

Het inclusieve gesprek voeren

Hoe komen we voorbij de effecten van verwaarlozing (van bewoners, de wijk)?

Een hulpmiddel: wijkscan/ wijkmodel

Er was eens ..

- *Een gemeente met een heel vitale, gelukkige wijk ..*
- *Het was er groen, er waren – hele/ schone –bankjes, geen geldzorgen en/of gezondheidsproblemen*
- *O, wat was het daar fijn wonen .. Wat zijn de bewoners er blij, ook met de gemeente ..*
- *En wat hebben ze een fijne, super zelfredzame, proactieve energiecoöperatie .. Bewoners die zelf beleidsdoelen realiseren: geweldig!*

Er was eens ..

- Een sprookje? Ja en nee .. Dit soort wijken .. Bestaan écht! 😊😊
- Maar zijn eerder uitzondering dan regel 😞😞



Vraag aan jullie

- Wat zijn, denk je de 3 belangrijkste factoren die ervoor zorgen dat:
 - A) Bewoners – deep down – verduurzaming wel willen, maar: 1) niet mee willen in marsroute overheid, 2) niet kunnen?
 - B) De aanpak die bij ‘vitale wijken’ werkt, bij andere wijken niet – helemaal – werkt?
- Welke indicatoren zijn er – denk je/ weet je – om hier ‘vanachter het bureau’ informatie over in te winnen/ foto wijk te maken?

Vriendschapsfactoren

1. Bekend/ vertrouwd → opbouwwerk factor
2. De ander leuk vinden, in geïnteresseerd zijn → foto wijk maken
3. Vriendendienst bewijzen → kun je doen als je weet waar men zorgen/ pijn over heeft (haal je uit foto ..)

Kaartinstellingen

BASISKAART

Indicator
Leefbaarometerklasse

Ruimtelijk schaalniveau
Schaalafhankelijk

Periode
2022

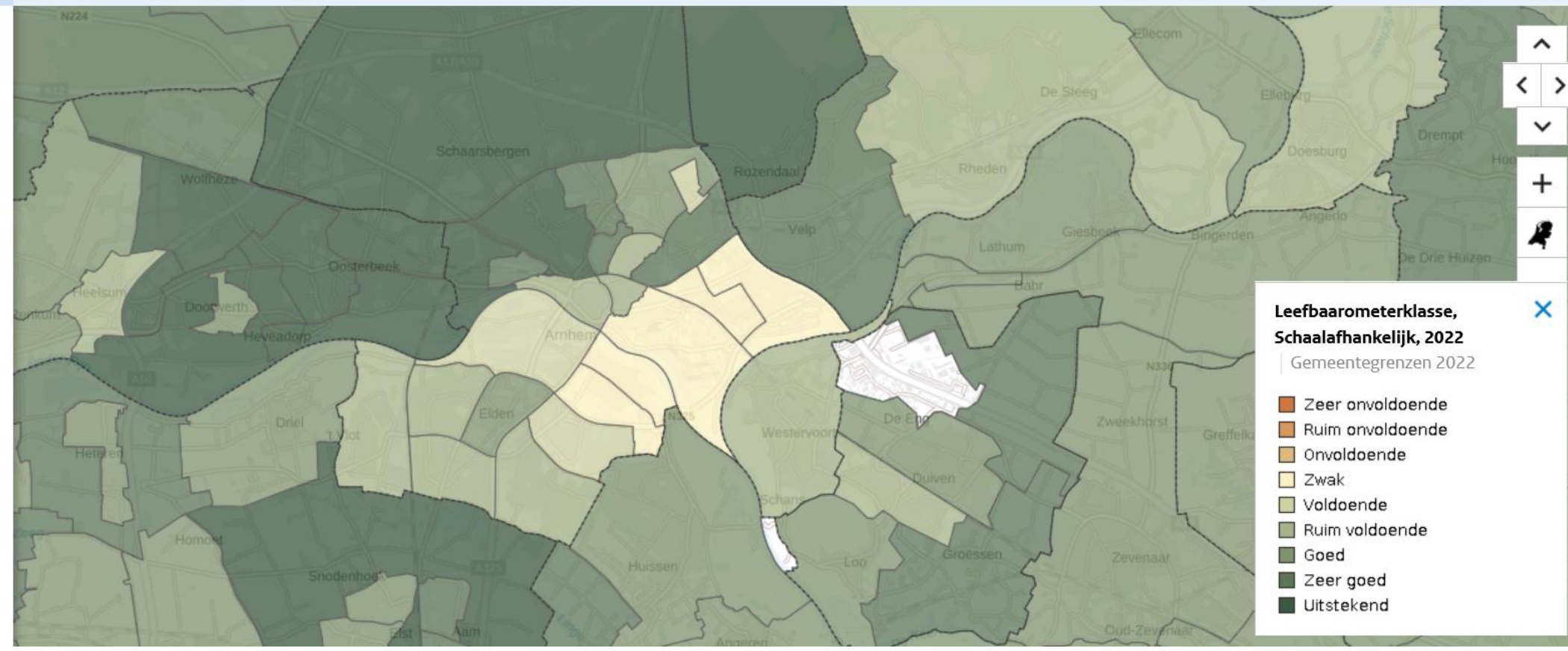
Zichtbaarheid

ANIMATIE (?)

Animatie Afspelen
2012 2022

TWEDE KAART TONEN (?)

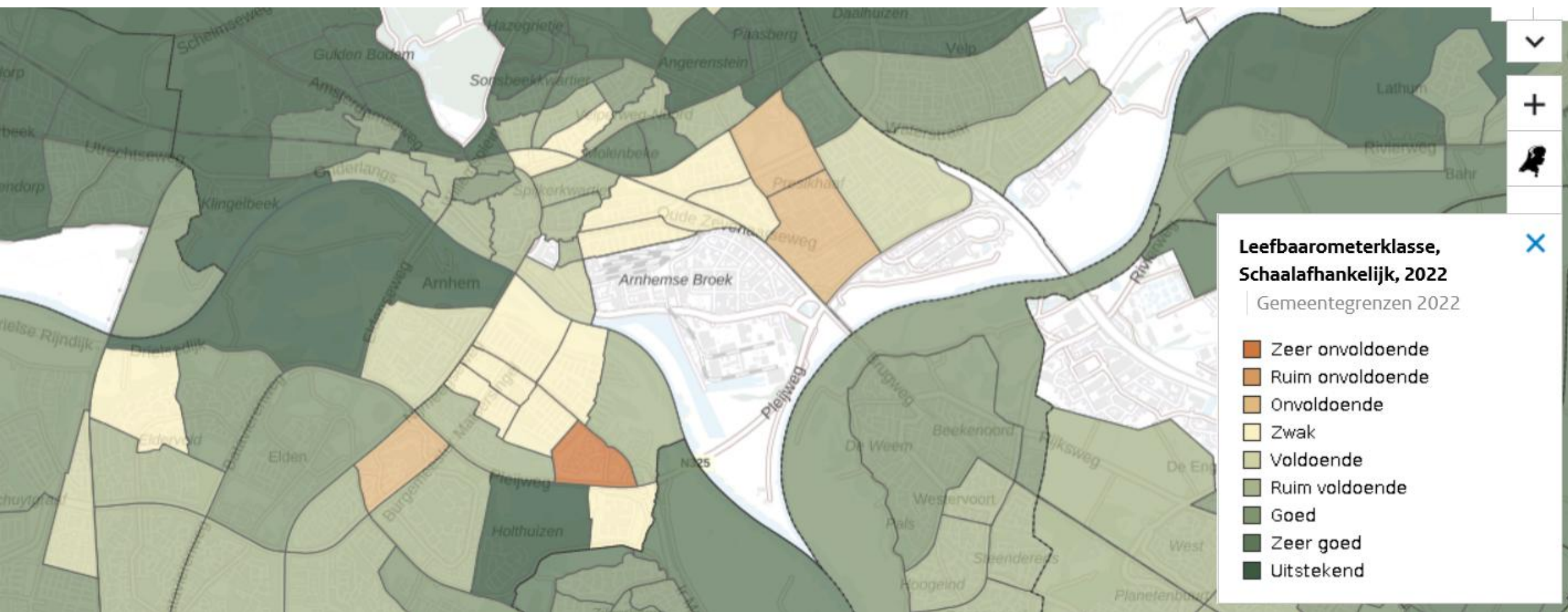
Tweede kaart



Leefbaarometerklasse, Schaalafhankelijk, 2022

Geometegrenzen 2022


- Zeer onvoldoende
- Ruim onvoldoende
- Onvoldoende
- Zwak
- Voldoende
- Ruim voldoende
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend



