

Jaarrapportage Tilburg

2020





- 1 Voorwoord Gon Mevis
- 2 Wendbaar, flexibel en met grote impact
Verandertheorie sociaal werk inclusief vrijwillige inzet
- 3 #wezijnerwel
- 4 Buurtgericht werken
- 5 Ouderen
- 6 Sociaal maatwerk
- 7 Vrijwillige inzet
- 8 Mantelzorg en informele zorg
- 9 R-Newt Kids: Eten werkt verbindend
- 10 Cijfers impactgericht werken in 2020
- 11 Ontmoeten en ontwikkelen: de wijk- en buurtcentra
- 12 Kwaliteit en vakmanschap
- 13 Rapportages beschikking 2020

1

A portrait of a middle-aged man with short, dark hair, wearing a dark suit jacket over a light blue shirt. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is blurred, showing other people in a professional setting.

Maar we zijn in staat geweest óm te denken. Dat mag ook wel verwacht worden van een sociaal werkorganisatie, vinden we. We zijn er immers juist voor momenten van tegenslag. Het is onze missie om altijd op zoek te gaan naar wat wél kan, perspectief te creëren, mensen in een kwetsbare situatie een steuntje in de rug te geven.

Dus zijn we er veel op uit gegaan. Wisten heel veel nieuwe vrijwilligers te werven om te helpen bij een groot aantal activiteiten. Hebben de telefonische en online activiteiten fors uitgebreid. In de zomer, toen de maatregelen verlicht werden, hebben we een positieve campagne, ContourdeSoleil, gelanceerd. In de lange wintermaanden kwamen tal van hartverwarmende acties tot stand. En wijkcentra waren de ene periode helemaal dicht, en dan weer half open, half dicht. Maar ook op die momenten is gezocht naar behoeften in de stad om in de buurt of wijk een steentje bij te dragen. Zo herinner ik me de vele fraaie concertjes die we bij de zorgcentra zijn gaan verzorgen waarvoor zich spontaan tientallen muziekgroepjes meldden.

Vermeldenswaard is ook dat we in 2020 vorm hebben gegeven aan een Impactgerichte manier van werken. In coronatijd leverde dat meteen meerwaarde op. Niet het aantal activiteiten stond centraal. Niet het aantal bereikte mensen was het centrale ijkpunt. Centraal stond een verkenning van de maatschappelijke waarde: waar zijn we nodig, wat kunnen vrijwilligers(organisaties) en waar moeten we zelf op inspelen? Dat vraagt soms om een andere afweging van tijd en energie. Dat vraagt altijd en overal om de bedoeling centraal te stellen, en na te gaan hoe de impact zo groot mogelijk kan zijn.

We hebben dit jaar ook op communicatief opzicht een kwaliteitsslag gemaakt. Dat resulteert

Rest me alle vrijwilligers, medewerkers, de gemeente Tilburg en de vele tientallen partners uit de dorpen en wijken, te bedanken voor de hartverwarmende samenwerking.

Gon Mevis
Directeur | bestuurder ContourdeTwern

2 Wendbaar, flexibel en met grote impact

Voor u ligt de jaarrapportage Tilburg 2020 van drie subsidieprogramma's. De impactgerichte subsidieaanvraag van het sociaal werk, inclusief vrijwillige inzet. De verantwoording van het beheer en exploitatie van de wijkcentra en informele zorg/mantelzorg op basis van het programma van eisen 2019.

Het Tilburgs MT kijkt met u terug op een bijzonder jaar. 2020 startte voor het sociaal werk (inclusief vrijwillige inzet) als een jaar waarin we de impact van onze interventies beter in beeld moesten brengen op basis van de **verandertheorie**. Wie had bij aanvang van dit jaar gedacht dat de maatschappij eind februari in het teken stond van een pandemie? Hierdoor werd de impact van het sociaal werk en de wijkcentra erg goed voelbaar en nog beter zichtbaar.

Niet voor niets werd de beroepsgroep sociaal werd betiteld als een vitaal beroep. Hierdoor waren wij in staat ons werk te blijven doen in wijken en buurten. We voelden ons keer op keer uitgedaagd om flexibel te blijven, ons wendbaar op te stellen en op zoek te blijven gaan naar mogelijkheden en kansen. Soms zochten we de grenzen op. Dit was noodzakelijk om de schrijnende werkelijkheid achter de voordeur te achterhalen en de terugkerende eenzaamheid tegen te gaan. We zorgden ervoor dat bewoners en vrijwilligers zich gezien en gehoord bleven voelen. Onze medewerkers en vrijwilligers zetten daarnaast alles op alles om ook momenten van plezier en positieve aandacht te brengen.

In korte tijd positioneerden we het AdviesPunt als centraal punt voor alle inwoners uit onze werkgebieden. Het was continu afstemmen van persconferentie naar persconferentie, met de veiligheidsregio over richtlijnen, aantallen, compartimenten en verschillen tussen binnen- en buitengebied. Voor de wijkcentra betekende dit het naleven van richtlijnen, maximale aantallen in groepen en het uitzetten van looproutes. Ook stonden we mensen te woord, informeerden we iedereen en boden ondersteuning. Totdat we net voor de zomer de deuren tijdelijk moesten sluiten voor de "open inloop".

Sociaal werkers zetten zich in dit jaar vooral in om de meest kwetsbare bewoners een luisterend oor te bieden en hen te informeren over veranderingen en nieuwe maatregelen. Maar zij voorzagen ook in de meest basale levensbehoeften zoals het doen van boodschappen of het maken van een wandeling. Zo kwamen ze bij mensen achter de voordeur bij wie het bijvoorbeeld aan een eigen netwerk ontbrak.

nooit **alleen**

Onze visie

We zijn een organisatie met een maatschappelijke missie. Wij vinden dat ieder mens meetelt en de kans moet krijgen mee te doen. Om dit realiseren is samenwerking met anderen nodig. Dit vatten we samen in het motto: nooit alleen.

Onze missie

ContourdeTwern werkt aan een inclusieve samenleving, waarin mensen gezien worden en mogen zijn zoals ze zijn, waarin mensen zich prettig en veilig voelen, waarin mensen zich verbonden voelen met anderen, waarin mensen zich kunnen ontwikkelen en hen reëel perspectief wordt geboden door deelname aan activiteiten en informele of formele sociale verbanden. We staan voor een veerkrachtige en sociale samenleving.

Drie werksoorten

Onze dienstverlening voor de Tilburgse samenleving voeren we uit door 3 werksoorten: Sociaal werk, Kinder- en jongerenwerk, en Beheer en exploitatie van wijkcentra. Hierachter gaan een aantal samenhangende en verbindende programma's schuil, die ons in staat stellen om integraal en inclusief te werken.

Onze programmalijnen:

- Presentie en buurtgericht werken (**werksoort Sociaal Werk**)
- Presentie en sociaal maatwerk (inclusief ouderenwerk) (**werksoort Sociaal Werk**)
- Presentie en vrijwillige inzet (van mensen individueel, actieve inwoners, bedrijven en organisaties) (**werksoort Sociaal Werk**)
- Presentie, preventie en perspectief voor kinderen, jongeren en opvoedsituaties (**werksoort R-Newt/Kids**)
- Ontmoeten en ontwikkelen (**werksoort Beheer en exploitatie van wijkcentra met activeringsdoelstelling**)

Alle programmalijnen richten zich in meer of mindere mate op het aanpakken van (hardnekkige en complexe) maatschappelijke opgaven. Opgaven die we in de kern vatten onder de volgende maatschappelijke thema's: opgroeien, meetellen, meedoen en samenredzaamheid.

We hervormden onze diensten naar 7 kerndiensten. Zo wisten bewoners en partners in ons netwerk waarvoor ze bij ons terecht konden. We verstuurden wekelijkse updates zodat iedereen op de hoogte was van de activiteiten die, met inachtneming van de maatregelen, wel plaatsvonden in een wijk of buurt.

We werkten present (fysiek en digitaal), vanuit en buiten de wijkcentra. We werkten integraal:

al onze werksoorten voor hetzelfde doel. We sloten vanuit de presente werkhouding aan bij de leefwereld. En hoe klein of hoe groot ook, de directe effecten werden meteen zichtbaar. Bewoners voelden zich gezien en gehoord, met korte of uitgebreide ondersteuning vooruit geholpen. We verstrekten maaltijden, we wandelden en voerden gesprekken, organiseerden extra activiteiten in de zomer en winter om de eenzaamheid tegen te gaan, we ondersteunden mantelzorgers,

kinderen die niet naar school konden of mochten en we startten online bijeenkomsten.

Bovenstaand is nog maar een fractie van onze inzet in het afgelopen jaar. We hopen dat we u nieuwsgierig hebben gemaakt naar onze verhalen en cijfers over een bewogen 2020. De impact van vorig jaar is samengevat in deze rapportage. De rapportage is opgebouwd via de programmalijnen waarlangs we werken. We laten een integraal beeld zien.

Onder het motto #wezijnervel keken we naar wat er wel kan en hoe we er voor de Tilburgers konden zijn. We kregen positieve feedback en dat maakt ons trots.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Namens het Tilburgs MT,
Bea van Beers, Karin de Jong, Lisette Kleppe-Kok
en Marco Kiezenberg

Onze 7 corona-kerndiensten

Om makkelijk gevonden te worden, hervormden we ons aanbod tot 7 kerndiensten.



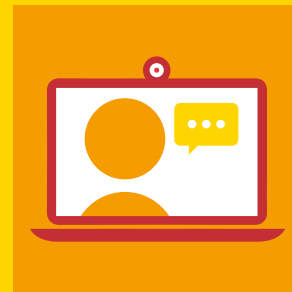
Het AdviesPunt



Praktische hulp en ondersteuning



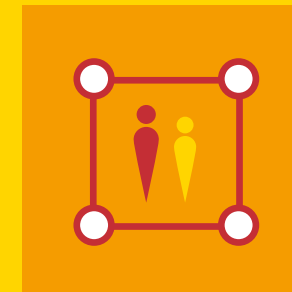
(Digitale) Ontmoeting en ontspanning



(Digitale) Presentie: op afstand dichtbij



Formulieren en Geldzaken



Vrijwilligersknooppunt



Buurt in Kaart

Verandertheorie sociaal werk inclusief vrijwillige inzet

Bestuurlijke doelstelling (en) van de Gemeente Tilburg:

1. Tilburgers voelen zich fysiek, emotioneel en sociaal gezond. 2. Tilburgers voelen zich verbonden met elkaar en hun omgeving. 3. Tilburgers hebben mensen om zich heen waar ze op kunnen steunen.

Impactclaim: Een sterke sociale basis in elke buurt zodat iedereen zich thuis voelt, perspectief ziet en geluk ervaart.

Belangrijkste stakeholders:

Kwetsbare bewoners die moeite hebben om mee te kunnen doen in de samenleving

Bewoners, organisaties en bedrijven die hun talenten en krachten willen inzetten voor de eigen buurt, wijk en/of stad

Netwerkpartners

Activiteiten <i>Wat je organisatie doet voor de stakeholder</i>	Outputs <i>Wat heeft, krijgt of ontvangt de stakeholder daardoor?</i>	Directe Effecten <i>Wat verandert er hierdoor bij de stakeholder?</i>	Hogere Effecten <i>Uiteindelijk leidt dit tot...</i>
PRESENTE WERKHOUDING: Zichtbaar aanwezig zijn in de buurt en vanuit daar relaties opbouwen met bewoners door sociaal werkers. 1. Identificeren van en relaties aangaan met de doelgroep en hen doorverwijzen naar hulp en ondersteuningsmogelijkheden. 2. Bieden van praktische en emotionele ondersteuning zowel individueel als collectief. 3. Verbinden van bewoners met vrijwilligers en buurtgenoten voor praktische en emotionele ondersteuning in de buurt. 4. Onderzoeken en ontwikkelen van aanwezige talenten bij bewoners: uitgaan van wat wél kan.	• Bewoners(groepen) met een ondersteuningsvraag op het gebied van sociale, praktische en/of emotionele ondersteuning zijn geïdentificeerd en contact is gelegd. • Bewoners(groepen) met een ondersteuningsvraag op het gebied van sociale, praktische en/of emotionele ondersteuning zijn geholpen. • Bewoners(groepen) met een ondersteuningsvraag op het gebied van sociale, praktische en/of emotionele ondersteuning zijn verbonden met elkaar, vrijwilligers, organisaties en/of andere bewoners.	• Bewoners voelen zich (weer) gezien en gehoord. • Grote en kleine ondersteuningsvragen van bewoners(groepen) worden beantwoord door verbindingen te leggen met en/of tussen initiatieven, mensen en organisaties. • Bewoners uit de buurt hebben meer waardevolle sociale contacten. • Bewoners uit de buurt zijn sociaal actief.	• De zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen van bewoners neemt toe. • De samenredzaamheid van wijkbewoners neemt toe, waardoor vitale, veerkrachtige buurten ontstaan. • Bewoners ervaren zingeving door iets te betekenen voor een ander. • Bewoners ervaren meer perspectief door bewustwording van eigen krachten en talenten. • Bewoners hoeven minder een beroep te doen op (dure) formele zorg.
Begeleiding, ondersteuning en stimulering van vrijwillige inzet 1. Koppelen van bewoners aan vragen/vacatures. 2. Het bieden van een aanspreekpunt voor vrijwilligers bij vragen of advies (zowel digitaal als fysiek). 3. Vrijwilligers, organisaties en bedrijven helpen bij het verwerven en delen van kennis en vaardigheden ten behoeve van het uitvoeren van vrijwilligerswerk. 4. Vrijwilligers faciliteren in het (mede) mogelijk maken van het uitvoeren van hun activiteiten en diensten.	• Vrijwilligers hebben de juiste kennis en vaardigheden om goed aan te sluiten bij kwetsbare bewoners. • Vrijwilligers hebben de juiste kennis en vaardigheden om bewoners met een vraag goede inhoudelijke ondersteuning te bieden. • Vrijwilligers hebben vrijwilligerswerk dat bij hen past en worden gefaciliteerd om het uit te kunnen voeren. • Maatschappelijke organisaties en bedrijven hebben de juiste kennis en vaardigheden om vrijwillige inzet te stimuleren.	• Vrijwilligers ondersteunen bewoners bij hulpvragen op sociaal, praktisch en emotioneel gebied. • Maatschappelijke organisaties en bedrijven dragen (indirect) bij aan het verbreden/vergroten van vrijwillige inzet.	• Bewoners uit de buurt leveren in de vorm van vrijwillige inzet een zinvolle bijdrage aan leefbaarheid in hun eigen buurt, wijk, dorp en/of stad. • Bewoners ervaren geluk door zich vrijwillig in te zetten en daarmee iets te kunnen betekenen voor een ander. • Bewoners leren door vrijwillige inzet hun eigen talenten en krachten te ontdekken. • Bedrijven en maatschappelijke organisaties uit de buurt leveren door het stimuleren van vrijwillige inzet een bijdrage aan het vergroten van perspectief voor bewoners en werknemers.
Bijdragen integrale aanpak sterke Tilburgse buurten en wijken 1. Ontwikkelingen, kansen en problematiek uit de Tilburgse buurten verzamelen, analyseren en delen met netwerkpartners (buurt- en wijkanalyses). 2. Agenderen van opgehaalde ontwikkelingen, kansen en problematiek bij relevante partijen en hierover advies uitbrengen. 3. Deelnemen, organiseren en/of faciliteren van netwerken.	• Ontwikkelingen, kansen en problematiek uit de buurten en wijken zijn opgehaald (o.a. buurt- en wijkanalyses). • Ontwikkelingen, kansen en problematiek uit de buurten en wijken zijn bekend bij de netwerkpartners waar wij mee samenwerken (onderwijs, zorg, politie, gemeente, woningbouw, vrijwillige (buurt)organisaties, actieve bewonersgroepen). • Ontwikkelingen, kansen en problematieken uit de buurten en wijken worden geagendeerd in de netwerken waar we actief zijn.	• Netwerkpartners werken gezamenlijk (met bewoners) aan de aanpak van de thema's afkomstig uit de geconstateerde ontwikkelingen, kansen en problematiek.	• Vrijwilligers(organisaties), professionele aanbieders van diensten en andere instanties werken vanuit een gedragen visie op de wijk of buurt om het welzijn en de vitaliteit van buurten in Tilburg te bevorderen. • Netwerkpartners werken meer complementair aan elkaar waardoor de beschikbare tijd en capaciteit van het netwerk voor bewoners vergroot wordt. • Vanuit de gezamenlijke aanpak worden oplossingen gevonden die de druk op de (hoge) zorgkosten verlichten.

3 #wezijnerwel



Eenzaamheid is in coronatijd een groter en tastbaarder maatschappelijk thema geworden. De maatregelen zijn erop gericht om zo min mogelijk fysiek en sociaal contact aan te gaan om ervoor te zorgen dat het virus zich niet verder kan verspreiden. Als welzijnsorganisatie, die mensen en organisaties met elkaar verbindt, stonden we voor de grote uitdaging om ons werk op een andere manier vorm te geven. Wij bedachten wat er wel kon, in een tijd waarin we gebonden waren aan veel maatregelen en restricties. Als de mensen niet naar onze buurt- of wijkcentra konden komen, dan gingen wij gewoon naar de mensen toe. We waren present, zowel fysiek als digitaal.

Het AdviesPunt als gevestigd centraal knooppunt

Het AdviesPunt van ContourdeTwern is een telefonisch en digitaal punt waar iedereen een beroep op kan doen. We bieden een luisterend oor en helpen mensen verder die gebruik willen maken van een dienst van ContourdeTwern. Een goed begin voor mensen die op zoek zijn naar ondersteuning, hulp, vrijwilligerswerk of -initiatieven.

2020 is een bijzonder jaar geweest, ook voor het AdviesPunt. Het AdviesPunt bleek een waardevol knooppunt voor alle Tilburgers die op zoek waren naar antwoorden binnen de nieuwe werkelijkheid.

Het AdviesPunt werd in maart 2020 snel uitgebreid van één naar drie lijnen, zodat we de flinke toename van vragen goed konden opvangen. Er sprongen diverse collega's bij ter vervanging van de eigen, tijdelijk minder inzetbare dienstverlening, zoals de afdeling VrijwilligersTilburg. De acute bereikbaarheid voor alle (potentiële) klanten van ContourdeTwern bleek goud waard. Met behulp van collega's in de wijk en externe partijen werden veel vragen snel opgepakt.

In 2020 zagen we een toename van 94 procent van het aantal vragen ten opzichte van 2019:

	2018	2019	2020
Totaal	7.578	6.823	13.270
Telefoon	5.625	4.853	8.024
Mail	1.866	1.872	5.213
Persoonlijk	87	98	33

Met name in de periode maart/april 2020 'ontplofte' het AdviesPunt. Er was een doorlopende stroom van bewoners met vragen. Soms waren de vragen heel eenvoudig van aard: *"Waar laat ik mijn bibliotheekboeken nu?"*

Maar regelmatig ook heel schrijnend:

"Mijn man en ik hadden beiden corona, we lagen beiden in het ziekenhuis. Mijn man is inmiddels overleden. Ik ben weer thuis, maar nog heel zwak. Wij hebben geen kinderen en onze burens vrienden durven mij niet te helpen omdat ze bang zijn om ook besmet te worden. Wat kan ik doen?"

We hebben een vraag nooit onbeantwoord gelaten en in veel gevallen bood het oprechte, luisterende oor voor de bewoners verlichting en/of voldoende kracht om naar een (eigen) oplossing toe te werken.

In 2020 heeft het AdviesPunt zijn waarde bewezen en is de bekendheid in de gemeente enorm vergroot. We willen dit momentum graag benutten en doorontwikkelen naar het centrale knooppunt voor bewoners met een vraag aan onze organisatie of een vraag naar de juiste partner in zorg- of welzijnsland.

Bijzondere projecten in 2020

Noodhulp Rode Kruis

Vanuit het Rode Kruis kwam de vraag of ContourdeTwern kon zorgen voor de verspreiding van voedselpakketten en boodschappenbonnen voor mensen die door corona in ernstige financiële problemen zijn geraakt. De vraag betrof niet alleen de gemeente Tilburg, maar ook mensen in de Rode Kruis-regio Midden-Brabant. Deze vraag werd met veel plezier én urgentie opgepakt omdat vanuit de samenleving signalen kwamen die hierom vroegen. Duidelijk werd dat de sponsors van de actie, Nederlandse boeren en een grote supermarktketen, een speciale voorkeur hadden voor mensen die (nog) niet op een andere manier werden geholpen. Dus alle gebruikers van Voedsel(bank)ondersteuning vielen buiten de beoogde groep. De doelgroep bestond uit arbeidsmigranten zonder werk en uitkering, ongedocumenteerden, daklozen en andere bewoners die vanwege corona geen inkomsten meer hebben, zoals zzp'ers.

Samen met sociaal werkers van ContourdeTwern werd een inventarisatie gemaakt van de behoefte aan dergelijke noodhulp in de wijken en buurten én werden samenwerkingspartners in de gemeenten Tilburg, Waalwijk, Loon op Zand, Goirle en Oisterwijk benaderd. Hieruit bleek dat er minimaal vierhonderd mensen in de regio in aanmerking zouden komen voor de noodhulp.

In Tilburg werden alle wijk- en buurtcentra, MST, het Ronde Tafelhuis, Quiet, Traverse en Vluchtelingenwerk benaderd om mee te werken aan de verspreiding.

Sociaal werkers en medewerkers van de collega-organisaties benaderden mensen uit de genoemde doelgroepen persoonlijk om voedselpakketten en de boodschappenbonnen op te halen bij de wijk- en buurtcentra. Tijdens het ophalen bleek dat de bewoners bijzonder blij waren, vooral met de boodschappenbonnen.

Met dit project is opnieuw bewezen dat vooral het kennen van de bewoners en deelnemers de sleutel is voor het succesvol benaderen van mensen die het echt heel hard nodig blijken te hebben. Vertrouwen, gekend en gezien worden, zijn hierbij van wezenlijk belang.



'Contact onderhouden en creatieve oplossingen bedenken om te kijken wat wel kan tijdens corona'
(bewoner)



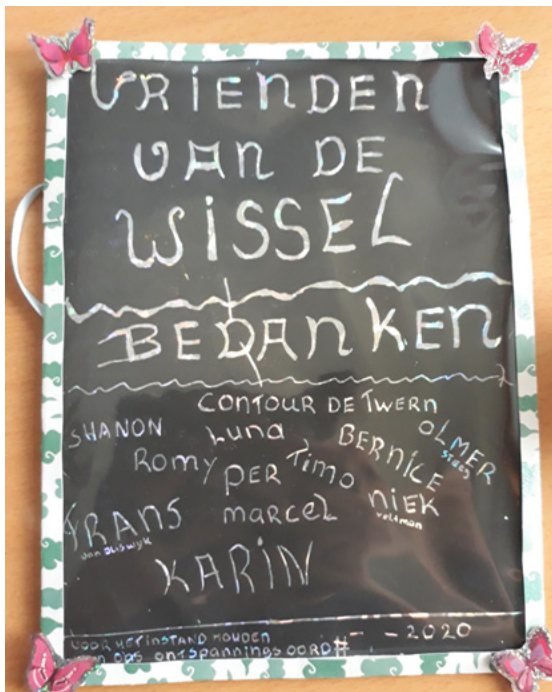
Kinderen en jongeren kunnen altijd bij ons terecht (Zuiderkwartier)

Sociaal werker/ R-Newt Kids Edith Herculeijns en haar stagiaire Zoya van ContourdeTwern Team Zuid (MFA Zuiderkwartier) verzinnen creatieve manieren om activiteiten voor kinderen en jongeren in coronatijd zoveel mogelijk door te laten gaan, zowel fysiek als digitaal.

Zo bedachten ze in de lockdown voor de meidengroep (10 tot 16 jaar) een digitale bingo. Edith: "In de app speelden ze bingo en voerden ze leuke opdrachten uit die ze fotografeerden en deelden. Prijsjes werden bij de voordeur afgegeven." Zoya en Edith werken nauw samen met basisschool De Triangel: bij de Speelleerclub begeleiden ze kinderen met een taal- of sociaal-emotionele achterstand. Spelenderwijs komen

thema's als voeding en wonen aan de orde. Zoya: "Toen de scholen sloten, boden we via filmpjes de activiteiten digitaal aan. De kinderen deden op interactieve manier mee." Ze maakten in november raamcollages en bewonderden die van elkaar. Ook kwamen Sint en Piet langs.

Edith en haar stagiaires bedachten een uniek alternatief voor de fysieke speeltheek van de Kleurrijke Ouderkamer: de digitale speeltheek. Edith: "Kringloopwinkels doneerden speelgoed, boeken en puzzels. We besloten een digitale speeltheek op te zetten. Via een app deelden we de lijst en mochten ouders aangeven welk speelmateriaal ze wilden lenen." Het zorgt voor zowel een stukje armoedebestrijding als voor vermaak en versterking van de saamhorigheid in een gezin.



Wisselwerking tussen jong en oud (Oud-Noord)

Bewoners gaven in de zomerperiode aan dat ze 'het levendige' in de speeltuin van buurthuis de Wissel in Oud-Noord zo ontzettend misten. Oudere bezoekers en kinderen uit de buurt worden dan al langere tijd op verschillende dagen ontvangen in het buurthuis voor alternatieve programma's. Kinderen vroegen wanneer ze de ouderen weer mochten zien en alles weer terug naar normaal kon gaan. Hoewel 'normaal' nog in de toekomst lag, vond men het tijd om de verbinding tussen jong en oud weer mogelijk te maken. Team de Wissel (beroepskrachten en vrijwilligers) heeft daarom een aantal extra activiteiten georganiseerd in de buitenlucht, in de speeltuin op eigen terrein.

Vóór corona was er elke donderdag een wijklunch, verzorgd door een vrijwilliger en het team van de Wissel. De bewoners misten de wijklunch zo, dat ze zelf voorstelden om een boterham mee te nemen en samen te lunchen in de speeltuin. Overige benodigde ingrediënten: een tafeltje en stoelen onder de bomen in de schaduw. Ook de kinderen werden op een gegeven moment toegelaten in de speeltuin, met de opmerking dat ze wel de anderhalve meter afstand moesten bewaren. Hier hielden de kinderen zich goed aan: zelfs tijdens de gesprekjes die ze met ouderen aanknoopten, hielden ze netjes afstand. De behoefte aan contact met de ouderen bleek erg groot te zijn. Binnen een paar weken ging het van een tafel met vier mensen naar vijf tafels met twintig mensen, en evenveel kinderen in de speeltuin. Het resulteerde ook in andere activiteiten tussen de doelgroepen, zoals een waterspelmiddag en een buurtbarbecue in samenwerking met R-Newt.

De ouderen vonden het zo leuk dat ze weer contact konden maken met de kinderen; het leverde hernieuwde, positieve energie op. Sommige ouderen vertelden dat zij nu niet meer over straat kunnen zonder dat de kinderen hen aanspreken. Kortom: hoe een simpele coronaproof openstelling van een speeltuin leidt tot een nieuwe wisselwerking en sociale verbanden tussen jong en oud in de buurt!

'Compliment voor de positieve instelling en energie van de beroepskracht!'
(vrijwilliger)



Zomerse ontmoetingen (de Reeshof)

De zomerperiode is standaard een moeilijke periode voor veel oudere mensen. Activiteiten liggen stil. Verenigingen sluiten in de zomer. De kinderen en kleinkinderen zijn met vakantie. En ook het wijkcentrum draait dan maar op halve kracht. Maar dit jaar was anders dan anders. Activiteiten lagen immers al stil. Kinderen en kleinkinderen mochten sowieso niet op bezoek komen. De verenigingen waren al gesloten. Het wijkcentrum was lange tijd niet toegankelijk voor bezoekers. Sociaal werkers zagen en hoorden dat veel mensen alleen thuis zaten te wachten. Sociaal werkers, beheerders en bewoners van de Reeshof werden creatiever. Ze gingen zoeken naar de dingen die wél konden. Een paar tafels buiten,

stoelen erbij, een partytent en je hebt een nieuw initiatief: het Kletsterras. Een eindje verderop ligt een Italiaanse tuin met horeca waar we zeker tien keer te gast waren.

