

Flat in de lift



Zelfredzaamheid en
frontlijnsturing in de praktijk:

Achter de voordeur
op de Pucciniflat in Tilburg

Flat in de lift

Maaike Meussen:

'Het bijzondere van het Pucciniproject is toch wel dat je in korte tijd achter 100 voordeuren komt, ieder met een eigen verhaal, andere achtergrond, verdriet, armoede en vraag.'



INHOUD

Het bijzondere van het Pucciniproject in 13 leerpunten.....	7
Projectopzet in het kort.....	11
1. De hoofdrolspelers.....	12
2. De eerste ervaringen: hoe begin je vanuit het niets?.....	14
3. De eerste contacten met de bewoners thuis: wat is belangrijk?.....	15
4. De 'drietrapsraket'.....	17
5. Actievaardigheid achter de voordeur is een vak apart.....	19
6. Het verhaal van E.	20
7. De 'drie ringen': de inbedding van het project.....	22
Cijfers en feiten.....	27

Beste lezer,

In deze publicatie leest u hoe wij het project 'Achter de voordeur' in de Pucciniflat aangepakt hebben.

In 2009 is het Tilburg Akkoord gesloten, waarin we op onze eigen manier zoeken naar oplossingen voor wijken in Tilburg met forse problemen. Hiervoor hebben we samen (gemeente en woningcorporaties) een fors bedrag opzij gezet, een bedrag dat voor tien jaar vast staat zodat er geïnvesteerd wordt in duurzame oplossingen. Een van de initiatieven die hierdoor mogelijk werd, is het project 'Achter de voordeur' in de Pucciniflat in Tilburg-Noord.

Het is een verhaal in drieën geworden. Allereerst een beknopte weergave van het project met de leerpunten en de projectopzet. Vervolgens een reconstructie van wat er werkelijk gebeurt in de flat tijdens het project. En tot slot de cijfers en de feiten: wat zijn de resultaten die we hebben behaald?

Een uitgebreide versie is beschikbaar in pdf op www.13volt.nl. Daarin leest u nog meer achtergrondverhalen van bewoners, de ervaring van betrokken professionals en de inbedding van het project.

In het begin waren we misschien (te?) kritisch of de maatschappelijke middelen die voor dit initiatief ingezet moesten worden ook het gewenste rendement op zouden leveren, en waren we misschien (te?) bang dat dit wellicht 'het zoveelste project zonder opvolging' zou zijn. Maar het tegendeel is waar gebleken. De urgentie heeft ons verrast én geraakt.

We hebben de afgelopen tijd samen veel meegemaakt, veel geleerd en ja – we gaan samen verder! We zijn trots op wat we in de Pucciniflat bereikt hebben. Samen, als betrokkenen in de breedste zin. We hopen dat onze ervaringen u inspireren om ook 'Achter de voordeur' te gaan – en te blijven. En als u vragen heeft of meer wilt weten: wij vertellen u graag over dit prachtige initiatief!

Namens alle betrokkenen,
Aline Zwierstra
Directeur Vastgoed WonenBreburch

Het bijzondere van het Pucciniproject in 13 leerpunten

Een bijzonder project, dat is het, waar bezieling uit spreekt met veel lastige situaties en 'gedoe', maar resultaten zijn er ook. Welke leerpunten springen het meest in het oog? Vanuit Tilburg geen top 10 dit keer, maar een top 13:

1. Fysieke én sociale renovatie

De fysieke renovatie is een uitgelezen moment gebleken om ook sociale renovatie aan te pakken. De woningcorporaties laten zien dat zij hier belang aan hechten en mee willen doen.

2. Het Tilburg Akkoord werkt

Het Tilburg Akkoord* heeft als motor gefungeerd. Iedereen kent de doelstellingen en ze blijken een gezamenlijk richtpunt voor handelen te zijn.

3. Mooie mengeling

De aanpak kent een mooie mengeling van 'bezint eer ge begint', en 'haak in op wat je tegenkomt': een stevige voorbereiding en een degelijke projectopzet in combinatie met ruimte en flexibiliteit in het dagelijks opereren.

4. Drie ringen

De projectstructuur met 'drie ringen' verbindt die aanpak van bovenaf en van onderop. Het blijkt een zinvol verbindingsplatform - zeker in lastige situaties - en maakt het bespreken van praktijkdilemma's mogelijk waarbij ook bestuurders betrokken worden. Hiervoor is wel een projectleider met verbindende kracht nodig.

* Het Tilburg Akkoord is een convenant tussen TBV Wonen, WonenBreburch, Tiwos en de Gemeente Tilburg. Deze partijen investeren 10 jaar extra in de Tilburgse impuls wijken. Hierbij staan de thema's centraal die de bewoners zelf hebben benoemd: werk, inkomen en onderwijs. Met het Tilburg Akkoord worden ideeën voor maatschappelijke initiatieven gestimuleerd die een wezenlijke bijdrage leveren aan het behalen van de doelstellingen in de vijf Tilburgse impuls wijken.