Leefbaarometerklasse, Schaalafhankelijk, 2022

Gemeentegrenzen 2022

- Zeer onvoldoende
- Ruim onvoldoende
- Onvoldoende
- Zwak
- Voldoende
- Ruim voldoende
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend

Gemeente	Arnhem
Periode	2022
Leefbaarometerklasse	 Zeer onvoldoende

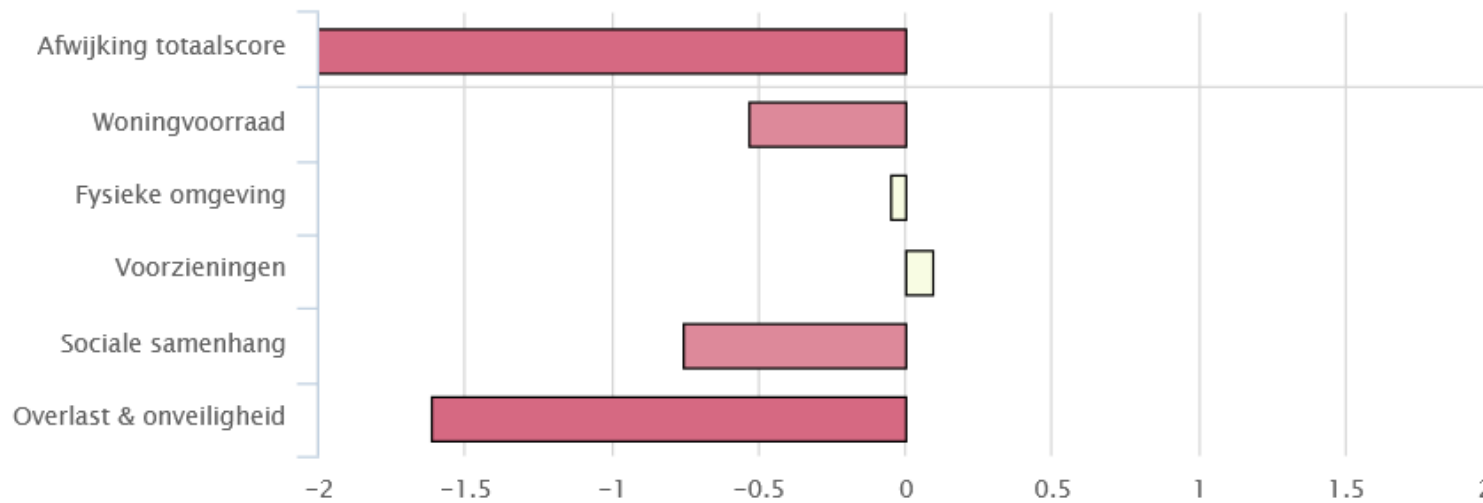
[Bekijk in Google Streetview](#)

Afwijking totaalscore t.o.v. de rest van het land, en de bijdrage aan de afwijking per dimensie.

Selecteer een jaartal/gebied voor de bijbehorende scores op de dimensies hieronder.

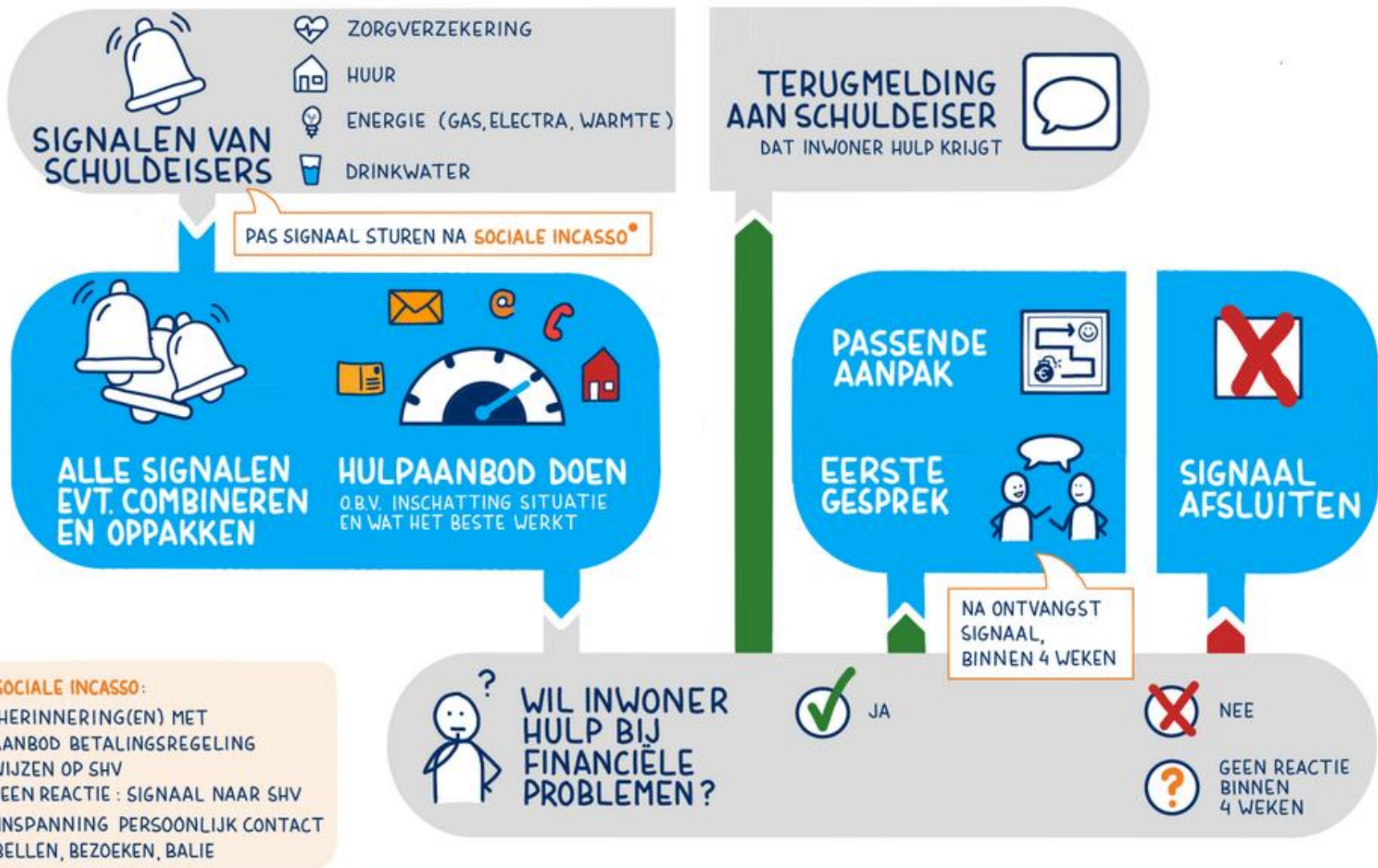
[2014 Immerloo II](#) | [2018 Immerloo II](#) | [2020 Immerloo II](#) | [2022 Immerloo II](#)

► [Afspelen](#)



VROEGSIGNALERING GEMEENTEN

PROCES ONTVANGEN EN VERWERKEN SIGNALLEN VAN SCHULDEISERS



- SOCIALE INCASSO:**
 - HERINNERING(EN) MET
 - AANBOD BETALINGSREGELING
 - WIJZEN OP SHV
 - GEEN REACTIE : SIGNAAL NAAR SHV
 - INSPANNING PERSOONLIJK CONTACT
 - BELLEN, BEZOEKEN, BALIE

Neiging gemeenten .. Tot nu toe

- Oa TVW/ warmteprogramma: ‘technisch/ financiële foto wijk’ maken
- Verplichting warmteprogramma: participatie .. Groot gevaar (a la burgerberaad/ burgerpanel/ ...): vooral usual suspects
- **Herkenbaar?**
 - Ervaringen met maken technische/ financiële situatie
 - Waar ‘schuurt het’(of niet)?