Met de adviezen vanuit de partners uit het Gezondheidscentrum hebben sociaal werkers met de KBO en de wijkraad een veelzijdig programma bedacht. Onder de titel 'Fijn eropuit in onze eigen wijk!' konden oudere Reeshofbewoners elkaar ontmoeten. De zomerperiode was ineens bruisender dan ooit tevoren. Elke week waren er op verschillende locaties in de Reeshof onder meer sportieve activiteiten, spelletjesmiddagen, de Buurtkamer, het Wijkrestaurant, het Kletsterras, pop-up-buitenterrassen, een pubquiz en bingo.



Kermisvirus in wijkcentrum Nieuwe Stede (Tilburg-Zuid)

Tegen alle verwachtingen in ging de Tilburgse kermis toch door. Bij grote drukte bleek voldoende afstand houden lastig. Veel oudere bewoners durfden om die reden de kermis niet te bezoeken. Wijkcentrum de Nieuwe Stede bood woensdag 22 en donderdag 23 juli een alternatief voor de bewoners in de wijken Sint Anna en Korvel: een kermismiddag in het wijkcentrum!

In het feestzaaltje waande je je al op de kermis met de muziek van de Hooggaatie, De Spin, De Rups, de Blitz en de Reactor. De orgelman versterkte dat gevoel door een gezellig deuntje te spelen op zijn handdraaiorgeltje. En de spelletjes maakten het gevoel compleet. De bezoekers gingen uit hun dak met eendjes vissen, ringwerpen, darten, kegelen, de spiraal en blikken gooien. En er waren lekkere hapjes, zoals suikerspinnen, poffertjes en popcorn. De hapjes werden mogelijk gemaakt vanuit Verrijk je Wijk-geld. Bij alle activiteiten werd rekening gehouden met de anderhalve meter afstand. Twee bewoonsters genoten zichtbaar:

“We hebben het virus te pakken. Echter, dat we dit virus hebben, vinden we totaal niet erg: het kermisvirus!” Ze hebben elkaar al weken niet gezien. “Er is ons afgelopen maanden veel ontzegd, we waren echt toe aan zo’n gezellige middag.” Op de kermismiddag van het wijkcentrum mochten maximaal 27 mensen aanwezig zijn. “Dat durven we wel,” zegt een van de bewoonsters, “je kunt goed afstand houden. We voelen ons hier veilig.”

Vrijwilliger Jeannette haakt daarop in: “Er waren veel aanmeldingen voor deze middag, daarom zijn de activiteiten over twee dagen verdeeld. Nu kunnen elke dag 27 mensen bij ons terecht. De bewoners zijn erg enthousiast over het initiatief, ze vinden het prachtig. Het zijn bezoekers van het seniorennetwerk en reguliere bezoekers van het wijkcentrum zelf. Een leuke mix! De Nieuwe Stede was elf weken gesloten. Ze vinden het bijzonder fijn elkaar weer te ontmoeten.”

Zomerprogramma

Centrumcoördinator Aurora van Schijndel spreekt vol trots over deze middag: “Op 1 juli gingen we weer open voor reguliere activiteiten, zoals naschoolse activiteiten, het Koffie-uurtje, biljarten en kleine vergaderingen voor externe partijen. Veel ouderen uit onze wijk durfden vanwege het virus niet op vakantie. Maar ook omdat ze steeds ouder worden en minder mogelijkheden hebben. Wij gaven hun een vakantiegevoel met ons Zomerprogramma van ContourdeSoleil. Elke woensdag en donderdag in juli en augustus organiseerden we activiteiten zoals bingo, een pubquiz, een tropische middag en karaoke. En vandaag gaven we ze een kermisgevoel. Lang leve ContourdeSoleil.”



ContourdeSoleil (Tilburg-West)

Zomer 2020. We signaleerden dat een aantal bewoners niet op vakantie durfde en bleef liever thuis. Om hen een hart onder de riem te steken, organiseerde ContourdeTwern zomeractiviteiten onder de noemer ContourdeSoleil.

Het zomerprogramma in MFA Het Kruispunt en wijkcentrum 't Sant in Tilburg-West was gevarieerd. Sociaal werkers Evy van Riel en Joy's van Lieshout,

centrumcoördinator Ingrid van Stiphout en de vrijwilligers bezorgden bewoners een leuke middag.

Ingrid van Stiphout: “We hebben een fijne muziekmiddag achter de rug, met een film over André Rieu en twee wandeltochten naar het Wandelbos. Ook maakten we samen met bewoners een gezamenlijk kunstwerk onder leiding van Stichting Stoute Schoenen. Deze stichting stimuleert het maken van kunst voor en door oudere bewoners. De activiteiten waren bestemd voor alle bewoners en bezoekers van het wijkcentrum. Zoals bezoekers van de Geheugenfitness (een project voor mensen met geheugenproblemen), Resto VanHarte en de bingo. Allemaal activiteiten die afgelopen zomer niet door konden gaan. Zo stelden we onze vaste bezoekers tevreden, maar ook de bewoners van de wijken De Reit, 't Sant en het Wandelbos. Want Het Kruispunt en 't Sant zijn er voor de hele wijk.”

‘Complimenten voor de gezamenlijke inzet, inclusief de vrijwilligers’ (bewoner)





Tour du Nord (Tilburg Noord)

Tilburg-Noord heeft een bedrijvige zomer achter de rug. Er was een Tour du Nord en Soleil! We lieten hierbij zien hoe Noord werkt, leert, ontspant en elkaar ontmoet in de buitenlucht met ondersteuning van sociaal werkers Carola Kiewied, Mariët van de Laar, Ria Maas, Susan van den Nieuwelaar en Theo Waars. Vrouwen uit de wijk leerden bijvoorbeeld fietsen in het Ypelaerpark.

Ook Theo, de werkcoach van Beter Stokhasselt, zag je geregeld in de wijk op zijn felrode dienstfiets. Onderweg naar verschillende tuinklussen. De vrijwilligers van Beter Stokhasselt hielpen bewoners met het onderhoud van tuinen en het snoeien van bomen en struiken. En steeds vaker gingen er tegels uit en plantjes in: er is veel oog voor vergroening en verfraaiing van de omgeving. Hierbij schakelden zij Susan in. Zij ondersteunde de bewoners bij het uitkiezen van de juiste planten, de aanleg en de verzorging. Op allerlei plekken in de wijk groeiden de zomerbloeiërs, de tomaten, courgettes, sla en kruiden; een mooi, tastbaar én gezond bindmiddel tussen bewoners.

Tour du Nord laat zien hoe mensen genieten van de natuur die ook dichtbij te vinden is. Zo organiseerde

Ria iedere maandag natuurwandelingen voor bewoners in het Sweelinckpark. Sommige bewoners gingen bewust wandelen met een grijper en een gele zak in de hand. De loop zat er gaandeweg de zomer weer in bij het wijkcentrum, bijvoorbeeld bij de Ruilwinkel. Vrijwilligers runden de winkel met ondersteuning van Carola.

Het jongerenwerk organiseerde een buurtbarbecue bij de Ypelaer en ook de barbecue in de Natuurtuin is veel gebruikt om samen in de buitenlucht te eten. Bij de Sibeliusflat praatten bewoners iedere week elkaar en buurtondersteuner Mariët bij. De behoefte was (en is) groot om opgebouwde contacten en ontstane initiatieven te onderhouden én nieuwe ideeën te bedenken voor de buurt.



Lampionnen en gamen (MFA Zuiderkwartier)

Medewerkers, vrijwilligers en leden van de wijkraad waren in MFA Zuiderkwartier druk bezig met het in elkaar zetten van lampionnen voor kwetsbare wijkbewoners. Sociaal werker Per Jansen: "Eenzaamheid en gebrek aan sociale cohesie zijn in deze tijd voor alle doelgroepen de hete hangijzers. We gaan deze lampionnen uitdelen en nodigen bewoners uit om tijdens de feestdagen met de lampion de straat op te gaan om een beetje licht, sfeer en gezelligheid te brengen in de straten van de Trouwlaan-Uitvindersbuurt. Naast lampionnen delen we ook chocolaatjes en doorgeefkaartjes (kerstkaarten die je door kunt geven aan iemand die wat steun kan gebruiken) uit. We hopen dat alle bewoners een sfeervolle en gezellige kerst hebben en op eigen houtje met de lampion de straat op gaan en contact met elkaar leggen."

Samen gamen verbindt! Gamen in groepsverband heeft zeker potentie voor de toekomst

Tijdens de scholensluiting zitten veel kinderen op hun slaapkamer de hele dag in hun eentje te gamen. In MFA Zuiderkwartier initieerde jongerenwerker Leroy van Ham van R-Newt / R-Newt Kids Team Zuid een gameroom voor kinderen tussen de 10 en 14 jaar. En omdat het een activiteit betrof voor kwetsbare groepen, kon deze binnen plaatsvinden. Zo'n zeven kinderen deden mee. Leroy: "Ze leerden elkaar beter kennen en gaven elkaar tips hoe ze in een nog hoger level kunnen komen. Samen gamen verbindt! Gamen in groepsverband heeft zeker potentie voor de toekomst. We gaan de activiteit dan ook in ons programma opnemen. Samen gamen is leuker dan alleen."



4 Buurtgericht werken

Niemand mag alleen zijn

Onze uitvalsbasis hebben we in de wijk. We zijn daar waar de mensen komen, waar (specifieke) doelgroepen zich bevinden en maatschappelijke thema's leven. Het werken in en met de samenleving doen we vanuit aanwezigheid en op basis van dialoog en wederkerigheid.

Een informeel tweewekelijks overleg en een appgroep vormen de basis. Er zijn kortere lijnen, bewoners worden sneller geholpen, er wordt anders gekeken (óók positief!) en meldingen in de buurt worden gezamenlijk en snel opgepakt. "We doen het nooit alleen."

In dit hoofdstuk komen verschillende projecten aan de orde, namelijk het Dichtbij-Team van het Rooseveltplein en de Buurtondersteuners in de Vlashof en PACT-wijken.

Dichtbij-Team: samenwonen en -leven in de buurt op Rooseveltplein 9

Op initiatief van een buurtbewoner en buurtondersteuner Jacoline Pijl hebben samenwerkende partners in de Staatsliedenbuurt-Oost in een innovatielab uitgesproken waar de gezamenlijke prioriteiten voor de buurt liggen. Bewoners en professionals maken zich zorgen over de kinderen, een toenemende mate van kwetsbaarheid door aangepaste woningwet, veel geroddel, negativiteit en (kleine) criminaliteit in de buurt.

Dynamische samenwerking tussen partijen

In 2019 werd er gestart met de wens voor een Dichtbij-team, in 2020 heeft dit team duidelijkere contouren gekregen. Het team wordt gevormd door Jacoline, de omgevingsmanager en gebiedsregisseur van de gemeente, R-Newt, wijkwerkers van TBV Wonen en Tiwos, directeur en IB'er van basisschool De Zuidwester, de wijkagenten en een medewerker van de Toegang op afroep. Geen overlegorgaan, maar een dynamische samenwerking tussen partijen in de buurt, steeds zoekend en reflecterend op wat nodig is en wat helpt.

#nooitalleen

Door het gebruik van de woning op het Rooseveltplein als werkplek en uitvalsbasis is er veel meer zichtbaarheid van de samenwerkende organisaties. Naast de buurtondersteuner zijn ook de woningbouw, wijkagent en gemeente laagdrempeliger en sneller te benaderen. Zo belt een buurvrouw aan met een vraag of iemand haar dochter huiswerkbegeleiding kan geven. Een bewoner die al jaren afgekeurd thuis is, heeft de dochter hulp geboden bij maatschappijleer. De dochter heeft hulp en de huiswerkbegeleider voelt zich weer van toegevoegde waarde. De moeder nodigt hem uit voor oud en nieuw, want *niemand mag alleen zijn*.

Een bewoner legt spontaan een verdachte situatie voor aan de wijkagent en de buurtbeheerder complimenteert de ouders die hij vanuit Rooseveltplein 9 een ruzie tussen kinderen hoort oplossen. Of de bewoner met een dwarslaesie van wie we ontdekken dat hij graag huishoudelijke apparatuur van burens repareert. Zodra corona het toelaat, start hij met een reparatie-uurtje aan Rooseveltplein 9. De vrijwillige bijdrage die hij ontvangt, gaat in de pot voor kinderactiviteiten.

De reacties uit de buurt zijn positief: "Zien jullie ook eens wat er hier gebeurt." Volgens sommigen nog niet ideaal, want: "Wie is er 's avonds? Wie ziet dan wat er gebeurt?"

22 WOENSDAG 11 NOVEMBER 2020

Stadsnieuws (Tilburg)

BUURTONDERSTEUNERS IN BEELD

Sinds 2019 zet ContourdeTwern buurtondersteuning in: een nieuwe vorm van sociaal werk om te werken aan kansen en perspectief voor bewoners. De nadruk ligt daarbij op de bewoners zelf, en op het vinden van oplossingen in de buurt of wijk. Mensen stimuleren actief te worden, de focus op wat bewoners wel kunnen, en het benutten van de kracht van de wijk zijn uitgangspunten van deze aanpak. In deze portretserie geeft een aantal buurtondersteuners in Tilburgse wijken een inkijkje in hun werk. Deze week Jacoline Pijl, buurtondersteuner voor het Rooseveltplein en omgeving, in Tilburg Zuid.

TILBURG – Voordat Jacoline als buurtondersteuner aan Rooseveltplein begon, was ze bijna zeven jaar sociaal werker in de Tilburgse wijk Jeruzalem. Na de transitie van de wijk, waarbij de bewonersbetrekking ongekend was, ging Jacoline op zoek naar een nieuwe uitdaging: de vacature van buurtondersteuner paste perfect bij haar. Haar werkgebied? De ruim duizend woningen rondom het Rooseveltplein: een heel gevarieerde omgeving met koopwoningen, sociale huurwoningen en flats. Sinds een maand heeft ze samen met de Dichtbij-partners ook een eigen pand in het werkgebied: Rooseveltplein 9.

Anders kijken
Jacoline: "Ik ondersteun buurtbewoners bij grote en kleine vragen en ideeën. Ik wil dichtbij mensen zijn. Hen laten weten dat er iemand is die aan ze denkt en bij wie ze terecht kunnen als het niet goed met

ze gaat. Het gaat om aandacht. Ik wil positiviteit uitlokken bij de mensen. En ze de mogelijkheid geven iets met hun talenten te doen. Als je een probleem hebt, word je vaak als probleem gezien. Zo kijkt de samenleving ernaar. Maar

"ER IS VAN ALLES AAN ZORG VOOR DE KINDEREN, MAAR ZIJ MIST EEN LUISTEREND OOR"

vanuit welk perspectief kijk je? Ik heb contact met een buurtbewoner die volledig in een rolstoel zit. Hij is hartstikke handig met elektriciteit en repareert nu dingen voor zijn directe buren. Hij is super blij als er weer iets te maken valt. We kijken nu samen of we daar iets structureels van kunnen maken. We bedenken dat samen, ik ondersteun hem daarbij. Super gaaf. We kijken niet naar wat iemand niet kan.

'Ik gun de mensen waar ze recht op hebben'



Jacoline Pijl is als buurtondersteuner actief op en rond het Rooseveltplein in Tilburg Zuid. "Je kunt veel meer aandacht aan wijkbewoners geven", zegt ze over haar werk in de relatief kleine buurt.

maar juist naar wat hij wel kan."

Handtekeningactie
Dat er ellende achter de voordeur is, ontkent ze niet. Jacoline: "Dat is vaak een op-eenstapel van dingen; van generaties ook. Dat houdt de mensen klein. Ik ga op zoek naar wat mensen energie geeft, of, in een ander geval, naar wat hen juist rustig maakt. Een voor een. Mensen hebben soms alleen een duwtje in de rug nodig. Dan

helpen wij ze. Een voorbeeld? Over de verkeerssituatie aan het Rooseveltplein wordt veel geklaagd, maar er gebeurd niets. Ik heb een handtekeningactie voorgesteld. Bewoners hebben dat opgepakt. Die gaan de handtekeningen straks ook aanbieden aan de wijkwethouder."

Een op een
Jacoline vindt het prettig om in een klein gebied te werken. "Je kunt nu veel meer aandacht aan wijkbewoners geven. En

luisteren naar het individuele verhaal van de bewoner, die ook het beste wil voor zichzelf en de ander, maar tegelijkertijd zijn eigen kwetsbaarheid heeft. Zoals de moeder met flinke uitdagingen in de opvoeding van haar kinderen. Er is van alles aan zorg voor de kinderen, maar zij mist een luisterend oor. Daar ga ik af en toe op de koffie. Daarmee los ik haar problemen niet op, maar daardoor voelt zij zich wel gehoord."

Andere wegen door corona

Nu samenkomen lastig is, probeert Jacoline op andere manieren positiviteit uit te lokken. "Zo ben ik samen met een kunstenaar de wijk in gegaan om te horen wat de bewoners er van vinden als we de elektriciteitshuisjes gaan opsluiten. Dat is beter voor de uitstraling van de buurt. En je komt op een andere manier met de bewoners in gesprek. Je wilt ze graag in beweging brengen. Zo hadden we laatst een oproep samen met jongerenwerk R-Newt om mensen te interesseren om iets te organiseren voor aankomende Kersttoer. Daar mogen we vanwege corona natuurlijk geen groot evenement van maken, dus splitsen we het op. Binnen een uur hadden we acht aanmeldingen."

Dit was de laatste aflevering in de reeks "Buurtondersteuners in Beeld" gemaakt in samenwerking met ContourdeTwern. Alle verhalen van de buurtondersteuners nog eens teruglezen? Dat kan via de website van Stadsnieuws:

www.stadsnieuws.nl

Met de recente ervaring rondom corona geloven we nog meer dan voorheen in de kracht van het buurtgericht werken. We werken hierbij primair in, met en vanuit de samenleving en bouwen aan een sociale basis vanuit de samenleving zelf. Door echt aanwezig te zijn in de wijk, zien en kennen we inwoners én weten we wat er speelt én nodig is. Dit doen we nooit alleen. We trekken de kar altijd samen met de inwoners, (vrijwilligers)organisaties, wijkraden, scholen, partners, gemeente en wijkcentra. De kracht van het samen doen is groot en versterkt de sociale basis.

Zowel bewoners als professionals zien een toegenomen groei van de kwetsbaarheid in de buurt na de wijziging van de woningwet. Tiwos probeert met onder meer intakegesprekken en toewijzing van sociale huurwoning aan lage middeninkomens, wat meer invloed te hebben op plaatsing van krachtige bewoners en samen met TBV Wonen wordt gezocht naar stevigere, structurele oplossingen.

Zorgen om kinderen

Er zijn veel zorgen over de kinderen. De omgangsvormen en het taalgebruik van kinderen die op het plein spelen, zorgen regelmatig voor verontwaardiging en boosheid bij volwassen bewoners. Soms zorgt het ook voor ruzie tussen ouders en het maakt dat sommige andere kinderen er niet mogen spelen. Met school, R-Play, bewoners en politie wordt gezocht naar manieren om daar verandering in aan te brengen. Er komt een zakgeldproject van R-Newt Kids, gefinancierd door Tiwos en TBV Wonen, met kinderen uit de buurt die op basisschool De Zuidwester zitten. In 2021 wordt er steviger en centraal ingezet op coördinatie van een aanpak die voelbaar verschil maakt voor bewoners, want dat is nu nog onvoldoende het geval.

Buurtondersteuner werkt samen, inspireert en bouwt mee aan de buurt

De samenwerking met bewoners in het stellen en aanpakken van de prioriteiten is nog volop in ontwikkeling. Jacoline is continu in gesprek met allerlei bewoners over de buurt, wat er nodig is en wat bewoners zelf kunnen en willen. Stap voor stap raken bewoners steeds meer verbonden met elkaar en aan het netwerk van professionals. In 2021 bestaat de buurt uit een steeds groter

wordende gemeenschap die zich samen heeft georganiseerd in gesprek met bijvoorbeeld de gemeente. Mogelijk in de vorm van een buurtraad, maar niet per se. De vorm en inhoud moeten aansluiten bij bewoners en dusdanig zijn dat het bewoners verbindt. In deze voorbeelden heeft de buurtondersteuner steeds een andere rol. Jacoline trekt soms de kar, zet de juiste partijen bij elkaar of trekt aan de bel. De betrokkenheid van bewoners en aandacht voor de kracht en talenten in de wijk is daarbij de unieke inbreng van Jacoline. Zij inspireert het team om verder te kijken dan problemen en overlast. Zo worden er nu in de app-groep van het Dichtbij-Team ook verhalen gedeeld over bijzondere ontmoetingen met talentvolle bewoners. “Bewoners die zich meer écht gezien en gehoord voelen.”

‘Ik ben zeer tevreden met buurtondersteuner Jacoline in onze wijk. Ze is echt een verbindende factor voor de wijkbewoners. In een wijk als Berkdijk is Jacoline onmisbaar.’
(netwerkpartner)

Een groeiende community

2020 was een jaar van samen bouwen aan relaties en vertrouwen en het krachtiger maken van individuele bewoners door problemen samen op te pakken. Het was ook een jaar waarin we bewoners ondersteunden bij het uitvoeren van ideeën, hoe klein ook en het jaar van ontdekken van kracht en talent in de buurt. Het was tot slot ook het jaar waarin we een groeiende community rondom het Rooseveltplein zagen ontstaan. Het Rooseveltplein waar we samen wonen en samen leven.

Samenwerkende partijen

Wat?	Dichtbij-Team
Waar?	Tilburg-Zuid, Staatsliedenbuurt-Oost
Voor wie is het Dichtbij-Team bedoeld?	Alle bewoners van de ongeveer 1.000 woningen in Staatsliedenbuurt-Oost.
Wie werken samen in het Dichtbij-Team?	Buurtondersteuner Jacoline Pijl van ContourdeTwern De omgevingsmanager en gebiedsregisseur van de gemeente Tilburg R-Newt Wijkwerkers van TBV Wonen en Tiwos Directeur en IB'er van basisschool De Zuidwester Wijkagenten Op afroep: medewerker van de Toegang

Dichtbij-Team: buurtondersteuner Vlashof ‘doet het samen’

In Vlashof (Tilburg-Noord) opereert buurtondersteuner Mariët van de Laar nu ruim anderhalf jaar in een Dichtbij-Team. Binnen een schaalgrootte van zo’n 1.500 woningen werken de buurtondersteuner en een aantal professionals nauw samen; een consultant van MEE, een schuldhulpverlener en een wijkverpleegkundige, allen gelinkt aan de Toegang. Vanuit WonenBeburg sluiten een woonconsultant en drie buurtbeheerders aan. Daaromheen is een flexibele schil van partners georganiseerd zoals de wijkregisseur, wijkagent, en de basisschool. Vooral de Buurtondersteuner weet men steeds beter te vinden met tal van vragen, behoeften en ideeën.

Een warme ontmoetingsplek

Rondom de Sibeliusflat zijn tal van initiatieven ontstaan. De thuisbasis in de garagebox is uitgegroeid tot een warme ontmoetingsplek en broedplaats voor mooie ideeën. Steeds meer bewoners van de flat, maar ook bezoekers elders uit de wijk, weten hun weg te vinden. De kracht als Buurtondersteuner zit vooral op stabiel en zichtbaar aanwezig zijn, bewoners op laagdrempelige wijze met elkaar in contact brengen, meebewegen op wat organisch ontstaat en kansen zien om ideeën, activiteiten en contacten uit te bouwen. En daar waar mogelijk, de verbinding tussen de meer kwetsbare en krachtigere bewoners leggen.



Samen bouwen aan een leefbare buurt

Buurtondersteuners in beeld



Sinds 2019 zet ContourdeTwern buurtondersteuning in: een nieuwe vorm van sociaal werk om te werken aan kansen en perspectief van bewoners. De nadruk ligt daarbij op de bewoners zelf, en op het vinden van oplossingen in de buurt of wijk. Mensen stimuleren actief te worden, de focus op wat bewoners wel kunnen, en het benutten van de kracht van de wijk zijn uitgangspunten van deze aanpak. In deze portretten-serie geeft een aantal buurtondersteuners in Tilburgse wijken een inkijkje in hun werk. Deze week Mariët van de Laar, buurtondersteuner in de wijk Vlashof in Tilburg Noord.

TILBURG - Mariët is een zeer ervaren sociaal werker. Ze werkte bij Pater Poels, als kinder-, jongeren-, en opbouwwerker bij de Twern, als begeleider van statushouders in Goirle, en de laatste zes jaar als sociaal werker bij ContourdeTwern, team Noord. Vorig jaar startte ze als buurtonder-

“BUURTBEWONERS WORDEN ELKAARS OGEN EN OREN”

steuner in Vlashof, een wijkje ingeklemd tussen de Vlashoflaan en de Sibeliustraat. “Ik was hier al enkele jaren actief en merkte dat de sociale cohesie tussen bewoners op een laag pitje stond. Er waren geen voorzieningen, bewo-

ners waaiden uit naar andere buurten voor activiteiten. Dat moest veranderen: onderlinge verbondenheid zorgt voor een fijnere wijk.” Als een van haar eerste wapenfeiten organiseert Mariët voordeurconcertjes: ‘Sibeliuss aan de voordeur’. Een violist speelde muziek van componist Sibelius, de naamgever van de straat, voor de huizen van de mensen. Mensen ontmoetten elkaar, raakten met elkaar in gesprek. Het onderlinge contact werd gelegd. Een eerste stap.

Contact in de lift

Een aantal jaren later is er op verschillende manieren aan community building gedaan: vaak opgezet en aangestuurd door de buurtondersteuner, samen met de partners uit het Dichtbij-team, zoals Wonen-



Foto: Hans Peters

Breburg, de wijkverpleegkundige. Schuldhelpverlening en MEE. Die partijen zetten in op de kracht en betrokkenheid van bewoners zelf. Een garagebox van WonenBreburg in de Sibeliusflat doet bijvoorbeeld al een aantal jaren dienst als ontmoetingsruimte. Al na een paar inloopbijeenkomsten zag Mariët veranderingen optreden. “Er was meer contact bij de lift, mensen durfden elkaar aan te spreken. Mensen beseffen dat ze de vraag ‘Hoe kunnen we hier zo prettig mogelijk samenleven?’ zelf moeten beantwoorden.”

Signaleren en activeren

Naast de inlooppreekuren in de Sibeliusflat en bewonersactiviteiten door het jaar heen, kent de wijk meer voorbeelden van actief burgerschap. Zo hebben de Griegflat en Sibeliusflat inmiddels actieve bewonerspanels. Het aantal deelnemers groeide uit van acht naar vijftien. Door de actieve community building van de afgelopen jaren kan Mariët zelfs links en rechts een stapje terug doen en zich op andere

uitdagingen gaan richten. Mariët: “De bewoners hebben zelf de signalerende rol overgenomen, ze activeren elkaar, ik hoef niet meer op alle vlakken de aanjager te zijn.”

Corona maakt liever

“Je ziet nu ook dat buurtbewoners uit zichzelf elkaar gaan helpen”, gaat Mariët verder. “Op iedere galerij is wel iemand die oog heeft voor zijn medebewoners. In coronatijd viel dat extra op. Een zieke buurvrouw kreeg een pannetje soep, een ander werd ge-

holpen om zijn medicijnen op tijd te nemen.” Nog voor coronatijd zetten bewoners zelf het project Tiramisu op waarbij kinderkleding aan huis wordt ingezameld en uitgedeeld aan minderbedeelden in de buurt. Dat begon kleinschalig maar inmiddels is dat met hulp van ondersteuning flink uitgegroeid. Ook is er een prikdienst die het zwerf-afval rondom de flat opruimt. Mariët: “De buurtbewoners worden elkaars ogen en oren, nemen verantwoordelijkheid, en krijgen het inzicht dat ze zelf iets aan hun situatie te veranderen.”

