

Tussenevaluatie Buurtwerkkamers Utrecht - Juli 2019

Inleiding

Voor u ligt de tussenevaluatie van de Utrechtse buurtwerkkamers over de periode januari – juni 2019. In deze tussenevaluatie schetsen wij een beeld van hoe het gaat met de buurtwerkkamers, gaan wij in op de succesfactoren, de kansen en bedreigingen, benoemen wij de partners met wie wordt samengewerkt en kijken we vooruit naar het komende (half) jaar.

Voorlopige conclusies

Het gaat goed met de buurtwerkkamers in Ondiep, Leidsche Rijn, Zuilen en Overvecht. Op Hart voor Leidsche Rijn na laten alle kamers groei in aanbod en deelnemers zien, wat een goed teken is; kennelijk bestaat er in de wijken waar de buurtwerkkamers gevestigd zijn behoefte aan laagdrempelige plekken waar bewoners zich met hun vragen, talenten, zorgen, wensen en dromen wenden tot andere bewoners, op zoek naar beantwoording, herkenning en/of invulling daarvan.

Hieronder gaan wij per buurtwerkkamer in op bovengenoemde resultaten, trends en ontwikkelingen, maar in grote lijnen kunnen wij over deze buurtwerkkamers het volgende zeggen.

TOP - Ondiep e.o.

Met een nieuwe teamcoördinator (begonnen op 1 januari 2019) is de stijgende lijn van de eerste twee jaar verder doorgezet. Samen met de assistent-teamcoördinator en een groeiende groep vrijwilligers is het aanbod aan diensten en activiteiten verder uitgebouwd en neemt ook het aantal 'unieke' deelnemende bewoners toe.

Hart voor Leidsche Rijn

Hart voor Leidsche Rijn is de enige van de vier Utrechtse buurtwerkkamers die in de eerste helft van 2019 – tijdelijk – niet verder is gegroeid als het gaat om het aantal diensten, activiteiten en deelnemers. De buurtwerkkamers begint steeds meer op te lopen tegen de fysieke beperkingen en tekortkomingen van de ruimte (den Hoet) waarin het is gevestigd. De (kwetsbare) bewoners met hulpvragen zijn er nog steeds en vinden ook nog wel de weg naar de buurtwerkkamer, maar de ruimte (zonder inval van daglicht, 'weggestopt in de wijk en niet herkenbaar of laagdrempelig) nodigt steeds minder uit tot verbinding en ontmoeting. Dit gezegd hebbende, het goede nieuws is dat de buurtwerkkamer uiterlijk per 1 januari verhuisd zal zijn naar een prachtige locatie aan het Berlijnplein en de verwachting is dat dan vanuit die nieuwe locatie veel nieuwe (sterke en kwetsbare) bewoners zullen worden gevonden en uitgedaagd actief te worden voor en in hun wijk.

De Verbinding – Zuilen

De Verbinding in Zuilen heeft de opgaande lijn van 2018 in de eerste helft van dit jaar weten door te zetten en mag zich verheugen in een groeiende belangstelling van bewoners én partners in Zuilen, wat heeft geleid tot een hoger bereik aan bezoekers en deelnemers. Daarnaast was er in de eerste helft van 2019 de succesvolle start van het 'Buurtpact Zuilen' dat samen met een aantal partners uit de wijk en de gemeente Utrecht werd geïnitieerd. Zuilen was hiermee de tweede wijk (na de

Rietveldbuurt) van Utrecht waar dat gebeurde. Wat ook nog de moeite van het vermelden waard is, is de geplande verhuizing van de buurtwerkkamer De Verbinding naar een nieuwe locatie elders in Zuilen. De planning is dat medio april 2020 het huidige pand aan de Elsenburglaan zal worden gesloopt. Samen met een aantal andere partners wordt thans al naarstig gezocht naar een nieuw onderkomen.

