wijken als Vleuten De Meern blijkt dat actieve buurtbewoners nu de activiteiten organiseren die voorheen door opbouwwerkers werden georganiseerd. In andere wijken ervaren velen het als een gemis dat sociaal makelaars geen of nauwelijks activiteiten meer organiseren.

Hoewel veel geïnterviewde buurtbewoners geen helder beeld hebben van wat sociaal makelaars doen, kunnen ze wel een beeld schetsen van 'de goede sociaal makelaars'. Zij gaan de wijk in, weten wat er onder bewoners leeft doordat ze veel met hen spreken, ze coachen en inspireren bewoners en nemen initiatief om verbindingen tussen verschillende groepen in de wijk te leggen.

### **Wat vinden andere wijkprofessionals?**

Verschillende wijkprofessionals beschouwen het verbinden van kwetsbare aan sterke netwerken als een taak voor sociaal makelaars en zij vinden dat sociaal makelaars deze taak momenteel onvoldoende oppakken. De oorzaak hiervoor zoeken zij mede in de opdracht van sociaal makelaars die naar hun idee te eenzijdig gericht is op het stimuleren van buurtinitiatieven. Hierdoor zouden zij vooral bezig om sterke



netwerken met elkaar te verbinden. Wijkprofessionals die het activeren van bewoners ook als taak hebben, zoals de beweegmakelaars van Harten voor Sport, vinden dat sociaal makelaars te 'afwachtend' te werk gaan. Sociaal makelaars werken volgens hen te veel 'vanuit de vraag', terwijl zij de vraag actiever 'op zouden moeten halen'.

Sociale professionals die in hun werk te maken hebben met kwetsbare bewoners, zoals buurtteammedewerkers, constateren een 'blinde vlek' voor kwetsbaardere netwerken bij sociaal makelaars. Andere professionals zien kwetsbaardere netwerken overwegend als het 'werkterrein' van buurtteams. In de grijze overgangsgebieden tussen de taakvelden van de sociaal makelorganisaties en de buurtteams zien de beleidsadviseurs voor de gemeente vooral een faciliterende rol weggelegd. Zo nodig kunnen zij met uitvoerende organisaties bindende afspraken maken, maar lokaal maatwerk vraagt in hun ogen vooral om horizontale, lokale afstemming.

Hoewel wijkprofessionals kritisch zijn op de opdracht en werkwijze van sociaal makelorganisaties, zijn zij goed te spreken over de samenwerking met sociaal makelaars. Zij beschouwen sociaal makelaars als betrouwbare partners en vinden sociaal makelorganisaties transparant. Dit komt vooral doordat zij open en eerlijk gevonden worden over het feit dat zij bezig zijn (opnieuw) hun weg te vinden binnen het lokale sociale domein. Alle geïnterviewde professionals hebben er begrip voor dat het sociaal makelaars tijd kost om de buurt en haar bewoners te leren kennen.

### **Tot slot**

We stellen vast dat burgers, lokale organisaties en gemeente in tijden van crisis, culturele tegenstellingen en transitie nieuwe verhoudingen tot elkaar zoeken en zich nieuwe rollen aanleren. In dit dynamische krachtenspel geven sociaal makelorganisaties uitvoering aan een nieuwe opdracht: het ondersteunen van burgers bij het organiseren van hun sociale leven, het deelnemen aan de civil society en het vormgeven aan hun eigen leefomgeving. De sociale werkelijkheid in de Utrechtse aandachtswijken blijkt daarbij weerbarstig: groeiende armoede, toenemende segregatie tussen hoog- en lageropgeleide bewoners, een ontwrichtend islamdebat, veiligheidsincidenten en zorgen over de gevolgen van veranderingen in de verzorgingsstaat maken de uitvoering van deze opdracht uitermate complex. Sociaal makelaars fungeren hierbij als frontliniewerkers. Doordat zij in de publieke ruimte van de civil society uitvoering geven aan hun opdracht raken zij bij toenemende zorgen en spanningen vaak als eerste met boze, angstige en gefrustreerde bewoners in gesprek. Bij het activeren en ondersteunen van deze bewoners moeten zij voortdurend schakelen tussen de systeemlogica van (overheids)organisaties en de soms rauwe leefwereld van bewoners.

De overgang naar de nieuwe manier van werken gaf aanvankelijk veel 'ruis'. Bewoners kregen de indruk dat zij voortaan 'alles zelf moesten doen' en dat sociaal makelaars van de gemeente 'op hun handen moesten zitten'. Inmiddels lijken actieve bewoners die intensief met sociaal makelaars samenwerken aan de nieuwe situatie te wennen en zich te realiseren dat er meer initiatief en verantwoordelijkheid van hen wordt verwacht. Sommigen ervaren nu ook de vruchten van de nieuwe werkwijze en waarderen het dat sociaal makelaars hen gecoacht hebben tot actieve burgers die tot meer in staat blijken te zijn dan ze zelf aanvankelijk dachten. Deze bewoners weten ook dat van sociaal makelaars nog steeds mag worden verwacht dat zij vraagstukken in hun wijk signaleren, initiatieven ondersteunen en soms proactief met bewoners oppakken. Sociaal makelaars die zich aanvankelijk vastklampten aan een al te strenge, passieve taakopvatting lijken zich in de loop der tijd ook meer in hun nieuwe rol te 'ontspannen'. Zij zijn meer 'situationeel' gaan handelen in de geest van sociaal makelaarschap; soms vragen situaties om proactief handelen. Bewoners die sociaal makelaars van minder dichtbij kennen plaatsen meer kritische kanttekeningen bij hun nieuwe rol. Voor hen blijven de inspanningen van sociaal makelaars nog te vaak onzichtbaar. Andere groepen bewoners hebben wellicht meer intensieve ondersteuningsarrangementen nodig om in beweging te komen en blijven.

In zijn algemeenheid lijken andere wijkprofessionals meer moeite te hebben met de nieuwe opdracht, rol en taakopvatting van sociaal makelorganisaties. Hun zorgen zullen voor een deel samenhangen met de rolverwarring die sociale professionals in het veranderende lokale werkveld momenteel met elkaar delen. In het lokale sociale domein zijn sociaal makelaars bovendien als eerste aan hun nieuwe opdracht begonnen; een opdracht die niet altijd strookt met de werkwijze van partnerorganisaties die meer aanbodgericht werken, zoals de brede scholen en Harten voor Sport. Voor een deel bevestigen de kritische geluiden van andere wijkprofessionals echter ook het beeld dat uit de bewoners- en wijktafelgesprekken oprijst: sociaal makelaars zijn nog tamelijk onzichtbaar voor bewoners die veel belemmeringen ervaren bij het organiseren of deelnemen aan laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten, terwijl de groep die daar baat bij zou kunnen hebben groeit. Naast de groeiende groep werkzoekenden, gezinnen met geldproblemen en nieuwe migranten blijven steeds meer ouderen en bewoners met een beperking in de wijk wonen. Het lukt sociaal makelorganisaties naar onze indruk maar ten dele om deze groepen te bereiken, waardoor deze zich niet aan krachtigere netwerken kunnen verbinden.

