

## Werkgroep 1 van Heerlen STAND-BY!: burgerinitiatieven

# Samenwerking is een must en kan nóg beter

Een van de thema's binnen de leergemeenschap Heerlen STAND-BY! (zie pagina 20), was erkenning en facilitering van burgerinitiatieven. Ed Hoogenboom en Jerôme van Dongen vertellen hoe deze werkgroep het aanpakte.

Burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties vervullen een cruciale rol in de zorg en het welzijn voor burgers. Hun inzet in het 'voorliggend veld' heeft een preventieve werking en ontlast de beroepsmatige inzet in het formele veld. Goede samenwerking tussen de formele en informele zorg draagt bij aan het welslagen van de transformatie in het lokale welzijns- en zorglandschap. STAND-BY! en gemeente Heerlen hebben er dan ook belang bij dat de initiatieven en organisaties in het voorliggend veld goed gefaciliteerd worden en dat zij op ondersteuning vanuit het professionele veld kunnen rekenen.

### Netwerk 'buurtsteun'

In Heerlerheide is om die reden enkele jaren geleden al een netwerk 'buurtsteun' opgezet. Professionals van sociale buurtteams en sleutelfiguren uit het vrijwilligerswerk komen regelmatig bij elkaar om de ontwikkelingen in de buurt te bespreken en af te stemmen welke aanpassingen nodig zijn in het aanbod en hoe zij elkaar kunnen steunen. In het netwerk buurtsteun was al eerder gesignaleerd dat

erkenning en waardering en de ondersteuning en facilitering van deze organisaties en initiatieven nog kan verbeteren. Aangezien de rol van burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties van cruciaal belang is in kader van maatschappelijke ondersteuning, leek het de leergemeenschap interessant om hier verder onderzoek naar te doen. Onderliggend doel van dit onderzoek was het om na te gaan hoe de randvoorwaarden voor activiteiten en diensten van burgerinitiatieven en vrijwilligersorganisaties verbeterd konden worden. In samenwerking met Zuyd Hogeschool en Universiteit Maastricht zijn de leervragen vervolgens door de leergemeenschap geconcretiseerd: Voelen de initiatieven zich voldoende erkend en gewaardeerd? Hoe ervaren ze de huidige ondersteuning en facilitering? En wat zou hierin anders of beter kunnen?

### 34 burgerinitiatieven

De werkgroep is aan de slag gegaan met onderzoek naar de ondersteuning en erkenning van buurtinitiatieven in het pilot gebied Heerlerheide. In totaal zijn er 34 burgerinitiatieven actief.

Voelen de initiatieven zich voldoende erkend en gewaardeerd? Hoe ervaren ze de ondersteuning? En wat zou anders kunnen?



Deelnemers aan de studie- en netwerkbijeenkomst Samen aan Zet (brainstorm en workshop).

Initiatieven variëren van buurtorganisaties, de (digitale) knoppenwinkel, buurtsteun (burenhulp), vrouwengilde, Zonnebloem tot de ouderensociëteiten. Al deze initiatieven zijn eerst schriftelijk en daarna telefonisch benaderd met de vraag te participeren in het onderzoek.

### Interviews

Een groep van 12 studenten van de opleiding ergotherapie kreeg de opdracht vertegenwoordigers van de benaderde burgerinitiatieven te interviewen. Ter voorbereiding hierop kregen ze duidelijke instructies en een workshop kwalitatief interviewen aangeboden door Zuyd Hogeschool. Daarna werden zij door de werkgroep op pad gestuurd om zelf contact te leggen met de burgerinitiatieven. Om het interview te structureren werd er gebruik gemaakt van een topiclijst met een aantal richtvragen. Zo werd er naast algemene informatie over het doel en de missie van het initiatief gevraagd naar de samenwerking, en uiteraard ervaringen op gebied van erkenning, waardering, facilitering en ondersteuning. In enkele gevallen (om pragmatische redenen) vonden de interviews niet fysiek, maar telefonisch plaats. De interviews zijn vervolgens uitgetypt. De resultaten zijn na transcriptie in een tabel samengevat en thematisch gestructureerd.

### Terugkoppeling en member check

Na gezamenlijke analyse door de werkgroep en studenten heeft er in twee sessies een terugkoppeling van de belangrijkste resultaten aan een afvaardiging van de burgerinitiatieven plaatsgevonden. De deelnemende initiatieven en betrokken vrijwilligers hebben hiermee de gelegenheid gehad aanvullingen te geven. Daarna zijn de deelnemers ook aangezet tot het aanbrengen van een prioritering van de belangrijkste resultaten en afgeleide aanbevelingen.