5. Cijfers én verhalen

Presentaties binnen die projectstructuur zijn zowel kwantitatief als kwalitatief: cijfers en verhalen. Cijfers in een blokkenschema op 1 A4tje, verhalen door de frontlijnwerkers zelf. Daar kan niemand onderuit, zo blijkt.

6. De drietrapsraket

De drietrapsraket: 'vertrouwen winnen', 'basis op orde' en 'sociale stijging', helpt de aanpak te structureren.

7. Praktische ondersteuning

Verrassend: het belang van directe praktische ondersteuning van de bewoners blijkt zeer groot, zeker ook bij de grote financiële en administratieve zorgen. Het brengen van orde, overzicht en rust zijn de sleutelwoorden.

8. Organiseer de eerste stap

Verlies je niet in het vooraf organiseren van allerlei interne verhoudingen tussen betrokken partijen, maar richt je op de eerste stap die je met de bewoners zet. Bouw de empathie in en 'rol geen aanpakken uit'. Een handelingsplan op meerdere levensdomeinen komt later wel.

9. Opbouwen eigen kracht

Van zelfredzaamheid is veelal (nog?) geen sprake: de participatiesamenleving is hier nog ver weg. De kracht achter de eigen kracht moet door de frontlijnwerkers eerst opgebouwd worden.

10. Resultaat: 35% heeft baat

Zo'n 10-15% van de bewoners met vaak complexe problemen zou zonder de Pucciniaanpak niet opgemerkt zijn. Daarnaast krijgt 20% een zetje: ze kunnen daarvoor zelf iets oppakken en dan is er later geen zwaarder middel nodig. Dus zo'n 35% van de bewoners heeft baat bij de aanpak. Daaronder valt bijvoorbeeld ook het voorkomen van huisuitzettingen.

11. Vrijheid én rugdekking

De aanpak door de frontlijnwerkers luistert nauw en de ervaring leert dat de frontlijnwerker hier handelingsvrijheid voor moet hebben, in een rol van 'relatieve vrijbuiters' met persoonlijke rugdekking. De 'drie-ringen-projectstructuur' met de 'projectleider' heeft dat mogelijk gemaakt.



12. Frontlijnwerker: de persoon

De frontlijnwerker als persoon en zijn of haar vakmanschap maakt het verschil. Datzelfde geldt voor de contacten met andere hulpverlenende instanties: een persoonlijke klik is zeer effectief, zeker als het om complexe situaties gaat.

13. Benut kansen

Benut de kansen en mogelijkheden die zich voordoen. Bijvoorbeeld: voor het ontwikkelen van 'sociale stijging' van de bewoners zijn vooral de contacten met Ouderkamer 'de Dirigent'* en de aldaar heersende 'drive' en laagdrempeligheid onontbeerlijk gebleken.

* Ouderkamer 'de Dirigent' hoort bij de basisscholen De Regenboog en Aboe el-Chayr, Kindercentrum de Dirigent en Thebe Jeugdgezondheidszorg. Doel van ouderkamers is ouderbetrokkenheid en -participatie te stimuleren. Het gebouw en deze samenwerking zijn vrij nieuw (2011).

Projectopzet in het kort



Het begin

Bij een ontmoeting tussen Leo van Gerven (Adprom, projectleider wijkontwikkeling) en Hennie van Deijck (directeur SEW), vertelt Leo dat WonenBreborg de Pucciniflat gaat renoveren. Beiden constateren: 'Je kunt zo'n flat wel fysiek renoveren, maar dan gaat het nog niet beter met de mensen op de flat. Kunnen we daar niet iets aan doen?' Er volgt een gesprek met directeur-bestuurder Johan Dunnewijk en die ondersteunt het idee. Zo eenvoudig begint het soms.

Projectdoel

Het combineren van sociale en fysieke renovatie met als doel minder armoede en isolament en 'alle kinderen een diploma' (Impulsdoelen).

Projectopzet

Achter de voordeur bij alle bewoners.

Projectvorm

Eerste ring: De frontlijners, komen bij de mensen op de flat.

Tweede ring: Hun 'bazen' op wie de frontlijners voor dagelijkse dingen terug kunnen vallen. De mensen van deze ring zijn met name in het begin vaak bij elkaar geweest.

Derde ring: 'De' bazen: de drie corporatiebestuurders en de wethouder. Zij zorgen voor rugdekking als het te complex wordt.

Projectpartners

Kernpartners: gemeente Tilburg, woningcorporatie WonenBreborg en Stichting Experimenten Werkgelegenheid (SEW)*.

Steunpartners: woningcorporaties TBWonen en Tiwos, de MOM (Maatschappelijke Ontwikkelings Maatschappij).