Ook voor deze groepen kan de laagdrempelige ontmoetingsfunctie van buurthuizen, speeltuinen, ouderkamers op (brede) scholen en andere plekken in de wijk van grote betekenis zijn. Het sociaal beheer van deze ontmoetingsplekken vraagt dan ook om maatwerk. Sociaal makelorganisaties houden naar ons idee terecht rekening met de wensen en belangen van uiteenlopende gebruikersgroepen en de voorwaarden van de gemeente en andere organisaties. In sommige buurthuizen lijkt de continuïteit in het beheer van buurthuizen daarmee onder druk te staan, zo vernemen we vooral uit de mond van bewoners die tot een min of meer vaste gebruikersgroep behoorden. Maar tegenover het belang van continuïteit in de persoon van een vaste beheerder(sgroep) staat het belang van diversiteit en menging in het gebruik van buurthuizen. We zien dat sociaal makelorganisaties in overleg met de verschillende (potentiële) gebruikersgroepen en de UVO nieuwe beheersarrangementen ontwikkelen. In sommige buurthuizen zijn inmiddels passende arrangementen ontwikkeld, in andere buurthuizen neemt dat afstemmingsproces meer tijd.

Uiteraard hebben niet alle wijken te maken met een sterke concentratie van kwetsbare groepen en een opeenstapeling van sociale problemen. Dat de invulling van sociaal makelaarschap per wijk sterk kan verschillen beschouwen wij als een teken van maatwerk. De afstemming tussen de verschillende organisaties in de wijken vraagt naar onze indruk wel om aandacht, ook van de gemeente als opdrachtgever, procesbegeleider, vastgoedbeheerder en beleidsontwikkelaar.

Als we alle Utrechters zouden rangschikken op een continuüm dat loopt van de meest kwetsbare bewoners naar de meest assertieve zelfredzame bewoners, dan moeten we constateren dat sociaal makelaars de bewoners aan de uiteinden van dit continuüm nauwelijks weten te bereiken. De meest assertieve burgers hebben de sociaal makelaars niet nodig (zo veronderstellen zij in ieder geval), terwijl de ondersteuning die sociaal makelaars bieden voor de meest kwetsbare burgers vaak ontoereikend blijkt. Een vraag waarover alle betrokkenen naar ons idee met elkaar in gesprek zouden moeten gaan is hoe zij dit bereik beoordelen.

Op de achtergrond van deze discussie over het bereik van doelgroepen spelen lokale beleidskeuze uiteraard een belangrijke rol, maar nog fundamenteler is de spanning tussen twee missies die aan sociaal makelaarschap worden toegeschreven: ondersteunen sociaal makelaars het zelforganiserend vermogen van (groepen) bewoners vanwege het belang van een krachtige civil society, of bieden zij deze ondersteuning om te voorkomen dat bewoners in de problemen komen en een beroep zullen doen op dure individuele hulpverleningsarrangementen? Sociaal makelaars zullen wellicht meer nadruk leggen op het eerste, andere professionals wellicht op het tweede. Vaak liggen het belang van een krachtige civil society en het belang van preventie in het verlengde van elkaar en is het niet nodig om beide missies van elkaar te onderscheiden, maar voor het scherpstellen van de doelen van sociaal makelaarschap kan een dialoog hierover naar ons idee verheldering bieden.



## 6. aanbevelingen

Met het oog op de doorontwikkeling van sociaal makelaarschap in de Utrechtse wijken leggen we naar aanleiding van onze bevindingen een zestal aanbevelingen aan de gemeente Utrecht en de sociaal makelorganisaties voor:

### 1.

#### **Vergroot de zichtbaarheid van sociaal makelaarschap**

Om meer bewoners en stakeholders te overtuigen van de meerwaarde van sociaal makelaarschap zullen sociaal makelorganisaties hun zichtbaarheid in de stad moeten vergroten. Hiermee doelen we op zichtbaarheid op drie niveaus:

- a) Op het microniveau van bewonerscontacten kunnen SMO's hun zichtbaarheid vergroten door op een concrete en uitnodigende wijze aan bewoners te laten zien welke activiteiten er in hun omgeving plaatsvinden, wat de rol van sociaal makelaars daarbij is, en voor welke ondersteuningsvragen bewoners op buurtniveau bij hen terecht kunnen ;
- b) Op het mesoniveau van organisatiecontacten kunnen SMO's hun zichtbaarheid versterken door andere organisaties nadrukkelijker mee te nemen in de kanteling van aanbodgericht werken naar dialooggestuurd werken in cocreatie met bewoners op buurtniveau;
- c) Op het macroniveau van gemeentelijk beleid en politiek kunnen SMO's hun zichtbaarheid vergroten door intensiever samen te werken aan het profileren van een gemeenschappelijke missie en visie en de 'horizontale verantwoording' van de meerwaarde van sociaal makelaarschap in gesprek met de gemeente en andere organisaties die stedelijk georganiseerd zijn.

### 2.

#### **Faciliteer krachtige bewonersactiviteiten en arrangeer kwetsbare bewonersactiviteiten**

Gelet op de opdracht die de gemeente Utrecht aan sociaal makelorganisaties heeft toevertrouwd kunnen sociaal makelaars nog sterker schakelen tussen het *faciliteren* van bewonersactiviteiten waar mogelijk en het proactief *arrangeren*<sup>1</sup> van bewonersactiviteiten waar nodig:

- a) bij bewoners die grote belemmeringen ervaren bij het organiseren van hun sociale leven, bijvoorbeeld door hen bij krachtigere bewonersnetwerken aansluiting te laten vinden;
- b) wanneer bewoners verantwoordelijkheden op zich nemen die hun draagkracht te boven gaan, bijvoorbeeld door inbedding in ondersteunende bewonersnetwerken te arrangeren;
- c) wanneer bewonersactiviteiten weinig inclusief en toegankelijk voor 'anderen' blijken te zijn, bijvoorbeeld door uitwisseling tussen bewonersnetwerken te arrangeren;
- d) in straten of buurten waar lokale problemen in de sfeer van leefbaarheid, veiligheid of sociale samenhang om urgente aandacht vragen;
- e) wanneer spanningen tussen (groepen) bewoners het zelforganiserend vermogen van betrokkenen te boven gaan, bijvoorbeeld door onderlinge dialoog en cocreatie te arrangeren .

---

<sup>1</sup> De term 'arrangeren' is ontleend aan Marcel Spierts (2014). Hiermee doelt hij op het structureren van activiteiten, projecten en programma's, zowel qua inhoud als qua vorm. Daarbij zijn sociaal-culturele professionals volgens Spierts op zoek naar een subtiel evenwicht: te veel structuur belemmert de zelfwerkzaamheid en zelforganisatie, maar bij te weinig structuur ervaren bewoners onvoldoende houvast en steun.