Hartverwarmende actie

Buurtondersteuners zijn present: ze staan in contact met de bewoners, lossen problemen op, of, nog liever, ze laten de bewoners zelf voor de oplossing zorgen. Zoals het grote gezin met zeven kinderen dat onder de armoezegrens leefde en waarvan de vrouw ongepland zwanger was. Geld voor de kinderkamer was er niet. Mariët: “Dan leg ik contacten met bewoners: zij zetten hun netwerk in en binnen anderhalve week was er een complete babykamerinrichting: commode, bedje, badje, buggy en luiers. Hartverwarmend om te zien. Dicht bij de mensen staan, dat maakt mijn werk zo mooi.”

Opvallende resultaten 2020

- In de Buurtregie komen aanzienlijk minder zogenoemde checkers terecht uit de Vlashof.
- Eind december waren er geen urgente casussen binnen de Toegang in gebied Vlashof.
- Met ondersteuning van WonenBreburg en ContourdeTwern is, voor het eerst in jaren, de hal weer versierd rond de kerstperiode, waardoor ontmoeting werd gestimuleerd.
- Een eerste Bewonerspanel-bijeenkomst vond plaats begin 2020, met een goede opkomst en inspirerende inbreng.
- Tijdens de eerste lockdown hebben flatbewoners contact gekregen en gehouden met elkaar door middel van nieuw opgezette telefooncirkels.
- In de eerste week van juli zijn we gestart met een GriegInloop vanuit de speeltuin het Echowaaike; wekelijks bezocht door 5 à 10 bewoners.
- Bewoners bundelen hun krachten om, via social media, een grote picknicktafel naar de flat te krijgen. Deze wordt geplaatst onder bomen voor de Sibeliusbox. Drie bewoners hebben een sleutel van de garagebox en zijn nu medeverantwoordelijk.

Buurtondersteuner essentieel in PACT-wijken

De PACT-aanpak is een belangrijke pijler voor de gemeente Tilburg binnen het buurt- en wijkgericht werken. Om onze ambities en die van de gemeente bij elkaar te brengen, investeren we structureel in de inzet van buurtondersteuners en/of R-Newt Kids-medewerkers binnen de aangewezen PACT-wijken. Buurtondersteuner Susan van den Nieuwelaar is actief in Tilburg-Noord, waar zij zich samen met partners richt op het doorbraakinitiatief in de Kapelmeesterlaan.

Susan: “In deze aanpak werken de gemeente Tilburg, WonenBreburg, het onderwijs, zorg, welzijn, ontwikkelaars, investeerders en burgers stevig samen. Om te bouwen aan een veilige woonomgeving, een gemeenschapsgevoel, meer kansen voor jongeren en versterking van alleenstaande moeders.”

Vanuit Dichtbij-Team Vlashof zijn ook andere disciplines te vinden in de buurt: de wijkverpleegkundige die aanschuift tijdens het koffiemoment in de garagebox, de collega vanuit MEE die aansluit bij Inlooppuren vanuit het huismeesterkantoor. Gezamenlijk wordt nog meer ingezet op contact achter de voordeur.

Bewoners zetten zich, binnen hun mogelijkheden en vanuit hun draagkracht, in om het (samen) leven prettiger te maken. Bijvoorbeeld binnen ontstane initiatieven als de prikploeg, het bewonerspanel, de inloop, de buitenactiviteiten en Tiramisu, een duurzaam kinderkledingproject.

Er is een beweging op gang gekomen waarin zorg voor elkaar centraal staat, die ondanks corona onverminderd voelbaar is. Een helpende hand bij verhuizen, kleine klusjes verrichten, een maaltijd aanbieden voor alleenstaande ouderen, fungeren als oppas, hulp bieden bij (tijdelijke) ziekte, bij elkaar op bezoek gaan en elkaar waarschuwen bij calamiteiten. “We doen het samen” is een veelgebruikte term. Van onderaf, meebewegend in de eigen cultuur en energie! Met de resultaten van het Dichtbij-Team uit Tilburg-Noord gaan we aan de slag in andere wijken.



Ontmoetingsplekken in de buurt zijn er momenteel te weinig. Het beperkt zich tot een gezamenlijke flatingang waarin men elkaar in sommige gevallen begroet bij het komen en gaan en tot toevallige ontmoetingen in de omgeving. Door de samenwerkende netwerkpartners is bereikt dat WonenBreborg in iedere flat van de Kapelmeesterlaan een appartement beschikbaar stelt als flathuiskamer. Dit is een kleinschalige multifunctionele ontmoetingsruimte voor de bewoners.

De eerste flathuiskamer is gereed. Vanuit Pact is er een horecaleer-werkcoach beschikbaar gesteld. Hierdoor ontwikkelen de betrokken bewoners ondernemersvaardigheden. De langetermijneffecten waar we op mikken, zijn dat deze bewoners hun eigen talenten en krachten ontdekken, op verschillende vlakken zelfredzamer worden, meer geluk ervaren en een zinvolle bijdrage aan de leefbaarheid in hun eigen buurt leveren. Door het realiseren van een ontmoetingsplek voor andere bewoners brengen zij daarbij ook positieve effecten bij hen op gang en zo werken zij samen in een opwaartse spiraal aan hun gemeenschap.

Twee andere bewoners zijn gestart met huiswerkbegeleiding vanuit de flathuiskamer. Een van de PACT-partners bracht de bewoner met het idee naar deze flat. Het effect van mijn opgebouwde bewonerscontacten als buurtondersteuner is dat ik een tweede bewoner aan dit initiatief kon koppelen. Deze dame wilde graag vrijwilligerswerk doen met kinderen en kon door de coronabeperkingen niet bij de scholen of een andere organisatie aan de slag. Nu zet ze haar talent in, ervaart ze meer zingeving en breidt

‘Een zeer aardige, competente sociaal werkster die mij op een zeer moeilijk moment in mijn leven de kans heeft gegeven weer meer mens te worden en dit in mijn eigen tempo.’
(vrijwilliger)



ze haar sociaal netwerk uit. Susan vertelt: “Ik ondersteun deze bewoners praktisch, zodat zij hun activiteit tweemaal per week uit kunnen voeren. Bijvoorbeeld door de coronarichtlijnen goed met ze door te nemen en ze aan hun behoeften te helpen. Zo krijgen in deze coronatijd tien kinderen eens per week aandacht en uitleg en hebben ze een rustige plek om te leren.

Een ander effect van de PACT-samenwerking is de korte lijn met de buurtbeheerder van WonenBreborg. Zij introduceert mij bij nieuwe

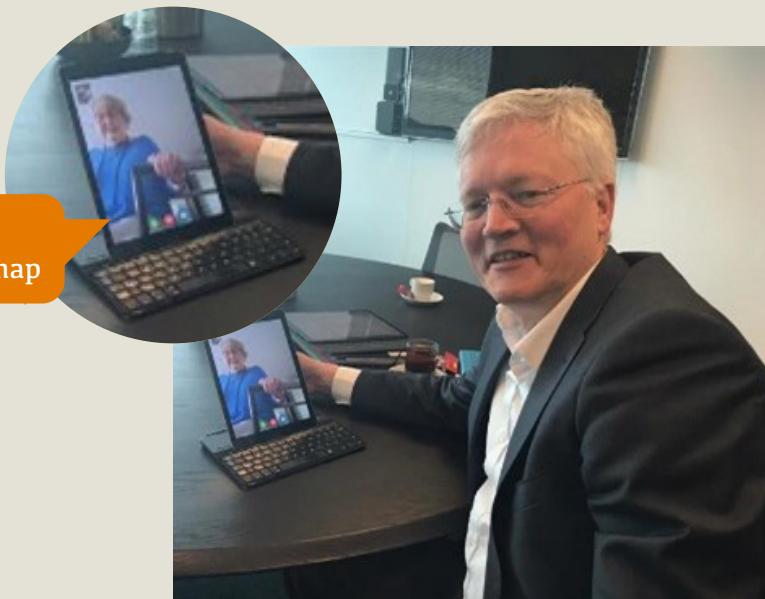
bewoners waardoor ik (nog) sneller meer contacten opbouw en duurzame relaties aanga. Van enkele bewoners weet ik nu dat ze behoefte hebben aan meer sociale contacten. Mijn focus ligt op het verbinden van deze individuele vragen naar collectieve oplossingen.

Een bewoner is echt een muziekliefhebber. Hij heeft een hele verzameling cd's in allerlei genres. Zijn muziekinstallatie is kapot, hij spaart voor een nieuwe, zodat hij weer muziek kan afspelen, want dat doet hij graag. Dit talent kan

een mooie plek krijgen in de flathuiskamers en bij incidentele buitenactiviteiten. Een effect van mijn opgebouwde netwerk in de wijk is dat ik deze bewoner ondertussen ook bij de ontmoetingsgroep van het wijkcentrum geïntroduceerd heb en hij daar graag aan meedoet. Zo leert deze bewoner, met nagenoeg geen sociale contacten, nu tien nieuwe buurtgenoten kennen en gaat hij hiervoor zelfstandig met een scootmobiel de deur uit. Het hogere effect wat Susan nastreeft, is een toename van zijn zelfredzaamheid, meer zingeving en een verbeterde gezondheid.

5 Ouderen

Compaan voor
digitaal gezelschap



De steeds groter wordende groep thuiswonende ouderen en de daarbij behorende uitdagingen is een maatschappelijke opgave waarbinnen het sociaal werk een cruciale positie heeft. We willen deze positie verstevigen, vanuit het brede perspectief van positieve gezondheid. Niet alleen gaat het om lichamelijke gezondheid, maar juist ook het welbevinden, de mentale gezondheid van de oudere die essentieel is om mee te kunnen én willen blijven doen in de steeds complexer wordende samenleving. Om deze uitdagingen (nog) meer op de agenda te krijgen en 'body' te geven, werken we hard aan een vernieuwende visie op sterk sociaal werk voor ouderen in 2020. Op basis van de eigen bevindingen en expertise gecombineerd met de uitgangspunten vanuit de nota 'Integrale kijk op ouderen' en de inbreng van externe belanghebbenden binnen de organisatiebrede werkplaats Ouderen, verkennen we de programmalijnen: Preventie en voorlichting, talentontwikkeling en vrijwillige inzet, ontmoeten en meedoen en bouwen aan krachtige fysieke en sociale basisstructuren voor ouderen in buurten en wijken.

Compaan voor digitaal gezelschap

Het inzetten van digitale (hulp)middelen speelt in het sociaal werk en ondersteunen van bewoners een steeds belangrijkere rol. Een voorbeeld hiervan is het Compaanproject.

Begin 2020 is ContourdeTwern gestart met een pilot waarbij kwetsbare Tilburgse ouderen de beschikking kregen over een Compaan. De Compaan is een soort tablet waarmee in dit geval sociaal werkers op afstand contact kunnen onderhouden met de bewoner. Via de Compaan kan de gebruiker zelf digitale contacten onderhouden en ook van digitale dienstverlening en activiteiten gebruikmaken, zo nodig met ondersteuning van bijvoorbeeld vrijwilligers en bewoners. Het project werkt ondersteunend aan de eigen regie en het verbreden en verdiepen van het netwerk van de gebruiker. Het draagt hierdoor bij aan het langer comfortabel thuis kunnen blijven wonen van ouderen, ook doordat ze minder eenzaamheid ervaren en doordat mantelzorgers ondersteund en ontlast worden.

Vier sociaal werkers en een projectleider werkten aan dit project. In februari 2020 heeft buurtondersteuner Sjef van der Klein samen met wethouder Rolph Dols de eerste Compaan ingezet bij een mevrouw. In maart werd door de komst van corona alles anders. Door aanvullende subsidiemogelijkheden werden 25 extra Companen aangeschaft en werd de aanpak doorontwikkeld in de vorm van een handboek. De eenzaamheidsschaal is in gebruik genomen om een indicatie te krijgen van de mate van eenzaamheid vóór en tijdens/na inzet van de Compaan. In 2020 zijn 25 sociaal werkers getraind om Compaan in te zetten.

In 2020 zijn er 38 Companen ingezet. De eerste resultaten zijn zeer positief. Bij 42 procent is er een verbetering gemeten op basis van de eenzaamheidsschaal. Bij 42 procent bleef dit gelijk. Bij 16 procent verslechterde het gevoel van eenzaamheid. Harde conclusies kunnen niet getrokken worden, gezien het geringe aantal cijfers. Wel is er de aanname dat zeker in de tijd van de beperkingen door corona en een toename van eenzaamheid, het gelijk blijven van de score ook als positief gezien kan worden.

Een verhaal van een sociaal werker over een van de gebruikers illustreert het effect op het welbevinden:

"Deze week kreeg ik nog een leuk bericht van een Companist. Zij heeft sinds drie weken een Compaan. Ze is verslaafd aan spelletjes en heeft inmiddels een belmaatje én een boodschappenmaatje via de Compaan. De Compaan neemt een centrale plaats in beslag in haar woonkamer. Ze stuurt regelmatig berichtjes en ze heeft contact met personen uit het buitenland. Ze geeft aan dat ze zich minder eenzaam voelt door de berichtjes en het beeldbellen. Dit breekt haar dag. Op dit moment is de Compaan en wat het haar oplevert het hoogtepunt van haar leven. Erg leuk, en dan te weten dat ze in het begin veel weerstand had om gebruik te maken van de Compaan."

Een belangrijk aandachtspunt is het nadrukkelijker optrekken met zorgverleners bij het inzetten van de Compaan. In de pilot hebben we veel positieve voorbeelden van mogelijkheden gezien en ervaren. Het eerste Compaanproject loopt af in mei 2021. Gezien de positieve resultaten bezinnen we ons op een verbreding qua inzet binnen het sociaal werk. Ook willen we onderzoeken hoe we het aantal in te zetten Companen duurzaam kunnen uitbreiden.

Twee programma's voor ouderen

Binnen het uitvoeringsprogramma Goud van de gemeente Tilburg, gericht op een integrale aanpak van gezonder en gelukkiger oud worden, geeft ContourdeTwern (mede) invulling aan een aantal programma's. We lichten er twee programma's uit.

1. Preventieve huisbezoeken 2.0: de Fijn Thuis gesprekken

In juli 2020 is er gestart met een vernieuwde aanpak van de preventieve huisbezoeken, namelijk de Fijn Thuis gesprekken. Door middel van een gesprek helpen we mensen van 65 jaar na te denken over de invulling van hun leven na het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd (aanboren van vrijwillige inzet, inzetten van het opgebouwde talent) en over wat er op hen af gaat komen in het proces van ouder worden, waaronder het langer thuis wonen. Deze gesprekken worden gevoerd door getrainde vrijwilligers en/of studenten. De vrijwilligers krijgen een vaste wijk en de informele zorgcoördinator fungeert voor hen als aanspreekpunt.

We vinden aansluiting op bestaande netwerken in de wijken. Dit doen we om te voorkomen dat er verschillende personen vanuit diverse organisaties op huisbezoek komen. Het Fijn Thuis gesprek kan gecombineerd worden met het ondersteunen van belastingaangifte door de belastingvrijwilliger van de KBO. In Berkel-Enschot en Udenhout sluiten de vrijwilligers van KBO (de belastinginvullers) aan bij de gesprekken.

Tijdens de preventieve huisbezoeken in voorgaande jaren viel het op dat veel voorzieningen onbekend of onbereikbaar zijn voor ouderen en qua aanbod ook niet met elkaar verbonden zijn. Daarnaast, wanneer inwoners binnen de gemeente geleidelijk in een kwetsbare situatie komen, net als hun mantelzorgers, lopen zij tegen tal van problemen aan en weten ze lang niet altijd de weg naar geschikte hulp te vinden. De nieuwe Fijn Thuis gesprekken leggen de focus op het verkleinen van de afstand naar bepaalde voorzieningen en stimuleren anderzijds dat bewoners zelf actief op zoek gaan naar passende activiteiten of vrijwilligerswerk. Het zet mensen aan het denken.

De Fijn Thuis gesprekken hebben door de coronamaatregelen de nodige vertraging opgelopen. De kracht van het project zit in de vrijwillige inzet. Vrijwilligers voeren de gesprekken en bespreken signalen met de sociaal werker. Voor de nieuwe gesprekstechnieken en het bijbehorende registratiesysteem is training nodig. Helaas was dit door de coronamaatregelen niet of nauwelijks mogelijk. Er is gezocht naar alternatieven, zoals online trainen,

- “Toen ik wilde vertrekken, gaven ze aan weer op goede ideeën te zijn gebracht. Echtbaar gaat samen kijken of ze als vrijwilliger aan de slag kunnen bij het Laar.”
- “Mevrouw voelde zich erg gehoord, ze vond het prettig om haar hart eens te luchten over haar leven.”
- “Echtbaar wil graag verhuizen, hier ging het gesprek ook over. Vonden het fijn om met een buitenstaander van gedachten te wisselen.”
- “Toen ik wegging, bedankte mevrouw me wel driemaal voor het zeer gezellige en aangename gesprek. Ja, het was écht fijn dat je er was. Je hebt ons op het goede been gezet.”
- “Ik dacht dat het alleen om gezondheid ging, dit is meer. Fijn om over de dagelijkse problemen te kunnen praten.”
- “Samen met haar man redt mevrouw zich prima. Ze informeert zelf naar de Meedoenregeling.”
- “Meneer is kundig op veel terreinen, maar de gezondheid van mevrouw is een zorg, zeker als meneer uit zou vallen. Hij vond het daarom een nuttig gesprek.”
- “Tijdens het gesprek kwam naar voren hoe eenzaam mevrouw is. Veel verdriet en weinig sociaal netwerk om haar heen. Ze is nog niet toe aan hulp, maar geeft aan de sociale kaart te bewaren en op een later moment te kijken naar mogelijkheden.”

maar helaas tegen het einde van het jaar waren bezoekersaantallen teruggebracht tot het maximum van 1 persoon per dag, wat het huisbezoek bemoeilijkt. Neemt niet weg dat het enthousiasme en de inzet blijft om te zoeken naar mogelijkheden voor de uitvoering.

2. Aanpak pilotgebieden Oud en thuis in je wijk of dorp

In vier gebieden in de gemeente Tilburg (Dalem, Oerle, Berkel-Enschot en Udenhout) is gestart met een pilot gericht op het onderzoeken en uitvoeren van acties om de leefomgeving ouder- en dementievriendelijker te maken. In de uitvoering dragen sociaal werkers, waar nodig, bij aan de totstandkoming van de vier pilots. Ze nemen deel aan werkgroepen, bestaande uit professionals, vrijwilligersorganisaties en betrokken bewoners. Ze denken mee in de organisatie-overstijgende aanpak om het thema gericht op de wijkagenda te krijgen, het netwerk (mede) vorm te geven en waar nodig aan te jagen én na te denken over hoe ouderen in de wijk of het dorp het best zijn te bereiken.

In 2021 zullen sociaal werkers in de huidige pilotgebieden participeren in een gebiedsgericht belevingsonderzoek onder ouderen. De resultaten van het onderzoek, gecombineerd met andere statistische gegevens over het gebied, moeten leiden tot concrete actieplannen, opgesteld samen met netwerkpartners én ouderen(organisaties).

AutoMaatje: noodzakelijke ritten

Samen met diverse partijen zijn we vol energie gestart met het project AutoMaatje (aparte subsidie). Het liep heel goed tot de vrijwilligers half maart tijdelijk moesten stoppen met de ritten. Vrijwilligers rijden tegen een kleine onkostenvergoeding ouderen/bewoners naar afspraken, bijvoorbeeld wanneer iemand ondersteuning voor vervoer nodig heeft voor een afspraak bij de dokter. In de eerste twee maanden van 2020 waren er 623 ritten, waarvan 60 in het weekend. Via het AdviesPunt van ContourdeTwern konden we bewoners met dringende vragen (op een andere manier) ondersteunen. We hebben ons gericht op de noodzakelijke ritten en ondertussen rijden we vaccinatieritten. De bus van de OpstapBus kon ook ingeschakeld worden. We hielden goed contact met de vrijwilligers en ze kregen e-mails met updates over de situatie. Vrijwilligers belden onder meer met de 150 deelnemers die gebruik maakten van AutoMaatje om te vragen hoe het met ze ging en om ze te informeren over andere diensten die actief waren. Ook gingen vrijwilligers aan de deur wanneer we deelnemers niet konden bereiken. Vaak was er dan iets aan de hand, bijvoorbeeld een ziekenhuisopname.



Fijn Thuis community

'Fijn Thuis' is het vliegwiel waarmee we de uitdagingen van het ouder worden het hoofd bieden. Het project is in 2018 gestart, op initiatief van WonenBreborg, Thebe, Thebe Extra en ContourdeTwern. Het doel: het zo prettig mogelijk en langer thuis wonen van (kwetsbare) ouderen ondersteunen. Dit door nieuwe woon-, welzijn- en zorgconcepten te ontwikkelen die een antwoord geven op gesignaleerde knelpunten en behoeften. Een belangrijk uitgangspunt is het stimuleren van wederkerigheid: het is niet alleen vóór bewoners, maar ook dóór bewoners. Iets terugdoen voor de ander helpt (kwetsbare) ouderen in hun welbevinden.

In de 5 buurten onderzoeken we, door gezamenlijk een stapje extra te zetten, hoe we (kwetsbare) ouderen kunnen faciliteren en ondersteunen bij het lang, zelfstandig en fijn thuiswonen.

Effecten

Meer ouderen voelen zich gehoord en gezien. Zij voelen zich meer verbonden met andere buurt-complexbewoners, ervaren zinvolle vrijetijdsbesteding onder andere doordat zij zich inzetten als vrijwilliger, en hun sociale netwerk is groter geworden. Professionals hebben elkaar beter leren kennen en hun onderlinge samenwerking versterkt. Daarnaast zijn gemeenschappelijke thema's rondom gezond en gelukkig ouder worden in je eigen buurt op de agenda gekomen. Denk hierbij aan thema's als veiligheid en dementie.

Nieuw initiatief: Social App

Door de coronacrisis zijn veel ontwikkelde Fijn Thuis activiteiten niet doorgegaan en is er gezocht naar andere manieren om contact te hebben. Dit gebeurde onder andere door het organiseren van belcontacten, inzetten van digitale middelen en organiseren van onderlinge koffiebezoekjes. Zo is in de Salesianenflat in West de Social App geïntroduceerd. Via deze app, ontwikkeld door studenten van Avans, kunnen bewoners in een complex gemakkelijk digitaal contact met elkaar aangaan en zo hun sociale netwerk uitbreiden. Er zijn (digitale) bijeenkomsten met bewoners georganiseerd om meer uitleg te geven over de app. Studenten hebben vervolgens 1-op-1 begeleiding geboden om de werking van de app met ouderen goed door te nemen. Ouderen uit het complex hebben hierdoor geleerd om hulpvragen aan elkaar te stellen, maar vooral ook om hulp aan te bieden.

Organisaties zijn ook verbonden aan de app en kunnen daarmee online diensten en ondersteuning aanbieden. Zo is er in samenwerking met bewoners een online bingo georganiseerd waar ouderen op konden inloggen. Het blijvend onder de aandacht houden van de app is in de beginfase een opgave die in samenwerking tussen WonenBreborg, sociaal werk en bewoners van de huurderscommissie wordt opgepakt.

Senioren in Tilburgse flat krijgen de primeur Social App: 'Handig als je thuis wil blijven wonen' | Tilburg e.o. | bd.nl



6 Sociaal maatwerk



De kern van sociaal maatwerk is het ondersteunen van bewoners met een (tijdelijke) kwetsbaarheid. Die kwetsbaarheid gaat vaak gepaard met aansluitproblematiek: de kansen (zien en ervaren) om mee te kunnen doen, nemen af, wanneer je hier niet tijdig op inzet. Een aantal thema's die nauw verweven zijn met kwetsbaarheid krijgen structureel aandacht in onze aanpak. Denk aan eenzaamheidsbestrijding, signaleren van, omgaan met en ondersteunen van armoede (-initiatieven van bewoners), aandacht voor laaggeletterdheid en mensen die moeite hebben om (arbeidsmatig) te participeren in de maatschappij. Hieronder geven we een weergave van de interventies die we in de stad doen...

Ontmoeten voor kwetsbaren essentieel

In bijna elk wijkcentrum komen kwetsbare (oudere) bewoners wekelijks samen. Sommige groepen drinken koffie met elkaar, er zijn lunchgroepen en er zijn groepen die met elkaar creatief bezig zijn in een huiskamerachtige setting.

2020 was een moeilijk jaar, voor iedereen, maar in het bijzonder voor de meest kwetsbaren. Een jaar waarbij de sociaal werkers die deze kwetsbare groepen begeleiden van persconferentie naar persconferentie hebben geleefd en telkens een inschatting hebben moeten maken of de groepen wel of niet mochten samenkomen en onder welke voorwaarden. Telkens was het ook afwachten welke keuzes er centraal werden gemaakt; handgels, looproutes, compartimenten, ventilatiesystemen, mondkapjes, huisbezoeken. Alles wat altijd heel vanzelfsprekend was, was dat ineens niet meer.

Deze groepen vallen onder de noemer 'kwetsbare groepen'. In overleg met de veiligheidsregio hebben wij toestemming gekregen om de meest kwetsbare groepen nog onderdak te bieden. Daar waar de meeste activiteiten en activiteitengroepen vanwege Covid-19 stillagen, kwamen (en komen) deze mensen nog bij elkaar, altijd in de aanwezigheid van een beroepskracht.

Zo kennen we de huiskamers in het Zuiderkwartier, De Baselaer en Koningshaven, de buurttafels in het Zuiderkwartier en de Spijkerbeemden, ontmoetingsgroepen in de Ypelaer en Symfonie, Trefpunten in Symfonie en de Heyhoef, koffiemomentjes in 't Sant, De Baselaer, de Wissel en in de Poorten. In West waren er vrouwengroepen en een groep Turkse oudere dames die elkaar opzochten en in de Heyhoef en de Driehoek kwamen ook kleine groepjes van KBO-leden bij elkaar.

Het zijn groepen van normaliter rond de vijftien deelnemers, maar het afgelopen jaar is het afgeslankt naar tussen de acht en de tien deelnemers per groep. De voornaamste reden van de afslanking is de angst voor de eigen gezondheid bij deelname. Zo is de Turkse huiskamer in Noord helemaal stilgevallen. In de Reeshof waren nog andere ontmoetingsplekken, vaak een huismeesterkantoor, zoals in de O-buurt en op Singelzicht. Ook die zijn stilgevallen. Met deze deelnemers is actief contact onderhouden via telefoon door beroepskrachten en/of vrijwilligers. De bewoners die wel komen, geven aan dat ze heel erg blij zijn dat ze nog ergens heen kunnen, want de eenzaamheid is zichtbaar toegenomen.

“Ontmoeten, even samenzijn. Het zijn de kleine dingen die het doen. Maar nu worden deze kleine dingen hoop en geven ze ons weer een doel in ons leven.”

Hoe armoede en activering samengaan: de Beter-projecten

Onze Beter-projecten staan symbool voor het duurzaam verbinden met, en het activeren van, de meest kwetsbare bewoners in de wijken waar we actief zijn. Er wordt gewerkt met een vrijwilligersteam dat bewoners helpt met klussen die zij zelf niet gedaan krijgen. De bewoners hebben een smalle portemonnee en een klein sociaal netwerk. De vrijwilligers zijn voornamelijk mannen uit de wijk, veelal met een uitkering, die graag anderen helpen en deze vorm van dagbesteding nodig hebben om mee te doen in de maatschappij. Een werkcoach organiseert de lokale aanpak en zorgt dat er wordt gewerkt volgens het 'wederkerigheidsprincipe'. Dat wil zeggen: een bewoner die wordt geholpen uit zijn dank niet alleen woordelijk, maar geeft bijvoorbeeld een kleine traktatie op hapjes en (lunch)maaltijden of een klein, symbolisch geldbedrag. In Stokhasselt in Tilburg-Noord werkt Theo Waars als coach. Hij vertelt over de concrete aanpak en resultaten van het afgelopen jaar.