De Klop – Overvecht

Speciale aandacht verdient De Klop in Overvecht. Eind 2018 nog met sluiting bedreigd, halverwege 2019 inmiddels een bruisend gebeuren waar vrijwel al zorgelijke gezichten zijn veranderd in brede glimlachen. Bepalend daarin – naast de gevraagde en noodzakelijke financiële steun van de gemeente en fondsen – was de komst van een nieuwe coördinator die (ondanks een (te) laag aantal inzetbare uren) met vrijwilligers heeft gezorgd voor nieuwe energie en een groter bereik in de wijk. Wat we in 2018 al wisten is er in de eerste zes maanden van dit jaar inderdaad uitgekomen; in Overvecht bestaat grote behoefte aan een plek waar mensen elkaar niet alleen kunnen ontmoeten, maar waar zij elkaar ook kunnen versterken vanuit hun ervaringsdeskundigheid en vanuit hun talenten en eigen kracht. De volgende stap die wij met De Klop definitief willen zetten is die naar een in alle opzichten volledige buurtwerkkamer - niet omdat we daar op sturen of dat zo nodig willen, maar omdat deelnemers zich er veilig voelen en de ruimte ervaren om ook met hulpvragen.

TOP - Ondiep e.o.

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

Wij zijn trots op sociaal/ontmoetingen, elke dag krijgen wij positieve geluiden vanuit de bewoners over het gebruik, de beleving en ontmoeting in de BuurtWerkKamer. Sociale netwerken tussen buurtbewoners ontstaan in de BuurtWerkKamer TOP en voorzien in verschillende behoeften. De bewoners ervaren dit als prettig en waardevol, ze voelen zich verbonden met elkaar. We zien dat er onderling een vertrouwensband ontstaat, geven elkaar net dat zetje in de rug wat nodig is om weer verder te kunnen. Ook ontdekken ze dat anderen niet alleen iets voor jou maar jij ook iets voor hen kunt betekenen. Hierdoor zie je de overgang van bewoner naar vrijwilliger in de buurt ontstaan.

Ook zijn wij heel erg trots op onze klussendienst! We zijn gestart met 1 vrijwillige klusjesman die een paar keer per week naar bewoners in de buurt ging om klusjes te verrichten. Van een plankje ophangen tot aan de tuin onkruidvrij maken. In de loop van het jaar zijn er meer aanvragen bij gekomen, van bewoners zelf en vanuit het Buurtteam Ondiep en Zuilen. Nieuwe vrijwilligers, die eerst voor sociaal ontmoeting kwamen, stelden voor om mee te helpen om een wachtlijst te vermijden. Vanuit de burgerkracht is een klusbrigade ontstaan.

De formulierhulp mag ook niet ontbreken, hier zijn wij ook heel tevreden over. Dagelijks lopen er bewoners binnen met vragen over brieven, regel- en wetgeving, schulden etc. met de vraag of wij kunnen bellen naar instanties of anderszins het contact kunnen leggen.

2. Welke trends waren in de eerste helft van 2019 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

De trends in de wijk 2019 waren/zijn:

- In de buurt zijn meer statushouders komen wonen (zichtbaarder geworden bij de BuurtWerkKamer TOP).
- Taallessen op een zeer laagdrempelige wijze.
- Bewoners zijn meer betrokken bij elkaar.
- Bewonersinitiatieven uit de wijk worden in de buurtwerkkamer ondergebracht vanwege het sociaal eigenaarschap → Voor de Plantage worden er chaise lounge banken gemaakt, dit gebeurt samen met de buurtbewoners in de BuurtWerkKamer. Hier worden er matten gemaakt van mozaïek op de dinsdag en donderdag.

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de Buurtwerkkamer?

- Stichting de Tussenvoorziening
- Stadsgeldbeheer
- Wijkleerbedrijf Ondiep
- Meettellen in Utrecht
- Power by Peers
- Utrecht in Dialoog
- Buurtteam Ondiep
- Buurtteam Zuilen
- Jekuntmeer.nl
- Mitros
- Mekaar (Dock)
- Buurthuis de Uithoek
- Voedselbank Ondiep
- Wij 3.0
- De Speler
- ROC Midden Nederland
- Hogeschool van Utrecht
- UW Werkt in de Wijk
- Habion
- Wijkservice Centrum Noord West
- Ondiep TV

4. Wat verdient in de tweede helft van 2019 extra aandacht? Wat kon en kan beter?

Onze aandacht in 2019 ligt bij het werven van vrijwilligers voor de Nederlandse taallessen, hier is een grote vraag naar. We hebben op dit moment 3 Nederlandse taalgroepen en een theegroep voor Nederlandse conversatie. De taalgroepen zitten vol en er ontstaat een wachtlijst. Hier moeten wij nog aan werken.