### 3.

#### **Zorg voor meer continuïteit in het beheer van buurthuizen**

Stem de mogelijkheden van bewonersbeheer, sociaal beheer en technisch beheer nog beter op elkaar af, zodat bewoners minder drempels ervaren bij het bezoeken van buurthuizen, het deelnemen en organiseren van activiteiten. Het uitgangspunt daarbij dient te zijn dat de uiteenlopende taken in het beheer van de buurthuizen zo dicht mogelijk bij de bewoners als primaire gebruikers gelegd worden:

- Daar waar bewoners de verantwoordelijkheid voor beheerstaken op zich kunnen en willen nemen, kunnen professionals deze taken onder supervisie aan hen overdragen;
- Daar waar de sociaal makelorganisaties beheerstaken in eigen handen willen en kunnen nemen kan de gemeentelijke vastgoedorganisatie deze taken loslaten;
- Overweeg de mogelijkheid om de reservering van ruimtes weer via de sociaal makelorganisaties te laten verlopen, zodat deze meer ruimte hebben om keuzes in hun programmering te maken en daarop voor gebruikers aanspreekbaar zijn. Daarnaast stelt deze mogelijkheid de sociaal makelorganisaties in staat om actief voor menging en diversiteit in het gebruik van buurthuizen te zorgen.

### 4.

#### **Geef ruimte aan verschillen tussen wijken, investeer in afstemming binnen wijken**

Omdat sociaal makelorganisaties de opdracht hebben gekregen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de ondersteuningsbehoeften van lokale sociale netwerken dienen zij de ruimte te krijgen om hun beheers- en ondersteuningsstructuur daar naar hun eigen professionele inzicht op in te richten. Dat hiermee verschillen tussen sociaal makelaarschap in de verschillende wijken ontstaan is onvermijdelijk en zelfs wenselijk. Dit betekent dat de gemeente ruimte kan geven aan verschillen in aanpak, mits sociaal makelorganisaties kunnen uitleggen dat de keuzes die zij in hun aanpak maken beantwoorden aan de ondersteuningsbehoeften van de sociale netwerken in hun werkgebied. De gemeente kan wel een meer faciliterende functie vervullen in de afstemming tussen sociaal makelorganisaties en andere organisaties in hun wijken (die vaak stedelijk georganiseerd zijn en een meer aanbodgerichte opdracht van de gemeente hebben ontvangen). Vanwege grote verschillen in opdracht en schaalniveau mag van sociaal makelorganisaties niet worden verwacht dat zij als *de* verbindende schakel tussen al deze organisaties en de bewoners fungeren. Wel kunnen sociaal makelorganisaties informele uitwisseling tussen professionals op wijkniveau arrangeren.

### 5.

#### **Vereenvoudig procedures voor actieve bewoners die de gemeente nodig hebben**

Maak procedures voor actieve bewoners die de gemeente nodig hebben eenvoudiger door nadere afspraken met alle betrokken partijen te maken over de voorwaarden, termijnen en communicatie over subsidieaanvragen, toestemming en vergunningen voor bewonersinitiatieven. Zorg er voor dat bewoners over hun verzoek één contactpersoon binnen de gemeentelijke organisatie kunnen blijven aanspreken; een contactpersoon die de bewoners deelgenoot maakt van alle stappen die zijn gezet en nog gezet moeten worden.

### 6.

#### **Maak meer middelen vrij voor sociaal makelorganisaties om hun opdracht waar te maken**

Maak meer middelen vrij voor sociaal makelorganisaties om bovenstaande aanbevelingen op te kunnen pakken. Met name het vergroten van de zichtbaarheid en het proactiever arrangeren van kwetsbare bewonersactiviteiten vragen om een meer intensieve inzet van sociaal makelaarschap in de Utrechtse wijken.

## 7. discussie

De interactieve of collaboratieve evaluatiebenadering (Tavecchio, 2008; Sullivan, 2012) die in dit onderzoek is gevolgd sluit goed aan bij de doelstellingen van sociaal makelaarschap in Utrecht. Kenmerkend voor deze evaluatiebenadering is de participatieve vorm van evalueren, gericht op het verbeteren van sociale interventies door de belangrijkste stakeholders in de verschillende fasen van het onderzoek actief te betrekken. De uitkomsten van de gesprekken met wijkbewoners en stakeholders in de wijk over hun wijk, hun eigen rol in de wijk en die van sociaal makelaars zijn besproken met sociaal makelaars, bewoners en andere stakeholders in focusgroepen. De voorlopige onderzoeksresultaten zijn vervolgens in wijktafelgesprekken aan sociaal makelaars, bewoners en stakeholders voorgelegd en besproken. Deze wijze van evalueren heeft een aantal belangrijke voordelen ten opzichte van meer traditionele vormen van evaluatie.

Een eerste voordeel is dat het onderzoek in de verschillende wijken een gesprek op gang heeft gebracht over de rol van sociaal makelorganisaties tussen wijkbewoners, (sociale) professionals en onderzoekers. Deze actieve betrokkenheid bij het thema sociaal makelaarschap is een eerste winstpunt.

Een ander voordeel van deze vorm van participatieve evaluatie is dat bewoners centraal staan. Hoewel het in deze evaluatie gaat om de rol van de sociaal makelaarschap in bredere zin, draait het om de bewoners. Krijgen zij de ondersteuning die zij nodig hebben om activiteiten op te zetten? Welke bewoners krijgen ondersteuning? Worden er bewoners vergeten? Welke bewoners zijn niet zichtbaar in de wijk en dus ook niet voor de sociaal makelaar? Welke groepen bewoners hebben geen plek in de wijk of zijn niet actief? Dit evaluatieonderzoek geeft inzicht in actieve en minder actieve bewonersgroepen in de Utrechtse wijken en het aanbod van buurthuizen en andere voorzieningen. Bovendien wordt zichtbaar welke knelpunten er zijn als het gaat om de transformatie naar Vernieuwend Welzijn, in het bijzonder de rol van vrijwilligers bij de instandhouding van voorzieningen.

Een derde voordeel van een participatieve evaluatiebenadering is dat verschillende partijen in de wijk hun stem konden laten horen: wijkbewoners, stakeholders in de wijk en sociaal makelaars zelf. Dat wil zeggen dat er meerdere perspectieven op de rol van sociaal makelaarschap in de evaluatie naar voren komen.

Een kritische kanttekening bij de evaluatie is dat de uitkomsten geen representatief beeld geven van de Utrechtse wijken. Op basis van 127 gesprekken met bewoners, 30 interviews met stakeholders in de wijk, 3 focusgroepgesprekken met sociaal makelaars en bewoners en 10 wijktafelgesprekken kunnen slechts globale ontwikkelingen en trends worden aangegeven. De onderzoeksresultaten kunnen niet zonder meer gegeneraliseerd worden. De vraag is legitiem wat de waarde is van deze vorm van evalueren. De evaluatie van sociaal makelaarschap geeft inzicht in opvattingen van geïnterviewde wijkbewoners en geïnterviewde professionals over de wijk en de rol van de sociaal makelaar in de wijk. Dergelijke inzichten zijn naar onze overtuiging waardevol om een globaal beeld te geven van de wijk en de rol van sociaal makelaar in de wijk. Een beeld dat recht doet aan de 'meerstemmigheid' onder bewoners en professionals. Bij de analyses kon daarbij steeds gezocht worden een verzadigingsmoment.

Een andere kanttekening bij de gekozen onderzoeksbenadering is dat de meest kwetsbare bewoners in

onze steekproef waarschijnlijk ondervertegenwoordigd zijn. Hoewel we deze groep niet als de primaire doelgroep van sociaal makelorganisaties beschouwen, kan in toekomstig onderzoek geprobeerd worden deze groep op een nog meer *outreaching* wijze te bereiken.