Armoede staat niet stil

"Het thema "Armoede" staat hoog op de agenda in Tilburg-Noord. Samen met de Gemeente Tilburg en onze netwerkpartners pakken we dit aan. We hebben concreet gewerkt aan twee brede opdrachten die impact genereren, naast dat onze reguliere werkzaamheden in coronatijd doorgingen voor de bewoners die dat nodig hadden. Armoede staat in coronatijd namelijk niet stil."

Samenwerking met de Voedselbank

"Toen we van de Voedselbank hoorden dat er een aantal bewoners zijn die hun voedselbankpakket niet konden ophalen, én geen mensen kennen die dat voor hen kunnen doen, twijfelden we geen

moment. Mensen die ziek zijn en niet de deur uit kunnen, moet je helpen. Het effect van deze hulp is op twee vlakken te zien. Een blijde bewoner die in ieder geval eten heeft voor de komende week en anderzijds een voldane vrijwilliger, die trots is dat hij een ander kan helpen. Een verschil maken in het leven van de ander doet een mens groeien."

Slapen in een bed is niet voor iedereen vanzelfsprekend

"We hoorden signalen over armoedehuishoudens waarvan kinderen niet in een eigen bed slapen, dan wel in een bed dat nagenoeg afgeschreven is. Vanuit een mooie samenwerking met de Stekelenburg Stichting, Leen Bakker en de Lions Club is dit probleem aangepakt. Onze vrijwilligers installeerden in samenwerking met medewerkers van Leen Bakker, maar ook ouders zelf, gesponsorde stapel- of eenpersoonsbedden. Het effect is duidelijk zichtbaar. Blijde en opgeluchte kinderen en ouders, want door deze basisbehoefte kunnen zij beter slapen en uiteindelijk beter functioneren. Een ander effect is te zien bij de vrijwilliger die zingeving ervaart, omdat hij de ander nieuw perspectief heeft gegeven. Bijvangst binnen deze actie was het actief signaleren van andere problemen die speelden binnen deze gezinnen. We hebben daarbij goede verbindingen kunnen leggen met de juiste instanties om vragen goed beantwoord te krijgen."

Nooit alleen

Waar mogelijk proberen we de bewoner(s) verder te activeren en streven naar zelfredzaamheid en samenredzaamheid. Dit lukt vaak beter als je de bewoner beter kent. In sommige situaties verwijzen we ook door naar een netwerkpartner. De bewoners in de wijk weten dat ze er nooit alleen voor staan.

▲ Bij de eerste vier gezinnen zijn deze week stapelbedden geplaatst. FOTO THEO WAARS

Tientallen kinderen zonder bed

Armoede neemt nog steeds toe in Tilburg en het krijgt een steeds indringender gezicht. Vele tientallen kinderen hebben geen (eigen) bed. Maar daar komt sinds deze week verandering in.

Stephan Jongerius
Tilburg

gezinnen of om gezinnen met een vluchtelingenstatus die er moeite mee hebben om vanuit niks hun weg te vinden in een vreemde samenleving." Als een (goed) bed ontbreekt, is er volgens hem vaak meer aan de hand. „We kijken wat er meer nodig is in zo'n gezin.” Dankzij steun van de Lions Club Tilburg Regte Heide zijn er al 175 bedden beschikbaar, 'als binnenko-

Vangnetwerken in Tilburg-Noord: Speelgoedpunt/Creacub

De methodiek Vangnetwerken is in 2018 geïntroduceerd bij ContourdeTwern. Bewoners, vaak met een psychische kwetsbaarheid, worden via de Vangnetwerk-methodiek en op zo'n manier bereikt, dat de focus altijd ligt op wat iemand wél kan. Door die focus zijn bewoners uitgedaagd om elkaars vangnet te zijn: iedereen heeft iets te bieden aan een ander. 'Het probleem' van de bewoner staat eens niet centraal, maar er is wel oog voor. Dat maakt de aanpak zo effectief, iets wat één van de projecten in Tilburg-Noord goed laat zien.

Het Speelgoedpunt/Creacub in Tilburg-Noord bestaat uit ongeveer twintig (veelal kwetsbare) deelnemers die elkaar wekelijks ontmoeten in wijkcentrum de Ypelaer. Dit is voor hen een vangnet. Het biedt structuur aan de week, is een reden om zichzelf te verzorgen en om uit bed te komen. Er is een luisterend oor, hulp of advies, maar het is vooral een plek waar mensen worden aangesproken op hun kwaliteiten. Deelnemers brengen iets, zijn van betekenis voor andere deelnemers, maar ook voor de wijk. Er worden bij deelnemers effecten teruggezien op de langere termijn: ze ervaren zingeving, zijn meer zelf- en samenredzaam en het zelfvertrouwen groeit in het eigen kunnen.

Samenwerken en eigenaarschap gaan hand in hand

Met deelnemers van de Creacub worden een keer per week creatieve activiteiten ondernomen. Ze knutselen iets voor de wijk of voor bewoners. Ze maken bijvoorbeeld ook kaartjes om bewoners op te beuren of ze knippen van stof een vlaggenlijn ter versiering van de wijk. Het samenwerken en het helpen van een ander zijn hierin



'Jullie blijven
alle groepen in
het oog houden.'
(vrijwilliger)

de belangrijkste factoren. Het maakt een groep mensen tot een team en zo voelen ze eigenaarschap. De deelnemers hebben volgens deze methodiek de touwtjes in handen. Er wordt van ze verwacht dat ze een grote rol spelen door bijvoorbeeld het verzinnen van activiteiten, maar ook bij het doen van inkopen.

Bevorderen contact buiten de Creacub om

De onderlinge contacten blijven niet beperkt tot één middag per week. Ook daarbuiten wordt er met elkaar gebeld en/of geappt. Deelnemers spreken regelmatig uit hoe blij ze zijn met de Creacub. Met name in de eerste lockdown werd de app-groep belangrijker. Deelnemers gingen meer bellen en ze spraken ook vaak af, buiten

de Creacub om. Er was meer oog voor elkaar. Een aantal deelnemers is (tijdelijk) afgehaakt vanwege angst voor corona. Ondanks de beperkingen werden er nog steeds leuke acties georganiseerd.

Er werden kaartjes geschreven voor wijkbewoners, flyers uitgedeeld met cadeaubonnen en de kerstpakketjes pakte we feestelijk in.

Rol sociaal werker

De sociaal werker houdt het blikveld breed, wijst op mogelijkheden en faciliteert waar nodig. Ook daagt hij de bewoners uit om andere dingen te proberen en nieuwe stappen te zetten. Daarnaast zorgt de sociaal werker ervoor dat de groep een team wordt met behoud van een open houding

naar anderen toe. Iedereen mag deelnemen. En niemand is beter dan een ander.

In 2021 en 2022 worden de deelnemers gestimuleerd om buiten de Creacub om nog meer contact met elkaar te hebben en een bijdrage aan de wijk te intensiveren. Het Speelgoedpunt wordt gebruikt om krachtige deelnemers te koppelen aan de meer kwetsbare deelnemers, zodat het vangnetwerk sterker wordt.

Ook de samenwerking met andere organisaties, die activiteiten binnen de Ypelaer organiseren, zoals GGZ, Fameus en RIBW, gaan verstevigd worden. Zo kunnen deelnemers zichzelf ook ontwikkelen buiten de Creacub om.

Armoede verzachten

In 2020 zijn er in Oud-Noord verschillende activiteiten en interventies ingezet gericht op bewoners in armoedesituaties. Een van de voornaamste doelen is het verzachten van armoede; het draaglijker en hanteerbaarder maken. Deze 'pleisters', geplakt door ons of door andere organisaties in het veld ondersteund door ons, leiden tot meer dan alleen de 'pijnbestrijding'. Buurtondersteuner Leila Hermus- Abosalama was hier actief in en merkt hoe laagdrempelige interventies leiden tot dieperliggende effecten bij een vaak moeilijk te bereiken doelgroep.

De speelgoedtassenactie

Kinderen die thuis weinig te spelen hadden en in de eerste lockdown ook niet meer naar school konden, hebben een tas met speelgoed thuis ontvangen, bezorgd door sociaal werkers. In samenwerking met het onderwijs, de bovenscholse stichting, de kinderopvang, La Poubelle en een aantal speelgoedwinkels zijn de tassen, op maat van de gezinssituaties, gerealiseerd. Een deel van de kinderen was al in beeld bij R-Newt Kids, maar ook door de Toegang en de scholen werden er gezinnen 'aangeleverd.'

Het Kledingproject Mooi voor Elkaar

Veel gezinnen in armoedesituaties hebben niet genoeg geschikte kleding voor alle seizoenen met schrijnende situaties en stress tot gevolg. Het Kledingproject Mooi voor Elkaar kwam tot stand: een initiatief om individuele hulpvragen van gezinnen via de gemeenschap op te lossen. Bewoners leveren kleding in voor buurtgenoten die dat goed kunnen gebruiken.



Directe effecten aanpak

Behalve het feit dat kinderen geschikt speelgoed hebben om mee te spelen in moeilijke tijden en gezinnen passende kleding kunnen dragen, laten deze activiteiten de volgende effecten zien:

- Mensen voelen zich via de inzet van deze 'pleisters' gezien en gehoord.
- Het thuis kunnen spelen, levert een grote bijdrage aan een gezonde ontwikkeling en groei van een kind.
- Bewoners die gebruikmaakten van het Kledingproject ervaren meer kansen om (sociaal) actief te worden: in de buurt, op school, op het werk.
- De doelgroepen krijgen even wat meer rust in het hoofd: een prangende vraag wordt beantwoord, waardoor er weer ruimte komt voor andere zaken die aandacht vragen.

De 'pleisteracties' hebben er ook direct toe geleid dat mensen meer integraal in beeld komen. Veel van de (nieuwe) bewoners met wie wij contact legden, komen nu met andere grote en kleinere ondersteuningsvragen of situaties gemakkelijker zelf naar ons. Het opbouwen van een relatie en vervolgens bekend zijn, werkt op die manier ook preventief. Wij kunnen, indien nodig, snel schakelen en mensen doorverwijzen of een luisterend oor bieden. Of soms nieuwe collectieve projecten starten of juist buurtinitiatieven steunen, als signalen of mensen hierom vragen. We zien dat er steeds meer structurele, duurzamere oplossingen komen, waarbij de veerkracht van bewoners en de buurt wordt vergroot.

Een concreet voorbeeld zien we via de interventie Mooi voor Elkaar: cliënten van het RIBW maken gebruik van het initiatief en maken daardoor kennis met het wijkcentrum met als resultaat dat ze de verbinding met andere bewoners aangaan door succesvol aan te sluiten bij de Huiskamer. Dát is hoe je met elkaar werkt aan een sterke sociale basis.





Taalactiviteiten voor een betere positie

We bouwen aan een vitale, veerkrachtige samenleving waarin mensen kunnen meedoen. Een van de belangrijkste voorwaarden om goed mee te kunnen doen, is een goede beheersing van de Nederlandse taal. In de afgelopen jaren zien we in toenemende mate de vraag vanuit bewoners om hun taalbeheersing te verbeteren. De verwachting is dat de vraag de komende drie jaar toeneemt. Dit resulteert in een flink aantal taalactiviteiten binnen ContourdeTwern, waarmee we zo'n 430 taalleerders bereiken, ondersteund door zo'n 135 actieve taalvrijwilligers.

De activiteiten zijn uiteenlopend van aard: van collectieve taallessen tot kleine taalgroepen (3-4 personen) en individuele taalondersteuning (1-op-1-taalmaatjes). Waar mogelijk zijn de activiteiten aangepast aan de coronamaatregelen. In veel gevallen hebben activiteiten echter langere tijd stilgelegen, waardoor instroom van nieuwe taalleerders lastig bleek. Bepaalde trajecten duurden daardoor langer. De voortgang van het leerproces verliep trager dan anders, waarbij soms het doel was om terugval in taalbeheersing te beperken, in plaats van de verwachte vooruitgang te kunnen boeken.

De werving voor taalvrijwilligers verloopt in Tilburg centraal. In de maanden januari en februari 2020 waren er informatiebijeenkomsten voor geïnteresseerden. Andere aanmeldingen zijn voornamelijk telefonisch gegaan. Deskundigheidsbevordering was dit jaar ook lastiger. De basistraining voor taalvrijwilliger kon twee keer gegeven worden, de derde kon door de lockdown niet doorgaan. Er waren twee themabijeenkomsten en we verstuurden drie nieuwsbrieven met onder meer tips over hoe je in coronatijd (aan)gepaste taalondersteuning kunt bieden.

Onderzoek impact taaleducatie

Eind 2019 en begin 2020 is er door onderzoeksbureau Arteduc onderzoek gedaan naar de impact van taaleducatie trajecten in Midden-Brabant op maatschappelijke participatie. Verschillende deelnemers van taalgroepen van ContourdeTwern in Tilburg-West deden mee aan dit onderzoek. Hieruit bleek dat circa 70 procent een betere taalbeheersing krijgt, 45 tot 55 procent van de deelnemers een betere plek krijgt in de samenleving en 20 tot 35 procent een betere positie op de arbeidsmarkt krijgt. Eind 2020 is het startschot gegeven voor een breder onderzoek waar zo'n 45 taalleerders van verschillende ContourdeTwern-taalactiviteiten in Tilburg aan meedoen. Medio 2021 worden de resultaten verwacht, waarbij corona mogelijk van negatieve invloed is op de beoogde impact.

Vriendschappen maken veerkrachtig

Binnen de Vriendschapsbank worden nieuwe vriendschappen gemaakt en contacten gelegd, waardoor mensen weer meer levensvreugde ervaren en actief worden. Kwetsbare bewoners hebben hiermee nieuwe vrienden gevonden. De verschillende ontmoetingen heffen hiermee een stukje van hun eenzaamheid op. Sommige bewoners hebben extra aandacht/hulp nodig bij het aangaan en onderhouden van vriendschappen. In totaal zijn er 600 mensen lid van de Vriendschapsbank en de meeste mensen nemen deel aan verschillende activiteiten.

Uit de reacties van de deelnemers komt naar voren dat ze zich minder eenzaam voelen, meer sociale verbindingen met anderen hebben en dat deze nieuwe contacten hun welbevinden vergroten. Inzetten op het faciliteren van nieuwe vriendschappen is inzetten op een veerkrachtiger samenleving.

Het belangrijke verschil dat de Vriendschapsbank maakt, is dat de drempel om contacten te maken wordt verlaagd. Doordat er vaste contactmomenten in het leven van de deelnemers zijn, ontstaat een doel, een reden om anderen te ontmoeten.

'Ik bedank het sociaal werk voor de bemiddeling en het samenbrengen met een cliënt. Ik heb daar zelf ook voldoening van, dat mijn maatje zo geniet.'
(vrijwilliger)

7 Vrijwillige inzet



VrijwilligersTilburg gelooft in een samenleving waar mensen iets voor elkaar over hebben. Je doet iets voor een ander en direct voor jezelf. Je inzet telt dubbel. Samendoen maakt gelukkig. Het verschil dat VrijwilligersTilburg maakt voor de gemeente Tilburg is dat ze streeft naar een stad waar iets doen voor een ander, de samenleving of een maatschappelijke organisatie de normaalste zaak van de wereld (heel gewoon) is. Vanuit die invalshoek zet VrijwilligersTilburg breed in om het vrijwilligersklimaat in de gemeente te bevorderen door bewoners, organisaties en bedrijven te stimuleren om zich in allerlei vormen vrijwillig in te zetten.

VrijwilligersTilburg zet in op community's en herkenbaarheid vrijwillige inzet

VrijwilligersTilburg werkt aan het creëren en versterken van een goed klimaat voor vrijwillige inzet in Tilburg door organisaties te adviseren. Om dit nog effectiever en doelgerichter te kunnen doen, is tussen najaar 2019 en voorjaar 2020 het Kansen- en behoeftenonderzoek gehouden in de gemeente Tilburg onder 519 maatschappelijke organisaties (verenigingen, stichtingen en burgerinitiatieven). 152 Organisaties hebben deelgenomen aan het onderzoek (29,5 procent).

Uit het onderzoek kwamen drie thema's (meer vrijwilligers, financiële mogelijkheden en netwerksamenwerking) bovendrijven, waarbij maatschappelijke organisaties (verenigingen, stichtingen en burgerinitiatieven) ondersteuning kunnen gebruiken. De terugkoppeling naar organisaties hebben we vormgegeven via verschillende filmpjes, waarbij verschillende vertegenwoordigers van organisaties aan het woord komen:

Dag 5: tien taarten en veel grafiekjes (30 oktober)

Dag 4: drie thema's - 3 community's (29 oktober)

Dag 3: netwerken en samenwerken (28 oktober)

Dag 2: meer financiële mogelijkheden (27 oktober)

Dag 1: meer vrijwilligers (26 oktober)

Aftrap (15 oktober)

Aankondiging (29 september)

VrijwilligersTilburg heeft drie community's gevormd waarin men samen met andere organisaties aan de slag gaat met een thema. In 2021 krijgen de community's (vooralsnog online) verder vorm.

De **drie community's** zijn:

1. Werken aan meer vrijwilligers.
2. Werken aan meer financiële mogelijkheden.
3. Netwerken en samenwerken.

Naast het ontwikkelen van stedelijke community's zijn alle resultaten per organisatie per wijk verzameld. Deze zijn doorgenomen door de coördinatoren van de Vrijwilligerspunten om contact op te nemen met de organisaties in hun werkgebied om te ondersteunen bij thema's waar die organisaties behoefte aan hebben.

Behalve het onderzoek zijn er ook andere acties uitgezet om het contact met organisaties te onderhouden. Door corona hebben we minder intensieve (stedelijke) ondersteuningsvragen gehad, maar veranderde er wel veel in vrijwilligersland. Om organisaties daarin te ondersteunen, hebben we in het voorjaar een belactie opgezet waarbij we organisaties persoonlijk hebben benaderd. Wat betekent de pandemie voor hen en hun vrijwilligers? Hebben ze behoefte aan extra vrijwilligers? Om alles overzichtelijk te houden hebben we op de website vrijwilligerstilburg.nl een overzicht gemaakt met handige informatie (lokaal en vanuit NOV) en corona-gerelateerde vrijwilligersvacatures. In de praktijk bleek er weinig behoefte aan ondersteuning vanuit ons, maar de actie werd wel gewaardeerd en was zeker nuttig in het kader van aandacht/relatiebeheer en het updaten van gegevens.

Het merk VrijwilligersTilburg

In 2020 maakten we een start op weg naar ons eigen merk om de neutrale rol én herkenbaarheid in de gemeente te vergroten. In enkele creatieve sessies onder leiding van de afdeling Communicatie werkten we aan een visie, missie, kernwaarden, identiteit. Dit resulteerde in een nieuw merk met logo, huisstijl en tone of voice. In 2021 zal het merk gelanceerd worden en zal ook de hernieuwde website online gaan.

In 2020 bleek dat er, naast een nieuwe website, ook meer online moest gebeuren. Bijeenkomsten waren online, maar ook de communicatie via social media nam een flinke vlucht. Via diverse social mediakanalen communiceerden we onder andere over de vrijwilligersmarkt, het Kansen- en Behoeftenonderzoek en de daaruit voortvloeiende community's en de Vrijwilligersprijzen. Ons online bereik is in 2020 explosief gegroeid. We zijn te vinden op Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn en YouTube.

Vrijwilligers in de prijzen

VrijwilligersTilburg vindt het belangrijk om vrijwillige inzet in de gemeente Tilburg zichtbaar te maken en zet expliciete waardering en erkenning in om het vrijwilligersklimaat een boost te geven. Er wordt hier op verschillende manieren uiting aan gegeven, zoals het jaarlijks organiseren van een vrijwilligersverkiezing. In dit coronajaar nog urgenter dan ooit. Dat blijkt ook uit de reacties van een van de winnaars, voorzitter Frans Molkenboer van de Verbeeten Challenge.

Frans Molkenboer: "Supertrots en blij zijn we met deze enorme waardering. Een mooie beloning voor onze vrijwilligers. Zeker in deze tijd waar nog weinig activiteit mogelijk is, is het een bijzondere opsteker. Vrijwilligers blijven, mede door de nominatie en zeker nu met de prijs, gemotiveerd om klaar te staan zodra het weer kan en mag. Het was gisteren een gepaste afsluiting met het bezoek van jullie delegatie. We werden overladen met cadeaus en blijvende herinneringen. Onze vrijwilligers lieten zich enthousiast horen via app en telefoon.

We hebben er daarna nog een glaasje op gedronken en we zijn er klaar voor om met trots onze titel het komende jaar uit te dragen. Laten we hopen dat we snel weer wat meer kunnen en mogen en dat we in 2021 weer een bijzondere Verbeeten Challenge kunnen organiseren. Rest mij jullie heel hartelijk te bedanken voor al jullie inzet en bovenal creativiteit om deze prijs de aandacht te geven die het verdient."

Wijkgerichte Vrijwilligerspunten

Naast het verwerken van, en acteren op, de wijkgerichte resultaten uit het eerder vermelde Kansen- en Behoeftenonderzoek, hebben de zes Vrijwilligerspunten in Tilburg tijdens de coronacrisis een veranderende rol en aanpak ontwikkeld.

Zo zijn er sinds maart 2020 geen inloopmomenten meer geweest. Waar de Vrijwilligerspunten normaal rechtstreeks veel vragen krijgen, kwamen deze via andere kanalen binnen, zoals het AdviesPunt of bij het beheer van wijkcentra. Daar werd de koppeling waar nodig gelegd met het sociaal werk in de wijk. Het Vrijwilligerspunt was in een ondersteunende rol beschikbaar.

Aanmeldingen en matching vrijwilligers

Via het AdviesPunt zijn er veel bewoners geweest die zich dit jaar hebben gemeld voor vrijwilligerswerk. We kregen via dit kanaal 714 aanmeldingen (in 2019 lag dit aantal nog op 378). Vrijwilligerspunten signaleerden echter dat organisaties nu niet bezig waren met het zoeken van vrijwilligers. De focus lag daarom op het wijzen van de mogelijkheid om je vrijwillig in te zetten in je eigen, directe omgeving. Een boodschap doen voor de buurvrouw, een praatje maken met iemand uit de straat die zich alleen en kwetsbaar voelt. Daar waar een aanmelding voor vrijwillige inzet werd aangenomen, hebben medewerkers van de Vrijwilligerspunten gebeld om te kijken hoe en of deze bewoners gematcht konden worden aan bestaande en nieuwe initiatieven.

De uiteindelijke matchingsmogelijkheden bleven achter ten opzichte van het eerste enthousiasme dat de aantallen lieten zien. Mensen hadden of al iets gevonden via andere kanalen, waren weer aan het werk of hadden (inmiddels) zorg voor mensen uit hun eigen netwerk of omgeving opgepakt. We zagen nog een aantal andere ontwikkelingen én kansen om de werkwijze aan te passen:

- Er is een nieuwe vrijwilliger; de coronavrijwilliger. Door uitval van bijvoorbeeld werk of school is men tijdelijk op zoek naar vrijwilligerswerk. Men wil niet stilzitten. Deze mensen doen over het algemeen kortstondig vrijwilligerswerk. Ze vinden toch weer een betaalde baan. Of gaan weer iets anders uitproberen, omdat ze variatie zoeken. Het is vluchtiger en sneller.
- Het coronavirus heeft ervoor gezorgd dat het plaatsen van nieuwe vrijwilligers soms langer duurde en niet altijd gemakkelijk was. Organisaties waren tijdelijk op slot en hebben daarmee de toestroom van nieuwe vrijwilligers gepauzeerd. We hebben echter altijd gekeken naar wat mogelijk is. Samen zoeken en kijken naar oplossingen met wederom mooie bemiddelingen als eindresultaat. Sommige vrijwilligers konden (en kunnen) nog niet direct aan de slag in verband met de lockdown en de maatregelen.
- Ondanks de vele beperkingen van het afgelopen jaar hebben we op een andere manier ons werk vormgegeven, zoals intakegesprekken via Teams. Hierdoor konden gesprekken op een veilige en verantwoorde manier doorgaan en mensen bemiddeld worden naar vrijwilligerswerk. Wanneer dat niet lukte, hielden we coronaproof intakegesprekken in het wijkcentrum.
- Het plaatsen van raamvacatures om naast de vacaturebank ook offline aandacht te vragen voor actuele vacatures werd een actievere, toegepaste methode. Daarnaast zijn er vacatures geplaatst via socialmediakanalen van VrijwilligersTilburg.



Mooi zo Goed zo als waardevolle verbinder

Mooi zo Goed zo draagt bij aan de realisatie van sociale en duurzame wensen die leven in de gemeente Tilburg. Dit doen we door de verbinding te maken met bedrijven, fondsen, de gemeente en andere organisaties (de sponsors) die lokaal hun maatschappelijke bijdrage willen leveren. We koppelen projectaanvragen van maatschappelijke initiatieven aan sponsors die een bijdrage willen leveren. Sponsors geven zelf invulling aan de manier van sponsoring. Daarnaast bemiddelen we in tweedehands goederen die beschikbaar worden gesteld door onder andere bedrijven en de gemeente naar maatschappelijke organisaties en burgerinitiatieven.

Een mooi voorbeeld uit 2020 is de projectaanvraag 'Pakje van de Sint'. Het Centraal Nicolaas Comité Tilburg had 400 dozen nodig om hun project 'Pakje van de Sint' uit te kunnen voeren. 'Pakje van de Sint' verzorgt cadeautjes voor kinderen die in gezinnen wonen waar geen geld is voor cadeautjes. Panhuijsen Verpakkingen heeft invulling gegeven aan deze wens en sponsorde 400 nieuwe dozen.

MBO: blijven verbinden via digitale beursvloer

Ook in 2020 is onverminderd ingezet op het bevorderen van maatschappelijk betrokken ondernemen in de gemeente Tilburg. In vele opzichten was het afgelopen jaar voor MBO een bewogen jaar waarin eens te meer duidelijk werd hoe belangrijk verbindingen zijn. Corona gooide roet in het eten van veel reguliere initiatieven (bijvoorbeeld NLDoet), maar de reeds geplande introductie van een gedigitaliseerde Beursvloer kon niet op een beter moment komen.

In het voorjaar en de zomer is de zogenaamde Digitale Beursvloer (verder) ontwikkeld. Dit is een geautomatiseerde onlineversie van de stenen Beursvloer. De Beursvloer vindt inmiddels in meer dan 180 plaatsen in Nederland en daarbuiten plaats. Tilburg is de eerste stad met een digitale versie; hiermee maken we echt het verschil!

Het eindresultaat van 85 matches mag er zijn. Deze matches worden door ContourdeTwern actief gevolgd als bemiddelende schakel. Minstens zo belangrijk is het aantal contacten dat via de Digitale Beursvloer is gelegd. Tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties zijn maar liefst 769 berichten verstuurd. De eerste dag van de Digitale Beursvloer was het meteen al druk met 289 gebruikers. Van de maatschappelijke organisaties is 89% actief geweest op de Digitale Beursvloer en/of hebben een match gemaakt. Opvallend was dat veel bedrijven, ondanks het voor velen zware tijdperk, toch hun maatschappelijke bijdrage wilden leveren aan de Beursvloer. Een bedankadvertentie vanuit de organisatie aan bedrijven van ons netwerk werd digitaal gepubliceerd. Vele partnerbedrijven hebben deze advertentie gedeeld in hun uitingen, wat de grote betrokkenheid bekrachtigt.