Neiging gemeenten .. Tot nu toe

- Stelling: nodig = óók sociale foto wijk:
 - Economisch
 - Sentiment (ver-/ wantrouwen, som eerdere ervaringen)
- Sociaal weefsel
- Leefbaarheid

Wijkscan

Waar staan we met de wijk?

Met deze aanpak kan een wijk vanuit een integraal perspectief worden bekeken en benaderd, met het doel om bewoners zelfredzamer, meer betrokken en actiever te maken bij de warmtetransitie.

Door een causale benadering ontstaat er meer begrip over de oorzaken en samenhang van verschillende aspecten binnen de wijk.



Laag 3
Stysteemondersteuning
Je brengt in kaart welke ondersteuning er vanuit de gemeente aanwezig is om een wijk goed te laten functioneren.



Laag 1
Zelfredzaamheid

Je onderzoekt of wijkbewoners in staat zijn om zelfstandig in zijn of haar eigen basisbehoeften te voorzien zonder hulp van anderen.



Laag 2
Samenredzaamheid

Je onderzoekt in hoeverre wijkbewoners elkaar ondersteunen en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen om problemen op te lossen.

Vul in: de gemiddelde
score 0-10

01

Zelfredzaamheid

Je onderzoekt of wijkbewoners in staat zijn om zelfstandig in zijn of haar eigen basisbehoeften te voorzien zonder hulp van anderen.



ZICHTBARE
INDICATOREN



NIET/MINDER
ZICHTBARE
INDICATOREN

02

Samenredzaamheid

Je onderzoekt in hoeverre wijkbewoners elkaar ondersteunen en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen om problemen op te lossen.



ZICHTBARE
INDICATOREN



NIET/MINDER
ZICHTBARE
INDICATOREN

03

Systemondersteuning

Je brengt in kaart welke ondersteuning er vanuit de gemeente aanwezig is om een wijk goed te laten functioneren.



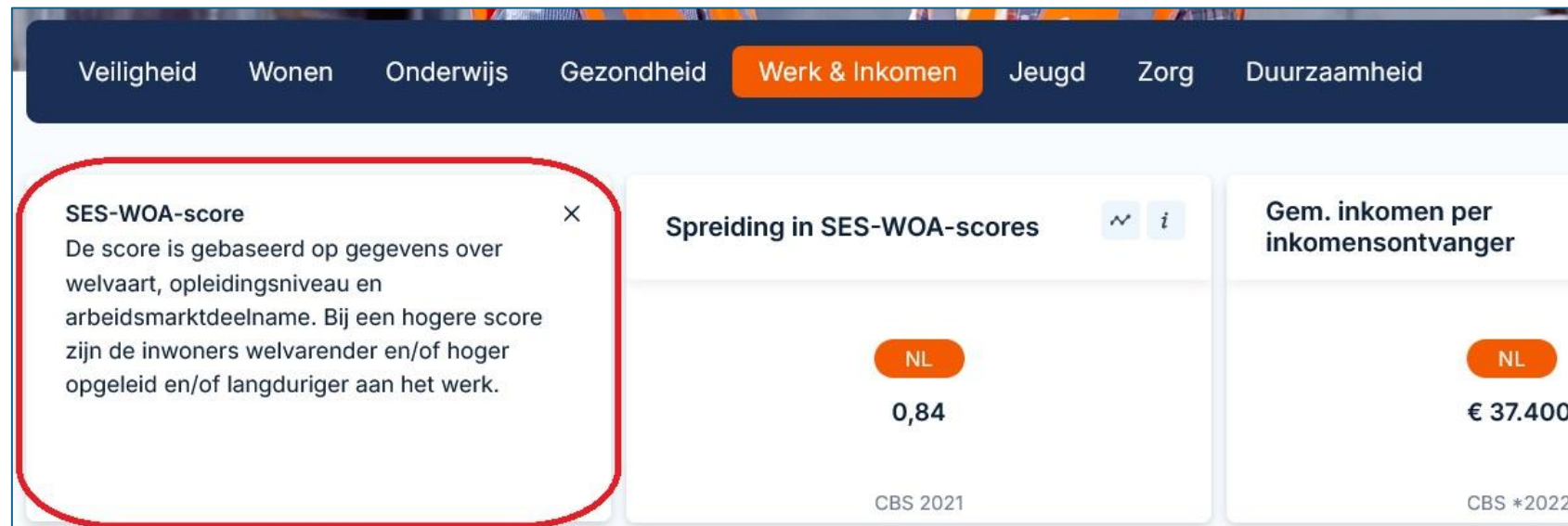
ZICHTBARE
INDICATOREN



NIET/MINDER
ZICHTBARE
INDICATOREN

NPLV – Zicht op Wijken

- Bredere kijk: 8 domeinen, meerdere indicatoren
- Groot verschil: directe/ samengestelde variabelen
 - Eenzaamheid: ‘ernstig/ zeer ernstig eenzaam’
 - Inkomen: 13 indicatoren; groot onderscheidend vermogen: ‘betalingsachterstand zorgpremie’



Clustering wijken naar vitaliteit wijk + bewoners

		WOZ	SES-WOA	LB Wonen	LB fysieke omgeving	LB Sociale samenhang	LB Voorzieningen
Gemeente/ NL		323 / 368	-0,17 / 0	4,04 / 4,1	4,04 / 4,1	4,03/ 4,1	4,11 / 4,1
Zeer vitaal	Hoogkamp	585	0,3	4,41	4,33	4,36	4,45
	Alteveer	451	0,22	4,27	4,29	4,28	4,31
Gemiddeld vitaal	Schuytgraaf	432	0,32	4,12	4,11	4,13	4,04
	Velperweg eo	394	0,2	4,21	4,19	3,91	4,29
	Monnikenhuizen	382	-0,03	4,16	4,17	4,15	4,21
Minst vitaal	Spijkerkwartier	310	-0,3	4,05	4,02	3,99	4,24
	Klarendal	274	-0,38	4,05	4,02	3,98	4,18
	Malburgen West	272	-0,27	3,94	3,96	3,92	4,03
	Broek	254	-0,45	3,91	3,9	3,88	4,03
	Presikhaaf-West	247	-0,59	3,76	3,79	3,75	3,88

Financiën					Gezondheid		Jeugd	
Moeite rondkomen	Arbeids-participatie	Betalingsachterstand zorgpremie	Energiearm	Gasverbruik	Leeftijd overlijden	Goed ervaren gezondheid	Kind bijstand	Kind 1 ouder
27/ 21	63/ 65	19/ 11	12/ 7	850/ 980	77,3/ 78,4	67/69		
13	68	5	3	1470	78,3	78	1	9
13	66	0	8	1160	80,1	72	1	11
19	73	8	2	40	65,9	75	2	12
17	70	7	6	850	84	75	0	11
21	63	19	9	960	83,2	68	5	16
36	67	24	14	940	69,6	69	7	28
36	60	30	18	880	67,8	62	16	37
32	61	29	11	780	74,1	63		
37	59	37	24	880	71,5	60	18	34
40	54	36	16	590	79,9	55	22	35

Conclusie - 1

- In andere dan superwijken is sprake van – veel – zaken die ‘ertussen komen’ ..
 - Lager doenvermogen en grip
 - Weinig tot geen ervaring met (professionele) zelforganisatie
 - Slechte individuele ervaringen met systeem: persoonlijk + wijk ..
Verwaarlozing → relatie herstellen
- Benodigde actie:
 - Gevoel krijgen bij situatie ‘out there’
 - Stap 1 = bredere foto wijk maken (= direct verkrijgbare indicatoren)
 - Stap 2 = wijk in gaan, zaken boven water halen waarvoor geen info beschikbaar is
 - **Stap 2A = aanpak afstemmen .. Inclusief erkennen/ herstellen verwaarlozing**