Als bijzondere neveneffecten wijzen we tot slot graag op de dynamische leerprocessen die het onderzoek binnen en tussen de participerende organisaties op gang heeft gebracht, ook binnen de gemeentelijke organisatie – waar beleidsadviseurs op een andere wijze met bewoners in gesprek raakten - en de kennisorganisaties. Binnen het Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht zullen we het uitgevoerde evaluatieonderzoek dan ook tegen deze achtergrond met elkaar evalueren. In tijden van crisis, transitie en ‘kantelingen’ in de verhouding tussen burgers, organisaties en overheden zullen we naar nieuwe collaboratieve vormen van evaluatie moeten zoeken, zo is onze overtuiging. Het voorliggende evaluatierapport getuigt van onze eerste gezamenlijke stappen in deze richting.

## 8. bronnen

### Documenten sociaal makelorganisaties:

- Aanvragen sociaal makelaarschap van Doenja, Mekaar, Vooruit, Welzaam en Wijk&Co
- Werkplannen van Doenja, Mekaar, Vooruit, Welzaam en Wijk&Co

### Gemeentelijke beleidsdocumenten:

- *Routekaart naar Vernieuwend Welzijn. Kaderstellende notitie voor toekomstbestendig welzijnswerk 2010-2015.* (september 2010). Gemeente Utrecht.
- *Uitvoeringsnota Vernieuwend Welzijn.* (september 2011). Gemeente Utrecht.
- *Subsidievraag Sociaal Makelaarschap.* (april 2013). Gemeente Utrecht.

### Digitale bronnen:

- [bodyofknowledgesociaalwerk.nl](http://bodyofknowledgesociaalwerk.nl)
- [doenjadienstverlening.nl](http://doenjadienstverlening.nl)
- [mekaarutrecht.nl](http://mekaarutrecht.nl)
- [movisie.nl](http://movisie.nl)
- [utrecht.buurtmonitor.nl](http://utrecht.buurtmonitor.nl)
- [vooruitutrecht.nl](http://vooruitutrecht.nl)
- [welzaamutrecht.nl](http://welzaamutrecht.nl)
- [wijkenco.nl](http://wijkenco.nl)

### Secundaire literatuur:

- Bochove, M van., Tonkens, E. & Verplanke, L. (red.) (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn.* Den Haag: Platform 31.
- Boutellier, H. & Boonstra, N. (2009). *Van presentie tot correctie, een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Denters, B., Tonkens, E., Verhoeven, I en Bakker, J. (2013). *Burgers maken hun buurt.* Den Haag: Platform 31.



- Graaf, P. van der. & J. W. Duyvendak (2009). *Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing. Een vergelijkend onderzoek naar de buurthechting van bewoners in Nederland en Engeland.* Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Gunsteren, H. van (2006). *Vertrouwen in de democratie. Over principes van zelforganisatie.* Amsterdam: Van Gennep.
- Ham, M. & J van der Meer (2015). *De ondernemende burger. De woelige wereld van lokale initiatieven.* Utrecht: Movisie.
- Hilhorst, P. en J. van der Lans (2013). *Sociaal doe-het-zelven. De idealen en de politieke praktijk.* Amsterdam: Atlas Contact.
- O'Sullivan, R. G. (2012). Collaborative evaluation within a framework of stakeholder-oriented evaluation approaches. *Evaluation and Program Planning*, 35, 518–522.
- Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals.* Amsterdam: Van Gennep.
- Tavecchio, L. (2008). *Systematisch en flexibel. Methodiekontwikkeling in het spanningsveld tussen evaluatie en beleid.* Amsterdam: HvA Publicaties.
- Uitermark, J. (2014). *Verlangen naar Wikitopia.* Rotterdam: Oratie Erasmus Universiteit Rotterdam.

## 9. bijlagen

- I. Overzicht achtergrondkenmerken respondenten bewonersgesprekken
- II. Overzicht respondenten stakeholdersinterviews
- III. Overzicht deelnemers aan focusgroepgesprekken
- IV. Overzicht achtergrondkenmerken Stadsgesprek: sociaal makelen voor krachtige wijken
- V. Vragenlijst bewonersgesprekken
- VI. Verslagleggingsformulier bewonersgesprekken
- VII. Agenda focusgroepgesprekken
- VIII. Agenda Stadsgesprek: sociaal makelen voor krachtige wijken
- IX. Vragenlijst stakeholders van sociaal makelorganisaties
- X. Codesysteem analyse bewonersgesprekken
- XI. Codesysteem analyse stakeholdersinterviews

## I. Overzicht achtergrondkenmerken respondenten bewonersgesprekken

Een overzicht van achtergrondkenmerken van de 127 gesproken bewoners:

wijk:

- Overvecht: 33
- Zuidwest: 20
- Noordwest: 21
- Zuid: 20
- Leidsche Rijn: 7
- Vleuten-De Meern: 6
- West: 6
- Oost: 6
- Noordoost: 5
- Binnenstad: 3

seks:

- 44 mannen
- 83 vrouwen

leeftijd:

- 3 twintigers
- 12 dertigers
- 15 veertigers
- 14 vijftigers
- 9 zestigers
- 6 zeventigers
- rest onbekend

etniciteit:

- 71 autochtoon
- 36 allochtoon
- rest onbekend

gehuwd:

- 29 gehuwd
- 26 ongehuwd
- rest onbekend

kinderen:

- 15 bewoners zonder kinderen
- 44 bewoners met kinderen
- rest onbekend

opleiding:

- 1 geen onderwijs
- 13 lager onderwijs

- 1 havo
- 11 lbo
- 9 mbo
- 17 hoger onderwijs
- rest onbekend

werk:

- 43 bewoners zonder betaald werk
- 14 bewoners met betaald werk
- rest onbekend

## II. Overzicht respondenten stakeholdersinterviews

### Interviews met wijkregisseurs van de Wijkbureaus:

- Interview met Alex van der Vlist, wijkregisseur van Wijkbureau Oost en Janita Satter, wijkregisseur van Wijkbureau Noordoost.docx
- Interview met Aart Jan Voogt, wijkregisseur van Wijkservicecentrum Noordwest
- Interview met Liesbeth Maats, wijkadviseur van Wijkbureau Overvecht
- Interview met Ina Massop, wijkregisseur van Wijkbureau Leidsche Rijn
- Interview met Louke Vissers, wijkregisseur van Wijkservicecentrum Vleuten-De Meern

### Interviews met buurtondernemers (teammanagers) van de Buurteams sociaal :

- Interview met Angela van der Hoeven, Buurtondernemer Kanaleneiland Zuid op 29 januari 2015 (Zuidwest)
- Interview met Pieter Puijk, Buurtondernemer Ondiep en Pijlsweerd, Daalsebuurt op 23 januari 2015 (Noordwest)
- Interview met Willemijke de Vroom, Buurtondernemer Overvecht De Gagel op 28 januari 2015 (Overvecht)
- Interview met Isabell Boesveld, Buurtondernemer Zuilen op 2 februari 2015 (Noordwest)