8 Mantelzorg en informele zorg



Zorgen om mantelzorgers hebben het afgelopen jaar een prominente rol gespeeld in de samenleving en dus ook in ons werk. Hoe krijg je ze in tijden van corona goed in beeld? Hoe kun je de oplopende druk bij mantelzorgers verlichten? Maar ook: herkent iemand in zijn eigen situatie wel een mantelzorgsituatie?

Mantelzorgconsulenten bieden ondersteuning

Mantelzorgconsulenten van ContourdeTwern staan naast de mantelzorger, ondersteunen hen en zijn dichtbij wanneer nodig. We geven informatie en advies en verwijzen indien nodig door. De coronamaatregelen vroegen een andere manier van werken van de mantelzorgconsulenten.

Tijdens de coronacrisis is er veel publiciteit gegeven aan de telefonische bereikbaarheid van het AdviesPunt voor grote en kleine vragen. Er zijn via de Mantelzorglijn 90 mantelzorgvragen binnengekomen. Via het AdviesPunt zijn er 116 specifiek mantelzorgvragen gesteld. Deze vragen zijn doorgezet naar de mantelzorgconsulenten of als het een vraag om praktische hulp betrof,

zoals de boodschappendienst, dan is rechtstreeks verwezen naar de Vrijwilligerspunten. Vragen komen ook binnen via huisartspraktijken, team Toegang, thuiszorgorganisatie en sociaal werkers in de wijk.

Er zijn 230 enkelvoudige ondersteuningstrajecten en 88 systeembegeleidingen uitgevoerd. Door corona zijn de ondersteuningstrajecten geïntensiveerd en zijn er meer contactmomenten geweest met de mantelzorgers. Daar zijn verschillende fysieke, maar ook digitale manieren voor ingezet: van huisbezoeken tot WhatsApp en van wandelgesprekken tot inzet van de Compaan (negen stuks in de pilotfase) en Facebook.

Veel vragen waren coronagerelateerd en hadden betrekking op angst, eenzaamheid en sociaal isolement, het ontbreken van dagbesteding, ontbreken van opnamemogelijkheden voor behoeftige ouderen en de behoefte aan vormen van respijtzorg.

Enquête onder mantelzorgers

In juli 2020 is een enquête uitgezet onder 1.300 mantelzorgers, van wie 340 deze invulden. Van hen gaf 66 procent aan dat de mantelzorgtaken zwaarder waren geworden. Vooral het verbod voor bezoek aan verzorgingstehuizen en de afgeschaalde thuiszorg waren een probleem. Alle respondenten die hun contactgegevens hadden achtergelaten, zijn gebeld door de mantelzorgconsulenten om te horen waar ondersteuning geboden kon worden.

Lotgenotencontacten en andere bestaande groepen mantelzorgers zijn op een andere manier, veelal digitaal, doorgegaan. Ook zijn mantelzorgers gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten die wél door konden gaan.

Bekendheid mantelzorg

Er is stevig ingezet op het verbreden van de bekendheid van mantelzorg, juist om bewustwording te creëren en daarmee nieuwe mantelzorgers gericht in beeld te krijgen.

Concreet hebben we:

- informatie over de bereikbaarheid van het AdviesPunt breed gedeeld onder de samenwerkingspartners, onder andere via een flyer en advertenties in huis-aan-huiskranten;
- bijgedragen aan de doorontwikkeling van en bekendheid geven aan de mantelzorgtest;
- bijgedragen aan de actie van de gemeente waarbij mantelzorgers een kaart met een leuke tekst en groeizaadjes opgestuurd kregen;
- de landelijke campagne Deel je Zorg onder de aandacht gebracht bij samenwerkingspartners. Er zijn ongeveer 200 mantelzorgtassen uitgereikt aan mantelzorgers en netwerkpartners. Naast de landelijke informatie is er ook lokale Tilburgse informatie aan toegevoegd, waaronder de flyer van de mantelzorgtest;
- De uitkomsten van de enquête gedeeld met de zorgpartners van De Wever en Thebe en met bewoners door middel van een artikel in het Brabants Dagblad;
- in de Week van de Jonge Mantelzorger de collega's van R-Newt geïnformeerd over jonge mantelzorgers. Collega's van R-Newt hebben vervolgens bij 15 jonge mantelzorgers een goodiebag bezorgd;
- op 10 november stedelijk de Dag van de Mantelzorg gevierd. Mantelzorgers konden deelnemen aan het gratis webinar Klein Geluk;
- samen met wethouder Rolph Dols op de Dag van de Mantelzorg een aantal mantelzorgers bezocht om hun verhalen te horen en hen een hart onder de riem te steken.

Petje af voor de mantelzorgers

Mantelzorg, daar kies je niet voor, dat overkomt je. Mantelzorgers staan soms 24 uur per dag klaar om voor een familielid, een vriend of iemand uit de buurt te zorgen. Soms omdat het vanzelfsprekend is, maar soms ook uit pure noodzaak.

Het verhaal van Jolanda van Dungen

Jolanda van Dungen zorgt (met hulp van haar enige zoon en vriend) voor haar dementerende moeder (81), maar ook voor haar vader (82), voor wie de zorg soms te veel wordt. Daarnaast werkt ze 34 uur per week bij de rechtsbijstand. De mantelzorg voor beide ouders slokt veel tijd en energie op. Jolanda: "Mijn moeder was licht dementerend. Na een herseninfarct in februari 2019 versnelde het proces. Dat heeft mijn vader erg aangegrepen. Ik zag hem in twee jaar tijd veranderen van een vitale man naar een oude, zorgelijke man.

Ik heb mijn moeder weer even

"Ik kan sinds de dementie van mijn moeder geen normaal gesprek meer met haar voeren. Soms zit ze met een afwezige blik op de bank. Of ze wordt heel opstandig als ze naar buiten moet. Voor mijn vader is dit erg lastig, die ziet haar als zijn gelijke. Ik heb dat al jaren losgelaten. Als ze dan een keer lacht, denk ik altijd: ik heb mijn moeder weer even.

De eerste en laatste stapjes

Het sociale leven van Jolanda wordt minder door de mantelzorg. Na de zorg is ze vaak te uitgeblust om sociale contacten te onderhouden. Jolanda: "Naast mijn eigen werk, doe ik de boodschappen voor mijn ouders, kook ik voor ze en wandel ik met ze naar de Piushaven. Ik zat bij een percussiegroep en ging wel eens met vrienden naar de stad. Dat is allemaal weggefallen. De opofferingen die ze maakt worden



goedgemaakt door de liefde die ze van haar ouders ontvangt. Jolanda: "Ik doe het ook uit pure liefde. Ze hebben veel voor me gedaan. En me geholpen met mijn eerste stapjes. Nu help ik hen met de laatste stapjes."

Grenzen aangeven

Het gezin krijgt hulp van de Mantelzorgondersteuning van ContourdeTwern. Jolanda: "Willeke Sloot kwam langs om te kijken waar we behoefte aan hadden. Mijn vader kan heel goed met Willeke praten. Ze is een vertrouwenspersoon voor hem geworden. Als zij er is, wordt hij rustig. Mij adviseerde ze om een cursus voor kinderen met dementerende ouders te volgen. Daar heb ik heel veel geleerd." Bijvoorbeeld om haar grenzen aan te geven. Jolanda: "Je wilt graag 200% geven, maar dan raakt de balans zoek. In het begin ging ik iedere avond naar mijn ouders en raakte ik flink overbelast. Nu ga ik drie avonden en heb ik twee avonden voor mezelf. Die me-time brengt me weer in balans."

Vrijwillige Maatjes onverminderd actief

Corona deed de vraag naar ondersteuning vanuit informele zorg toenemen. Burgers die al een minimaal netwerk hadden, waren vaak alleen. Nieuw waren de aanvragen van burgers die tot daarvoor actief waren/deelnamen aan activiteiten, maar nu zelf vanwege corona in een isolement raakten. In 2020 zijn 433 burgers door een Tilburgs Maatje ondersteund; 202 hiervan betroffen nieuwe aanvragen.

Het aanbod van vrijwilligers bleef op peil door een toenemende bereidheid onder verschillende leeftijdscategorieën om medebewoners te ondersteunen. Mensen wilden juist in deze periode graag iets betekenen en hadden ook meer tijd, omdat het eigen werk (tijdelijk) stil kwam te liggen. Men realiseerde zich opvallend goed hoeveel eenzaamheid er is. De aard van de ondersteuning liep uiteen van structurele inzet tot meer incidentele hulp, zoals tijdelijk boodschappen doen, praktische hulp bieden of iemand bellen die alleen is.

Informele zorg kon vanwege het individuele karakter vrijwel de gehele periode doorlopen, al voelde een enkele vrijwilliger zich hier niet prettig bij. Veruit de meeste vrijwilligers hielden trouw contact via telefoon, mail, kaartjes, beeldbellen en/of wandelen. Hoewel door de richtlijnen een deel van de gezelligheid wegviel, bleef het contact grotendeels overeind.

Vrijwilliger ontlast mantelzorger

De aanwezigheid van een vrijwilliger in een (zorg)-situatie is een uiting van preventief werken. Door een vrijwilliger in te zetten, wordt een mantelzorger ontlast en kan deze gezond blijven dragen voor een naaste, kan inzet van formele zorg worden uitgesteld of hoeft zorg niet te worden opgeschroefd.

In het laatste geval werken vrijwilliger en zorgbegeleider naast elkaar en streven we naar zoveel mogelijk aanvulling op elkaar. In bepaalde gevallen kan de zorginzet worden teruggebracht, omdat door inzet van een vrijwilliger het welzijn stevig wordt ondersteund. Een ander positief gevolg is dat er met regelmaat zicht is op kwetsbare bewoners. De vrijwilliger ziet of hoort het als iemand achteruitgaat. Zorgen hierover worden gedeeld met de coördinator informele zorg, die korte lijnen heeft met huisarts en/of hulpverlening. Dit maakt dat we tijdig kunnen ingrijpen. Juist in het afgelopen jaar extra belangrijk, omdat vrijwilligers vaak meer dan de veelal terugtrekkende hulpverleners een specifieke groep kwetsbare bewoners in beeld hielden. Deze signaalfunctie is één van de basiselementen die we met al onze vrijwilligers nadrukkelijk bespreken. Ook tijdens de basiscursus vrijwilligerswerk, die door alle vrijwilligers Informele Zorg wordt gevolgd, komt dit thema ruimschoots aan bod.

'Alleen maar complimenten.
Voel mij gezien.
(vrijwilliger)

De (duurzame) meerwaarde van maatjes

Een psychisch zeer belaste vrouw woont in een klein appartement. Ze heeft veel moeite om uit bed te komen, structuur aan te brengen en buiten te komen. Hoewel zij nog vrij jong is, kan zij slechts korte stukjes lopen door een gebrek aan conditie, gecombineerd met lichamelijke en mentale klachten. Ze wordt aan een vrijwillig maatje gekoppeld en het klikt direct. Een jaar lang wandelen ze elke week, door weer en wind. Mevrouw wordt sterker, het wandeltempo steeds hoger. Ondanks de moeilijke periode blijft zij positief en haar neiging om af te zeggen, verdwijnt. Het gaat zo goed met mevrouw dat zij aan een andere bewoner wordt gekoppeld die ook graag wil wandelen. Ze zijn elkaars stok achter de deur om buiten te komen en in beweging te blijven.

Tilburgs Maatje

In 2020 hebben zich 119 nieuwe vrijwilligers gemeld om als Tilburgs Maatje te worden ingezet. Daarnaast zijn 343 zorgvrijwilligers ingezet. We hielden intensief contact met hen om te horen hoe het ging en wat er speelde. Het was van belang hen goed op de hoogte te houden van de geldende richtlijnen. We zochten met elkaar naar alternatieven. We weten vrijwilligers hierdoor langdurig aan ons te verbinden, ook in moeilijkere tijden.

Wanneer een match met een maatje niet de beste oplossing is, zorgen we ervoor dat we het werk anders inrichten om de hulpvragen van mensen passend te kunnen beantwoorden. We verbinden kwetsbare bewoners met een gelijke vraag aan elkaar. Ook verwijzen we naar bestaande activiteiten en stedelijke diensten, zoals de Vriendschapsbank, Vangnetwerken, huiskamerprojecten, geheugenfitness, wandelgroepen of andere initiatieven/organisaties in de wijk zoals de Zonnebloem, de Vriendendienst van GGZ en het Kiemuur.



9 R-Newt Kids: Eten werkt verbindend



Vanuit het sociaal werk zetten we in op een stevige verbinding met kinderen en ouders/opvoeders en het netwerk. We focussen op present, preventief en talentgericht werken. Zo ook onze derde werksoort het kinder- en jongerenwerk van R-Newt. Heel veel praktijkervaring gecombineerd met de meest recente en beproefde inzichten uit het werkveld, is de kracht van R-Newt. Ze delen hun expertise met anderen via R-Newt Training & Advies en zetten zich met R-Newt Kids ook effectief in voor tieners, kinderen en hun ouders. Het verhaal van Rik laat zien hoe het sociaal werk en R-Newt Kids de krachten bundelen en komen tot een positief effect op jong en oud in de wijk.

R-Newt werkt met een online **rapportage tool**. In de tool worden per kwartaal updates geplaatst die onder andere te maken hebben met actuele ontwikkelingen rondom R-Newt. Ook benut R-Newt het als verantwoordingstool voor de gemeente. Meer weten? De online rapportage van R-Newt is **hier** in te zien.

In 2019 organiseerde Rik van Paassen van R-Newt Kids al eens een activiteit rondom eten, namelijk een kerstdiner voor ouderen, gekookt door kinderen en jongeren. Dat was een succes. In 2020 kwam er een vervolg, in een wat andere vorm.

Rik: “We hadden al een nieuw eetinitiatief opgezet tijdens de ramadan, maar dat moesten we anders gaan invullen. Oudere bewoners waren ineens aan huis gekluisterd, tegelijkertijd verveelden de kinderen en jongeren zich nogal. Die wisten zich geen raad met hun vrije tijd. Met dit project konden we de twee groepen weer eens met elkaar in contact brengen. Het enige nadeel was dat de kinderen en jongeren niet zelf mee konden koken. Dat vonden ze heel erg jammer, maar de ruimtes in de wijkcentra waar we de maaltijden bereidden, waren écht niet groot genoeg om anderhalve meter afstand te kunnen houden. Toen hebben we ervoor gekozen om de sociaal werkers en stagiaires te laten koken en de kinderen en jongeren de voorbereidende werkzaamheden te laten doen en de maaltijden rond te laten brengen.”

Samen met collega's Arshad, Piet, stagiaire Nissrine, Chamsda en zo'n vijftien kinderen, jongeren en vrijwilligers uit de buurt gaat Rik aan de slag. “In eerste instantie hadden we ongeveer dertig adressen van bewoners via onze sociaal werkers verzameld. Toen heb ik Annie Vervoort, een actieve vrijwilliger van wijkcentrum het Kruispunt, gevraagd of zij nog adressen van bewoners wist die wel een maaltijd konden gebruiken.

Annie: “Ik heb tien jaar een contactcirkel gehad bij ContourdeTwern met meer dan honderd contacten. Ik vond het zo'n prachtig initiatief. Toen Rik mij vroeg, ben ik meteen dezelfde dag gaan bellen.



De mensen waren heel blij dat ze iemand aan de telefoon kregen. Binnen de kortste keren zaten we op vijftig adressen.”

De vijftien kinderen en jongeren die mee hebben geholpen bij het uitdelen van de maaltijden vonden het supertof, volgens Rik. “Sommige bewoners hadden al weken niemand gezien en wilden alsmaar blijven praten. Op een gegeven moment hebben we een maximum van drie minuten gesteld, want anders kwamen we in tijdnood. De kinderen en jongeren werden ook overladen met cadeaus en snoep, maar dat mochten ze niet aannemen vanwege de ramadan. Dat legden ze dan uit aan de oudere bewoners. Zo ontstonden er heel mooie gesprekken.”

En de ouderen? Die waren blij verrast als ze met de kinderen en jongeren in contact kwamen en zagen hen een keer van een andere kant. Rik: “De kinderen en jongeren in de wijk worden vooral geassocieerd met de akkefietjes. Maar op deze manier krijgen de ouderen ook een andere kijk op de jeugdigen en zien ze de positieve dingen. Die verbroedering vind ik heel mooi om te zien, daar hebben we dit project onder meer voor opgezet.”

Ook bij buurtvrijwilligster Annie kwamen heel veel positieve reacties binnen.

10 Cijfers impactgericht werken in 2020



We doen vanuit het sociaal werk (wijkgericht) en vrijwillige inzet sinds 2020 aan impactgericht offreren, werken en leren. Alles wat we doen, moet uiteindelijk bijdragen aan onze impactclaim: 'Een sterke sociale basis in elke buurt, zodat iedereen zich thuis voelt, perspectief ziet en geluk ervaart'. Dus: hoe leiden je activiteiten tot de gewenste impact?

We hebben samen met de gemeente de opgave geformuleerd om onze outputs en directe effecten zichtbaar te maken. De hier gepresenteerde cijfers vormen samen met de verhalen uit de praktijk en onze klanttevredenheidsresultaten dat inzicht.

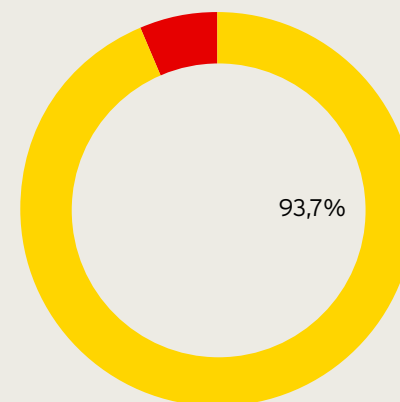
Onze ambitie ligt hoger: we willen in 2021 gerichter belevingsonderzoek uitvoeren om onze effecten scherper aan te tonen. En waar dat het kan, aannemelijk te maken dat wat we doen, écht leidt tot hogere effecten en de uiteindelijke impactclaim.

De cijfers op een rij

Effect 1

Bewoners voelen zich gezien en gehoord

93,7% van de bewoners is tevreden over de geboden ondersteuning (KTO)



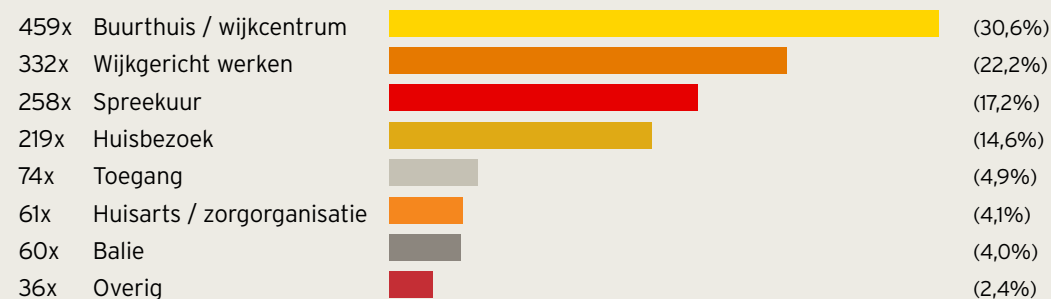
2.520 contactleggingen via present werken in de buurt, wijk of dorp door o.a. buurt- en dorpsondersteuners.*



**Pas actief gemeten vanaf Q2 in twee pilotgebieden, in alle gebieden vanaf Q3 actief gemeten.*

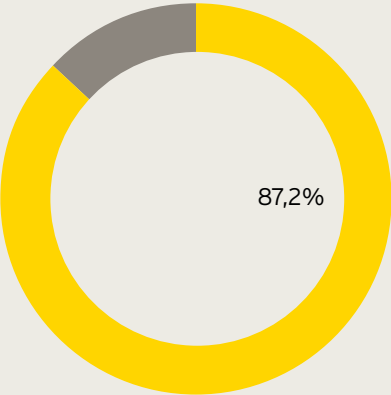
1.499 verwijzingen naar sociaal werk

Via welke weg?

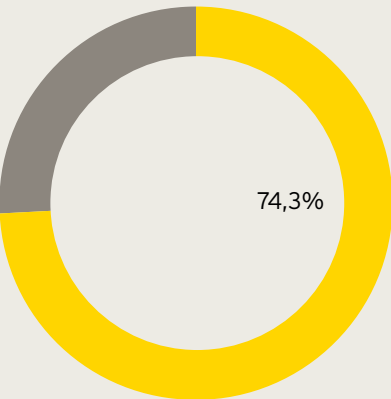


Grote en kleine ondersteuningsvragen van bewoners worden beantwoord door verbindingen te leggen met en/of tussen initiatieven, mensen en organisaties

87,2% van de bewoners is vooruitgeholpen door de ondersteuning (KTO)



74,3% van de bewoners bereikt concrete doelen door de ondersteuning (KTO)



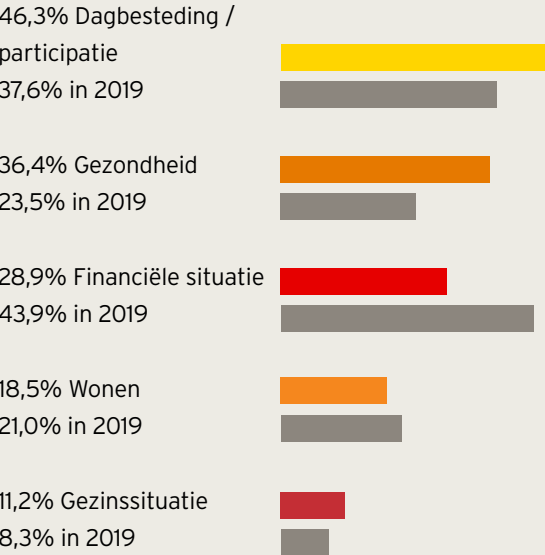
13.270 vragen AdviesPunt (versus 6.823 in 2019)



2.564 korte vragen afgehandeld door sociaal werk (versus 2.707 vragen in 2019)



Verdeling leefgebieden:



In 28% van de gevallen is sprake van twee of meer leefgebieden waar de vraag betrekking op heeft. (versus 23,4% in 2019)



651 ondersteunde en opgezette collectieve initiatieven en projecten (versus 567 in 2019)



253 nieuw opgestarte collectieve initiatieven (versus 208 in 2019)



152 afgeronde ondersteuning bij initiatieven of gestopte initiatieven (versus 192 in 2019)



810 individuele ondersteuningstrajecten (versus 690 in 2019)

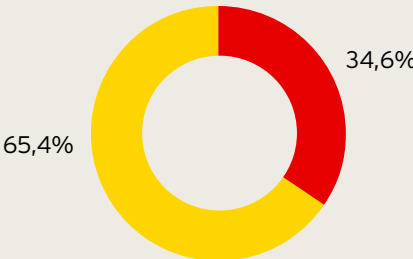


291 nieuw opgestarte ondersteuningstrajecten

263 afgeronde ondersteuningstrajecten

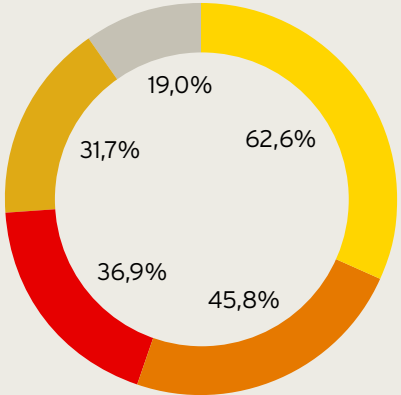
Op basis van startanalyses:

34,6% Zwaar
65,4% Licht



Verdeling leefgebieden:

- 62,6% Gezondheid
- 45,8% Dagbesteding / participatie
- 36,9% Financiële situatie
- 31,7% Wonen
- 19,0% Gezinssituatie



In 49,5% van de gevallen is sprake van twee of meer leefgebieden waar de ondersteuningsvraag betrekking op heeft

730 doorverwijzingen naar externen (versus 733 in 2019)



Effect 3

Bewoners uit de buurt hebben meer waardevolle, sociale contacten

8.331 deelnemers in collectieve initiatieven en projecten*

* Die wij kunnen registreren. Van burgerinitiatieven die wij ondersteunen, hebben we niet altijd het directe bereik van bewoners in beeld.

77 ondersteunde burgerinitiatieven in wijkcentra door beheer

Effect 4

Bewoners uit de buurt zijn sociaal actief

1.425 geregistreerde, actieve vrijwilligers (versus 1.526 in 2019)



74 ondersteunde burgerinitiatieven door sociaal werk (versus 45 in 2019)



Effect 5

Vrijwilligers ondersteunen bewoners bij hulpvragen op sociaal, praktisch en emotioneel gebied

89,1% van de vrijwilligers voelt zich goed ondersteund in hun werk (KTO)

12.481 keer website Vacaturebank bezocht, 1851 keer 'pagina voor vrijwilliger' bezocht

714 aanmeldingen vrijwilligers bij Vrijwilligerspunten

44 Bemiddeling-op-Maat trajecten, waarvan 17 nieuw en 36 afgerond

150 online trainingen voor vrijwilligers. Weinig tot geen fysieke trainingen vanwege corona

1.968 keer pagina cursusaanbod Vrijwilligersacademie bezocht

22 aanvragen voor trainingen (individuele of meerdere) organisaties met vrijwilligers

Effect 6

Maatschappelijke organisaties en bedrijven dragen (indirect) bij aan het verbreden / vergroten van vrijwillige inzet

80 aanmeldingen klussen NLdoet, 843 aangemelde deelnemers (niet doorgegaan)

289 gebruikers actief tijdens eerste dag Digitale Beursvloer

85 matches eerste Digitale Beursvloer

769 contactleggingen tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties Digitale Beursvloer

3.564 verhandelde materialen Mooi zo Goed zo

318 matches aanvragers en aanbieders Mooi zo Goed zo

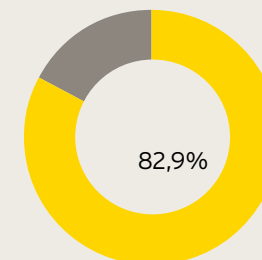
236 adviestrajecten (vrijwilligers)-organisaties

9.800 cadeaubonnen voor vrijwilligers via VrijwilligersbedankT

Effect 7

Netwerkpartners werken gezamenlijk (met bewoners) aan de aanpak van de thema's afkomstig uit geconstateerde ontwikkelingen, kansen en problematiek

82,9% van de netwerkpartners bereikt doelen i.s.m. sociaal werk (KTO)

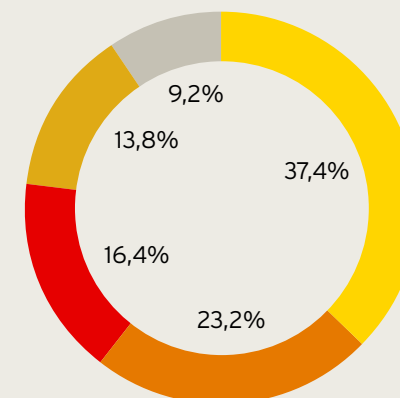


Deelname aan netwerken (rol kartrekker of deelnemer) **117**

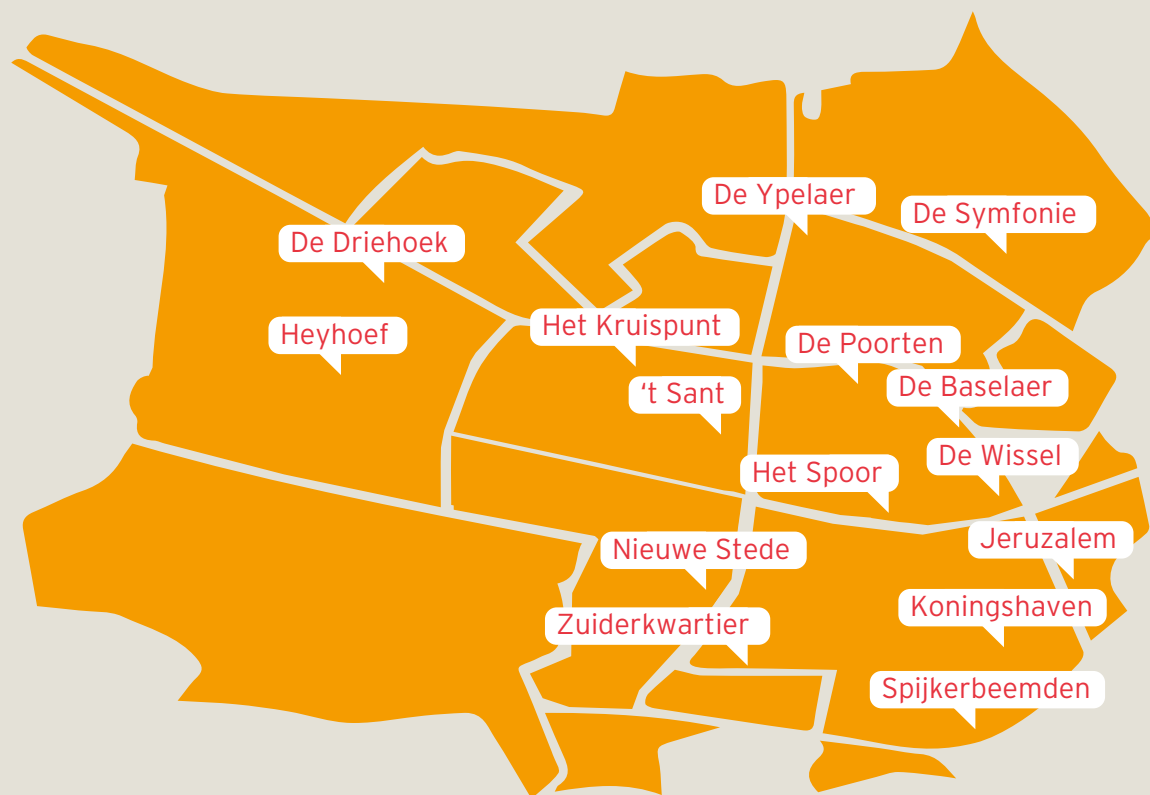
9 gerealiseerde of in ontwikkeling zijnde buurtanalyses door buurtondersteuners

Naar welke netwerkpartners doorverwezen?