Niveau 3: steun vanuit gemeente	Super indicator	Archetype 1: villawijk	Archetype 2: jan modaal	Archetype 3: volkswijk
Zichtbaar				
Leefbaarometer Overlast & Veiligheid	X	(vrijwel) geen problemen hiermee	geringe problemen hiermee	veel problemen hiermee
Fysieke voorzieningen in wijk (+ staat onderhoud): buurthuizen, bankjes, speeltoestellen		goed onderhoud, minder voorzieningen (buurthuis), maar ook minder behoefte bij bewoners hieraan: leven speelt zich grotendeels buiten wijk af	enigszins aanwezig	in sterke mate aanwezig
Sociale voorzieningen in wijk/ opdracht welzijnsorganisatie (opbouwwerk, buurtwerk, ouderenwerk, jongerenwerk, maatschappelijk werk)/ schuldhulp/ bijzondere bijstand	X	weinig aanwezig maar ook weinig behoefte aan; sterk zelfvoorzienend	enigszins aanwezig	in sterke mate aanwezig
Voorraad (+ onderhoud) sociale woningen	X	niet aanwezig, daarmee hoge homogeniteit/ geen ontmoeting kwetsbaarderden	beperkt aanwezig	in sterke mate aanwezig
Voorraad particuliere verhuur woningen		sporadisch aanwezig	enigszins aanwezig	enigszins tot in sterke mate aanwezig
Nutsvoorzieningen (netcongestie, vervangen riool/ herinrichting straten)		niet onderscheidend	niet onderscheidend	niet onderscheidend
Groen (welbevinden, koeling, gezondheid)		veel groen	gemiddeld groen	wisselend: of sterk versteend, of veel groen rond flats
WOZ-waarde	X	sterk boven gemiddelde gemeente	gemiddeld gemeente	sterk onder gemiddelde gemeente
Bouwperiode		1875 - 1940	1980 - nu	1950-1980

8 KNOPPEN – (WIJK)AANPAK



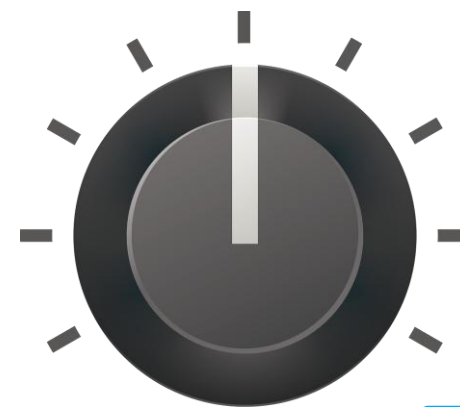
Aanbod

1



Activiteiten

2



Afzenderschap

3



Taal

4



Vorm communicatie

5



Boodschap

6



Ontmoetingsplekken

7



Lokale geschiedenis

8

STAP 1: CONTACT LEGGEN

Eenvoudig




Intensief

Concreet contactmoment	Actie op de achtergrond	Knoppen*
Brief		Vorm communicatie
Brief in andere taal	Inzet tolk, check leden doelgroep	Taal
Ontmoeting arrangeren bij drinkplaatsen	Inventariseren drinkplaatsen/ contact leggen met drinkplaatsen	Ontmoetingsplekken , & Vorm communicatie
Direct contact	Inlichten KCC, selectie of trainen medewerkers	Vorm communicatie
Uitbreiden tijdstip contact zoeken	Check arbeidsvoorwaarden, inhuur	Activiteiten
Via vertrouwde kring: vooraankondiging	Verkennen sociaal weefsel, contact leggen, samenwerking opstarten	Afzenderschap & Taal
Onderwerp breder / urgentere woonwensen	Inzetten kennis lokale woonproblemen	Boodschap , & Aanbod
Via vertrouwde kring: persoonlijke introductie	Werven geschikte personen	Afzenderschap

*Zie slide 16 voor een overzicht van de knoppen.

STAP 2: HET GESPREK VOEREN

	Concreet contactmoment	Actie op de achtergrond	Knoppen
Eenvoudig  Intensief	Signaleren andere problemen	Trainen in herkennen signalen, inhuur, samenwerking sociaal wijkteam, opstellen sociale kaart	Boodschap , Aanbod
	Nagaan hulp andere zaken/ potjeschecker	Opzetten samenwerking/ systeem monitoring	Aanbod , Afzenderschap
	Formulierenhulp aanbieden	Laptop mee, trainen personeel	Aanbod , Taal & Afzenderschap
	Reeks gesprekken	Inplannen benodigde capaciteit, instellen logboekstelsysteem	Activiteiten
	Gesprek in eigen taal	Tolkenservice	Taal
	Inzet personeel zelfde cultuur	Werving / inhuur	Taal & Afzenderschap
	Overnemen traject	Machtiging regelen, capaciteit	Aanbod
	Extra kansen		
	<i>Binding met de buurt</i>		Lokale geschiedenis
	<i>Lotgenoten doelgroep: elkaar helpen</i>		Afzenderschap & Boodschap

*Zie slide 6 voor een overzicht van de knoppen.

Beschikbare informatiebronnen

- Data dashboards
 - Zicht op Wijken, Waarstaatjegemeente, DEGO, klimaateffectatlas
- Aanvullende methoden:
 - Wijkwaardenkaart



Aandachtlijstje tijdens het gesprek ¶

¶

Houding tijdens gesprek: ¶

- → Laat de ander het verhaal vertellen ¶
- → Stel open vragen ¶

¶

Volgorde gesprek: ¶

1. → Introductie en mondelinge toestemming ¶
2. → Keuze kaarten ¶
3. → Schaalvragen ¶
4. → Afsluiting ¶

¶

Introductie ¶

- → Het verhaal is belangrijk. ¶
- → Het gaat om wat de gesprekspartner waardevol vindt. ¶
- → Er zijn geen goede of foute antwoorden. ¶

¶

Wijkwaarden kaarten ¶

- → Stel de vraag: Wat vindt u waardevol in uw dorp? ¶
- → Laat de gesprekspartner 3 kaarten kiezen die het meest waardevol zijn. ¶
- → Nodig de gesprekspartner uit om over de kaarten te vertellen. ¶
- → Maak aantekeningen in steekwoorden per kaart. ¶
- → Vraag wat helpt of wat lastig is bij de 3 kaarten die gekozen zijn. ¶
- → Maak daar ook aantekeningen van in steekwoorden per kaart. ¶