### Interviews met buurtbeheerders van de woningcorporaties

- Interview met Alex Petrovic, Buurtbeheerder Mitros, Zuilen op 30 januari 2015 (Noordwest)
- Interview met Fabrizio Perini, Wijkbeheerder Portaal, Kanaleneiland Noord op 26 januari 2015 (Zuidwest)
- Interview met André Plugge, Gebiedsbeheerder Mitros, Binnenstad, Geuzenwijk, Daalsebuurt op 27 januari 2015 (Binnenstad)
- Interview met Eric Riezebos, Wijkbeheerder Portaal, Lunetten op 30 januari 2015 op 30 januari 2015 (Zuid)
- Interview met Fouad Kartit, Buurtbeheerder Mitros, o.a. Overvecht-Zuid op 30 januari 2015 (Overvecht)
- Interview met Jimmy Roessler, Gebiedsbeheerder Portaal, o.a. Overvecht Noord op 30 januari 2015 (Overvecht)

### Interviews met bredeschoolcoördinatoren

- Interview met Hester Bruinsma, bredeschoolcoördinator van Brede School Het Zand (Leidsche Rijn)
- Interview met Joanne Lampen, bredeschoolcoördinator van Brede School Kanaleneiland Zuid (Zuidwest)
- Interview met Wiesje Verhoeven, bredeschoolcoördinator van Brede School De Klimroos
- Interview met Jan Bour, bredeschoolcoördinator van Brede School Zuilen Oost (Noordwest)

### Overige stakeholdersinterviews:

- Interview met Isabel Lutz, senior adviseur maatschappelijke ontwikkeling, sport en samenleving, Gemeente Utrecht op 9 februari 2015
- Interview met Antje Velthuis, beleidsadviseur maatschappelijke ontwikkeling, sport en samenleving, Gemeente Utrecht op 6 februari 2015
- Interview met Jacqueline Warmerdam, Portefeuillemanagement Welzijn, Utrechtse Vastgoed Organisatie, Gemeente Utrecht op 26 februari 2015
- Interview met Tom Schrurs, coordinator team volwassenen en beweegmakelaar in Overvecht bij Harten voor Sport.

### III. Overzicht deelnemers aan focusgroepgesprekken

Deelnemers aan de focusgroep over sociaal makelaarschap in de wijken Zuidwest, Binnenstad (Doenja) en Vleuten-De Meern (Welzaam) op donderdag 12 februari van 8.30 tot 10.00 uur in kamer V34 op de zesde verdieping van het Stadskantoor:

- twee onderzoekers als gespreksleiders: Madeline Winnubst (UU) en Dirk Postma (HU)
- twee sociaal makelaars van SMO Welzaam: Jolanda van den Berg en Alfred van Putten
- twee sociaal makelaars van SMO Doenja Dienstverlening: Saskia Boesveldt en Nienke Zeeman
- drie beleidsadviseurs die bewonersgesprekken hebben gevoerd: Lex Mohlman, Veronique Linssen en Gerry Quist
- een bestuurslid van de Wijkraad Zuid-West: Wim van Vugt
- een gemeenteraadslid: Tara Scally (GL)

Deelnemers aan de focusgroep over sociaal makelaarschap in de wijken Noordwest, West (Me'kaar), Overvecht en Noordoost (Wijk&Co) op dinsdag 17 februari van 9.00 tot 10.30 uur in lunchkamer A op de elfde verdieping van het nieuwe Stadskantoor:

- twee onderzoekers: Pim van Heijst (HU) en Dirk Postma (HU)
- twee sociaal makelaars van Me'kaar: Rob Staal en Ed Lasseur
- drie sociaal makelaars van Wijk&Co: Wendela Vernooij, Tjitske van der Woude en Petra Jongerius
- drie beleidsadviseurs van de gemeente: Ilir Dibrani, Wytse de Jong en Angeline Diederer
- de voorzitter van Wijkraad Overvecht: Els Wegdam
- geen gemeenteraadslid

Deelnemers aan de focusgroep over sociaal makelaarschap in de wijken Leidsche Rijn (Doenja), Zuid en Oost (Vooruit) op dinsdag 17 februari van 15.30 tot 17.00 uur in overlegruimte W42 op de zesde verdieping van het nieuwe Stadskantoor:

- twee onderzoekers: Anja Machielse (UvH) en Dirk Postma (HU)
- twee sociaal makelaars van Doenja: Ineke Lissenburg en Rima van Harn
- twee sociaal makelaars van Vooruit: Liesbeth van Eijndhoven en Carla Vleeschhouwer
- drie beleidsadviseurs van de gemeente: Rene Leppink, Janice Leering en Tim Savenije
- twee wijkraadsleden: Evalien van 't Veen, secretaris Wijkraad Leidsche Rijn, en Paulette Jansen, lid van de Wijkraad Oost
- twee raadsleden: Maarten van Ooijen (CU) en Tara Scally (GL)

## IV. Overzicht deelnemers aan wijktafelgesprekken

### Totaal: 134 deelnemers

- 51 bewoners
- 26 sociaal makelaars
- 12 beleidsadviseur van de gemeente
- 7 hogeschooldocenten/onderzoekers
- 5 sociaal ondernemers
- 4 universitair docent/onderzoeker
- 4 studenten/stagiaires
- 3 gemeenteraadsleden
- 3 wijkbureaumedewerkers
- 3 coördinatoren van de Vrijwilligerscentrale
- 3 kinderopvangmedewerkers
- 3 zorgprofessional
- 2 vrijwilligerscoördinatoren
- 1 buurtbeheerder van een woningscorporatie
- 1 bredeschoolcoördinator
- 1 manager van de buurtteamorganisatie
- 1 pastoor
- 1 zelfstandig onderzoeker
- 1 beleidsmedewerker seniorenorganisatie
- 1 docent grafysch lyceum
- 1 beheerder van een dienstencentrum

### Deelnemers per wijktafel:

#### Wijktafel Binnenstad: 10 deelnemers

- 3 sociaal makelaars
- 2 hogeschooldocenten/onderzoekers
- 1 bewoner
- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 wijkbureaumedewerker
- 1 hogeschoolstudent/stagiair
- 1 buurtbeheerder van een woningscorporatie

#### Wijktafel Leidsche Rijn: 13 deelnemers

- 7 bewoners
- 2 sociaal makelaars
- 1 zorgprofessional
- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 hogeschooldocent/onderzoeker
- 1 hogeschoolstudent/stagiair

#### Wijktafel Noordoost: 15 deelnemers

- 6 bewoners
- 2 sociaal makelaars

- 2 sociaal ondernemers
- 1 vrijwilligerscoördinator
- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 kinderopvangmedewerker
- 1 gemeenteraadslid
- 1 universitair docent/onderzoeker

Wijktafel Noordwest: 20 deelnemers

- 7 bewoners
- 7 sociaal makelaars
- 1 universitair docent/onderzoeker
- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 bredeschoolcoördinator
- 1 gemeenteraadslid
- 1 wijkconsulent van de vrijwilligerscentrale
- 1 kinderopvangmedewerker

Wijktafel Oost: 5 deelnemers

- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 hogeschooldocent/onderzoeker
- 1 sociaal ondernemer
- 1 bewoners
- 1 manager van de buurtteamorganisatie