- 273x Overig (37,4%) (veelal netwerkpartners in de O-de lijn, zoals woningbouw, politie etc.)
- 169x Toegang (23,2%)
- 120x Voorzieningen in de sociale basis (16,4%)
- 101x Huisarts / zorgorganisatie (13,8%)
- 67x Gemeente (9,2%)



11 Ontmoeten en ontwikkelen: de wijk- en buurtcentra



In de wijkaccommodaties is iedereen welkom en werken we inclusief. Denk aan (kwetsbare) bewoners, bewonersorganisaties, verenigingen, vrijwilligersorganisaties, mensen die vrijwilligerswerk (willen) doen, mensen met geen of een gering perspectief op arbeid die werkervaring willen opdoen, professionele organisaties, betaalde wijkwerkers en ondernemende flexwerkers.



Het wijkcentrum biedt kansen en mogelijkheden. Het voorziet in ruimte voor ontmoeting, waarmee onderlinge uitwisseling, onderlinge ondersteuning, samenwerking en netwerkvorming mogelijk worden gemaakt. En het wijkcentrum biedt de mogelijkheid om zelf initiatieven te ontplooiën en leer- en/of werkervaring op te doen. We zien ze als Centra voor Ontmoeting en Ontwikkeling.

Dit hoofdstuk gaat in op de activiteiten van de wijkcentra, de invloed van de coronacrisis en biedt een terugblik op 2020 en een vooruitblik richting 2021.

Rol en functie van wijkcentra

Het wijkcentrum is een plek waar veel te beleven is, waar een scala aan sociale, educatieve, culturele, dienst- en hulpverlenende activiteiten plaatsvindt. Mensen kunnen deelnemen aan deze activiteiten en anderen ondersteunen door op vrijwillige basis mee te werken in het beheer van het wijkcentrum. Daarnaast kunnen ze gebruikmaken van het

hulpaanbod én kunnen ze ook zelf activiteiten ontplooiën en leer- en/of werkervaring opdoen. Mensen en buurtinitiatieven kunnen er ruimtes huren als ze iets willen organiseren. Hetzelfde geldt voor gesubsidieerde en commerciële organisaties. De mix van wijkbewoners, wijkwerkers en een variëteit aan huurders maakt de wijkcentra tot unieke plekken in de stad.

Voorop staat het mogelijk maken en laten slagen van zelforganisatie en nieuwe initiatieven door en voor mensen en het bieden van perspectief. Of het nu (kwetsbare) bewoners zijn, betaalde wijkwerkers, huurders, of een combinatie van beide. Ertoe doen door samen doen! Dat staat centraal. De betaalde krachten van ContourdeTwern vervullen hierin een faciliterende en ondersteunende rol. Dit gebeurt in nauwe samenhang met het sociaal werk van ContourdeTwern. Met onze inzet dragen we zodoende bij aan een volwaardige deelname van burgers aan de samenleving, sociale veerkracht, zelfredzaamheid én samenredzaamheid.

Drie speerpunten

Sinds een aantal jaar geven we de Centra voor Ontmoeting & Ontwikkeling vorm langs drie speerpunten om maatschappelijke impact te creëren:

1. Partnerschap & eigenaarschap
2. Inclusiviteit
3. Gezondheid & duurzaamheid

1. Partnerschap & eigenaarschap

Partnerschap en eigenaarschap zien we als belangrijke voorwaarden om te komen tot inclusieve, gezonde en duurzame buurten en wijken. Samen maken we de samenleving, dus we zullen het ook samen moeten doen; met elkaar een fijn samenleven mogelijk maken. Partnerschap en eigenaarschap gaan over participeren. Participeren in de wijkcentra is geen 'eenheidsworst': het is altijd maatwerk en het is divers per wijkcentrum.

Het uitvoering geven aan of tot stand brengen van partnerschap en eigenaarschap kent verschillende vormen:

- Ondersteunen van burgerinitiatieven in de buurt.
- Samen met wijk-/bewonersorganisaties alternatieve ontmoetingsplekken en (zelf) beheervormen realiseren in wijken.
- Samenwerking met wijkraden, wijknetwerkpartners en wijkbewoners. Wijkraden en wijkbewoners denken en helpen mee in de programmering van activiteiten, in beheertaken en verbouw- en (her)inrichtingsplannen van de wijkcentra.
- Sleutelbeheer: gebruikers de sleutel van het gebouw geven en daarmee de ruimte om op eigen voorkeurstijden gebruik te maken van het pand en de daarin aanwezige voorzieningen. Ook het geven van vertrouwen hoort bij eigenaarschap.

Wijkraad en ContourdeTwern versterken de wijk



ContourdeTwern en de wijkraden Stokhasselt en Heikant/Quirijnstok vinden elkaar in het versterken van de leefbaarheid in de wijk. Maar de wijkraad is uiteraard ook kritisch, omdat soms doelstelling of zienswijze over de aanpak verschillen.

Harrie Meeuwesen, voorzitter van beide wijkraden, noemt een voorbeeld: "Samen bestrijden we het zwerfafval. ContourdeTwern legt vooral de nadruk op de begeleiding van vrijwilligers. Het is natuurlijk fantastisch als zij elkaar hierin kunnen vinden. De wijkraad echter focust ook op het fysieke aspect en het gedrag van de bewoners. Als dat niet verandert, ligt de straat een dag later weer vol."

Minder blij is de wijkraad met de bezuinigingen in het sociaal domein. "Door snijden in het beheer, zijn de wijkcentra beperkter open.

Daar zijn in onze optiek (kwetsbare) wijkbewoners niet bij gebaat. Vandaar dat wij ervoor pleiten dat inzet van ContourdeTwern wordt versterkt, ook in coronatijd."

Harrie is trots op de wijze waarop ContourdeTwern en de wijkraden elkaar vinden in de strategische aspecten. Een mooi voorbeeld hiervan is Het Manifest. De organisatie kwam met zo'n 50 speerpunten als onderwijs, huisvesting en werkgelegenheid. Dit leidde tot vijf doorbraakinitiatieven. Helaas ging de presentatie daarvan door corona niet door, alsook het Zomerfestival en Parkfestival, die elk jaar door de vrijwilligers van de wijkraad georganiseerd worden. Het activiteitenbudget voor 2020 hebben we ingezet om de armoede in de wijk enigszins te verlichten. Zo schaften we voor arme gezinnen nieuwe kinderbedden aan, I-pads voor thuisonderwijs in lockdown, of nieuwe speeltoestellen op het schoolplein.

"Ik spar graag samen met partners over beleidsplannen en uitvoering. Want dan weet je wat er speelt in de wijk en kun je overleggen over verschillen in inzicht. Momenteel zijn die overleggen digitaal. Harrie: "Dat is een manco. Het maakt overleggen lastiger. Ik kijk uit naar een coronavrij 2021"

Harrie Meeuwesen

2. Inclusiviteit

Onze aandacht gaat niet alleen uit naar krachtige en ondernemende burgers, maar ook naar andere, (meer) kwetsbare groepen in de samenleving. Als 'spiegel van de samenleving' signaleren we in de wijken en wijkcentra niet alleen meer kwetsbaarheid, maar ook de behoefte van kwetsbare mensen aan een beschutte plek of betekenisvolle dagbesteding, die wordt gevonden in het wijkcentrum. Binnen de lijn van inclusiviteit hebben de wijkcentra dan ook een belangrijke functie in het 'bonden en bridgen' van mensen. Het wijkcentrum is een plek waar iedereen mag zijn zoals die is, die mensen deel kan laten worden van een club, waar mensen zich verbonden voelen met anderen en waardoor mensen ook (ander) perspectief wordt geboden. Ontmoeten staat centraal, maar uitdrukkelijk ook ontwikkelen: mensen in de gelegenheid stellen zichzelf te versterken en te ontwikkelen om (weer) mee te kunnen doen in de samenleving (naar eigen kunnen).

Werken aan inclusiviteit doen we onder andere door:

- mensen met minder arbeidsperspectief te bemiddelen naar een vorm van maatschappelijke nuttige activiteiten en/of in te zetten op vrijwillige beheertaken binnen het wijkcentrum. Het wijkcentrum biedt ze een plek om ervaring op te doen (richting een betaalde baan) of om weer mee toe doen in de wijk;
- meerdere wijkcentra te runnen als leer(werk) bedrijf, zoals Heyhoef en het Spoor. Door deel te nemen aan een ontwikkeltraject kunnen mensen zich binnen een beschermde omgeving ontwikkelen en voorbereiden op actieve maatschappelijke deelname;
- vrijwilligers 'met een rugzakje' in te zetten in beheertaken van het wijkcentrum en ze daarbij te begeleiden en ondersteunen. Het wijkcentrum biedt ze een betekenisvolle dagbesteding;
- samen te werken met en onderdak en faciliteiten te bieden aan diverse organisaties en voorzieningen, zoals de vrijwilligerspunten, Toegang, MST, Formulierenhulp, Thuisadministratie, het Taalhuis en de Kiemuren van RIBW, waar mensen terecht kunnen voor vragen en ondersteuning.



“Het wijkcentrum geeft kleur aan mijn leven. Gelukkig kan ik hier altijd terecht voor een praatje of kopje koffie.”

Jan van Sleeuwen

Heyhoef Cinema

Elke tweede vrijdag en zaterdag van de maand kunnen filmfanaten genieten van filmhuisfilms bij de Heyhoef Cinema in wijkcentrum De Heyhoef. Vrijwilliger en voorzitter Jan van Sleeuwen stond aan de wieg van Heyhoef Cinema. Vijf jaar na de oprichting is de Heyhoef Cinema een succes, gerund door vijftien vrijwilligers en met een eigen website, Facebookpagina en reserveringspagina. Met elke voorstelling zo'n dertig bezoekers in de zaal. Sinds de uitbraak van corona ligt alles stil. Jan: “Een groot gemis, voor de bezoekers en vrijwilligers. Maar ook voor mij persoonlijk. Het wijkcentrum geeft kleur aan mijn leven. Als tegenprestatie voor het faciliteren van de cinema, draai ik mee in het beheer van het wijkcentrum. Ik mis iedereen vreselijk. Gelukkig kan ik hier altijd terecht voor een praatje of kopje koffie.”



Deze foto is pre-corona gemaakt

3. Gezondheid en duurzaamheid

ContourdeTwern is een maatschappelijk verantwoord ondernemer. We zetten in op een duurzame en gezonde exploitatie van de wijkcentra, onder andere door:

- gebruik te maken van groene stroom, groen gas, ledverlichting, chloorvrij papier en fairtrade-producten;
- op alle locaties te werken met een systeem voor afvalscheiding;
- het plaatsen van zonnepanelen op de wijkcentra;
- verbouwingen en herinrichting van wijkcentra, zodat de 'stenen' ook blijven passen bij de mensen. Dit doen we in samenspraak met wijkraden, gebruikers en wijkbewoners;

- het promoten en aanbieden van gezonde voedingsproducten, zoals water en fruit;
- het toegankelijk maken van gezonde voeding, onder meer via de wijkrestaurants die hun plek hebben in de wijkcentra en waar mensen tegen geringe betaling een goede en gezonde maaltijd kunnen krijgen. Zo hebben we in het merendeel van de wijkcentra wijkrestaurantvoorzieningen en buurtlunches die georganiseerd en voorbereid worden door een fors aantal vrijwilligers.

“De wijkcentra zijn beloond met de uitkering van bronzen, zilveren en gouden certificaten, gebaseerd op de richtlijnen van het Voedingscentrum”

De wijkcentra in feiten & cijfers

- Er zijn vijftien wijkcentra in Tilburg waarvoor ContourdeTwern (mede)verantwoordelijk is. Kleinere wijkcentra, zoals de Driehoek en de Wissel, die grotendeels zelfstandig draaien, faciliteren we ook!
- In het beheer werd in 2020 in totaal **52,3 fte** aan beroepskrachten ingezet. Hiervan betreft het 35,7 fte aan beheerders in loondienst, 5,5 fte aan huishoudelijk medewerkers en 11,1 fte aan centrum-coördinatoren.
- **Vrijwilligers vervullen een voorname rol in het beheer van deze wijkcentra**, met ondersteuning van betaalde krachten van ContourdeTwern. Ieder jaar investeren we in het ondersteunen, scholen en waarderen van alle vrijwilligers. In dit coronajaar is vooral ook geïnvesteerd in het binden en borgen van vrijwilligers, onder meer door actief contact (vaak telefonisch) met ze te onderhouden, ze te betrekken bij aangepaste (onderhouds)werkzaamheden en ze extra te waarderen middels een persoonlijk kaartje of een presentje.
- In 2020 werkten er **224 vrijwilligers** in het beheer. Een lichte daling vergeleken met 2019 (242): sommige vrijwilligers zijn gestopt en minder vrijwillige inzet was nodig vanwege beperkte(re) openstelling door corona-maatregelen.

“Het wijkcentrum voorkomt dat ook wij eenzaam worden”

Marij en Paul Looijkens

Vrijwilligers De Baselaer

Marij en Paul Looijkens zijn al 25 jaar hét gezicht van wijkcentrum De Baselaer. Nergens draaien ze hun hand voor om. Ze werden Vrijwilliger van het Jaar 2017.

Wat maakt hen zo bijzonder? Marij: “We zijn de enige vrijwilligers die de bar mogen draaien zonder beheerder erbij, dus kunnen ze altijd een beroep op ons doen als een beheerder uitvalt. We openen en sluiten ook zelf en zetten het alarm aan. Een meerwaarde voor het team.”

Als er verder handjes nodig zijn, springt het actieve duo altijd in. Om te schilderen of te timmeren. Of bij het Repair Café. Paul heeft een technische achtergrond en Marij was coupeuse. Dat is altijd handig. Paul: “Ook helpen we bij evenementen van het wijkcentrum en activiteiten van de KBO en de Zonnebloem. En bieden we een luisterend oor, een gezellig praatje of een bakje koffie aan bezoekers die gelijkgestemden willen ontmoeten.” Marij en Paul komen ook in de Baselaer als ze niet hoeven te werken. Paul: “We hebben hier onze sociale contacten, dan komen we langs voor een bakkie koffie of een potje dart. En Marij doet mee aan de damesgym. Het wijkcentrum voorkomt dat ook wij eenzaam worden.”



- Naast deze reguliere vrijwilligers verrichtten **42** mensen met minder perspectief op arbeid en deelnemers aan een ontwikkeltraject op vrijwillige basis werkzaamheden in het beheer. Dit aantal is vrijwel gelijk aan 2019 (43). Ook is er een werk-/leerplaats geboden aan **16** stagiairs en **5** mensen die een taakstraf moesten uitvoeren. Het aantal stagiairs en mensen met een taakstraf is in 2020 beduidend lager dan in 2019 (37 stagiairs en 33 mensen met een taakstraf in 2019).
- In 2020 zijn er **8** vrijwilligers uitgestroomd naar betaald werk en **2** gestart met een opleiding. Blijvend investeren we ook in het werven van nieuwe vrijwilligers.

Ontwikkeltraject Heyhoef

In 2019 zijn we een succesvol ontwikkeltraject gestart in de Heyhoef. De resultaten van het ontwikkeltraject zijn geweldig. Honderd mensen die zich in een kwetsbare situatie bevinden, hebben deelgenomen: mensen die geen indicatie hebben gekregen, maar wel een ‘rugzak’ hebben. De waarde/resultaten voor de deelnemers:

- Zij zijn zelfbewuster geworden
- Hebben meer (zelf)vertrouwen gekregen
- En sommigen van hen zijn zelfs doorgestroomd naar een betaalde baan

- Blijvend investeren we ook in het werven van **nieuwe vrijwilligers**, o.a. via advertenties, mond tot mond reclame, persoonlijke benadering van mensen, via netwerken zoals inburgeringscursussen, reclassering, Sagenn, buurtbewoners, MENSS, via ouders van school, het vrijwilligerssteunpunt en vacaturebank, oproepen op reclameschermen in de wijkcentra

- en via social media zoals Facebook en de website.
- In een ‘normaal’ jaar zoals 2019 tellen we ruim **1,7 miljoen bezoeken**. In een ‘Corona-jaar’ is dit aantal drastisch lager: 379.255. Redenen: (gedeeltelijk) moeten sluiten, minder (groepen van) bezoekers mogen ontvangen, gebruik van diverse ingangen die geen tellers hebben, minder bezoekers die de ‘gang’ naar het wijkcentrum maken vanwege gezondheidsklachten of angst.
- De **tevredenheid onder bezoekers** staat bij ons hoog in het vaandel. Met regelmaat laten we een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. In het laatste onderzoek (2019) waarden de bezoekers de wijkcentra met gemiddeld een **ruime 8**. Ze zijn vooral te spreken over de vriendelijkheid en gastvrijheid van het beheer, en de sfeer en hygiëne van het wijkcentrum.
- Binnen de wijkcentra is er **aandacht voor kwaliteitsaspecten**. Gastvrij, schoon, heel en veilig staan centraal. Dit wordt in de praktijk gebracht door de inzet van geschoolde (vrijwillige) beheermedewerkers in BHV, sociale hygiëne en Instructie Verantwoord Alcohol schenken. Daarnaast bezit ContourdeTwern de kwaliteits- managementsysteemnorm NEN-EN 15224:2017 en het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland.
- In alle wijkcentra is er **Wi-Fi en gelegenheid tot flexwerken**. Goede randvoorwaarden om andere organisaties, ondernemers en netwerkverbanden onderdak te bieden, zoals de Toegangsteams.

- De wijkcentra kennen veel samenwerkingspartners:

Partners op het gebied van:	Voorbeelden:
Inwoners	Wijkraden-/organisaties, wijkbewoners, burger-/wijkinitiatieven (veelal recreatieve activiteiten)
Zorg	Toegang, RIBW, Amarant, Impegno, Wever, Thebe
Welzijn	CdeT (Sociaal Werk, Vrijwillige Inzet, R-Newt/Kids), Voedselbank, Humanitas
Opvang- en onderwijs	Kinderopvang, peuterspeelzalen, basisscholen, MBO/ROC
Vrijwilligers-/belangenorganisaties	Ruilwinkel, 4Women, KBO, Ons Soepje, Zonnebloem
Educatieve organisaties	Bibliotheek/Bibliopunten
Culturele organisaties	Art-fact, Heyhoef Cinema, orkesten
Religieuze organisaties	Kerkgenootschappen
Bedrijfsleven/sociaal ondernemerschap	Resto Van Harte, Ons Soepje, Eet met je hart, Quiet
Woningbouw	Tiwo's, TBV en WonenBreburch
Activering- en re-integratie	Werk & Inkomen, Sagenn, samenwerkingsverband MENSS, Diamant en 18K
Justitie	Reclassering, Bureau Halt
Toezicht, handhaving en veiligheid	Gemeente, politie, R-Newt

- Met **12** wijkraden wordt intensief samengewerkt en regelmatig overleg gevoerd: wijkraad Noordraad, Stokhasselt, Loven-Besterd, Goirke-Hasselt-Bouwmeesterbuurt, De Ring, Theresia, Reeshof, T3West, Koningshaven, Jeruzalem, Groenewoud, Zuiderkwartier en Korvel-Westend-St. Anna.
- We hanteren **4 prijstarieven**. Én er bestaat de mogelijkheid om **gratis gebruik** te maken van het wijkcentrum als er een wederdienst wordt geleverd in het beheer of voor de wijk. De tarieven: een 0-tarief voor nieuwe startende wijkinitiatieven, een sociaal tarief voor bestaande wijkinitiatieven of wijkbewoners, een gesubsidieerd tarief voor gemeentelijke diensten of gesubsidieerde instellingen en een commercieel tarief voor profitorganisaties. We houden balans tussen deze verhuursoorten.

We vertrekken primair vanuit de meer kwetsbare groepen.

- De **Meedoenregeling** aanvragen in het wijkcentrum, dat kan ook! In 2020 werd dit minimaal **145** keer gedaan en we streven ernaar in een 'normaal' jaar weer minstens op het niveau van 2019 te komen met minimaal 320 aanvragen.
- Buurtinitiatieven** worden door het beheer van de Tilburgse wijkcentra **ondersteund** om zelf en samenwerkzaamheid tot stand te brengen en een initiatief mee te realiseren. Zo zijn er in 2020 **ruim 77** van dit soort initiatieven ondersteund bij eenmalige, maandelijkse of wekelijkse activiteiten. Voorbeelden zijn hulp bij het behouden van de financiën, faciliteren van ruimte, ondersteuning in facilitaire zaken en administratieve ondersteuning.

- De wijkcentra kunnen worden gezien als de **'sociale VVV's in de buurt'**. Vragen van bewoners worden door het beheer van de wijkcentra direct beantwoord of ze worden direct doorverwezen naar passend activiteitsaanbod en/of hulp- en ondersteuningsmogelijkheden in het wijkcentrum of de buurt. In 2020 zijn er ruim 4.000 vragen direct beantwoord.
- Door corona hebben we jammer genoeg moeten afwijken van onze reguliere **openingstijden**. Met corona heeft "open" een heel andere betekenis gekregen: beperkt, maar wel flexibel open, ook op basis van behoefte van huurders en gebruikers. We zijn ingericht op het 'nieuwe normaal' en daar liggen nog volop mogelijkheden!
- Met verbouwingen, herinrichtingen en **onderhoudswerkzaamheden** blijven we fysiek investeren in de wijkcentra. In 2020 lag de focus op kleine noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden. Onderhoudswerkzaamheden zijn o.a. uitgevoerd in Baselaer, Spoor, 't Sant, Symfonie, Jeruzalem en Zuiderkwartier en betroffen bijvoorbeeld het vervangen van nooddeuren, opknappen van vloeren, aanpakken van lekkages, het vervangen van kapotte zonwering, liftonderhoud en schilderwerkzaamheden door vrijwilligers. Daarnaast zijn we in de Ypelaer, 't Sant en Jeruzalem gestart met een proef om de schoonmaak extern in te kopen bij de Schoonmaak Coöperatie.

Vertier rond het Zuiderkwartier

Van 4 t/m 20 augustus werden er in en rondom MFA Zuiderkwartier diverse (spel)activiteiten georganiseerd voor kinderen uit de wijk als alternatief voor geannuleerde vakanties, kermis en andere activiteiten. In samenwerking met de wijkraad, Samen Sterk, Accent op ieders talent en diverse lokale ondernemers werden er diverse keren per week leuke activiteiten georganiseerd, zoals een speurtocht, luchtkastelen en een picknick.



Vruchtbare samenwerking met de wijkraad

In samenwerking met de wijkraad de Ring, vrijwilligers en collega's van de Baselaer hebben we in december een mooi pakketje kunnen maken en persoonlijk bij buurtbewoners aan huis afgeleverd. Bij het brengen van de pakketjes hebben we leuke gesprekken kunnen voeren. Bij 45 bewoners hadden we adressen doorgekregen van De Ring of van familie, burens en collega's van de Baselaer. Het betrof mensen die eenzaam zijn, weinig financiële middelen hebben of waar andere, minder vrolijke zaken spelen. Bij alle andere bewoners hebben we willekeurig aangebeld en hen verrast met een leuk pakketje en een praatje bij de voordeur. Door deze actie zijn we in contact gekomen met veel mensen die ons nog niet kenden en hebben we kennis kunnen maken met deze bewoners.



Ons Soepje in Koningshaven

Vanaf maart tot augustus hebben wij een aantal ruimtes beschikbaar gesteld voor een vrijwilligersinitiatief: maaltijdservice Ons Soepje. Vrijwilligers hebben de maaltijd bereid en bezorgd bij bewoners die dit nodig hadden. Gemiddeld ging dit om ongeveer 250-350 maaltijden per week.

KinderVakantieWeek Symfonie

“De normale KVV kon niet doorgaan, maar toch wilden we iets laten plaatsvinden in de Symfonie. De meeste kinderen zouden dit jaar thuisblijven i.p.v. op vakantie gaan, dus een kinderactiviteit was wel wenselijk. Het is de werkgroep KVV-Noord gelukt om op korte termijn activiteiten op inschrijving aan te bieden, afgewisseld met een speurtocht of spel in en rondom de Symfonie. Wat ons betreft geslaagd!

In de tussentijd was er ook een jongeman spontaan aan de slag gegaan met een kinderactiviteit in het Quirijnstokpark. Gekleed in een berenpak en gewapend met een muziekinstallatie, trok hij als een soort rattenjager van Hamelen door de wijk met als doel de kinderen een leuke tijd te bezorgen. Na de zomer heeft hij zich bij mij gemeld met de vraag of hij op zaterdag een ruimte in de Symfonie kon gebruiken, zodat hij zijn activiteiten binnen kon voortzetten. Als je het dan over een burgerinitiatief hebt... is dit het wel!”

Activiteiten in het Zuiderkwartier

Door alle Covid-maatregelen was ontmoeten in de wijkcentra vaak niet mogelijk. Om toch te voldoen aan onze opdracht en de mensen in de wijk te laten weten dat we er wél voor ze waren, zijn er vanuit het sociaal werk en beheer diverse activiteiten georganiseerd. Hierbij kan gedacht worden aan het schrijven van kaartjes naar buurtbewoners, het rondbrengen van maaltijden, het organiseren van een balkonbingo en het samenstellen en verspreiden van vrijwilligerspresentjes. Verder hebben we vanuit het beheer diverse vaste bewonersgroepen ondersteund bij het aanpassen van hun activiteit. Bijvoorbeeld het opzetten van een livestream vanuit disco de Vleugel of het klaarmaken en rondbrengen van ontbijtjes naar de deelnemers van Samen Sterk.