¶

Mogelijke vragen: ¶

- → Waarom is dat voor u waardevol? ¶
- → Kunt u een voorbeeld geven? ¶

¶

¶

Plaats hier de link en barcode om het digitaal in te vullen achteraf. ¶

¶

¶

¶

¶

¶

¶

Hoe tevreden bent u over uw dorp? ¶

☆☆☆☆☆ ¶

¶

¶

Hoe tevreden bent u over sociale contacten in uw dorp? ¶

☆☆☆☆☆ ¶

¶

¶

¶

¶

Hoe tevreden bent u over voorzieningen in uw dorp? ¶

☆☆☆☆☆ ¶

¶

¶

Hoe tevreden bent u over activiteiten in uw dorp? ¶

☆☆☆☆☆ ¶

¶

Overige opmerkingen ¶

¶

¶

¶

¶

¶

Algemeen ¶

¶

¶

¶

Leeftijd: ¶

¶

Straat: ¶

¶

Huishoudsamenstelling: ¶

¶

¶

Woonduur: ¶

¶

¶

¶

¶

¶

Actief leven



Veilig

rustig

Natuur



winkel met
gezonde
voeding

Duurzaam

meer laadpalen

zonnepanelen

samen
afval
opruijmen

app-groepjes

ontmoetplek

straatfeestjes

contact
als je wilt

geen hinderlijke
bemoetenis

Druk
verkeer

Voetgangers
in de verdrukking

verlichting
rapot

Waardevol woenderskamp

Wat u vertelt over
uw buurt



Stadsdeel
Nieuw Dinslaren

Nijmegen

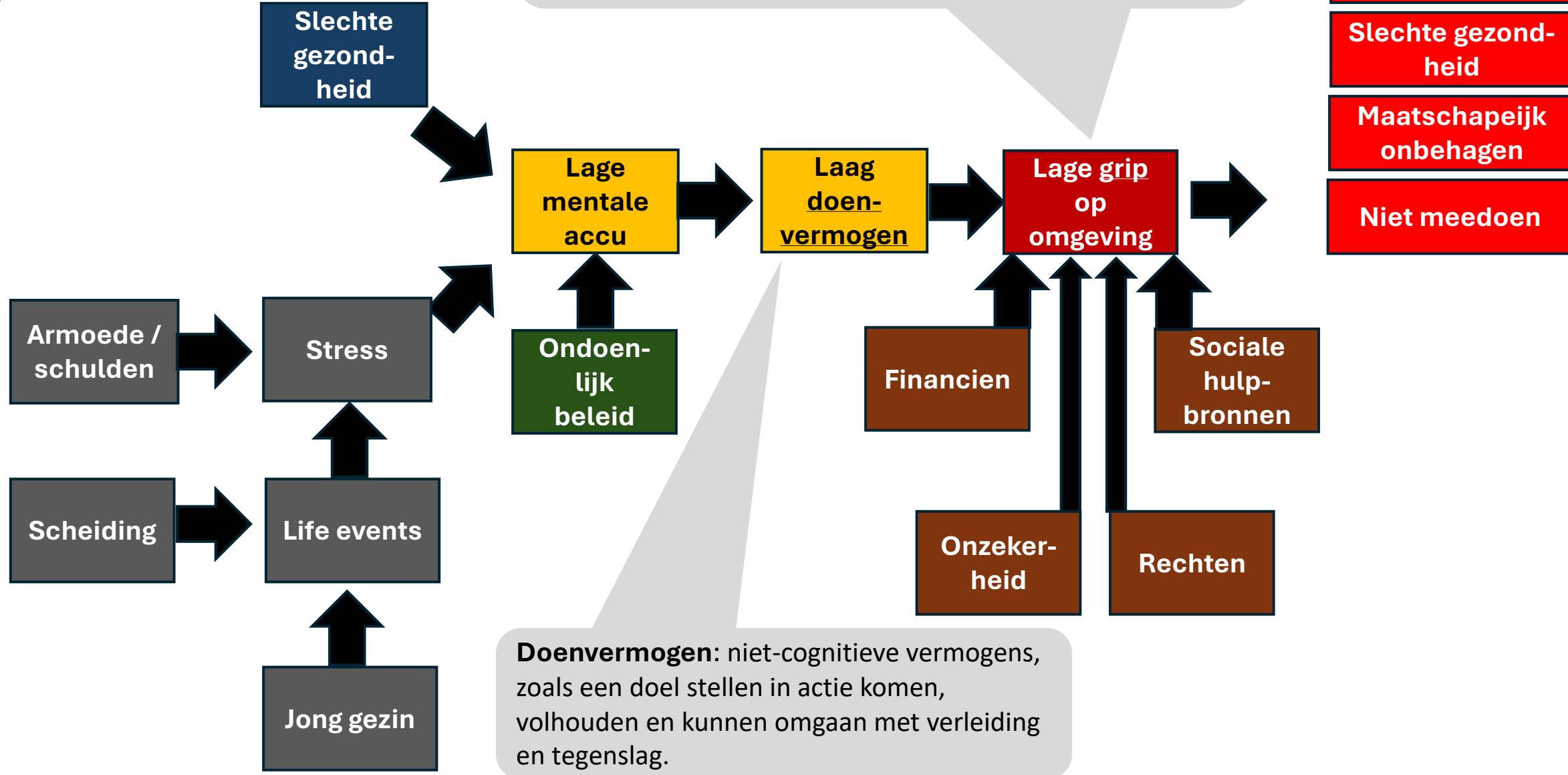
BINDKRACHT 10

WIL, SAMEN EN
WEG NAAR DE TOEKOMST

<https://www.bindkracht10.nl/wijkwaarden>

WRR:

- Doenvermogen
- Grip



WRR: 'Doenvermogen' + 'Grip'

1. Rationalistisch perspectief

Assumpties over mentale vermogens:

- iedereen beschikt over voldoende mentale vermogens voor redzaamheid
- uitzondering: kleine groep kwetsbaren
- aandacht voor denkvermogen

Assumpties over gedrag:

- weten leidt tot doen
- zelfcontrole is onbeperkt

Inrichting beleid

- meer keuze is altijd beter
- sturen via informatie en financiële prikkels
- burger moet de wet kennen

Uitvoering beleid

- afstandelijk, zakelijk
- geen contact voorafgaand aan sancties
- alleen hulp bij evidente overmacht

2. Realistisch perspectief

Assumpties over mentale vermogens:

- normaalverdeling: sommigen scoren hoog, sommigen laag, grote middengroep
- staart van (zeer) kwetsbaren
- ook aandacht voor doenvermogen

Assumpties over gedrag:

- weten is nog geen doen
- zelfcontrole is begrensd

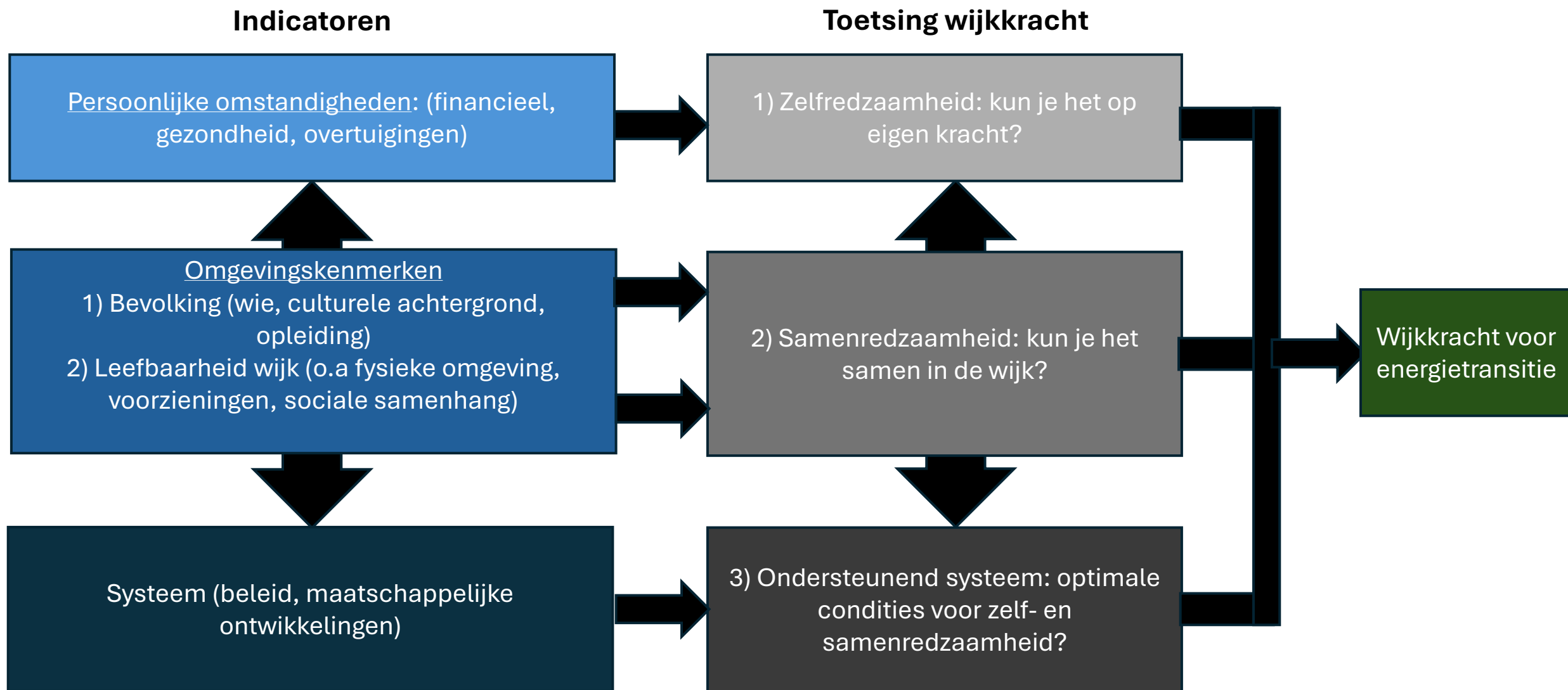
Inrichting beleid

- verleiding en stress verminderen
- sturing via keuzearchitectuur
- burger moet de wet ook 'kunnen'