Ook is er veel vraag naar de formulierhulp, hier komen we ook handen tekort, hier gaan we stagiaires van de opleiding sociaalwerk en juridisch dienstverlening voor begeleiden.

De Verbinding- Zuilen

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

Onze aanpak is succesvol, omdat alle bezoekers in de buurtwerkkamer zich welkom en thuis voelen. Het hebben van vaste gezichten in de rollen van TC (teamcoördinator) en ATC (assistent) zijn zeer belangrijk voor mensen uit de wijk. Het zorgt voor veiligheid, verbinding en geeft de bezoekers vertrouwen om te hier te komen. Verder zijn wij trots op de inbreng van ideeën door de bewoners omdat zij zich betrokken voelen bij de buurtwerkkamer. Enkele voorbeelden zijn eten met de U-pas, maandelijks bloemschikken, assertiviteitscursus bij onzekerheid en binnenkort maandelijks high tea.

In de eerste helft van 2019 zijn er meer dan 2.000 keer bezoeken gebracht in de buurtwerkkamer De Verbinding. Ook is er een bewonersvereniging opgericht en worden diverse activiteiten aangeboden met de U-pas. Buurtwerkkamer De Verbinding is partner geworden van U-Pas Utrecht en daar maken de bezoekers goed gebruik van. Er wordt 2 keer per week sociale eettafels georganiseerd waar de bezoekers gezond en vers gekookt eten krijgen. De bezoekers met de U-pas kunnen hun budget gebruiken bij het eten.

Ook zijn de experimenten van de hapjes-kookworkshop en bloemschikken goed geslaagd en krijgen nu een vaste plek in het aanbod van onze buurtwerkkamer in Zuilen. De meewerkend vrijwilliger biedt de kookworkshop aan en U-pas mensen kunnen daar ook gebruik van maken. Om eenzaamheid te doorbreken is er maandelijks bloemworkshop voor de bewoners.

T.o.v van 2018 is in de eerste helft van 2019 een groei ontstaan in de taallessen, formulierhulp, klussen en de sterkste groei zit hem in de sociale ontmoetingen en eettafels.

De weggeefhoek is een succes en daar maken veel bewoners goed gebruik van. Zowel de bezoekers die iets te doneren hebben als de bezoekers die op zoek zijn naar kleding en/of kleine huishoudelijke materialen. Ook is in de eerste helft van dit jaar de bewonersvereniging opgericht met bewoners uit de wijk die gezamenlijk met de bewoners meedenken in het vaststellen van de sociale agenda en daar uitvoering aan geven. Een vrijwilliger is gestart met een opleiding budgetcoach omdat zij mensen ondersteunt bij financiële vraagstukken en met zaken die te maken hebben met andere leefgebieden.

2. Welke trends waren in de eerste helft van 2019 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

- Taallessen op een zeer laagdrempelige wijze.
- Bewoners zijn meer betrokken bij elkaar.
- Bewonersinitiatieven uit de wijk worden in de buurtwerkkamer ondergebracht vanwege het sociaal eigenaarschap.
- In de wijk is veel aandacht voor gezondheid, bewegen en voeding.
- Statushouders die in de wijk zijn komen wonen.

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de Buurtwerkkamer?