2020 een jaar met uitdagingen

Wat was het een uitdagend jaar! En we hadden te maken met een spannend budget voor het beheer en de exploitatie van de wijkcentra, én een corona pandemie die ons werk en leven op zijn kop zette! De beide uitdagingen zijn we volop aangegaan. We hebben maatregelen genomen en creatieve oplossingen bedacht om in een krappere financiële situatie op kwalitatief niveau onze dienstverlening te kunnen blijven uitvoeren. Zo hebben we de openstellingsuren en -tijden aangepast, waarbij we zijn vertrokken vanuit de ‘slappe uren’ om zo min mogelijk nadelige impact op het totaal van gebruikers te hebben. Zo hebben we ook enkele huurders en activiteiten verplaatst van de ene naar een andere locatie. Altijd in goed overleg.

Steeds hebben we samen gekeken naar alternatieve tijdstippen en locaties, zodat hun activiteiten toch gewoon door zouden kunnen gaan. En zo zijn we ook overgegaan tot meer sleutelbeheer om openstelling voor gebruikers te kunnen realiseren. Ondanks het uitdagende budget: wat we blijven leveren is in iedere wijk fijne, veilige en schone ontmoetings- en ontwikkelplekken en een structurele kwalitatieve basis aan beheer, die voldoet aan alle kwaliteitseisen en hygiëne-vereisten!

Vanaf medio maart 2020 veranderde de samenleving plotsklaps door corona van ‘normaal’ naar ‘op afstand’. Sociale contacten vielen weg, het ontmoeten in een wijkcentrum was geen vanzelfsprekendheid meer, in groepsverband allerlei activiteiten ondernemen was er niet meer bij, mensen kwamen thuis te zitten en er ontstond angst voor toekomst en gezondheid. De samenleving moest worden omgebogen naar een 1,5 meter samenleving en daarmee de wijkcentra naar 1,5 meter wijkcentra. Wat moesten we wendbaar zijn.

Als de wederweerga zijn we gaan schakelen. Niet alleen wij, vanuit het beheer, maar ook samen met onze collega's sociaal werk en jongerenwerk, en zeker niet te vergeten: vrijwilligers, huurders, bezoekers en samenwerkingspartners. Samen sloegen we de handen ineen! Telkens hebben we gekeken hoe de wijkcentra van toegevoegde waarde konden blijven in Coronatijd en hebben we ingespeeld op het ‘nieuwe normaal’. Wat hebben we met z'n allen een wendbaarheid getoond!

Wat hebben we gedaan?

Enkele voorbeelden:

- Vele contacten onderhouden met vrijwilligers, huurders, gebruikers en wijkraden: bellen, thuis iets afgeven, een kaartje sturen, contact via WhatsApp en Facebook.
- Samen met huurders en samenwerkingspartners steeds gekeken naar wat wél mogelijk was, bijvoorbeeld door te werken in compartimenten, activiteiten te verplaatsen naar een ander wijkcentrum of ander tijdstip, mensen zelf meer te laten doen en door activiteiten in de buitenlucht te verzorgen zoals het ‘kletsterras’ Heyhoef en de beweegactiviteiten voor ouderen te verplaatsen naar buiten. Dit laatste ook in samenwerking met sociaal werk.
- In alle wijkcentra gewerkt aan schoonmaak en onderhoud van het gebouw, zoals schilderen en het nodige opknapwerk.
- Ondersteuning geboden aan activiteiten van het sociaal werk, maatschappelijke (vrijwilligers-)initiatieven en organisaties, zoals kleding verstrekken, de boodschappendienst, het uitreiken van Rode Kruis pakketten. De buitenruimte van o.a. de Poorten ingericht als speelplaats voor kinderen om voor hen meer ruimte te creëren, het dienen als noodopvang voor kinderen van ouders/verzorgers met cruciale beroepen in de Symfonie, en het dienen als uitvalsbasis voor sociaal werkers die de wijk in gingen. Ook zijn er vanuit enkele wijkcentra zelf activiteiten georganiseerd i.s.m. vrijwilligers, sociaal werk en/of ondernemers, zoals de flatbingo's bij de Ypelaer en de vrijwillige maaltijdservice Ons Soepje in Koningshaven.
- Op een aantal plaatsen de bloedprikpost gecentraliseerd, zoals in de Symfonie en het Kruispunt.



- De Voedselbank bij de Ypelaer open gehouden, zodat zo'n 100 gezinnen wekelijks hun voedselpakket konden blijven afhalen.
- Ons voorbereid op (zeer) beperkte openstelling voor die beroepsgroepen voor wie het vanuit overheidswege was/is toegestaan om weer aan de slag te gaan; veelal de vaste huurders van de wijkcentra, zoals basisscholen, bibliotheekpunten en contactberoepen zoals fysiotherapie.
- Bij verruiming van landelijke corona-maatregelen in rap tempo de wijkcentra coronaproof opgetuigd: de landelijke richtlijnen vertaald naar instructies en regels, aangaande deurbeleid (inclusief toezicht en handhaving), gezondheid en schoonmaak, en geldend voor eigen personeel, bezoekers en huurders. De centra zijn voorzien van looproutes, zichtbare en heldere aanwijzingen, beschermingsmiddelen als handgel dispensers, en ingericht op de 1,5 meter afstandsnorm.
- Van meet af aan een registratie bijgehouden van activiteiten en gebruikers/bezoekers. Dit om de situatie goed te kunnen monitoren en indien nodig tijdig actie te kunnen ondernemen om risico's in te dammen en veiligheid te waarborgen, alsook om indien nodig de GGD van informatie te voorzien t.b.v. contactonderzoek.

Kernafspraken voor de wijkcentra in corona-tijd - het 'nieuwe normaal'

In navolging op de landelijke richtlijnen, gelden voor ieder wijkcentrum kernafspraken. Op hoofdlijnen:

- Handhaving van het maximaal toegestane aantal personen. Dit geldt voor iedere afsluitbare/gecompartimenteerde ruimte.
- Minimale afstand van 1,5 meter.
- Bezoekers toegestaan op afspraak en aanmelding. Daarnaast de mogelijkheid tot vrije inloop met registratie.
- Vooraf vindt een check plaats om in te schatten of er gezondheidsrisico's zijn; bij aankomst ook.
- Op iedere locatie is er een corona-verantwoordelijke aanwezig; de eindverantwoordelijke in toezicht en handhaving.
- Op iedere locatie zijn zichtbaar beschermingsmiddelen aanwezig zoals handgel dispensers, waarvan bezoekers gebruik kunnen maken.
- Richtlijnen, regels en instructies voor verschillende typen gebruikersgroepen zijn zichtbaar en dienen door iedereen te worden opgevolgd.
- En in lijn met de nadrukkelijke opdracht van het Rijk dat de wijkcentra open moesten voor kwetsbare mensen. Er wordt prioriteit gegeven aan mensen in een kwetsbare positie en (vaste) huurders, die werken met en voor kwetsbare groepen, zoals de Toegang, IMW, Amarant, RIBW/ Kiemuur en Buro Maks. Zo zorgen we ervoor dat zij zo min mogelijk in de problemen komen, of dat nou gaat over geld, gezondheid of welbevinden. De opdracht van het Rijk gaf veel mogelijkheden om kwetsbare groepen te ontvangen.

Activiteiten die doorgang mogen en moeten kunnen blijven vinden:

In geval van een lockdown:

- Dagbestedingsactiviteiten. Voorbeelden: ontmoetingsgroepen (Kletsterras, koffie wijkbewoners, Kiemuur), dagbestedingsgroepen (met en zonder indicatie), ontmoetingskamer, Weduw/weduwnaars groepen, Vriendschapsbank, Eet met je hart, Trefpunt, Huiskamer, Buurttafel, Vangnetwerk.
- Kerkdiensten/ godsdienstbeleving mogen altijd doorgaan. Hier geldt geen maximum aantal bezoekers en er mag ook gezongen worden. Dit heeft alles te maken met de godsdienstvrijheid (dit is wettelijk geregeld).

In geval van een gedeeltelijke lockdown, ook:

- Andere activiteiten niet specifiek bedoeld voor kwetsbare bewoners, zolang het past binnen de planning en het maximaal aantal bezoekers niet wordt overschreden. Hier is geen horecavoorziening. Ze kunnen alleen doorgaan wanneer er nog ruimte is, nadat dagbestedingsactiviteiten zijn ingepland én wanneer de RIVM-richtlijnen worden gehanteerd. Voorbeelden: Inburgering, taal ROC, cursussen, beweegactiviteiten, gymles, MbvO, koersbal, muziekverenigingen, biljarters, handwerkgroepen, hobbyclub, vrouwengroepen, klaverjassen en andere kaartspelen, Poolse school, KBO-activiteiten, Zonnebloem-activiteiten.
- Formulierspreekuur, Thuisadministratie, therapie individueel en rijbewijskeuring vallen onder de spreekuren/ (individuele) hulp-/ dienstverlening aan inwoners.

Routekaart corona wijkcentrum				
	Fase 1 Waakzaam	Fase 2 Zorgelijk	Fase 3 Ernstig gedeeltelijke lockdown	Fase 4 Zeer ernstig lockdown
Situatieschets	Er is sprake van een beheersbare situatie.	De situatie ontwikkelt zich negatief.	Hard ingrijpen is noodzakelijk om verdere escalatie te voorkomen en terug te keren naar een beheersbare situatie (waakzaam).	Sterke, landelijke maatregelen zijn noodzakelijk om verdere escalatie te voorkomen en terug te keren naar een beheersbare situatie (waakzaam).
Wijkcentra, buurthuizen en jeugdcentra	OPEN Binnenlopen mag, de voorkeur is op afspraak.	OPEN Binnenlopen mag, de voorkeur is op afspraak.	OPEN Met aangepaste openingsuren. Bezoek alleen op afspraak.	DICHT Behalve voor jeugd en kwetsbare groepen op afspraak.
Max. aantal bezoekers binnen, mits met 1,5 meter afstand	100 personen Excl. personeel.	60 personen Excl. personeel.	30 personen Incl. kinderen 12+ en personeel.	30 personen Incl. kinderen 12+ en personeel, max. groepsgrootte 4.
Horeca Bar + Keuken	Bar en keuken: OPEN Koffie/thee wordt geschonken. Verpakking met catering mogelijk.	Bar en keuken: DICHT Zelf koffie/thee worden geschonken. Na 22 uur geen verkoop. Vergadering met catering mogelijk.	Bar en keuken: DICHT Koffie, thee, lunch wel mogelijk voor dagbestedingsactiviteiten, voor kwetsbare groepen, personeel en vrijwilligers. Geen vergadering met catering.	Bar en keuken: DICHT Koffie, thee, lunch wel mogelijk voor dagbestedingsactiviteiten, voor kwetsbare groepen, personeel en vrijwilligers. Geen vergadering met catering.
Open inloop	JA Mits je het maximaal aantal personen van de locatie niet overstijgt.	JA Op vaste momenten	NEE	NEE
Groepsgroottes buiten, mits met 1,5 meter afstand	250 personen	80 personen	4 personen	2 personen
Samen tegen corona				





“Soms dreigen deze vrijwilligers zelf ook te vereenzamen en zo snijdt het mes aan twee kanten”
Jan Verbunt

Jan Verbunt blikt terug op een turbulent coronajaar

Hoe blijf je als team van een wijkcentrum wendbaar en flexibel in het Nieuwe Normaal? Beheerder Jan Verbunt van wijkcentrum de Poorten en Het Spoor kijkt terug op een turbulent coronajaar.

Bij de eerste lockdown in maart gingen de poorten van de wijkcentra op slot. Jan: “We hadden nu ruimschoots de tijd voor achterstallig onderhoud en de grote voorjaars schoonmaak. En om ons voor te bereiden op de heropening in de anderhalvemetersamenleving.”

Dat werd juni. De wijkcentra gingen weer open, maar bleven gesloten voor grote groepsactiviteiten als koren en dansgroepen. Alleen kleinschalige ontmoetingen, vergaderingen en cursussen gingen door. Biljarten kon met zijn tweeën, later met vier.

Jan: “De ruimtes werden ingericht en berekend op bezoekersaantallen, zodat de anderhalve meter gewaarborgd kon worden. En we schaften

materialen aan als spatschermen, wegwijsstickers voor de looproutes, hekken, mondkapjes en handgel. Een deel van de bewegwijzering maakten we zelf. Het werd een gestroomlijnde operatie die ons weer bewegingsvrijheid gaf. We werden zelfs een vraagbaak voor andere wijkcentra.”

De reuring stopte met de komst van de tweede lockdown. Jan: “Sommige bezoekers kwamen hier dagelijks langs voor een bakje koffie of een praatje. En die dreigden te vereenzamen. We gaan sindsdien met vrijwilligers, sociaal werkers en beheerders langs de deuren voor een praatje. We brachten met Kerst bonbons rond en gingen met Valentijn met rozen langs de deur. Je signaleert het dan ook direct als er eenzaamheid of armoede is achter de voordeur.”

Het team vergeet zijn vrijwilligers niet. Jan: “We hebben regelmatig contact met de vrijwilligers. Ze zijn altijd welkom voor een kop koffie of om mee te helpen. Soms dreigen deze vrijwilligers zelf ook te vereenzamen en zo snijdt het mes aan twee kanten.”

#Wezijnwel

Muziek in de wijk

Door corona hebben we helaas veel activiteiten en ontmoetingen moeten stopzetten i.v.m. de maatregelen. Samen met vrijwilligers uit diverse buurten hebben we ook in de buurt van de Baselaer een mini muziekevenement georganiseerd. Zo konden de bewoners vanaf hun eigen voordeur genieten van muziek op hun pleintje. De bewoners mochten zelf een lied uitkiezen en hier speelde de DJ op in. Het was een leuke middag en het werd enorm gewaardeerd door de bewoners. Ze gaven aan om dit vaker te doen op de pleintjes.

Weggeefkast bij De Poorten

We hebben plaatsen voor 160 bewoners. Sinds de eerste lockdown hebben we ook buiten een Weggeefkast geplaatst, omdat bewoners niet meer

binnen bij de kast konden. Dat liep als een trein! Vooral boeken en puzzels.

Pepernoten/koekjesactie in de Nieuwe Stede

160 bewoners kunnen verrassen met zelfgebakken koekjes en een praatje aan de deur, en soms een serenade door onze muzikale vrijwilliger.

Kerstactie bon(bone)fooi in 't Sant

We hebben pakketjes bon(bone)fooi gemaakt met de tekst “Wij komen op de bonnefooi even langs”. Deze zijn uitgedeeld aan bewoners/vrijwilligers die we in het oog willen houden, die we al lang niet hadden gezien. De actie is erg op prijs gesteld.

Oliebollen in Koningshaven

Op 24 december hebben wij samen met sociaal werkers in het gebied olieballen bezorgd bij zo'n 80 bewoners in de wijk.

De cijfers in coronatijd

	Medio juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Aantal type activiteiten/huurders	191	277	288	379	334	251	194
Aantal bezoekers/gebruikers	1.461	2.811	2.955	4.056	3.451	2.478	1.718

Voorbeelden:

Ypelaer: voedselbank uitgiftepunt, GGZ-dagbesteding, Trefpunt, ontmoeting, Huiskamer, Kiemuur, Vangnetwerken/crea, Ruilwinkel. Koersbal, bingo en formulierhulp tot aan de lockdown.

Poorten: Toegang, Ontbijtgroep, biljartgroepen, Kiemuur kookt, IMW, Line Dance, Contactcirkel, Franse les, Bingo KBO, koor, dans, vergaderingen diverse organisaties, inloop voor ouderen.

Baselaer: De Bus, biljarten, damesgym, wijkraad De Ring, Line Dance, GGZ en GGD.



Symfonie: De Ontmoeting, Art-Fact, popkoor, biljartgroepen, VVE De Ring, gemeente, ROC Tilburg, creatieve vrouwengroep, Nederlandse les, Mantelzorggroep, peuteruurtje, Norlandia, karate, yoga, ouderkamer, basisschool.

Spoor: vereniging Depressie, Avondje Uit 013, fotoclub, Tilburg Road Runners, Leger des Heils, Vriendschapsbank, lezing Bruno Gronig, wijkraad, hobbyclubs, Toastmasters, vluchtelingensport, buurtverenigingen.

Wissel: ontmoetingsmomenten (3x), spreekuur, kids activiteiten (3x) wissel gym, Kiemuur.

Koningshaven: oliebollen bakken en bezorgen, kinderactiviteiten, cursussen, yoga, vergaderingen, biljarters, Naald en draad, inloop voor vrouwen, taalles, hobby/handwerkclub, Afrikaanse dans.

Jeruzalem: Kiemuur, biljarten, kwetsbare buurtbewoners, Sixties Revival band, R-Newt kids, Wollige Schaaap, Amarant, Tiwos, Buro Maks.

Spijkerbeemden: R-Newt, Buurtregie, BuurtBemiddeling, overleggen Toegang, bewonersbijeenkomsten, ALV KBO, GGD, Logopedie, Kiemuur, breiclub, bridgeclub, formulierhulp, Taalhuis, Buurttafel, vrouwengroep, creatief.

Nieuwe Stede: SLAA, PC Save, Vangnetwerken, formulierhulp, koffiemoment (tijdens lockdown).

Zuiderkwartier: veel overleggen, vergaderingen, (team/thema)bijeenkomsten en trainingen vanuit diverse organisaties, wijkraad, buurtbemiddeling, workshop winterschool, buurtraad, bipolaire groep, Triangel, mannenkoor, muziekbingo, koffie uurtje, Accent op ieders talent.

't Sant: biljarten, taallessen + ROC, IMW-trainingen, Huiskamer, Kiemuur, geheugenfitness, rijbewijskeuring, Fabius-opleiding, BuurtBemiddeling, R-Newt kids, bibliotheek, dagbesteding, De Smeetskring, het Vertrouwen. En elke werkdag op afspraak: spreekuur, Taalmaatje en contact met een vrijwilliger.

Heyhoef: ontwikkeltrajecten, Serviceteam Amarant, Wandelen door de wijk, Trefpunt, weduwen/weduwenaars, Ons Soepje, Kiemuur, Indische dames.

Driehoek: warme middagmaaltijd voor bewoners van de aanleunwoningen, wijkrestaurant, creatief, inloop voor bewoners.

Kruispunt: linedance, IMW, biljarten, training, Marokkaanse vrouwen, meidengroep, Kentalis, buurtbemiddeling, harmonie, R-Newt, Poolse school.

“In september mocht er even iets meer, omdat de coronamaatregelen minder streng waren. Dat merkten we meteen in de toename van activiteiten en bezoekers: Van **191** activiteiten en ruim **1.400** bezoekers in juni naar **379** activiteiten en ruim **4.000** bezoekers in september”.

In het buurthuis hebben ze Sjef gemist.
En Sjef miste de kwats | Tilburg e.o. | bd.nl

Tevreden terugblik

Ondanks de uitdagingen waarvoor corona ons stelt, blikken we toch met een tevreden blik terug op 2020: clubs, huurders en gebruikers weten hun dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse ritme in de wijkcentra te vinden! En: ook in coronatijd blijkt er veel mogelijk!

Een pre-coronasamenleving zal niet snel aan de orde zijn. We gaan niet snel terug naar de situatie zoals die was. We hebben de wijkcentra omgebogen naar 'anderhalvemeterwijkcentra'. Daarnaast blijven we met sociaal werk, vrijwilligers, wijkraden en samenwerkingspartners zoeken naar wat wél mogelijk en veilig is om mensen in de samenleving goed te kunnen bedienen. Als het niet binnen kan, kan het misschien wel in de buitenruimte. Of als het niet in dit wijkcentrum kan, kan het misschien wel in een ander wijkcentrum of op een andere locatie. Samendoen en creativiteit blijven sleutelwoorden, die we omzetten in daden om de wijkcentra bruisend te houden.

Vooruitblik 2021

In de afgelopen paar jaar hebben we ingezet en geïnvesteerd op de Centra voor Ontmoeting & Ontwikkeling langs drie speerpunten: Partnerschap & eigenaarschap, Inclusiviteit en Gezondheid & duurzaamheid. Dit om adequaat in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen en trends van dat moment.

We blijven inspelen op onze drie speerpunten. Hoewel ontwikkelingen en trends aan verandering onderhevig zijn, kennen ze ook een structureel karakter en zijn ze van langere duur. Dit geldt eveneens voor maatschappelijke opgaven waar we voor staan, voortkomend uit die maatschappelijke ontwikkelingen en trends. Zo zijn armoede, eenzaamheid, kansenongelijkheid en diversiteit van alle tijd; ze zijn hardnekkig en complex en ze vragen om een procesmatige aanpak en daarmee een lange(re) adem. Om deze reden gooien we de ingezette speerpunten niet overboord, maar pakken we daarop door: voortdurend zijn we op zoek naar waar we kunnen verbeteren en ontwikkelen daarop door. Daarbij brengen we tegelijkertijd nieuwe focus aan. In die nieuwe focus schuilt ook vernieuwing: innoveren on the job. We zoeken telkens naar het optimum tussen verbeteren, (door)ontwikkelen en innoveren.

Focus op Ontmoeten & Ontwikkelen

Met ingang van 2021 richten we ons vizier dan ook n t iets anders. We zetten koers op Ontmoeten & Ontwikkelen. De maatschappelijke ontwikkelingen en trends, zoals (a) oplopende tekorten in het zorgdomein en de noodzaak tot het zoeken van oplossingen in de sociale basis; (b) bezuinigingen in de sociale basis mede vanwege oplopende tekorten in het zorgdomein en een blijvend appel op de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van inwoners (normaliseren van zorgtaken); (c) Covid-19 en de consequenties hiervan op het samenleven, de economie en werkgelegenheid; (d) een toenemende behoefte aan kleinschalige voorzieningen in de wijk; en (e) de behoefte van onszelf en de gemeente om onze (toegevoegde) maatschappelijke waarde (impact) zichtbaar te maken – nopen ons de volgende focus aan te brengen:

Meer integraal werken, in het bijzonder met interne partners Sociaal Werk en R-Newt. Omdat we complementair aan elkaar zijn en elkaar kunnen versterken in het realiseren van impact.

Wijk- en behoeftegestuurd, in aansluiting bij het wijkgericht werken en vanuit de sociale-basisvoorzieningsgedachte: dienstverlening dicht bij inwoners organiseren, zowel in fysieke als relationele zin, aansluitend op vragen en behoeften om gericht aan oplossingen te werken, en daarmee de wijk en leefwereld van bewoners als centraal vertrekpunt nemen.

Dit betekent ook: flexibel (situationeel) beheren en exploiteren. Echt aansluiten bij opgaven en behoeften en goed afgewogen op de vraag: welke waarde voegen we toe voor wie en wat levert dat

op? In tijden van schaarse middelen kunnen we het ons niet permitteren om open te zijn om ‘open’ te zijn, maar gaat het erom dat we maatschappelijke waarde toevoegen. Differentiëren dus, op maat van de wijk/stad.

Meer inzet op talentontwikkeling. In de eerste plaats, vanwege de geconstateerde groep van ‘achterblijvers’, van wie het wenselijk is dat zij perspectief hebben en meedoen naar vermogen in de samenleving. We streven immers naar sociale inclusie. In de tweede plaats, vanwege een toenemende behoefte aan vrijwilligerswerk door met name zorgpartijen, omdat ze zelf hun cliënten (vrijwilligers met een rugzakje) niet langer kunnen bedienen vanwege tekorten: dagbestedingen die voorheen werden aangeboden door zorgpartijen, zijn weggefallen. Ook hier gaat het om sociale inclusie. In de derde plaats, omdat dit een vraag is van mensen z lf: zich vrijwillig willen inzetten om een dagbesteding te hebben, om sociale contacten te onderhouden en van betekenis te kunnen zijn voor anderen.

Meer van binnen naar buiten werken: meer de beweging maken van het wijkcentrum naar initiatieven of kleinschalige voorzieningen in de wijk, juist omdat hier behoefte ligt.



Kern van Ontmoeten & Ontwikkelen

De kern van het Ontmoeten & Ontwikkelen bestaat uit drie met elkaar samenhangende aspecten:

Nabij & laagdrempelig werken

Present, inloop & ontmoetingsplekken dicht bij huis, de sociale VVV's (30 procent van de vragen voor sociaal werk worden in het wijkcentrum gesteld: directe vraagafhandeling en directe doorverwijzing naar passende partij).

Verbindend & versterkend werken

Voor iedereen een ‘clubske’ in het wijkcentrum of in de buurt, ontwikkelplekken en talentontwikkeling, vrijwillige inzet in beheer, dagbesteding.

Flexibel (situationeel) beheren & exploiteren

De wijk als vertrekpunt, openstelling op maat, diversiteit aan huurders en gebruikers en daarbij passende huurtarieven, nieuwe vormen van beheer en sleutelbeheer.

12 Kwaliteit en vakmanschap



1. Kwaliteit

Kwaliteitskeurmerken

ContourdeTwern maakt bewust de keuze om stevig in te zetten op kwaliteit. Eén van de manieren waarop wij dit doen, is door het behalen van kwaliteitskeurmerken. In 2020 mocht ContourdeTwern de keurmerken NEN-EN 15224-2017 (ook wel ISO Zorg en Welzijn genoemd) en het kwaliteitslabel Sociaal Werk voeren.

Met ingang van 2019 hebben we naast de NEN-norm, de keuze gemaakt om ons ook voor het kwaliteitslabel Sociaal Werk te certificeren. De organisatie wil graag zowel het keurmerk NEN-EN 15224-2017 als het kwaliteitslabel Sociaal Werk Nederland behouden. Om die reden continueren we onze audits voor beide normen. Er is vaste formatie gereserveerd voor het onderdeel kwaliteitsbeleid.

In februari 2020 heeft er een surveillance-1-audit plaatsgevonden voor de NEN-norm. Tijdens deze audit heeft een auditor vier dagen gesprekken gevoerd met medewerkers uit verschillende teams uit de organisatie. De auditor was positief over de manier waarop wij als organisatie vorm geven aan het kwaliteitsmanagementsysteem.

“De organisatie is gericht op continu verbeteren om te kunnen voldoen aan de eisen en wensen die klanten stellen. De organisatie voldoet aan de eisen van de norm binnen het onderwerp en thema van het surveillancebezoek.”

“Als het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie doordraait in een tijd zoals nu, zegt dat wat over de veerkracht van een organisatie!”

Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld. De organisatie voldoet aan de eisen van de norm. Naast benoeming van positieve punten, waren er enkele kleine opmerkingen die uit de externe audit naar voren kwamen. Vanuit deze punten zijn verbeterpunten geformuleerd.

In november 2020 is een interne audit uitgevoerd. In het auditteam zitten medewerkers en vrijwilligers die per toerbeurt auditen. Medewerkers zijn steeds twee jaar betrokken bij de interne audit, zodat het team steeds bestaat uit een deel ervaren en een deel onervaren medewerkers. Dit om de kennis die opgedaan wordt tijdens het voeren van een audit, op verschillende niveaus te borgen en breder te delen.

Toetsing (beeld op) kwaliteit bij partners: externe visitatie

Om een beeld te krijgen van de opvattingen van de partners en belanghebbenden, heeft ContourdeTwern samen met Cognitum een visitatie uitgevoerd in 2020. De visitatie was

primair gericht op het in kaart brengen van de opvattingen van de belanghebbenden en het perspectief van buiten naar binnen halen. De focus was tweeledig: herkennen de externe partners en stakeholders wat doelen en activiteiten zijn van ContourdeTwern? Zijn ze betrokken bij de beleidskeuzes en prioriteiten die gemaakt worden? De uitkomsten dienen als input voor de nieuwe beleidsvisie van 2020-2024 en helpen om werk, werkwijze en producten te verbeteren, waardoor ook weer betere resultaten kunnen worden bereikt.