### Resultaten

Van de in totaal 34 benaderde initiatieven hebben er 22 meegedaan aan het onderzoek. Het merendeel van deze initiatieven heeft zich georganiseerd in de vorm van een stichting. Bijna 1/3 van de initiatieven verlenen diensten zoals burenhulp of andere servicegerichte activiteiten, 1/3 organiseert activiteiten gericht op ontmoeting en sociale verbondenheid en 1/3 een combinatie van beiden of iets anders. Een groot deel van de initiatieven is gericht op de doelgroep ouderen. Sommigen richten zich op andere groepen zoals volwassenen en jongeren, kinderen, of mensen met een beperking. Buurtbewoners zijn zeer betrokken bij de buurtinitiatieven. Gemiddeld zijn er tussen de vijf en ►



Deelnemers aan de studie- en netwerkbijeenkomst Samen aan Zet (brainstorm en workshop).

vijftien buurtbewoners betrokken bij het initiatief en actief als vrijwilliger.

### *Samenwerking*

De vertegenwoordigers van de burgerinitiatieven vinden samenwerking met andere organisaties of buurtinitiatieven belangrijk. Goede samenwerking bevordert volgens hen de kwaliteit van de activiteiten. Samenwerking levert volgens de meesten vele voordelen op. Delen van kennis, elkaar waar nodig helpen en ondersteunen geeft extra motivatie en kracht. Samenwerking gaat echter niet altijd als vanzelfsprekend goed. Onderling contact is soms beperkt omdat ze elkaar onvoldoende kennen en niet weten welke kwaliteiten zij elkaar kunnen bieden. Daarnaast zijn kleine initiatieven door tijdgebrek soms minder bereid om samen te werken, zij leggen het accent vooral op hun eigen activiteiten. Ook worden afspraken met betrekking

tot de samenwerking niet altijd nageleefd, dit werd ook als nadeel van samenwerking genoemd. De gemeente alsook de opbouwwerkers worden door een aantal initiatieven genoemd als partijen die een grote rol kunnen spelen in het verbeteren van de samenwerking.

### *Erkenning en waardering*

De bekendheid van initiatieven en organisaties bij zowel burgers als instanties wordt door de meeste als voldoende tot goed ervaren. De initiatieven zijn over het algemeen tevreden over de waardering die zij krijgen voor hun werk. Deze waardering krijgen zij echter vooral van de mensen waarvoor zij dit doen. De waardering door buitenstaanders mag hoger; initiatieven missen hierin vooral de waardering van de gemeente en burgers die niet betrokken zijn bij hun initiatief. Volgens de studenten kan dat ook komen doordat de initiatieven die dat missen wellicht te weinig bekend zijn bij

deze partijen. Waardering is een rekbaar begrip; elke organisatie verstaat hier iets anders onder. Hier moet rekening mee worden gehouden in het vertalen van de conclusies in maatregelen. Dit vraagt om maatwerk.

### Facilitering en ondersteuning

85% van de geïnventariseerde initiatieven krijgt steun van de gemeente of andere organisaties. Veelvoorkomende vormen van steun zijn (hulp)middelen, financiële steun, diensten van de gemeente of andere organisaties. Genoemd zijn ook begeleiding, giften, gebruik mogen maken van faciliteiten en overige diensten van overige organisaties/stichtingen/sponsors. 57% van de burgerinitiatieven krijgen ondersteuning in de vorm van financiële middelen en steun vanuit de welzijnsorganisatie Alcander. Iets meer dan de helft van de burgerinitiatieven zijn tevreden over de steun die ze ontvangen. 1/3 geeft echter aan ontevreden te zijn over de steun. Genoemde redenen hiervan zijn: de ondersteuning sluit niet goed aan bij hun verwachtingen, geen bedankje vanuit gemeente, afspraken die niet worden nagekomen, of onduidelijk waar men terecht moet bij problemen. De overige initiatieven hebben geen uitgesproken mening over de ondersteuning die ze ontvangen.