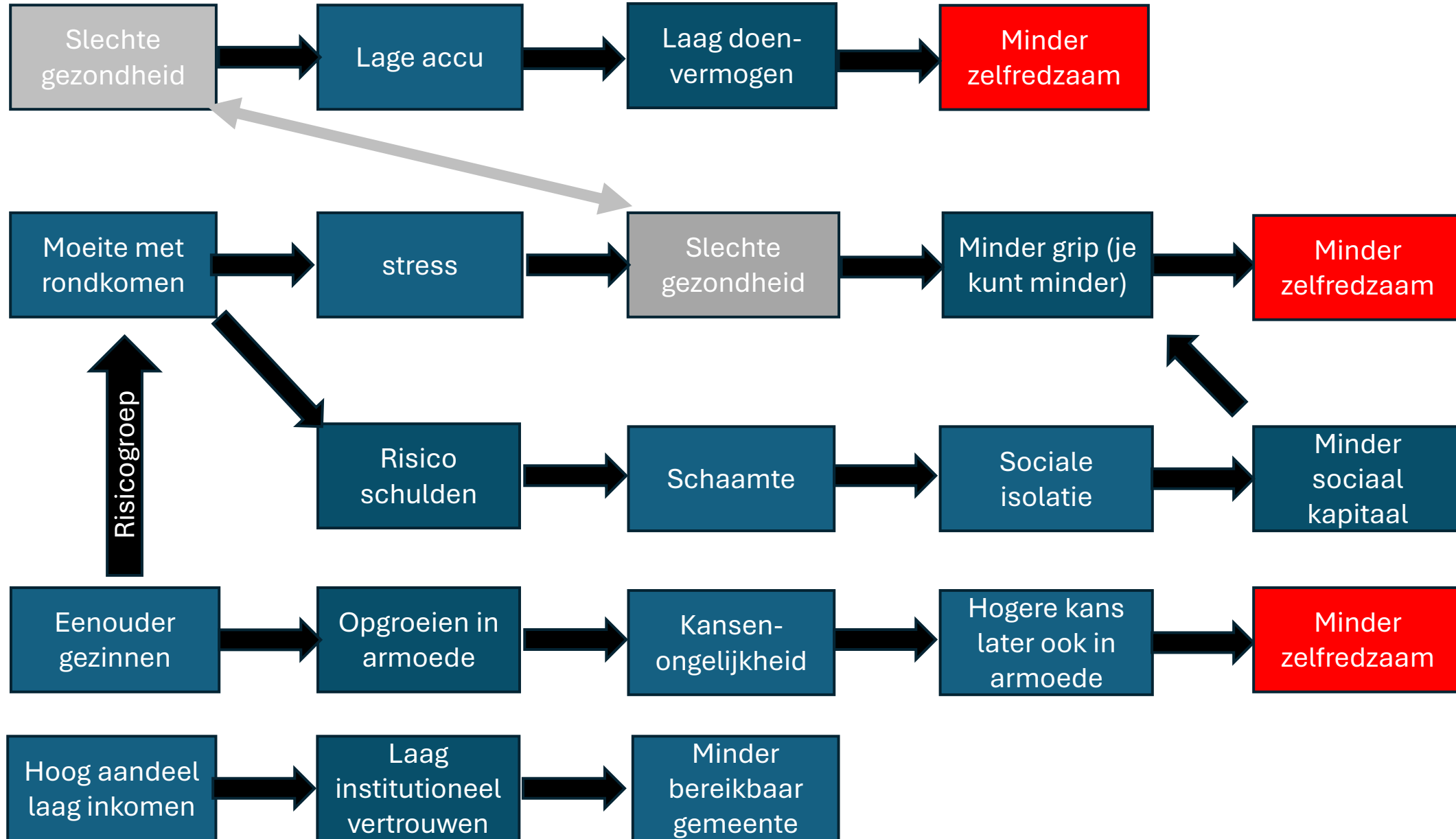
Uitvoering beleid

- persoonlijk, proportioneel
- wel contact voorafgaand aan sancties
- meer differentiëren: niet willen/niet kunnen