Projectfinanciering:

Tilburg Akkoord (€ 140.000 voor twee jaar).

Projectlocatie

Een eigen appartement op de Pucciniflat, door WonenBreborg ter beschikking gesteld.

* Per 1 januari 2014 is SEW opgegaan in de nieuwe stichting 13Volt. Voor meer info zie: www.13volt.nl.

1

HOOFDROLSPELERS IN DE UITVOERING

Peer van de Voort is de man van het eerste uur, een man van de praktijk die geniet van het onder de mensen zijn en de handen uit de mouwen steken. Een doener pur sang, een doordouwer, niet iemand die vreugde beleeft aan eindeloos vergaderen.



De hoofdrolspelers

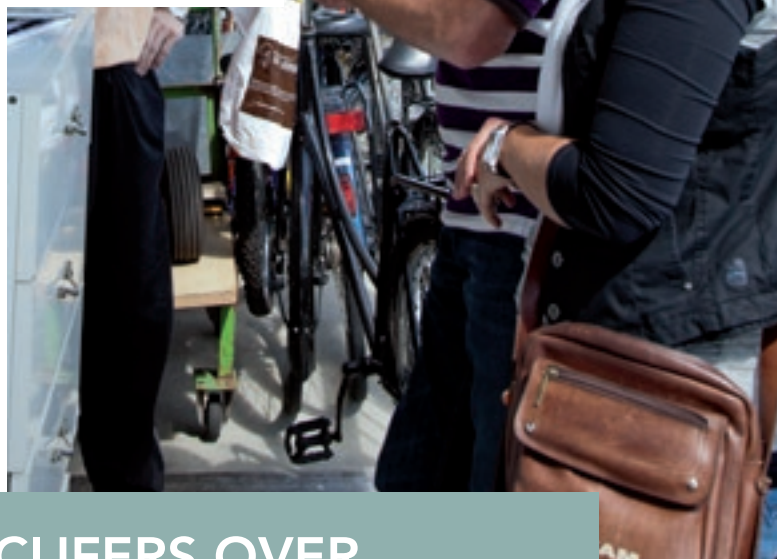
Maaïke Meussen staat als Verbindende Schakel* vanuit de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente aan zijn zijde bij de huisbezoeken. Door haar levenservaring kan ze breder kijken dan alleen door een 'uitkeringsbril'. Zij is zelf meer 'de gestructureerde persoon', Peer meer 'de veldwerker', vindt Maaïke.

En dan hebben we Bouchra Bouzarouata, een Marokkaans-Nederlandse vrouw met de nodige levenservaring. Ze geeft mensen het gevoel er echt voor hen te zijn, onthoudt alles en beschikt over de nodige power. Ze heeft veel contacten in het Tilburgse sociale netwerk, kennis die haar naast het 'zich inzetten als persoon' helpt bij het opbouwen van vertrouwen.

* De Verbindende Schakel heeft als taak het vroegtijdig signaleren van problemen en het bevorderen van het gebruik van onder andere inkomensondersteunende maatregelen.

2 De eerste ervaringen: hoe begin je vanuit het niets?

Peer begint op de flat vanuit het niets en moet zichzelf zichtbaar maken. Daarvoor heeft hij een handzaam foldertje laten maken met zijn telefoonnummer erop. Om dat bij bewoners af te geven belt hij zoveel mogelijk overal aan en maakt een eerste contact: 'Ik kom om te helpen'. Peer en Maaïke gaan daarna huis aan huis langs op de flat. Ze kondigen hun komst van tevoren aan en ze spreken een tijdstip af. Bij die bezoeken komen ze heel verschillende dingen tegen.



EEN PAAR CIJFERS OVER DE PUCCINIBEWONERS (1)

Er zijn de nodige financiële zorgen: zo'n 30% van de flatbewoners, vaak met kinderen, leeft van een minimuminkomen en bevindt zich op of onder de armoedegrens: een percentage dat drie maal zo hoog is als in heel Tilburg. Ruim 30% blijkt schulden te hebben en 40% blijkt in isolement te leven. Zo'n 35% heeft sociaal-medische problemen.

3

De eerste contacten met de bewoners thuis: wat is belangrijk?

Waar let je op bij het krijgen van entree? Dat blijken in de praktijk drie punten te zijn: 'schijn bedriegt', 'contact maken en een vertrouwensband opbouwen' en 'wat is er op dit moment nodig en mogelijk?'

Schijn bedriegt

Het allerbelangrijkst is wel het besef dat de zorgen achter de voordeur veelal niet zichtbaar aan de oppervlakte liggen. Het is vaak niet wat het lijkt.