- Wijkleerbedrijf Ondiep
- Meetellen in Utrecht
- Power by Peers
- Utrecht in Dialoog
- Buurtteam Zuilen
- Jekuntmeer.nl
- Mitros
- Dock
- U-pas
- St. Samen Starten
- Leger des Heils
- De stadkoetsier
- Kracht van Zuilen
- Burennetwerk Zuilen
- Oog voor Utrecht
- Wedelivercatering.nl
- Wijkbureau Noord West
- Uindewijk
- Target supermarkt
- Free food experience
- St Single Moms
- St Between us Pamojo
- Zo is Zuilen
- peerSCOaching
- St Doen en Laten
- Taal doet meer
- St. lezen en Schrijven
- Taaldivers
- LinguaTerra
- Buurtvaders
- Utrechtse Uitdaging
- Altrecht
- Bibliotheek Zuilen
- Flowers4Business
- Wijkagent
- NIZU
- Cosbo
- NI voor elkaar.nl
- SportUtrecht.nl
- Samen.nl
- Wijkraad Zuilen

- Armoede Coalitie
- ROC MN
- Zorgrecht
- Hartslagnu.nl

4. Wat verdient in de 2^e helft van 2019 extra aandacht? Wat kon en kan beter?

Onze aandacht in de rest van 2019 gaat uit naar het vinden van een nieuwe locatie. Verder willen wij blijven zoeken naar nieuwe vrijwilligers en activiteiten. Vanaf september 2019 start de ouder-kind groep van taaldoetmeer en de computer/smartphone lessen.

Hart voor Leidsche Rijn

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

De combinatie van Voedselbank en buurtwerkkamer in het zelfde pand zorgt er voor dat veel deelnemers in de gelegenheid worden gesteld zich zowel te weren tegen de gevolgen van armoede als zich persoonlijk te kunnen ontwikkelen, door bijvoorbeeld deel te nemen aan sociale activiteiten en gebruik te maken van de formulierenbrigade. Ook de aanwezigheid van een aantal zeer betrokken medewerkers en vrijwilligers die – deels op basis van ervaringsdeskundigheid – meer dan 40 uur per week klaar staan voor allerlei bewoners en bezoekers die zich met hun vragen en behoeftes tot de buurtwerkkamer richten werpt z'n vruchten af. Veel van de bezoekers en deelnemers van Hart voor Leidsche Rijn hebben het niet gemakkelijk in het leven, maar de aanwezigheid en directe benaderbaarheid van genoemde vrijwilligers en medewerkers zorgt er voor dat een niet gering aantal bezoekers en deelnemers van de buurtwerkkamers toch lichtpunten in hun leven zien en (kleine en grotere) stapjes zetten op weg naar een grotere zelfredzaamheid.

2. Welke trends waren in de eerste helft van 2019 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

De trend die al langer zichtbaar was in Leidsche Rijn zet zich in de eerste helft van 2019 door; de wijk blijft maar groeien en met iedere 'sterke' bewoners die er bij komt, komt er ook een 'kwetsbare' bij. Veel aandacht is daar niet voor in de stad. Vanuit de Voedselbank en vanuit de buurtwerkkamer wordt nog steeds ervaren dat er mensen bij komen in Leidsche Rijn – niet zelden vanuit andere kwetsbare delen van de stad, denk aan Hoograven, Kanaleneiland, Overvecht, Zuilen en Ondiep - die niet of maar met moeite het hoofd boven water houden en die op meerdere 'leefgebieden' kwetsbaar zijn. Hart voor Leidsche Rijn is de enige buurtwerkkamer van de groeiende wijk en met alle nieuwbouw die de komende tijd gaat worden gerealiseerd zal ook een laagdrempelige (vind)plek waar mensen uit de buurt en wijk elkaar vanuit ervaringsdeskundigheid helpen steeds harder nodig zijn. In het verlengde daarvan zien we dat de kloof tussen mensen die profiteren van de economische groei en mensen die dat niet doen ook in Leidsche Rijn toeneemt. Dat is een zorgwekkende ontwikkeling waar in Utrecht nog maar weinig (of in ieder te geval te weinig) oog voor is. Leidsche Rijn wordt nog steeds en teveel 'gepositioneerd' als krachtige nieuwe wijk van de toekomst, terwijl en tegelijkertijd steeds meer mensen in de problemen komen. De groei van het aantal deelnemers in

de Voedselbank is daar maar één voorbeeld van, maar ook de nog steeds groeiende belangstelling in en deelname aan de sociale activiteiten in de buurtwerkkamer door 'minder zichtbare' groepen bewoners (met bijvoorbeeld een Chinese achtergrond) springt in het oog. Ook deze groepen bewoners vertegenwoordigen Leidsche Rijn, maar blijven veelal langdurig en hardnekkig onder de radar, met soms schrijnende gevolgen als armoede, eenzaamheid en slechte gezondheid.