Zowel op strategisch als tactisch niveau heeft circa 28 procent gereageerd (34, 65 in totaal) op de online vragenlijst. Er hebben drie gesprekken plaatsgevonden, namelijk met partners op operationeel niveau, op strategisch niveau plus met gemeentelijke partners. Uit de enquête en de gesprekken kwamen positieve en kritische punten naar voren. Partners geven aan dat de organisatie trots mag zijn op wat er staat, op de bevoegen medewerkers. Ze gaven de tip om te staan voor onze zaak, om niet alles zelf op te willen pakken en om (nog effectiever) bondgenoten te zoeken; we doen het namelijk 'nooit alleen'.

Klanttevredenheidsonderzoek 2020

In december 2020 en januari 2021 heeft er een digitaal klanttevredenheidsonderzoek in de gehele organisatie plaatsgevonden. In totaal zijn er bijna 800 vragenlijsten afgenomen binnen het sociaal werk in Tilburg waarvan 366 bij bewoners, 284 bij vrijwilligers, 117 bij netwerkpartners en 26 bij vrijwilligersorganisaties die wij ondersteuning bieden.

De tevredenheid over onze organisatie is groot. De algemene inzet én specifieke inzet tijdens corona werd opvallend positief ontvangen:



Belangrijkste cijfermatige resultaten van het KTO:

Stakeholder	Algemene tevredenheid (over ondersteuning of samenwerking)	Worden doelen bereikt (in de ondersteuning of samenwerking)	Zou men ContourdeTwern aanbevelen bij anderen
Bewoners	• 93,7% tevreden of erg tevreden • 4,9% neutraal • 0,8% ontevreden of erg ontevreden • 0,5% weet ik niet / geen mening	• 74,3% eens of helemaal eens • 16,9% neutraal • 2,1% oneens of helemaal oneens • 6,6% weet ik niet / geen mening	• 97,3% Ja • 2,7% Nee
Vrijwilligers	• 89,1% tevreden of erg tevreden • 8,1% neutraal • 2,2% ontevreden of erg ontevreden • 0,7% weet ik niet / geen mening	Andersoortige vraagstelling: sluit vrijwilligerswerk aan? • 85,2% eens of helemaal eens • 12,3% neutraal • 1,4% oneens of helemaal oneens • 1,1% weet ik niet / geen mening	• 98,2% Ja • 1,8% Nee
Netwerkpartners	• 89,8% tevreden of erg tevreden • 6,8% neutraal • 2,6% ontevreden of erg ontevreden • 0,9% weet ik niet / geen mening	• 82,9% eens of helemaal eens • 12,8% neutraal • 2,6% oneens of helemaal oneens • 1,7% weet ik niet / geen mening	• 95,7% Ja • 4,3% Nee
Vrijwilligers-organisaties	• 88,5% tevreden of erg tevreden • 11,5% neutraal	• 80,8% eens of helemaal eens • 7,7% neutraal • 7,7% oneens of helemaal oneens • 3,8% weet ik niet / geen mening	• 92,3% Ja • 7,7% Nee



Vrijwilligersbeleid

De herziening van het vrijwilligersbeleid is in volle gang. In 2020 is er een nieuw preventiebeleid grensoverschrijdend gedrag voor vrijwilligers met een gedragscode voor vrijwilligers en voor medewerkers ontwikkeld. Dit maakt het vanaf 2021 voor elke vrijwilliger mogelijk om een gratis VOG aan te vragen.

Daarnaast is er in 2020 gewerkt aan een online omgeving met alle (beleids) documenten in de vorm van een Toolkit. Deze komt begin 2021 online. Daarnaast is er extra aandacht geweest voor de participatie van vrijwilligers binnen besluitvormingsprocessen van de organisatie. Met de VAG (Vrijwilligers Advies Groep) is afgesproken dat in elk team in de loop van 2020 aandacht zou worden besteed aan betrokkenheid

van vrijwilligers bij de organisatie en uitvoering op teamniveau. De vorm waarin kan variëren, passend bij de agenda van het team. In 2021 volgt een terugkoppeling van de eerste resultaten.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2020 zijn er twee extra MTO's uitgezet in de Covid-19-periode om te monitoren hoe de nieuwe manier van werken invloed heeft op de

medewerkerstevredenheid. Uit het onderzoek komen meer trotse reacties dan verbeterpunten naar voren. Er worden met name veel complimenten gegeven aan de ICT-afdeling. Medewerkers zijn blij dat ze op afstand hun werk kunnen doen. Aan de andere kant geeft het ook onzekerheid; is dat wat ze doen wel het goede? De werkdruk blijft, wat in eerdere onderzoeken al naar voren kwam, een aandachtspunt.



2. Vakmanschap

ContourdeTwern is een lerende organisatie. Zij bevordert de scholing en ontwikkeling van al haar medewerkers om zichzelf voortdurend aan te passen aan haar veranderende omgeving.

De context van het afgelopen jaar maakte dat een aantal processen in een stroomversnelling zijn geraakt, zoals het investeren in effectief online en digitaal werken met doelgroepen. Daarnaast was men veel aangewezen op het voeren van telefoongesprekken. We hebben speciale trainingen opgezet om medewerkers optimaal te faciliteren in het aangaan van goede gesprekken, met daarbij oog houdend voor 'stress-sensitief werken'.

In 2020 werd er door O&O samen met twee teamcoördinatoren, die de rol als projectleider Buurtondersteuners hebben gekregen, gewerkt aan de ontwikkeling van een leertraject voor Buurtondersteuners. Leermodules, zoals Positieve Gezondheid, Moreel Beraad en Stress Sensitief Werken, worden integraal aangeboden met praktijkopdrachten per module en een eindopdracht.

In het kader van vakmanschap wordt er meer gebruik gemaakt van e-learningmodules. In 2020 is door ContourdeTwern in samenwerking met AanEen de e-learning Vangnetwerken ontwikkeld. Daarnaast is er gewerkt aan de ontwikkeling van de e-learningmodules Mantelzorg in Balans en Maatjes (informele zorg en gezinsondersteuning).

In 2020 is er verder ingezet op het organiseren van (online) inspiratiesessies, waarbij alle medewerkers kunnen aansluiten. Onder andere zijn in september de online inspiratiesessies met als thema ABCD wijkgericht werken/Community building en de inspiratiesessie met als thema Compaan georganiseerd.

In 2021 wordt er een vervolg gegeven aan de scholing op present werken en stress-sensitief werken, door een aanbod op maat te ontwikkelen voor de teams. Dit gebeurt in afstemming met de afdeling Opleiding en Ontwikkeling. In 2021 wordt er gewerkt aan een aanpak om positieve gezondheid als basistool voor sociaal werkers te kunnen gebruiken, als aanvulling op present werken.

De link met wetenschap

In 2020 werd er al met al breed geïnvesteerd in de competentie- en vakontwikkeling van medewerkers en vrijwilligers. Daar waar mogelijk wordt aangesloten op landelijke protocollen. Er wordt gebruikgemaakt van evidence based methoden. Het belang van toepassing van evidence based methoden en het belang van onderzoek komt terug in verschillende onderzoeken die ContourdeTwern uitvoert of aan deelneemt/mee samenwerkt:

- Het promotieonderzoek uitgevoerd door ContourdeTwern naar maatschappelijke kwetsbaarheid in samenwerking met Tranzo.
- Het onderzoek in het kader van Youthspot rondom validering van het meidenwerk.
- De samenwerking binnen het promotieonderzoek Vangnetwerken, waarbij in Tilburg verschillende vangnetwerken zijn opgezet.
- Het project Orpheus; een nieuwe Europese samenwerking met (sociale en publieke) organisaties uit Frankrijk, België, Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Het doel van deze samenwerking is optimalisering van de preventie van politiek geweld, samen met jongeren en hun opvoeders (pedagogische kring) en dat binnen een tijdsbestek van vier jaar.
- En het onderzoek in opdracht van VWS Langer thuis in samenwerking met AanEen naar de gezondheidswinst van ouderen en het meten op positieve gezondheid.

ContourdeTwern werft en verkrijgt ook regelmatig financiën bij externe fondsen, zoals Maatschappelijke Diensttijd, ZonMw, de Lions, Cultuurfonds, Oranjefonds en Stekelenburgfonds. Door Covid-19 kwamen meerdere fondsen met aangepaste (subsidie)oproepen. Hier is door de organisatie op ingespeeld.

Kennisdeling

Naast het organiseren van allerlei trainingen, is er al heel veel kennis aanwezig in de organisatie. Om die kennis te borgen is er in 2020 verder gewerkt aan de ontwikkeling van vijf werkplaatsen:

1. Ouderen
2. Armoede
3. Jeugd -10 maanden tot 27 jaar
4. Buurtgericht werken
5. Ontmoeten en ontwikkelen

De werkplaats is een omgeving waarin gestructureerd wordt samengewerkt aan een thema en waar kennis uit de praktijk, vanuit ervaring, theorie (wetenschap) en beleid samenkomt. Het gaat daarbij zowel om kennisontsluiting en kennisopbouw, als om het komen tot praktijkverandering en verbetering. Een tweedaags evenement vanuit de werkplaatsen is door Covid-19 uitgesteld naar 2021.

13 Rapportages beschikking 2020

Mantelzorgondersteuning en Informele Zorg

Mantelzorgondersteuning

Prestatieafspraken	Behaalde resultaten in 2020
Mantelzorgers kunnen rekenen op steun. Er vinden ca 245 ondersteunings-trajecten en systeembegeleiding plaats	Mantelzorgconsulenten staan naast de mantelzorger, ondersteunen hen en zijn dichtbij wanneer nodig. De maatregelen die door het coronavirus waren afgekondigd vroegen een andere manier van werken voor de mantelzorgconsulenten. ContourdeTwern ondersteunt mantelzorgers door middel van informatie en advies en verwijst indien nodig door. Tijdens de coronacrisis is er veel publiciteit gegeven aan de telefonische bereikbaarheid van het AdviesPunt voor grote en kleine vragen. Er zijn via de Mantelzorglijn 90 mantelzorgvragen binnengekomen. Via het Adviespunt zijn er 116 specifiek mantelzorgvragen gesteld. Deze vragen zijn doorgezet naar de mantelzorgconsulenten. Als het een vraag om praktische hulp betrof, zoals de boodschappendienst, dan is rechtstreeks verwezen naar de vrijwilligerspunten. Een keer is doorverwezen naar Exfam. Er zijn 230 enkelvoudige ondersteuningstrajecten en 88 systeembegeleidingen uitgevoerd. Door Corona zijn de ondersteuningstrajecten geïntensiveerd en zijn er meer contactmomenten geweest met de mantelzorgers. Ook is er meer sprake geweest van directe vraagafhandeling. Doorverwijzers waren onder andere huisartsen/praktijkondersteuners, Team Toegang, thuiszorgorganisaties en collega's van ContourdeTwern vanuit de wijk en de mantelzorglijn/het AdviesPunt. Veel vragen zijn corona-gerelateerd en hadden betrekking op: angst, eenzaamheid en sociaal isolement, het ontbreken van dagbesteding, ontbreken van opnamemogelijkheden voor behoeftige ouderen en de behoefte aan vormen van respijtzorg. In juli 2020 is een enquête uitgezet onder 1300 mantelzorgers. 340 mantelzorgers vulden de enquête in. Van hen gaf 66% aan dat de mantelzorgtaken zwaarder waren geworden. Vooral het verbod op bezoek aan verzorgingstehuizen en de afgeschaalde thuiszorg waren een probleem. Alle respondenten die hun contactgegevens hadden achtergelaten zijn gebeld door de mantelzorgconsulenten. Met alle bij de mantelzorgconsulenten bekende mantelzorgers zijn meerdere contactmomenten geweest via een huisbezoek, via whatsapp, de Compaan of telefonisch, een kaart of attentie of via een wandel-gesprek. Bij 7 mantelzorgers is een Rode Kruispakket afgegeven. Bij 5 mantelzorgers zijn boodschappenspakketten van de Rooi Pannen persoonlijk afgegeven. Bij 4 mantelzorgers zijn belmaatjes ingezet. Daarnaast zijn 9 mantelzorgers gaan deelnemen aan de Compaanpilot, bedoeld om middels deze technologie mantelzorgers meer in contact te laten zijn met de zorgvrager. In april 2020 is er een brief verspreid onder mantelzorgers en netwerkpartners. In juli en oktober is de mantelzorgkrant verspreid naar alle op basis van de mantelzorgbon bekende adressen. Er is een Facebookpagina beschikbaar voor mantelzorgers.
Mantelzorgers kunnen elkaar ontmoeten	Lotgenotencontacten en bestaande groepen mantelzorgers zijn op een andere manier doorgedaan vanwege corona. Er is contact onderhouden met deze groepen via o.a. teams, telefonisch of whatsapp. Ook zijn mantelzorgers gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten die (bijvoorbeeld in de zomerperiode) wel door konden gaan, zoals Contour de Soleil-activiteiten. De groep 'Mantelzorgers van mensen met Parkinson' is 2 keer samengekomen in Koningshaven. Deze bijeenkomst heeft ook 3 keer via Teams plaatsgevonden. De groep 'Samenleven met autisme' is 2 keer bij elkaar geweest en verder hebben zij appcontact gehad. Na juni zou het AIC de groep gaan begeleiden, maar ze zijn niet meer bij elkaar geweest. De mantelzorgcontactgroep is 3 keer bij elkaar geweest, dit was echter een klein groepje (2,3 personen) omdat een aantal mantelzorgers een fysieke bijeenkomst niet aandurfden. De bijeenkomsten specifiek gericht op mensen met NAH zijn niet doorgedaan omdat de doelgroep liever niet fysiek bij elkaar kwam en online bijeenkomsten te veel prikkels oplevert voor hen.
Kennis en expertise over mantelzorg wordt in de gemeente Tilburg breed uitgedragen en ingezet	• Kennis en expertise is in dit bijzondere jaar op een andere manier ingezet en uitgedragen. Te noemen zijn: • De informatie over de bereikbaarheid van het AdviesPunt is breed gedeeld onder de samenwerkingspartners, onder andere via een flyer en advertenties in de lokale krantjes; • Mantelzorgconsulenten hebben bijgedragen aan de doorontwikkeling van en bekendheid geven aan mantelzorgtest; • Mantelzorgconsulenten hebben bijgedragen aan de actie van de gemeente waarbij mantelzorgers een kaart met een leuke tekst en groeizaadjes opgestuurd kregen; • De landelijke campagne 'Deel je zorg' is onder de aandacht gebracht bij samenwerkingspartners; • Er zijn ongeveer 200 mantelzorgtassen uitgereikt aan mantelzorgers en netwerkpartners. Deze tassen maakten deel uit van de landelijke campagne 'Deel je zorg'. Naast de landelijke informatie is er ook lokale Tilburgse informatie aan toegevoegd waaronder de flyer van de mantelzorgtest. • Mantelzorgconsulenten hebben de uitkomsten van de enquête gedeeld met de zorgpartners van de Wever en Thebe en met bewoners d.m.v. een artikel in het Brabants Dagblad. • Mantelzorgconsulenten hebben in 'de week van de Jonge Mantelzorger' de collega's van R-Newt geïnformeerd over jonge mantelzorgers. Collega's van R-Newt hebben bij 15 jonge mantelzorgers een goodiebag bezorgd.

(Zorg)professionals die met mantelzorg te maken hebben worden ondersteund (ca 80 consultatietrajecten)	Alle mantelzorgconsulenten hebben in hun werkgebied contact met andere professionals over mantelzorgcasuïstiek. Daarnaast nemen mantelzorgconsulenten deel aan Multidisciplinair Overleg (MDO's). MDO's: • Reeshof: 6 keer • Noord: 3 keer • Zuid: De Blaak: 7 keer, Piushaven 5 keer • Sociaal spreekuur Tilburg Noord: 11 keer • Casusverdeeloverleg West: 5 keer Op verzoek van Thebe is er aan een wijkteam een presentatie gegeven over de combinatie van NAH en autisme. Op verzoek van Seniorenraad 3 West is er een presentatie gegeven over mantelzorg en de ondersteuningsmogelijkheden. Daarnaast zijn de mantelzorgconsulenten telefonisch geraadpleegd door: IMW, Team Toegang, Thebe, De Wever, huisartsen en POH, Bureau Zorgregie, Indigo, dagbesteding Maatschappelijk Steunsysteem (MSS), dementieconsulenten en collega's van het sociaal werk van ContourdeTwern.
Activiteiten in de week van de mantelzorg	Op 10 november is stedelijk 'De Dag van de Mantelzorg' gevierd. Mantelzorgers konden deelnemen aan de gratis webinar 'Klein Geluk'. Deze webinar werd zowel in de middag als in de avond verzorgd. Daarnaast zijn de bij de mantelzorgconsulenten bekende mantelzorgers bezocht en verrast met een klein presentje. Wethouder Rolph Dols heeft samen met een mantelzorgconsulente op de Dag van de Mantelzorg een aantal mantelzorgers bezocht om hun verhalen te horen en hen een hart onder de riem te steken.
Training en opleiding	• Om te leren van elkaar en om kennis te delen hebben medewerkers van ContourdeTwern en Exfam gezamenlijk deelgenomen aan 12 intervisiebijeenkomsten. • Er is deelgenomen aan het regionaal mantelzorgconsulentenoverleg voor uitwisseling en deskundigheidsbevordering. De volgende training en opleiding is gevolgd: • Workshop Dementie, verzorgd door de dementieconsulente van De Wever • Versteving van het vakmanschap sociaal werk: training Stresssensitief werken • Webinar "Passende Mantelzorgondersteuning aan mantelzorgers met een migratie achtergrond (academie Mantelzorg.nl) • Deelname aan webinar "wet en regelgeving" door Zorgbelang Brabant • Deelname aan de conferentie: "Een nieuwe generatie ouderen, langer thuis" (initiatief van Programma Langer Thuis van ministerie VWS) • 2 consulenten: herkennen en omgaan met mensen met autisme • 1 consulent: herkennen en omgaan met mensen met NAH • 2 consulenten: herkennen en omgaan met mensen met LVB



Prestatieafspraken	Behaalde resultaten
ContourdeTwern promoot de vrijwillige zorg om zo meer mensen te interesseren om zorgvrijwilliger te worden. De instelling draagt bij aan het opstellen van het integraal plan van aanpak van de Toegang en het realiseren van de resultaten daarin als het gaat om de inzet van zorgvrijwilligers	2020, het jaar waarin we moesten leren omgaan met Corona. Corona deed de vraag naar ondersteuning toenemen. Burgers die al een minimaal netwerk hadden bleven vaak dagen, weken of maandenlang alleen. Tegelijkertijd bleken mensen angstig en het vele alleen zijn versterkte dit, o.a. vanwege een gebrek aan tegengeluid. Er bleek behoefte aan contact, aandacht en geruststelling Het aanbod van vrijwilligers bleef op peil. Mensen wilden juist in deze periode graag iets betekenen. Men realiseerde zich opvallend goed hoeveel eenzaamheid er was. Informele Zorg kon vanwege het 1 op 1 karakter vrijwel de gehele periode aan de gang blijven binnen de richtlijnen. Een enkele vrijwilliger wilde dit niet. Veruit de meeste vrijwilligers hielden trouw contact met hun cliënt via telefoon, mail, kaartjes, beeldbellen of wandelen. Hoewel door de richtlijnen een deel van de gezelligheid wegviel (bijvoorbeeld het advies 'drink geen koffie bij je maatje thuis' en houd je aan de 1,5 meter regel) bleef het contact grotendeels overeind. De noodzaak van inzet -juist nu- werd goed gezien en begrepen door vrijwilligers. De aanwezigheid van een vrijwilliger in een (zorg)situatie is een uiting van preventief werken. Door een vrijwilliger in te zetten, kan inzet van formele zorg worden uitgesteld of hoeft die niet te worden opgeschroefd. Een ander positief gevolg is dat er met regelmaat zicht is op kwetsbare bewoners. De vrijwilliger ziet of hoort het als iemand achteruitgaat. Zorgen hierover worden gedeeld met de coördinator Informele Zorg, die korte lijnen heeft met huisarts en/of hulpverlening. Dit maakt dat we tijdig kunnen ingrijpen. Deze signaalfunctie is één van de basiselementen die we met al onze vrijwilligers nadrukkelijk bespreken. Ook tijdens de basiscursus Vrijwilligerswerk, die door alle vrijwilligers Informele Zorg wordt gevolgd, komt dit thema ruimschoots aan bod. Informele Zorg staat in verbinding met de Toegang De samenwerking met de Toegang vraagt continue aandacht en aanscherping. In een aantal wijkcentra delen we werkplekken, wat de samenwerking bevordert. Vanwege de Corona-maatregelen werd thuiswerken gestimuleerd wat heeft gezorgd voor minder fysieke contactmomenten tussen de Toegang en (IZ coördinatoren van) ContourdeTwern. In het najaar lag de focus van de Toegang op het wegwerken van de wachtlijsten waardoor we constateerden dat de samenwerking (weer) opnieuw gestimuleerd moest worden. In 2021 krijgt dit verder vorm.
ContourdeTwern werft nieuwe zorgvrijwilligers en betreft hierbij nieuwe doelgroepen	In 2020 hebben zich 119 nieuwe vrijwilligers gemeld om als 'Tilburgs Maatje' te worden ingezet. Daarnaast zijn in 2020 343 zorgvrijwilligers ingezet. In totaal waren er in 2020 462 zorgvrijwilligers actief. Waar de hulpvragen onverminderd binnen komen, blijft ook de roep om nieuwe vrijwilligers klinken. Na een periode waarin de aanwas van nieuwe vrijwilligers terug liep, zien we in 2020 de bereidheid om medebewoners te ondersteunen weer toenemen onder verschillende leeftijdscategorieën. Ook in dit jaar waarin Corona een bepalende factor was, zijn er verschillende redenen om vrijwilligerswerk te doen binnen de Informele Zorg. De een wil iets doen voor de medemens die vanwege Corona geïsoleerd is, de ander is beschikbaar omdat hun eigen werk (tijdelijk) stil ligt vanwege corona. Overall kregen we aanmeldingen van burgers die graag iets voor een ander wilde doen. Het ging hierbij meestal om burgers die incidentele, kortdurende hulp aanboden (tijdelijk boodschappen doen, iemand bellen die alleen is, aanbod van andere praktische hulp). We konden dit aanbod niet altijd matchen met de meer langdurige vraag naar een maatje. We hielden intensief contact met de vrijwilligers om te horen hoe het ging en wat er speelde. Het was van belang hen goed op de hoogte te houden van de geldende richtlijnen. We zochten met elkaar naar alternatieven: belmaatje zijn, wandelen en niet onbelangrijk: ook de vrijwilliger aandacht geven aan zijn/haar verhaal. Het belang van contact houden, vrijwilligers in beeld houden, heeft ertoe geleid dat we de vrijwilligers behouden. Een aantal vrijwilligers behoort zelf tot de risicogroep en wil pas weer bezoeken afleggen wanneer de situatie weer voldoende veilig is. Coördinatoren van Informele Zorg werken samen met collega's in een integraal team. In deze samenwerking wordt besproken of een vrijwilliger belangstelling heeft om als 'Maatje' aan de slag te gaan. Enkele stagiaires van MBO en HBO opleidingen zijn ingezet als maatje.



ContourdeTwern zorgt ervoor dat zorgvrijwilligers 450 tot 500 kwetsbare burgers (tijdelijk) ondersteunen (evt ook ter ontlasting van de mantelzorger), niet als vervanging van professionele zorg, maar omdat de vrijwillige zorg voldoende is of als aanvulling op de professionele zorg	In 2020 zijn 433 burgers door een ‘Tilburgs Maatje’ ondersteund. 204 hiervan waren nieuwe aanvragen. Daarnaast hadden wij oog voor en boden wij ondersteuning aan 462 vrijwilligers. Nieuw waren de type aanvragen van burgers die tot daarvoor actief waren/deelnamen aan activiteiten, maar nu zelf vanwege corona in een isolement raakte. In de basis wordt vanuit de Informele Zorg gestreefd naar duurzaam, waardevol en steunend contact tussen burgers. De inzet van een vrijwilliger doorbreekt eenzaamheid, ontlast mantelzorgers, zorgt ervoor dat de bewoner wordt gezien en gehoord, en ziet erop toe dat praktische en belangrijke zaken, zoals boodschappen of artsenbezoek, plaatsvinden. De aanvragen die bij de afdeling Informele Zorg worden ingediend, gaan in veel gevallen over situaties waarbij ook eerste- of tweedelijns zorginstanties zijn betrokken. Hierbij werken vrijwilliger en zorgbegeleider naast elkaar en streven we naar zo veel mogelijk aanvulling op elkaar. In bepaalde gevallen kan de zorginzet worden teruggebracht, omdat door inzet van een vrijwilliger het welzijn stevig wordt ondersteund. Denk aan vrijwilligers die een cruciale rol spelen in het versterken van de eigen kracht, door samen over de drempel te stappen en contacten buiten de deur op te zoeken. Mantelzorgers worden ontlast door de hulp van een vrijwilliger, waardoor de mantelzorger op een gezonde manier zorg kan blijven dragen voor een naaste. Door mensen op deze manieren aan elkaar te koppelen in hun eigen wijk, wordt de verbinding en betrokkenheid tussen buurtbewoners gelegd en verstevigd. Bij een tekort aan vrijwilligers, of waar een andere oplossing beter lijkt, zorgen we ervoor dat we het werk anders inrichten om de hulpvragen van mensen passend te kunnen beantwoorden. We verbinden kwetsbare burgers met een gelijke vraag aan elkaar. Ook verwijzen we naar bestaande activiteiten en stedelijke diensten, zoals de Vriendschapsbank, Vangnetwerken, huiskamerprojecten, geheugenfitness, wandelgroepen of andere initiatieven en organisaties in de wijk zoals de Zonnebloem, de Vriendendienst van de GGZ en het KIEMuur van het RIBW.
ContourdeTwern zorgt voor ondersteuning, advies en voorlichting aan (potentiële) zorgvrijwilligers en (potentiële) zorgvragers	In de verschillende wijken zijn de coördinatoren Informele Zorg het aanspreekpunt voor vrijwilligers en zorgvragers. Beide groepen komen binnen via het (telefonisch) AdviesPunt van ContourdeTwern. Vanuit dit punt vindt de aanmelding plaats. Daarnaast komen aanmeldingen binnen via netwerkpartners. Bij zorgvragers vindt altijd een persoonlijke intake plaats. Ook met potentiële vrijwilligers is er in basis een persoonlijk gesprek.
ContourdeTwern organiseert vraaggericht cursussen/ trainingen voor de deskundigheids-bevordering van de zorgvrijwilligers, zodat deze goed toegerust zijn in het uitvoeren van hun taken	Vrijwilligers Informele Zorg komen in allerlei zorgsituaties terecht waarvoor ze goed moeten worden toegerust. Voorop staat dat ze voor advies en ondersteuning altijd een beroep kunnen doen op de beroepskracht. Verder kunnen ze deelnemen aan cursussen en deskundigheidsbevordering. Ook zijn er online trainingen waar vrijwilligers aan kunnen deelnemen. De belangstelling om aan trainingen deel te nemen neemt helaas af. Elke nieuwe vrijwilliger neemt sowieso wel deel aan de basiscursus voor vrijwilligers: deze bestaat uit twee dagdelen. In 2020 is er een e-learning van de basiscursus ontwikkeld. Deze kan in 2021 breed worden ingezet binnen onze organisatie.
ContourdeTwern zorgt ervoor dat bij organisaties in de wijk bekend is dat zij expertise hebben op de inzet van zorgvrijwilligers voor allerlei doelgroepen	De collega's van de verschillende organisaties waarmee in de wijk wordt samengewerkt, kennen de mogelijkheid van de inzet van een vrijwilliger. Zij melden nieuwe burgers met een ondersteuningsvraag bij ons aan. Het komt regelmatig voor dat we samen de intake verzorgen. De belangrijkste netwerkpartners zijn de POH's van huisartsen, IMW, MEE en thuiszorgorganisaties. Met hen voeren we ook het gesprek of de inzet van een vrijwilliger passend is. Ook koppelen we onze bevindingen na een intake aan hen terug.