Peer:

'Wat ik in het begin opvallend vond, is het stille verdriet of de stille ellende die je achter de voordeur vindt. We vergissen ons in wat mensen ons laten zien dat ze zijn en wat ze daadwerkelijk zijn. Je moet heel veel vertrouwen krijgen om die verhalen te mogen horen. Bewoners die sociaal wenselijke antwoorden geven, hebben nog geen vertrouwen in je. De eerste indruk is daarom heel gevaarlijk. Het is ook kijken en luisteren naar wat er niet gezegd wordt. Je moet de situatie kunnen 'lezen'.'

Contact vertrouwensband

Na het eerste contact gaat het om het opbouwen van een vertrouwensband. Kern daarvan is mensen echt leren kennen. Het momentum benutten en aanspreekbaar blijven, ook als anderen uit het netwerk van sociale organisaties ingeschakeld zijn.

Wat is nodig en mogelijk

Het moet erg van de frontlijnmedewerker zelf komen om actie te ondernemen en contact te houden met de bewoner: steeds opnieuw doen wat op dat moment mogelijk of nodig is en niet meer loslaten. Bij de hand nemen en dat gaat verder dan signaleren, doorverwijzen en loslaten.

De 'drietrapsraket'

Het meest indringend zijn de verhalen over de mensen die heel actief zijn, vrijwilligerswerk doen, anderen helpen maar bij wie vervolgens blijkt dat er thuis zeer serieuze problemen zijn: schulden, vervuiling, administratie een puinhoop.

Bouchra:

'Omdat deze personen heel actief zijn, hebben ze een beeld gecreeerd van kracht, maar het blijkt onmacht te zijn. En uit schaamte durven ze niet te vragen om hulp. Wij komen er dan achter dat er hulp nodig is omdat we zoveel op de flat zijn en zo dichtbij zijn.'



Hennie:

'Basis op orde' wil niet zeggen dat alle problemen zijn opgelost, dat zou een onmogelijke opgave zijn. Het gaat er vooral om dat de bewoner weer het gevoel heeft het stuur van zijn of haar leven in handen te hebben en dat de problemen beheersbaar zijn geworden. Basis op orde is geen objectief criterium, maar toch is per situatie heel goed aan te geven of die er wel of niet (of een beetje) is: is er een leefbare situatie ontstaan?

Maike:

'De kunst is 'je kennis te parkeren', dat je open de gesprekken ingaat en je steeds afvraagt wat er in het specifieke geval nodig is. Naar het verhaal luisteren en ook achterhalen wat mensen zelf kunnen. Soms wil iemand er niet over praten, dan maar een andere keer. Vertrouwen krijgen.

ALLEREERST: EEN DUWTJE GEVEN

Als er eenmaal vertrouwen is krijg je al vaak de basis op orde door een duwtje te geven en door heel praktische ondersteuning te bieden. Het zijn ogenschijnlijk kleine stappen maar ze zetten wel veel zoden aan de dijk: Peer bezorgt iemand snel een baan door inschakeling van de jobcoach, voorkomt twee uithuisplaatsingen, houdt bij een gezin dat dreigt ontwricht te raken door een toekomstig sterfgeval 'de basis op orde'. En - heel wat anders - hij blaast een bakfietsproject bij de kinderboerderij nieuw leven in en organiseert een budgetteringscursus. En dit is dan nog maar een kleine greep uit alle acties.

EEN PAAR CIJFERS OVER DE PUCCINI (2):

Zo gaat Peer de 102 adressen op de flat langs, waarvan er uiteindelijk 38 'in traject' komen, zoals dat genoemd wordt, ruim 35% van de bewoners. Primair, zo is afgesproken, zal Peer zich richten op de 'impulsdoelen'^{*}, maar 'onderweg zal alles meegenomen worden' als hij eenmaal achter de voordeur is.

^{*} Tilburg kent geen Vogelaarwijken en heeft een eigen variant bedacht: Impulswijken met daarbij de Impulsdoelen die ook door het Tilburg Akkoord worden gehanteerd.

INTENSIEVE AANDACHT GEVEN

Het is Bouchra, die met erg complexe situaties te maken krijgt. In totaal heeft zij elf bewoners begeleid wier situaties om intensieve aandacht vragen.

Hennie:

Ik heb zelf het idee dat - niet herkende - psychische klachten vaak een grote rol spelen, naast de enorme angst dat kinderen afgenomen zouden kunnen worden. Bij deze mensen vertrouwen winnen is een bijzondere opgave. Er hoeft maar weinig te gebeuren of je bent hen weer kwijt. Ik wist van tevoren ook niet hoe precair dat is. En hoe je allochtone moeders - nog veel meer dan anderen - moet kunnen 'lezen'. Doorverwijzen is dan voor Bouchra soms een bijna onmogelijke opgave. Er is zo een misverstand waardoor je weer alles kwijt bent. Dan weet je als hulpverlener niet wat je fout hebt gedaan, maar toch is het mis.