Wijktafel Overvecht: 24 deelnemers

- 13 bewoners
- 4 wijkraadsleden
- 2 sociaal makelaars
- 2 beleidsadviseurs van de gemeente
- 1 hogeschooldocent/onderzoeker
- 1 vrijwilligerscoördinator
- 1 GGZ-agoog

Wijktafel Vleuten-De Meern: 9 deelnemers

- 2 bewoners
- 2 sociaal makelaars
- 2 beleidsadviseurs van de gemeente
- 1 universitair docent/onderzoeker
- 1 beheerder van een dienstencentrum
- 1 pastoor

Wijktafel West: 8 deelnemers

- 2 sociaal makelaars
- 2 beleidsadviseurs van de gemeente
- 1 bewoners
- 1 hogeschooldocent/onderzoeker
- 1 wijkbureaumedewerker
- 1 gemeenteraadslid

Wijktafel Zuid: 12 deelnemers



- 3 bewoners
- 2 sociaal ondernemers
- 1 sociaal makelaar
- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 hogeschooldocent/onderzoeker
- 1 medewerker van de vrijwilligerscentrale
- 1 zelfstandig onderzoeker
- 1 kinderopvangmedewerker
- 1 wijkbureau medewerker

Wijktafel Zuidwest: 17 deelnemers

- 5 bewoners
- 4 sociaal makelaars
- 1 beleidsadviseur van de gemeente
- 1 universitair docent/onderzoeker
- 1 stagiair bewonersplatform
- 1 wijkraadslid
- 1 coördinator van de vrijwilligerscentrale
- 1 eerstelijnspsycholoog gezondheidscentrum
- 1 beleidsmedewerker seniorenorganisatie
- 1 docent grafisch lyceum

## V. Vragenlijst bewonersgesprekken

### 1. Buurtbewoners

- Kent u (veel) andere bewoners van deze wijk?
- Spreekt u deze medebewoners vaak?
- Voelt u zich betrokken bij andere bewoners van deze wijk? Waarom wel, waarom niet?
- Bekommeren mensen in deze wijk zich om elkaar? Waarom wel, waarom niet?
- Onderneemt u wel eens iets met bewoners van deze wijk? Waarom wel, waarom niet?
- Hoe ziet uw ideale wijk eruit?

### 2. Voorzieningen

- Van welke voorzieningen in uw wijk maakt u gebruik om anderen te ontmoeten, informatie uit te wisselen of samen activiteiten te ondernemen? (buurthuis, voetbalkantine, bibliotheek, supermarkt, kerk, sociale media, pleintje, school, snackbar etc.)
- Kent u de buurthuizen in deze wijk? Ja/Nee
- Komt u daar vaak? Dagelijks/Wekelijks/Maandelijks
- Waarom wel, waarom niet?
- Zo ja, wat doet u in het buurthuis?
- Wat vindt u van het werk van de sociaal beheerder van het buurthuis?
- Vindt u dat het buurthuis voldoende aansluit bij de behoefte van bewoners? Zo nee, hoe zou dat volgens u beter kunnen?

### 3. Eigen initiatief of activiteit

- Organiseert u wel eens iets voor de buurt/wijk/stad, of bent u daarbij betrokken? Waarom wel, waarom niet?
- Zo ja, hoe lang doet u dat al?
- Kunt u een ervaring met mij delen waar u trots op bent?
- Hoe zou u zelf kunnen bijdragen aan een betere wijk/buurt?

### 4. Ondersteuning

- Heeft u ondersteuning gezocht bij het organiseren van uw initiatief/activiteit? Bij wie?
- Heeft u ondersteuning gekregen? Van wie? Waar werkt deze professional?
- Wat voor ondersteuning was dat?
- Hoe vaak had u contact met deze persoon?
- Hoe kwam het contact met deze persoon (professional) tot stand?
- Heeft u weleens contact gehad met de sociaal makelaar van uw wijk? (zie smoelenboek)
- Heeft de ondersteuning door de sociaal makelaar u verder geholpen? Hoe dan?
- Heeft het u ook geholpen om meer zelf te doen?
- Wat is het beste dat deze persoon (sociaal makelaar) voor u heeft gedaan?
- Heeft u nu nog ondersteuning nodig om uw activiteit voort te zetten?
- Wie kan die ondersteuning bieden?

**5. Relatie overheid en burger**

- Wat vindt u ervan dat de overheid u vraagt steeds meer zelf te doen?

**6. Afsluiting**

- Wat heeft dit gesprek u opgeleverd?
- Zijn er nog zaken die u graag kwijt wilt?

## VI. Verslagleggingsformulier bewonersgesprekken

### 1. Buurtbewoners

- Kent u (veel) andere bewoners van deze wijk?
- Spreekt u deze medebewoners vaak?
- Voelt u zich betrokken bij andere bewoners van deze wijk? Waarom wel, waarom niet?
- Bekommeren mensen in deze wijk zich om elkaar? Waarom wel, waarom niet?
- Onderneemt u wel eens iets met bewoners van deze wijk? Waarom wel, waarom niet?
- Hoe ziet uw ideale wijk eruit?

### 2. Voorzieningen

- Van welke voorzieningen in uw wijk maakt u gebruik om anderen te ontmoeten, informatie uit te wisselen of samen activiteiten te ondernemen? (buurthuis, voetbalkantine, bibliotheek, supermarkt, kerk, sociale media, pleintje, school, snackbar etc.)
- Kent u de buurthuizen in deze wijk? Ja/Nee
- Komt u daar vaak? Dagelijks/Wekelijks/Maandelijks
- Waarom wel, waarom niet?
- Zo ja, wat doet u in het buurthuis?
- Wat vindt u van het werk van de sociaal beheerder van het buurthuis?
- Vindt u dat het buurthuis voldoende aansluit bij de behoefte van bewoners? Zo nee, hoe zou dat volgens u beter kunnen?

### 3. Eigen initiatief of activiteit

- Organiseert u wel eens iets voor de buurt/wijk/stad, of bent u daarbij betrokken? Waarom wel, waarom niet?
- Zo ja, hoe lang doet u dat al?
- Kunt u een ervaring met mij delen waar u trots op bent?
- Hoe zou u zelf kunnen bijdragen aan een betere wijk/buurt?

#### **4. Ondersteuning**

- Heeft u ondersteuning gezocht bij het organiseren van uw initiatief/activiteit? Bij wie?
- Heeft u ondersteuning gekregen? Van wie? Waar werkt deze professional?
- Wat voor ondersteuning was dat?
- Hoe vaak had u contact met deze persoon?
- Hoe kwam het contact met deze persoon (professional) tot stand?
- Heeft u weleens contact gehad met de sociaal makelaar van uw wijk? (zie smoelenboek)
- Heeft de ondersteuning door de sociaal makelaar u verder geholpen? Hoe dan?
- Heeft het u ook geholpen om meer zelf te doen?
- Wat is het beste dat deze persoon (sociaal makelaar) voor u heeft gedaan?
- Heeft u nu nog ondersteuning nodig om uw activiteit voort te zetten?
- Wie kan die ondersteuning bieden?

#### **5. Relatie overheid en burger**

- Wat vindt u ervan dat de overheid u vraagt steeds meer zelf te doen?