### Ervaren knelpunten

Driekwart ervaart belemmeringen bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Te weinig financiële middelen is de meest voorkomende belemmering die burgerinitiatieven ervaren. Een ander deel wordt in hun functioneren belemmerd door een gebrek aan vrijwilligers of, omdat er geen geschikte ruimte voor het ontplooiën van activiteiten beschikbaar is. Uit de interviews kwam naar voren dat er vooral maatwerk nodig is om antwoord te kunnen geven op de vragen van organisaties en initiatieven. Daarnaast geeft een deel aan dat er geen extra maatregelen nodig zijn of dat zij geen geschikte maatregel kennen. Volgens de geïnterviewden is met name de gemeente de instantie die maatregelen moet nemen. Naast ondersteuning bij het krijgen van meer vrijwilligers wordt ook financiële ondersteuning genoemd. Burgerinitiatieven willen dat de gemeente de initiatieven gaat ondersteunen in het aansporen van de mensen in de wijk tot vrijwilligerswerk.

### Concrete opbrengst

De werkgroep heeft de resultaten van het onderzoek en de bijbehorende aanbevelingen van de studenten, omgezet naar een advies met concrete vervolgstappen. Het advies is opgesteld in co-creatie met een afvaardiging vertegenwoordigers van de burgerinitiatieven. Allereerst was er behoefte aan een overzicht van alle mogelijke steunbronnen (financiële, huisvesting, kennis en deskundigheid). Uit onderzoek bleek namelijk dat initiatieven en organisaties soms door de bomen het bos niet meer konden zien. Er is een breed scala aan mogelijkheden maar men moet hiervoor wel op veel verschillende plekken zoeken en kijken. Er is dan ook behoefte aan een handzaam en gebundeld overzicht waarin alle steunbronnen zijn te vinden. De eerste contouren van dit overzicht zijn inmiddels ontwikkeld.

## ‘Eerste stappen in samenwerking gezet’

Enkele citaten van leden van de werkgroep ‘Erkenning en facilitering van burgerinitiatieven’:

‘We hebben goed van elkaar kunnen leren.’

‘Ik vond het leerzaam om hier aanwezig te zijn.’

‘Ik had van sommige buurtinitiatieven nog nooit gehoord, nu hebben we al eerste stappen in de samenwerking gezet.’

‘Geweldig initiatief!’

Daarnaast bleek er ook behoefte te zijn aan activiteiten en ondersteuning om de samenwerking en het delen van kennis en ervaring tussen de verschillende burgerinitiatieven te verbeteren. Hiervoor werd er door de werkgroep recent een studie- en netwerkbijeenkomst ‘Samen aan Zet’ georganiseerd. Een 30-tal vrijwilligers en vertegenwoordigers van de verschillende initiatieven hebben hieraan deelgenomen. Uitwisseling tussen de initiatieven, elkaar beter leren kennen en een stukje deskundigheidsbevordering stond hierin centraal. De bijeenkomst bood duidelijk een meerwaarde voor de aanwezige organisaties en deelnemers. er is meer zicht gekomen op elkaars kwaliteiten en de steun die zij elkaar kunnen bieden; 3 organisaties hebben een vervolgspraak gemaakt om meer samen te gaan werken.

### Co-creatieve aanpak

Terugkijkend op dit traject, kan worden geconcludeerd dat met name de co-creatieve aanpak van de werkgroep, waarbij nauw werd samengewerkt tussen beroepskrachten, buurtbewoners en studenten, als succesfactor kan worden gezien. De studie- en netwerkavond voor vrijwilligers heeft inmiddels plaatsgevonden en kan worden gezien als groot succes. Deelnemers beoordeelden de avond met het rapportcijfer 8 gemiddeld. Naast inhoudelijke input heeft de avond vrijwilligers en initiatiefnemers met elkaar in contact gebracht. De resultaten van het onderzoek laten naast een aantal gemeenschappelijke behoeften duidelijk zien dat het noodzakelijk is om ondersteuning en facilitering op maat aan te bieden. Als vervolgstap gaat de werkgroep met de gemeente Heerlen in gesprek om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot invoeren van meer maatgerichte financieringsmogelijkheden. “Samen aan zet” krijgt in 2020 ook een vervolg. Voor de werkgroep is het van belang de ingezette beweging te borgen en de energie die er tijdens de studiebijeenkomst zichtbaar was, vast te houden. ▲

Ed Hoogenboom is opbouwwerker bij Heerlen STAND-BY!. Jérôme van Dongen is docent-onderzoeker Lectoraat Wijkgerichte Zorg (Zuyd Hogeschool) en onderzoeker bij de Vakgroep Huisartsgeneeskunde (Universiteit Maastricht). E-mail: jerome.vandongen@zuyd.nl De auteurs danken de leden van de werkgroep: Barbara Baburek, Sandra Graus, Kleis Adema, Paul van Burink, Belinda Konings.