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de Buurtwerkkamer?

- Voedselbank
- Buurtteam Sociaal
- Lister
- Altrecht
- Wijkbureau
- RAUM
- De Plaatsmaker
- U-Centraal
- Handje Helpen
- Stichting Dock
- Mitros
- Portaal
- Welzaam
- Emmaus
- VineYard
- Academie 10
- Villa Nova
- Leidsche Rijn College
- Wijkraad
- Wawollie
- Jonge Honden
- Goede Vrijdag
- NUT (Nieuw Utrechts Theater)

4. Wat verdient in de 2^e helft van 2019 extra aandacht? Wat kon en kan beter?

Het zat er al een poos aan te komen, maar de kogel is inmiddels door de kerk; buurtwerkkamer Hart voor Leidsche Rijn gaat verhuizen. De locatie 'den Hoet' wordt door de gemeente Utrecht in de (nabije) toekomst teruggebracht in 'de markt' en te huur (of te koop) aangeboden. Dit betekent dat de buurtwerkkamer uiterlijk per 1 januari 2020 zal verhuizen naar het Berlijnplein om samen met RAUM, Jonge Honden, Goede Vrijdag en NUT een sociaal-culturele broed- en vindplaats te vormen, waarbij de buurtwerkkamer verantwoordelijk wordt voor de verbinding tussen kunst en cultuur met (sterke en kwetsbare) bewoners van Leidsche Rijn die actief zijn binnen en gebruik maken van Hart voor Leidsche Rijn. Wat beter móet en zál is het ontsluiten van het 'menselijke' kapitaal in en van Leidsche Rijn vanuit de nieuwe locatie. De huidige locatie is en blijft een gesloten en donker pand zonder binnenvallend daglicht, wat er de laatste 12 maanden voor zorgt dat het vasthouden van bestaande deelnemers en het werven van nieuwe deelnemers een constant punt van zorg is. Door de

aanwas van nieuwe deelnemers bij de Voedselbank blijft de buurtwerkkamer hoog scoren op ontmoeting en sociale activiteiten, maar door het toch wat 'donkere' en minder uitnodigende fysieke karakter van de ruimte waarin de buurtwerkkamer thans gevestigd is, lukt het in 2019 te weinig om alle deelnemers en deelnemers voldoende vast te houden. De verwachting is dat dit in de nieuwe lichte, ruime en uitnodigende locatie aan het Berlijnplein (te midden van andere bruisende activiteiten en gelegen pal naast het enorme winkelcentrum van Leidsche Rijn) stukken beter gaat lukken. Extra vertrouwen in de kansen van wetslagen hiervan is gelegen in de aanstelling van een nieuwe coördinator die vanaf 1 september 2019 de voorbereiding van deze verhuizing (zowel de fysieke als die van de medewerkers, vrijwilligers, deelnemers, bezoekers, diensten en activiteiten) gaat coördineren. Feitelijk maakt buurtwerkkamer Hart voor Leidsche Rijn in 2020 op het Berlijnplein een doorstart waarbij het volledige potentieel aan ruimte, mensen en aanbod zal worden benut.

De Klop - Overvecht

1. Welke resultaten springen er in positieve zin uit? Waar kijk je tevreden op terug, waar ben je trots op?

Wij zijn trots op de enorme hoeveelheid werk die wij met elkaar verzet hebben, met als resultaat: er is veel meer rust, duidelijkheid en positieve energie in het team vrijwilligers, stagiaires en de vaste groep dagelijkse/ wekelijkse bezoekers. Er is meer structuur, helderheid over 'wie-doet-wat' en door groeps- en individuele gesprekken meer geduld voor en hartelijkheid naar mensen met diverse karaktereigenschappen. Er heeft een cultuuromslag plaatsgevonden van 'er is een team van vrijwilligers en stagiaires die koffie voor ons inschenkt en de lunch verzorgt' naar 'we doen het sámen'; bewoners schenken koffie voor elkaar in, dekken tafel, ruimen af, ontvangen nieuwe bezoekers en ondersteunen naar hun mogelijkheden.