#### **6. Afsluiting**

- Wat heeft dit gesprek u opgeleverd?
- Zijn er nog zaken die u graag kwijt wilt?

### Achtergrondgegevens bewoner

Naam (als de geïnterviewde dat wil): .....

Wijk/straat/postcode: .....

man  vrouw

Leeftijd: .....

#### **Etnische achtergrond?**

Burgerlijke staat:  gehuwd  ongehuwd  gescheiden  weduwe/weduwnaar

Woonsituatie:  alleenwonend  samenwonend met partner  met partner en kinderen  anders, nl:

.....

Kinderen:  ja  nee

Opleiding:  alleen basisschool  lbo, (m)ulo, mavo  havo, vwo  mbo  hbo, universiteit  anders, namelijk.....

Werk:  betaald werk  werkloos  gepensioneerd  arbeidsongeschikt  anders, nl.

.....

### Overig

Datum interview:.....

Locatie interview:.....

Naam interviewer: .....

We gaan de bevindingen van deze gesprekken in uw wijk terugkoppelen in een wijkgesprek. Wilt u daarvoor worden uitgenodigd?

Ja / Nee

Kent u mensen die we volgens u ook zouden moeten interviewen?

Naam en adresgegevens/telefoonnummer: .....

.....

**DANK VOOR UW TIJD!**

## VII. Agenda focusgroepgesprekken

### Doel van het focusgroepgesprek:

In gesprek met sociaal makelaars, beleidsadviseurs (interviewers) en (wijk)raadsleden tot een voorlopige beantwoording komen van de onderzoeksvragen op basis van de uitkomsten van de bewonersgesprekken en de interviews met stakeholders van sociaal makelaars in de wijken.

### De onderzoeksvragen:

#### Hoofdvraag:

*Op welke wijze levert sociaal makelaarschap in de gemeente Utrecht volgens buurtbewoners een bijdrage aan het zelforganiserend vermogen van (groepen) bewoners in hun wijk en hoe kan deze inzet worden geduid in het licht van de opdracht die de gemeente Utrecht aan sociaal makelorganisaties heeft toevertrouwd?*

#### Deelvragen:

1. *Hoe beoordelen inwoners de kracht van de sociale netwerken in hun wijk?*
2. *Hoe beoordelen inwoners het zelforganiserend vermogen van zichzelf en de buurtgebonden netwerken waar zij in participeren?*
3. *In hoeverre beantwoorden de buurthuizen, speeltuinen en het sociale beheer daarvan aan de ondersteuningsvragen van inwoners bij het initiëren, organiseren en uitoefenen van buurtgerichte activiteiten?*
4. *In hoeverre beantwoordt de inzet van sociaal makelaarschap aan de ondersteuningsvragen van inwoners bij het initiëren, organiseren en uitoefenen van buurtgerichte activiteiten?*
5. *Hoe beoordelen inwoners de uitgangspunten van de 'participatiesamenleving'?*

### Agenda:

1. Introductie focusgroep en deelnemers (5 min)
2. Gesprek over deelvraag 1 aan de hand van een beknopte presentatie van onze bevindingen (15 min)
3. Gesprek over deelvraag 2 aan de hand van een beknopte presentatie van onze bevindingen (15 min)
4. Gesprek over deelvraag 3 aan de hand van een beknopte presentatie van onze bevindingen (15 min)
5. Gesprek over deelvraag 4 aan de hand van een beknopte presentatie van onze bevindingen (15 min)
6. Gesprek over deelvraag 5 aan de hand van een beknopte presentatie van onze bevindingen (15 min)
7. Afrondend gesprek over de hoofdvraag (10 min)

## VIII. Uitnodiging Stadsgesprek: sociaal makelen voor krachtige wijken



### Uitnodiging Stadsgesprek: Sociaal makelen voor krachtige wijken

- Woensdag 11 maart
- 19.30 uur – 21.30 uur (inloop vanaf 19.15 uur)
- Stadskantoor (Stadsplateau 1), 11<sup>e</sup> verdieping

Ik nodig u van harte uit om samen met mij deel te nemen aan het Stadsgesprek over de bewonersnetwerken en de evaluatie van de ondersteuning daarvan in Utrechtse wijken. Wat vinden bewoners van de netwerken in hun wijk en de ondersteuning van professionals? En wat betekent dat voor het werk van de sociaal makelaars?

Uw ervaringen als bewoner, sociaal makelaar of (wijk)raadslid zijn van belang voor de interpretatie van de onderzoeksresultaten en de vertaling naar de praktijk. Uw inbreng tijdens het Stadsgesprek maakt onderdeel uit van de gehele evaluatie. Mogelijk leiden de bevindingen tot een aanpassing van de opdracht aan de sociaal makelorganisaties.

#### Evaluatie

De evaluatie wordt uitgevoerd door het OSDU (Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht). Voor het onderzoek zijn ambtenaren van de gemeente de wijken ingetrokken en hebben daar met zoveel mogelijk bewoners gesproken. Onderzoekers hebben overige belanghebbenden geïnterviewd, alle data geanalyseerd en de eerste bevindingen aan focusgroepen voorgelegd.

#### Het gesprek op 11 maart

De voorlopige bevindingen uit alle gesprekken met bewoners, overige stakeholders en de focusgroepen delen wij met u tijdens deze avond. Aan 'wijktafels' praten wij verder over de meest opvallende uitkomsten per wijk. Ook willen we een vertaling maken van de bevindingen van de evaluatie naar de uitvoering van de sociaal makelorganisaties. De onderzoekers, sociaal makelaars en ambtenaren zijn deze avond aanwezig om samen met u dit gesprek te voeren.

#### Aanmelden

Wilt u ons voor 9 maart laten weten of u komt? U kunt dit doen door een mail te sturen naar [samenleving@utrecht.nl](mailto:samenleving@utrecht.nl).

Heeft u nog vragen? Mail dan naar [samenleving@utrecht.nl](mailto:samenleving@utrecht.nl) of bel 030 286 2674. Of kijk op <http://www.utrecht.nl/welzijn/vernieuwend-welzijn>

Ik ontmoet u graag op 11 maart!

Met vriendelijke groet,

Margriet Jongerius  
Wethouder Welzijn en Wijkgericht werken en participatie



Gemeente Utrecht

[Utrecht.nl](http://Utrecht.nl)



## **IX. Agenda Stadsgesprek: sociaal makelen voor krachtige wijken**

### **Het programma van het stadsgesprek op woensdag 11 maart 2015:**

19.30 Introductie door avondvoorzitter Kees van Engelenhoven en kort interview met de wethouder

19.45 Wijktafelgesprekken aan tien wijktafels:

1. Leidsche Rijn (Doenja): Eelco Koot (HU)
2. Zuidwest (Doenja): Anja Machielse (UvH)
3. Binnenstad (Doenja): Joep Binkhorst (HU)
4. Vleuten-De Meern (Welzaam): Madeline Winnubst (UU)
5. Noordwest (Me'kaar): Thomas Kampen (UvH)
6. West (Me'kaar): Mirjam Gademan (HU)
7. Overvecht (Wijk&Co): Pim van Heijst (HU)
8. Noordoost (Wijk&Co): Peter Linde (UU)
9. Oost (Vooruit): Edith Raap (HU)
10. Zuid (Vooruit): Dirk Postma (HU)