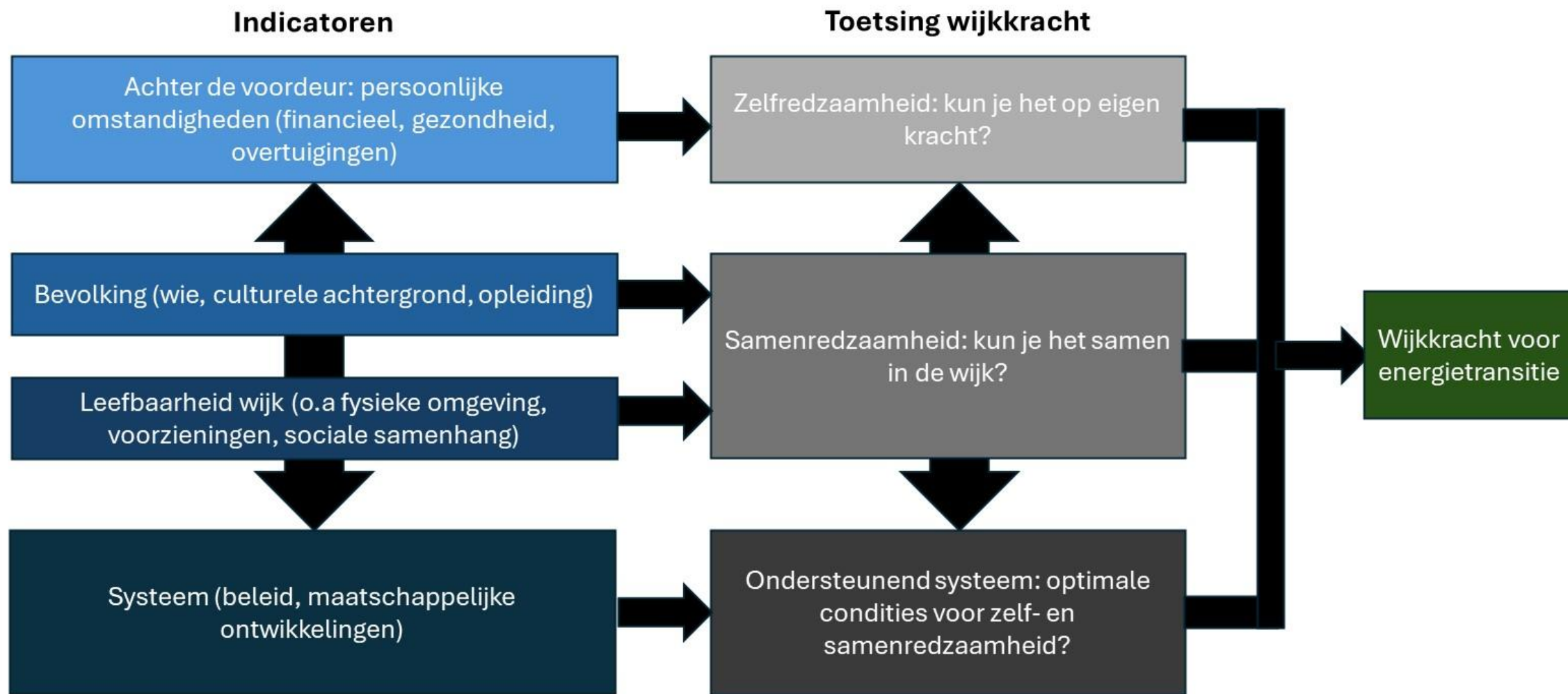
Causale samenhang wijk(eigen)kracht

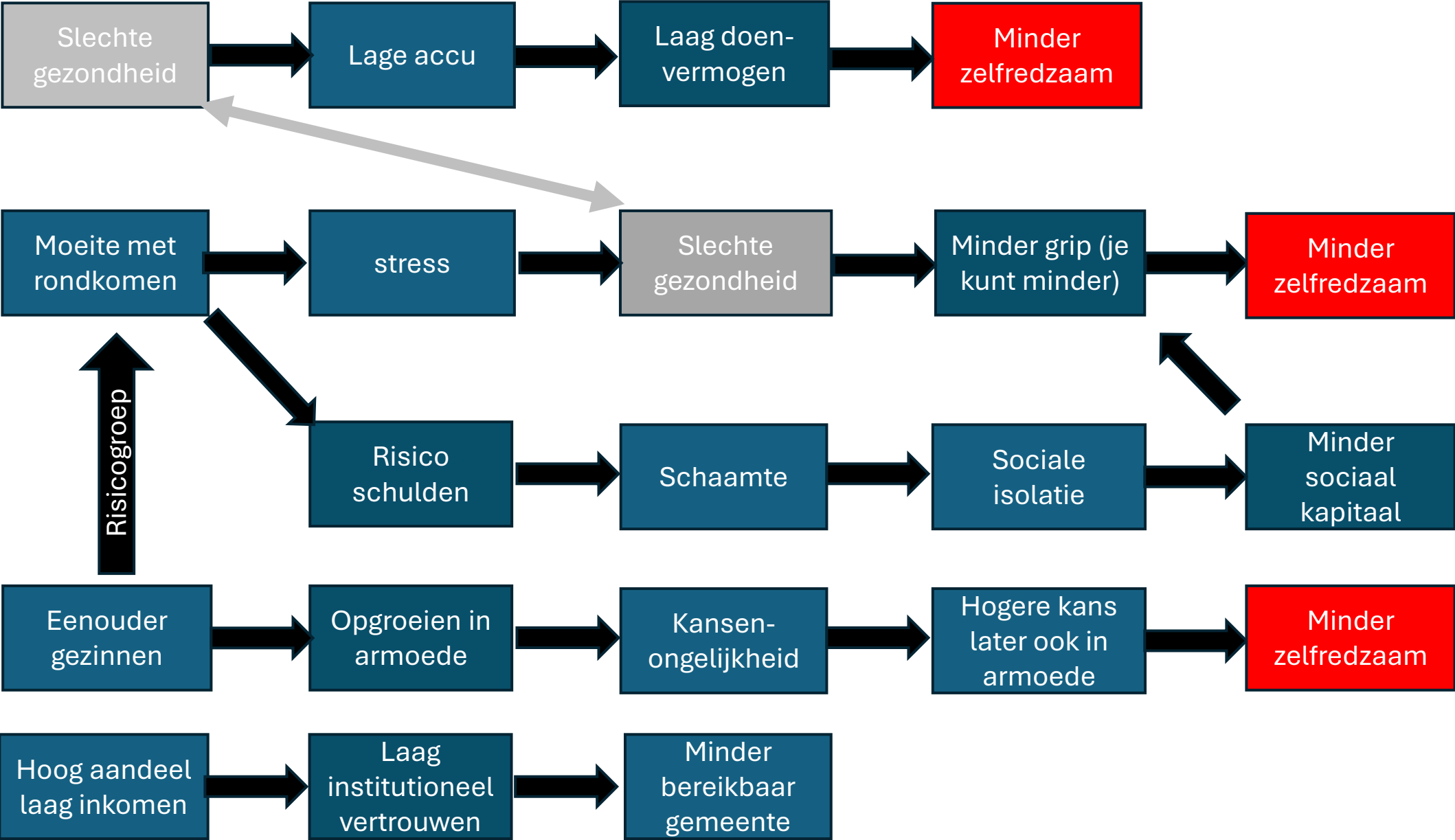


Causaal integraal model



Causale samenhang wijkkracht





Wijken



Wijken

Administreer hier alle wijken. Bekijk een overzicht van de meest recente wijken.

Kenmerken & Maatregelen



Algemene wijkenkenmerken

Administreer hier alle algemene wijkenkenmerken.



Algemene maatregelen

Administreer hier alle maatregelen.

Causale Ketens



Causale ketens

Administreer hier alle causale ketens.



Categoriën

Administreer hier alle categoriën die in de causale ketens gebruikt worden.



Dominante effecten

Bekijk hier de dominante effecten in het wijkmodel.



Visueel Model

Bekijk hier de visuele weergave van het gehele wijkmodel.

Model van de wijk (software – i.o.)

- Foto van de wijk = input
- Als afwijking/ typerend kenmerk → causaliteits-keten 'aan'
- Totale foto geeft dominantie aan, vanuit vraagstuk relaties te zien

Startpunt: waar wijkt een wijk in af?

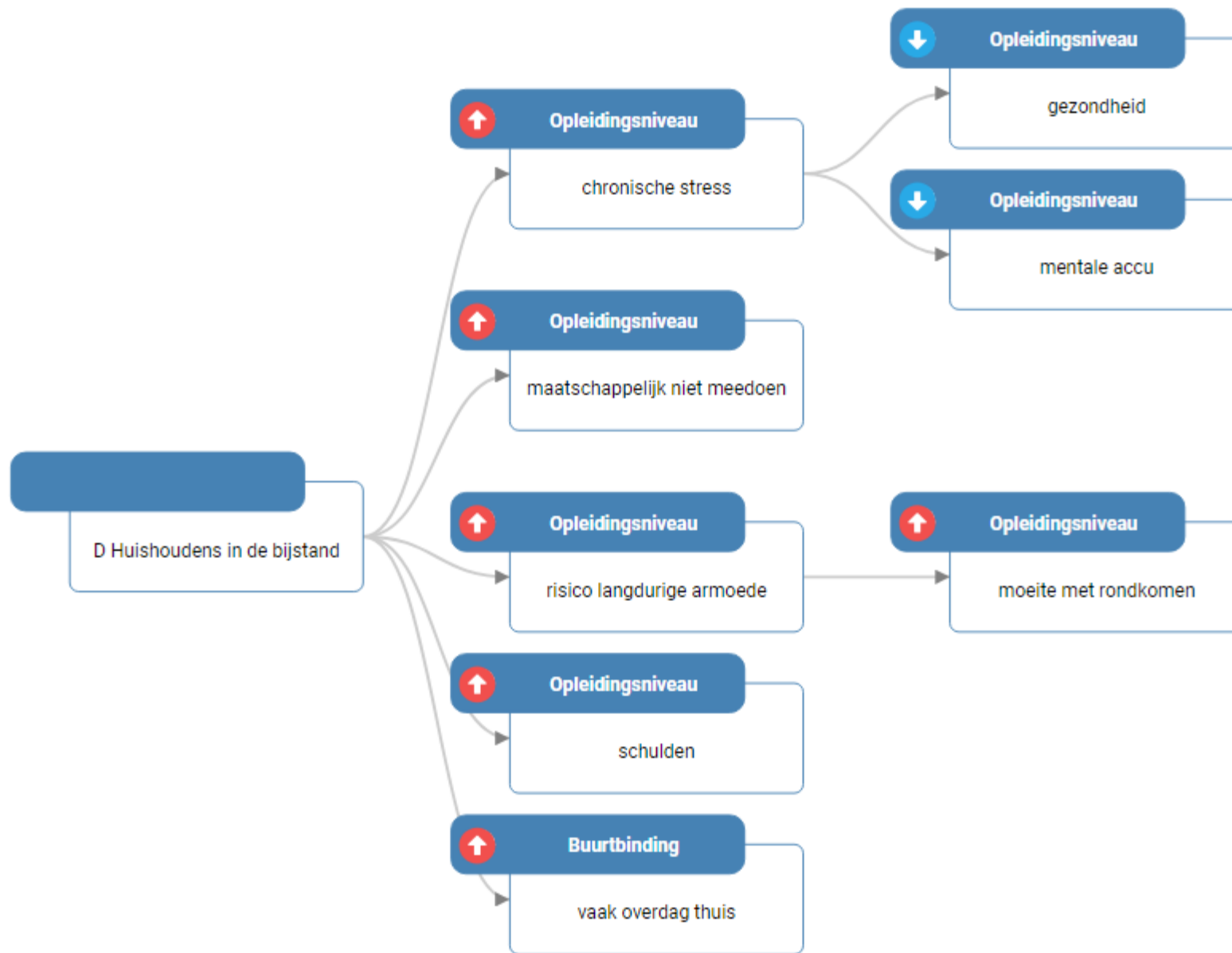
Kenmerken voor wijk: Overvecht in Utrecht