EEN PAAR CIJFERS OVER DE PUCCINI (3):

Peer, terugblikkend na afloop van het project: 'Ik schat op basis van de opgedane ervaringen dat de groep bewoners met complexe, nog niet aan het licht gekomen problemen, zo'n 10 tot 15% vormt van het totaal aantal bewoners van de flat. Die groep vraagt intensieve aandacht. Dan is er nog zo'n 35% van de flatbewoners die - soms met een klein zetje - voor haar problemen de weg naar de reguliere instanties weet te vinden. En dan is er nog zo'n 50% met wie het op dat moment goed ging en waar ons werk dus niet lag. 'Goed' in deze flat is overigens vaak 'net zelf het hoofd boven water houden'.

Actievaardigheid achter de voordeur is een vak apart

Frontlijnwerkers moeten in de dynamiek van alledag hun werk doen, ze staan er min of meer alleen voor. Inlevingsvermogen om situaties te kunnen doorgronden en realistisch in te schatten is vooral een kwestie van de nodige levenservaring en praktisch vernuft. Met de nodige volharding, laten we dat vooral niet vergeten. Het zijn doorgaans wat avontuurlijk ingestelde personen die nog wel eens buiten de gebaande paden van de gevestigde organisaties willen treden. Dat kan ook bijna niet anders, want hun oriëntatie ligt op het kijken en handelen vanuit de concrete situatie waarin de bewoner verkeert. Dan gaat het om het 'hier en nu', om het zetten van de eerstvolgende stap. Dat werkt, maar het is ook hun zwakte. Want vanuit de instituties wordt hun handelwijze - hoewel er vaak bewondering is voor de voortvarendheid - nogal eens met argusogen bekeken. Ophemeling en verkettering liggen dan ook beide op de loer.

Wethouder Aulke Blaauwbroek:

Naast de mensen gaan staan en niet met maatregelen komen of de problemen overnemen, dat slaat mensen plat. Het Pucciniproject heeft laten zien dat dat kan; de drie-ringen-structuur blijkt een goede formule om uitvoeringspraktijken aan de orde te stellen.

6 Het verhaal van E.



Sjannie is opvoedkundig gezinscoach in het project 'Zichtbare Schakels' van Thebe: ze moeten meer zichtbaar zijn in de wijk en zorgen dat mensen die specialistische hulp nodig hebben - vaak zorgmijders - die ook daadwerkelijk krijgen. 'Maar hoe vind je die zorgmijders?' is voor hen dan de vraag.

Sjannie wordt door Peer geïntroduceerd op zes adressen waarvan hij vermoedt dat er meer aan de hand is dan op het eerste gezicht lijkt. Op één van die adressen woont E.



E., werkloos geworden, zit al twee jaar op bed. Er is een enorme huurschuld waardoor hij zijn flat uitgezet wordt als er niets gebeurt. Eerdere hulpverlening heeft het beeld van E. dat hij geen enkele afspraak nakomt. Met Sjannie is een traject van bijna 1½ jaar ontstaan. In kleine stapjes, eerst meenemen vanuit huis, dan voor de flat wachten, en tenslotte samen op de plek zelf afspreken. Alles wat buiten de wijk lag, was voor E. eigenlijk al te ver. Maar met deze kleine stapjes is E. steeds meer zelfstandig naar het IMW gegaan, naar de GGZ, naar Sociale Zaken.

Sjannie:

Dit lijkt me een goed voorbeeld van het nut van praktische thuisbegeleiding. Een benadering waarbij vanuit een instelling wordt gezegd: ga eerst je papieren maar zoeken en kom dan naar ons toe, werkt in zo'n geval natuurlijk niet. Ook het nakomen van afspraken is een proces dat geleidelijk opgebouwd moet worden. Ik heb nooit meegemaakt dat E. die niet nagekomen is, juist door zijn leven in kleine haalbare stapjes te helpen opbouwen. Ja, E., hij is wel degene op wie ik het meest trots ben qua resultaat, juist omdat hij trots op zichzelf is kunnen worden.

E. Zelf aan het woord:

Peer kwam voor mij net op het goede moment langs. Er was een situatie ontstaan met enorme stress, waar ik niet meer uitkwam.. Het ging van kwaad tot erger. Eigenlijk zat ik al vanaf m'n twintigste in de schulden. De brievenbus durfde ik niet meer te legen. Ik had ook een huurachterstand van 3 of 4 maanden met de dreiging van huisuitzetting.

Sjannie is er toen bijgehaald, die de hele papierwinkel en ongeopende enveloppen heeft uitgezocht tot het een map was geworden waar alles in zat. Daarna ging ze met me mee naar het IMW en hielp me met het verwoorden van mijn problemen. Ik ben nu 1 1/2 jaar verder en mijn zaak is in behandeling bij bureau Schuldhulp. Ik heb een stabilisatieovereenkomst getekend. Dat geeft me lucht en het gevoel dat ik er over 3 jaar vanaf ben. Sjannie en ook Maaïke hebben ervoor gezorgd dat ik er ook echt iets wilde doen. Stapje voor stapje. IMW beheert nu mijn uitkering. Ik had eerst 50,- per week leefgeld, dat is nu 70,- geworden. Zo blijf je gemotiveerd om ermee door te gaan.