21.00 Avondvoorzitter loopt met microfoon langs de wijktafels en vraagt naar reacties

21.20 Avondvoorzitter vraagt de wethouder om een eerste reactie

21.30 Borrel

### **De agenda voor de wijktafelgesprekken:**

1. Welkom, toestemming vragen voor geluidsopname
2. Kort voorstelrondje (5 min)
3. Toelichting onderzoeksaanpak (5 min);
4. bespreken van bevindingen voor onderzoeksvraag 1 (15 min)
5. bespreken van bevindingen voor onderzoeksvraag 2 (15 min)
6. bespreken van bevindingen voor onderzoeksvraag 3 (15 min)
7. bespreken van bevindingen voor onderzoeksvraag 4 (15 min)
8. bespreken van bevindingen voor onderzoeksvraag 5 (5 min)

Bij de bespreking van elke onderzoeksvraag zijn de volgende vragen gesteld:

- I. Herkennen jullie onze bevindingen in jullie wijken, missen jullie iets?
- II. Wat betekenen deze bevindingen voor de kracht van jullie wijken?
- III. Welke aanbevelingen zouden jullie naar aanleiding van deze bevindingen aan de gemeente en sociaal makelorganisaties willen meegeven?

## **X. Vragenlijst stakeholders van sociaal makelorganisaties**

### **1. Introductie eigen organisatie en werkgebied**

- Eigen organisatie en functie in de wijk, verhouding tot SMO en de historie daarvan;
- Zelforganiserend vermogen van (groepen) wijkbewoners;
- Meest urgente vraagstukken in de wijk;
- Faciliteiten voor (groepen) wijkbewoners (waaronder wijkmedia);
- Belangrijkste thema's van burgerinitiatieven en bewonersactiviteiten;
- Thema's waarop initiatieven en activiteiten uitblijven.

### **2. Ondersteuning van burgerinitiatieven en bewonersactiviteiten door SMO's**

- Ondersteuningsvragen van (groepen) wijkbewoners bij het initiëren, organiseren en deelnemen aan wijkgerichte activiteiten;
- Ondersteuning en facilitering die de SMO aan wijkbewoners bieden;
- Faciliteiten en beheersarrangementen die de SMO aan wijkbewoners bieden (met name buurthuizen, speeltuinen en het sociale (zelf)beheer daarvan);
- Sociale netwerken die SMO's al dan niet activeren en met elkaar verbinden;
- Transformatie in werkwijze van aanbieden naar activeren en ondersteunen?

### **3. De SMO als partner en stakeholder in de wijk**

- Beeldvorming, transparantie en herkenbaarheid van de SMO in de wijk;
- De SMO als betrouwbare partner in gemeenschappelijke projecten, programma's en trajecten (ook signalering, kennisdeling en doorverwijzing);
- De SMO als verantwoordelijke stakeholder in de wijk;
- De SMO als aanspreekbare partij in crisissituaties.

### **4. Meerwaarde van sociaal makelaarschap**

- Hoe draagt de SMO bij aan het zelforganiserend vermogen van (groepen) wijkbewoners?
- Hoe zou(den) de wijk(en) er zonder SMO uitzien?
- Waar mag de SMO trots op zijn?

## **XI. Codesysteem analyse bewonersgesprekken**

### **1. Sociale netwerken in de wijk**

- a. Woonduur in wijk
- b. Informeel contact met buurtbewoners
  - i. Aard van het contact
  - ii. Lengte van het contact
- c. Betrokken bij buurtbewoners (individueel)
- d. Onderlinge betrokkenheid in buurt (algemeen)
- e. Ideale wijk

### **2. Voorzieningen**

- a. Bekend met buurthuis
- b. Gebruik van buurthuis
- c. Aansluiting aanbod buurthuis bij behoeften
- d. Wensen mbt buurthuis
- e. Andere voorzieningen
- f. Wensen mbt voorzieningen

### **3. Zelforganiserend vermogen**

- a. Zelf initiatief tot activiteit
- b. Zelf iets organiseren
- c. Eigen bijdrage aan buurt
- d. Vrijwilligerswerk
- e. Ervaring trots

### **4. Ondersteuning door sociaal makelaars**

- a. Ontvangen ondersteuning
- b. Wensen mbt ondersteuning
- c. Bekendheid met sociaalmakelaars
- d. Oordeel over sociaalmakelaars

### **5. Participatiesamenleving**

- a. Uitgangspunten
- b. Zorgen over zwakkeren
- c. Negatief oordeel
- d. Positief oordeel
- e. Genuanceerd oordeel
- f. Zorgen
- g. Communicatie
- h. Wensen tav gemeente
- i. Overheid landelijk
- j. Overheid gemeente
- k. Rol vrijwilligers
- l. Met welke overheden is men in contact

### **6. Opmerkingen over het gesprek**

## **XII. Codesysteem analyse stakeholdersinterviews**

### **1. organisatie en werkgebied:**

- verhouding eigen organisatie tot SMO's (deelvraag 1)
- zelforganiserend vermogen bewoners (deelvraag 3)
- vraagstukken in de wijk (deelvraag 1)
- faciliteiten in de wijk (deelvraag 2)
- thema's burgerinitiatieven (deelvraag 3)
- ontbrekende thema's burgerinitiatieven (deelvraag 3)

### **2. ondersteuning burgers door SMO's:**

- ondersteuningsvragen bewoners (deelvraag 4)
- aanbod ondersteuning SMO's (deelvraag 4)
- aanbod faciliteiten en beheer SMO's (deelvraag 2)
- bereik sociale netwerken SMO's (deelvraag 4)
- transformatie in werkwijze (deelvraag 5)

### **3. SMO's als partner en stakeholder:**

- beeld SMO's in de wijk (hoofdvraag)
- SMO als partner (hoofdvraag)
- SMO's als stakeholder (hoofdvraag)
- SMO's in crisissituaties (hoofdvraag)

### **4. meerwaarde sociaal makelaarschap:**

- bijdrage SMO's aan zelforganiserend vermogen (hoofdvraag)
- wijk zonder SMO's (hoofdvraag)
- trots/succes van SMO's (hoofdvraag)

### **5. Specifieke opmerkingen over wijken (hoofdvraag)**

- Binnenstad
- Zuidwest
- Leidsche Rijn
- Overvecht
- Noordoost
- Zuid
- Oost
- Vleuten-De Meern
- Noordwest
- West

### **6. Specifieke opmerkingen over SMO's (hoofdvraag)**

- Doenja Binnenstad
- Doenja Leidsche Rijn
- Wijk&Co
- Vooruit
- Welzaam
- Me'kaar

**Sociaal makelen voor krachtige wijken**

*Rapportage tussentijdse evaluatie sociaal makelaarschap augustus 2013 – december 2014*

Onderzoeksnetwerk Sociaal Domein Utrecht

Pim van Heijst (HU)

Thomas Kampen (UvH)

Anja Machielse (UvH)

Dirk Postma (HU)

Madelinde Winnubst (UU)

Met medewerking van Isabel Lutz (Gemeente Utrecht)

Utrecht, 26 maart 2015