We zijn trots op de dagelijkse sociale ontmoetingen; de ochtendkoffie, voor velen een moment om hun dag mee te starten, de drukbezochte bingo-avonden en diners, de vrijdagse ouderenlunch waar de 80- en 90-jarigen hun wekelijkse uitje hebben. Ook zijn we trots op de groeiende "werk" activiteiten; hulp bij formulieren, computer- en telefoonhulp, klus- en reparatiemiddag en naai- en verstelwerkochtend. Elke dag krijgen wij positieve geluiden vanuit de bewoners over het gebruik, de beleving en ontmoeting in de Buurt(Werk)Kamer. Nagenoeg elke dag vindt een nieuwe buurtbewoner ons; voor koffie en een luisterend oor, voor hulp bij een moeilijke brief of doorverwijzing naar een hulpverlenende instantie, voor reparatie aan een kapotte fiets of voor een spelletje rummicub.

2. Welke trends waren in de eerste helft van 2019 in de buurt/wijk zichtbaar, wat kenmerkt de buurt/wijk?

De trends in de wijk 2019 waren/zijn:

- Het winkelcentrum blijft nogal treurig en veel viezigheid op de grond.
- Weinig sociaal netwerk.
- Weinig te besteden, veel armoede.
- Samen eten doorbreekt de eenzaamheid.

- Er worden steeds vaker verjaardagen van bewoners bij ons gevierd. Sommigen jarigen brengen hun hele verjaardag bij ons door.
- Bewoners die regelmatig komen zijn meer sociaal betrokken bij elkaar en helpen elkaar (gaan mee naar een ziekenhuisafpraak, brengen soep bij iemand thuis of hangen een lamp bij een ander op).

3. Met welke partners wordt er gewerkt vanuit de Buurtwerkkamer?

- Wijkleerbedrijf Overvecht
- ROC Midden Nederland
- Hogeschool van Utrecht
- Allerlei onderzoeksbureaus zoals Meettellen in Utrecht, Verweij-Jonker
- Ondernemersvereniging Winkelcentrum De Klop
- HISA
- Dock
- U in de Wijk
- De Wilg
- Buurtpastor
- Wijkbureau Overvecht
- Power by Peers
- Een aantal medewerkers van diverse instanties komt af en toe bij ons koffie drinken en maakt een praatje met de bewoners, zoals handhaving, woningcorporaties. Samenwerking staat in de kinderschoenen.
- Samenwerking tussen de organisaties die lid zijn de van de Bijenkorf- Overvecht.
- Op casusniveau is er met diverse hulpverlenende instellingen overleg; Altrecht, Leger des Heils, Buurtteam.
- De andere buurtwerkkamers

4. Wat verdient in de tweede helft van 2019 extra aandacht? Wat kon en kan beter?

We hebben een stevigere ruggengraat nodig. De meeste vrijwilligers zijn zelf ook (relatief) kwetsbaar qua gezondheid, qua psychische problematiek, qua thuissituatie. Er is een tekort aan stevige vrijwilligers waardoor we regelmatig lastminute vervanging moeten zoeken; een kind is ziek waardoor moeder niet van huis kan, er is een afspraak bij een instantie die voorgaat, persoon is er niet en laat niets horen. Hierdoor raken de stevige vrijwilligers overbelast en soms zijn we zelfs genoodzaakt om vroegtijdig te sluiten.

Het vinden van nieuwe vrijwilligers heeft nog meer aandacht nodig, evenals het begeleiden en behouden van de huidige vrijwilligers. Dit is een uitdaging voor de teamcoördinator. Gewenst is uitbreiding met tenminste 1 vaste kracht (een assistent TC) die dagelijks aanwezig is, voor meer stabiliteit. Dit zou ook ruimte geven om de “werk”-activiteiten verder uit te breiden en steviger neer te zetten. Hier heeft de wijk behoefte aan.