In de komende 3 jaar wil ik nadenken over wat ik wil gaan doen. Als ik straks in de Schuldhulpverlening zit, ben ik van die stress af, heb geen angst meer voor deurwaarders en kan ik een volgende stap nemen, niet elke dag thuis zitten. In het afgelopen jaar heb ik ook nog een tijdje in een fietsenwerkplaats gewerkt, maar dat lukte niet. Ik moet niet teveel tegelijk willen, dan kan ik me beter focussen op het volgende.

Wat ik goed vond, is dat Peer iedere week langs kwam om een praatje te maken, onaangekondigd. Hij vergat me niet. Eigenlijk ben ik best trots op mezelf, ik heb het op eigen kracht voor elkaar gekregen, met de steun van anderen.

De 'drie ringen': de inbedding van het project

Een project als dat van Puccini kan alleen slagen als er een passende context bestaat waarin de uitvoering kan gedijen. Er is gekozen voor een 'vitale coalitie', een drie-ringen-projectstructuur rond de drie partijen (gemeente Tilburg, WonenBreborg, SEW).

De drie ringen zijn:

Ring 1: de frontlijners: Peer en Bouchra vanuit SEW, Maaïke als Verbindende Schakel, Coen en Jeun vanuit WonenBreborg. Deze ring kwam soms bij elkaar om te vergaderen over praktische dingen, maar ontmoette elkaar vooral in de dagelijkse praktijk.

Ring 2: de directe 'bazen': teamleider Bart de Laat van WonenBreborg, Mirjam van Loon, Donald Kwint en Bart van Dalen van de Gemeente. Zij zijn op de achtergrond aanwezig en steunen of sturen bij in dagelijkse kwesties. Ze zijn, vooral in het begin, een aantal keren bij elkaar geweest.

Ring 3: plus deels de ringen 1 en 2: de directeuren van drie woningcorporaties, wethouder Blaauwbroek en Ralf Embregts van de MOM. Deze ring is na de start drie keer bij elkaar geweest, met steeds de 2e ring er een weekje voor.

HOE IS DE DRIE-RINGEN-PROJECTSTRUCTUUR DOOR BETROKKEN LEIDINGGEVENDEN ERVAREN?

Bart de Laat, teamleider bij WonenBreborg:

De borging, dat je als bazen met elkaar de mensen van de werkvloer rugdekking geeft, de 2e ring, dat heb ik als erg effectief ervaren. De 'dagdagelijkse fricties' werden daar doorgenomen.

Johan Dunnewijk, directeur/bestuurder van WonenBreborg:

Die 3e ring: dat was bijzonder, dat je met de wethouder erbij binding tussen de betrokkenen creëert. Ook met de gemeente. Daar werden dingen echt benoemd. Problemen werden sexy gemaakt. 'Ik verwacht van jou:..., we hadden toch afgesproken dat...'. De rol van Hennie hierin is belangrijk geweest. Bovendien was het voor haar een goede marketing voor SEW. Zorgpunt is de follow up: zo'n lijn horizontaal laten blijven lopen door al die betrokken instanties.

Bart van Dalen, gebiedsmanager Noord in Team Wijken, Gemeente Tilburg:

In een grote club knelpunten oplossen met betrokken chefs. Wat gebeurt er? Soms discussie over de richting, soms kwam een aparte casus in beeld, gaan we daar nu verder mee? Sturingsaspecten: doorzetten op huishoudens waarmee je bezig bent, wanneer draag je het over?

Donald Kwint, gemeente Tilburg:

De dynamiek die in de 3e ring ontstaat, die is me het meest bijgebleven. De mooie open ruimte om met elkaar het gesprek aan te gaan. De creatieve, sociale en meer zakelijke directeuren van de drie woningcorporaties bij elkaar die het samen met de wethouder hebben over uitvoeringskwesties. Het is heel wijs geweest het project zo te borgen, met de uitvoerders erbij.

Rob Vinke, directeur-bestuurder TBV Wonen:

Het feit dat het fysieke moet samengaan met het sociale, dat is een belangrijk leerpunt van dit project, dat was vroeger niet zo. Trouwens ook zonder renovatie kan deze sociale aanpak nuttig zijn, dat hangt van de buurt af. Door het gezamenlijke opdrachtgeverschap van corporaties en gemeente kun je ook iets doen aan het finaal langs elkaar heen werken van instituties.