Bevolking

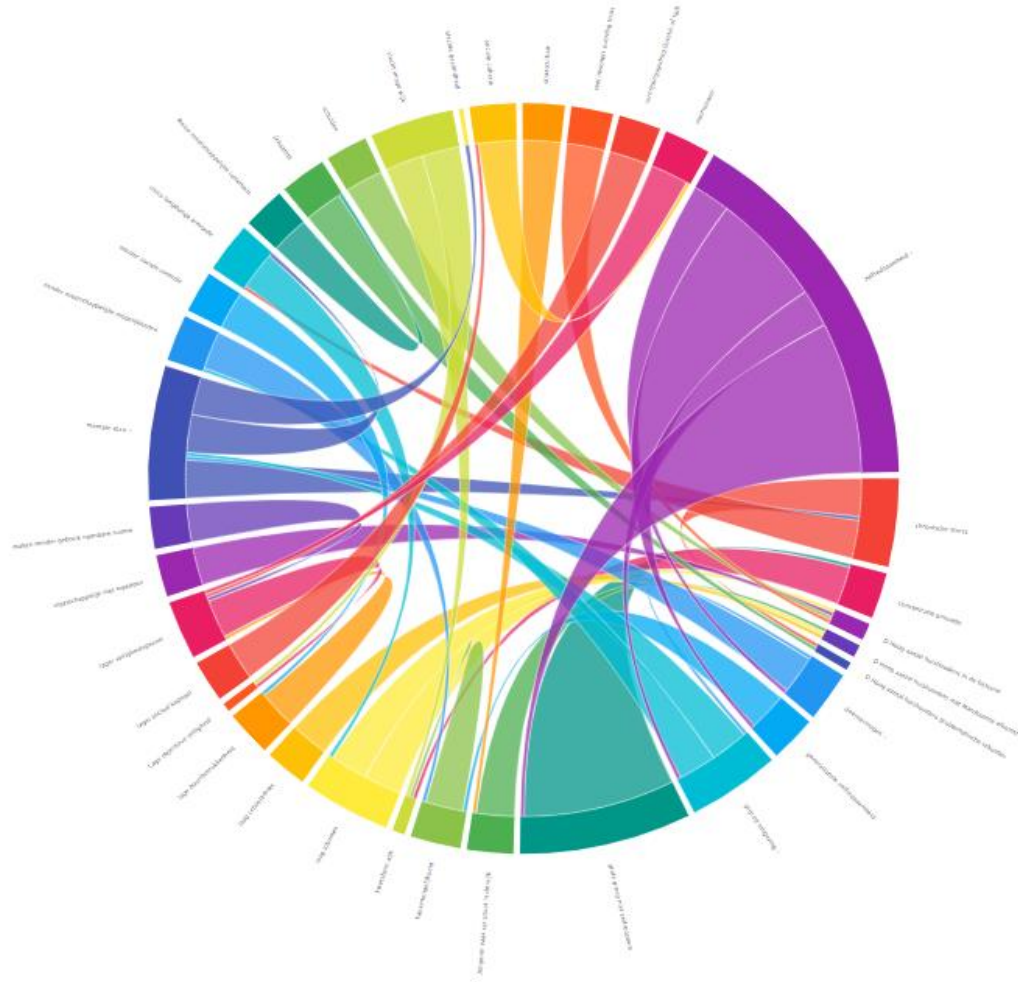
Naam	Waarde	Referentie	Vershil	Significant	
Aandeel ouderen	% 0.0	0.0	0%		EDIT
Echtscheidingen	% 0.0	0.0	0%		EDIT
Geboorten per 1000 vrouwen	# 50.0	41.0	9	Ja	EDIT
Gemiddelde verblijfsduur op adres (jaar)	# 10.0	8.0	2	Ja	EDIT
Marokaanse achtergrond	% 23.0	8.0	15%	Ja	EDIT

Als afwijking (= significante afwijking van gemiddelde hele gemeente, of NL)
→ effectketen(s) die met betreffende kenmerk samenhangen, gaan 'aan'

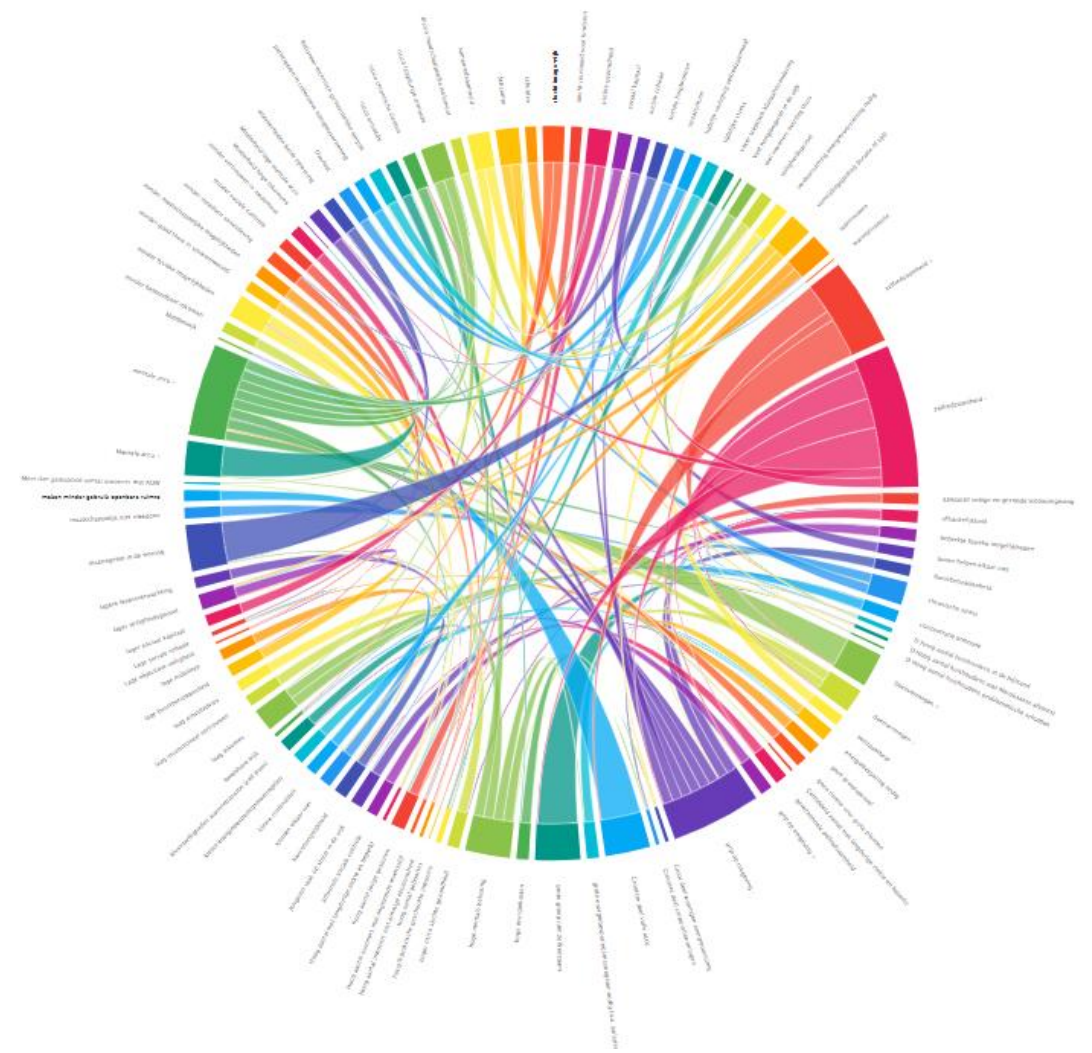
Startend vanuit afwijkende kenmerk wordt kennis over 1^e orde effecten (uit wetenschappelijk onderzoek, ervaringskennis opbouwwerkers/ wijkagenten/ huisartsen) gekoppeld → er ontstaan effectketens, die causale verbanden aantonen



En als je alles optelt ... → hoe 'breder', hoe belangrijker de factor



6 ketens (o.a. armoede, gezondheid en veiligheid, 1 risicogroep)



17 ketens: meerdere risicogroepen (bv ouderen), meerdere indicatoren gezondheid (bv eenzaamheid en ongezonde levensstijl), veiligheid (hangjongeren)