TOT SLOT: FOCUS EN SCHERPTE

Een belangrijk oriëntatiepunt voor zowel uitvoerenden als leidinggevenden is het A4'tje geweest dat beschreven wordt in het volgende hoofdstuk. Daarin is met één oogopslag te zien hoe de bewoners van de Pucciniflat ervoor staan. 'Hét A4'tje' is een gevleugeld woord geworden bij de leidinggevenden, en een uitstekend middel gebleken om 'gevoel bij de materie te ontwikkelen' en de gesprekken in de 3e ring te focussen.



Ik dacht eerst, 'het zijn wel mijn bewoners', 'die moet ik beschermen', maar kreeg de indruk dat het iets vernieuwends zou kunnen zijn. Met Peer en mijn collega Jeun Bronneberg (woningconsulent) hebben we onze rollen vooraf goed besproken.

Aline Zwierstra, directeur bij WonenBreborg:

Het blokjesoverzicht was voor mij shocking. Je zag op één A4'tje de armoede, het isolement, de hoeveelheid alleenstaande moeders en dat alles in één flat. Geen aandacht daarvoor was geen optie.

René Scherpenisse, bestuurder woningcorporatie Tiwos:

Dat was wel indrukwekkend, de manier waarop de omvang van de groep die in de problemen is geraakt zo helder naar voren kwam. Daar was ieder even stil van.

SITUATIE NULMETING DECEMBER 2011

Puccini flat



26

Flat in de lift

Het A4'tje

OVER FEITEN EN CIJFERS

Door Willie van Eijs

We wilden in dit project ook 'harde' cijfers laten zien. Kern daarvan vormen gegevens over schulden en sociale stijging omdat dat twee van de drie Impulsdoelen zijn. Naast de verhalen hebben deze gegevens - gecompriemd tot één A4'tje - een belangrijke rol gespeeld. Alsof daardoor iedereen grip kreeg op wat we in het project aan het doen waren. Het bleken cijfers uit de sociale sector waar de harde sector iets mee kon. 'Hebben we al update van hét A4'tje?!' was dan ook de eerste vraag van de bestuurders van de corporaties en de wethouder bij bijeenkomsten van de derde ring.

27

Nevenstaand eerst het A4'tje met de nulmeting.

Het schema toont een overzicht van de appartementen in het complex.

Ter toelichting:

- De rode appartementen zijn de huishoudens waar sprake is van schulden én isolement, de volwassenen staan op trede 1 of 2 van de participatieladder. Dit zijn meestal huishoudens waar serieuze problemen zijn.
- De gele en de roze appartementen zijn de huishoudens waar respectievelijk sprake is van schulden óf isolement.
- De witte appartementen zijn de huishoudens waar de basis op de orde is voor zover bekend: geen schulden, geen isolement.
- In de vakjes waar ook nog het symbool van een kind staat, gaat het om een huishouden met kinderen.

- Tenslotte zijn er nog appartementen waar we weinig informatie over hebben omdat;
 - o Andere hulpverlening, zoals bijv. het Veiligheidshuis, al actief aanwezig is (de zwarte appartementen),
 - o bewoners nooit thuis zijn aangetroffen (de grijze appartementen),
 - o de appartementen te huur stonden tijdens het onderzoek. Omdat er sprake was van fysieke renovatie was dit ook nog een aanzienlijk deel

De eindmeting van mei 2013 laat zien dat het complex is verkleurd: 16 meer witte en minder rode huishoudens, dus minder isolement en meer huishoudens met de 'basis op orde'. Dat is een mooi resultaat.

Het aantal huishoudens met schulden is gelijk gebleven. Er zijn voor acht huishoudens waar schulden verdwenen zijn, acht nieuwe met schulden in de plaats gekomen. Voor een deel van de huishoudens zijn schuldenregelingen getroffen, (nog) niet voor de huishoudens met een rode rand. Er zijn dus ook nog allerlei dingen 'in gang gezet' die niet meteen zichtbaar zijn omdat ze tijd nodig hebben om resultaat op te leveren. Het oplossen van schulden kost al snel 3 tot 5 jaar.



SITUATIE EINDMETING 2013



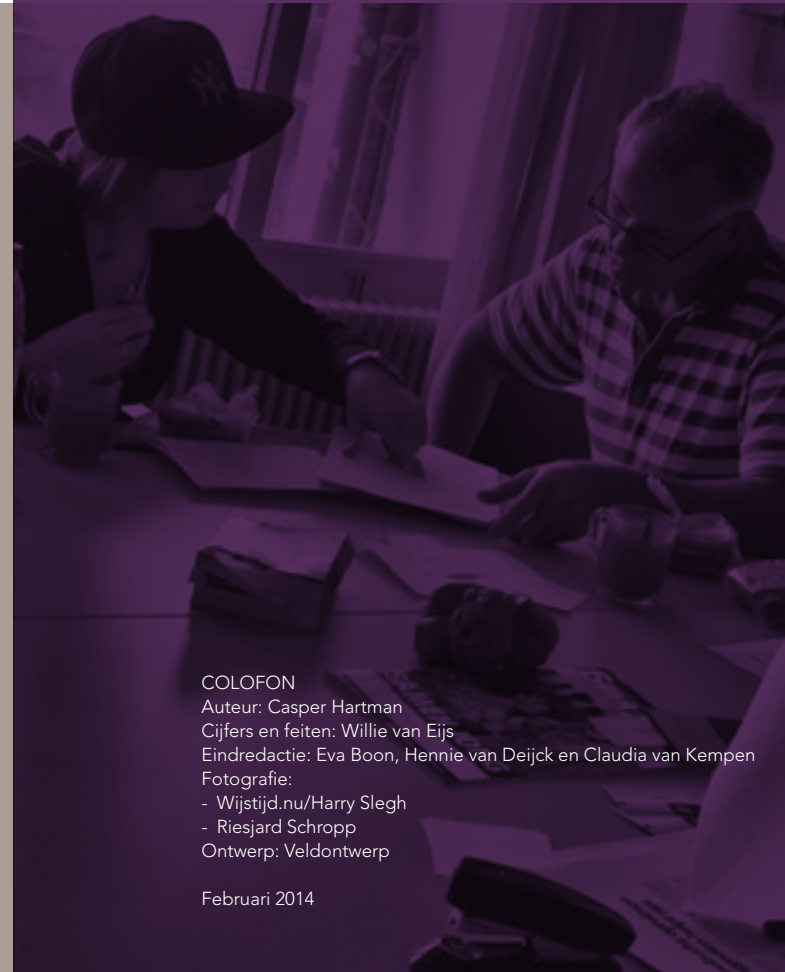
Bij de eindmeting zijn het niet steeds dezelfde huishoudens als bij de nulmeting, er zijn verschuivingen en verhuizingen geweest. Deze A4'tjes gaan over het totaalbeeld: wat heeft de aanpak opgeleverd voor het gehele flatcomplex? En dan is de eenvoudige conclusie: er zijn meer witte vakjes, dus de flat als totaal is meer op orde.

De flat zit in de lift!

Met dank aan:

E. Bewoner Pucciniflat
Auke Blaauwbroek Wethouder gemeente Tilburg
Donald Kwint Beleidsmedewerker Economie en Arbeid gemeente Tilburg
Gijs Bax Beleidsmedewerker Impulswijken gemeente Tilburg
Bart van Dalen Omgevingsmanager Stokhasselt, gemeente Tilburg
Mirjam van Loon Teammanager Bijzondere groepen & initiatieven gemeente Tilburg

Coen van Erp Huismeester Pucciniflat
Jeun Bronneberg Woonconsulent WonenBreburg
Bart de Laat Teamleider beheer WonenBreburg
Aline Zwierstra Vestigingsdirecteur WonenBreburg
Johan Dunnewijk Directeur-bestuurder WonenBreburg
René Scherpenisse Directeur-bestuurder Tiwos
Rob Vinke Directeur-bestuurder TBV Wonen
Annie Meens Coördinator Ouderkamers Stokhasselt
Sjannie Lobbezoo Zichtbare Schakel, Thebe
Kim van Dijsseldonk Teamcoach MD-team Tilburg Noord van het IMW
Hicham Boulgalag Verbindende Schakel, gemeente Tilburg
Willie van Eijs Eigenaar UitKoers, sturen op effect in de publieke sector
Ilse-marie Scheffers Vrijwilliger op de Pucciniflat, cultureel-antropologe
Sheila van de Boogaard Stagiaire op de Pucciniflat
Peer van de Voort Frontlijnwerker Pucciniflat
Bouchra Bouzarouata Frontlijnwerker Pucciniflat
Maaïke Meussen Verbindende Schakel, gemeente Tilburg
Hennie van Deijck Directeur SEW/13Volt



COLOFON

Auteur: Casper Hartman
Cijfers en feiten: Willie van Eijs
Eindredactie: Eva Boon, Hennie van Deijck en Claudia van Kempen
Fotografie:
- Wijstijd.nu/Harry Slegh
- Riesjard Schropp
Ontwerp: Veldontwerp

Februari 2014

13VOLT WonenBreborg

PUCCINI, EEN FLAT IN DE LIFT

Een gezamenlijke uitgave van 13Volt, gemeente Tilburg, WonenBreborg, Tiwos, TBV Wonen (financiering via Tilburg Akkoord).

Doel is ons enthousiasme en kennis te delen van een project waarin we in verhalen én cijfers laten zien dat sociale ondersteuning op maat bij renovatie echt resultaten boekt. Een uitgebreidere versie is in pdf te downloaden op www.13volt.nl en op www.wonenbreborg.nl. Daar is ook meer informatie te vinden over dit project, de leerpunten en vervolgprojecten.

VOOR MEER INFORMATIE

www.13volt.nl

www.wonenbreborg.nl