

Jaarrapportage Tilburg

2021



Jaarverslag Sociaal werk (inclusief vrijwillige inzet, mantelzorgondersteuning en informele zorg) en Beheer & exploitatie van wijkcentra 2021



Voorwoord	03
Intro	04
Leeswijzer	05
1 Sociaal werk	06
Programma Presentie en Buurtgericht Werken	08
Programma Presentie en sociaal maatwerk	09
Programma Presentie en Vrijwillige Inzet	10
Een terugblik op 2021	11
Tegenslagen 2021 en uitdagingen die we zien	13
Onze professionals en bewoners aan het woord: interview per programma	15
- Sufaynur, Miriam en Sachna over verbinding en de inzet van vrijwilligers	15
- Anuschka en Peter over vrijwilligerswerk en samenwerken	16
- Esther en Saskia staan midden in de wijk, naast de bewoners	18
KTO en directe effectenmeting (vanuit beleving inwoners) - sociaal werk Tilburg	19
2 Beheer & exploitatie van wijkcentra	21
Programma Ontmoeten en ontwikkelen	23
Een terugblik op 2021	24
Tegenslagen 2021 en uitdagingen die we zien	25
Verhalen van bewoners	26
- Twan van Dijck, vaste bezoeker van wijkcentrum Nieuwe Stede	26
- Kevin Krooswijk, assistent-beheerder in Symfonie en Ypelaer	27
- Cees Bakker, vrijwilliger in wijkcentrum Jeruzalem	29
Onderzoek communicatiebureau Strooks naar tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra	31
Kwaliteit Vakmanschap	33
Conclusies	34

Voorwoord

Voor u ligt de jaarrapportage Tilburg 2021 van het Sociaal werk, en het Beheer & exploitatie van wijkcentra op basis van de impactgerichte subsidieaanvraag 2021 en de toekenning daarvan voor de duur van 4 jaar.

Impactgericht verantwoorden is (relatief) nieuw binnen het sociaal domein in Tilburg, dus ook voor onze organisatie. Daarbij is ook de meerjarige doorlooptijd van de opdracht zeer recent, want in voorgaande jaren voerden we steeds eenjarige subsidieopdrachten uit. Daarom kiezen we dit jaar voor een andere opzet van het jaarrapportage dan voorheen. We verschaffen vooral inzicht in waar we nu staan en wat we tot dusver hebben gerealiseerd. Dit doen we op impactgerichte wijze: aan de hand van onze verandertheorieën en onderzoeksplannen, die de grondslag vormden voor de impactgerichte subsidieaanvraag. In een zoektocht naar het aannemelijk maken van de sociale winst en waarde van onze dienstverlening willen we de gemeente Tilburg graag meenemen én verder betrekken. We hopen dan ook dat de hier gepresenteerde inzichten, aangevuld met voorbeelden en illustratieve verhalen, een mooi vertrekpunt vormen om de ontwikkeling naar impactgericht verantwoorden samen verder vorm te geven. Daar nodigen we uw beleidsafdeling graag voor uit!

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Namens het Tilburgs MT, Karin de Jong, Lisette Kleppe-Kok, Vivian Coenen en Marco Kiezenberg



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.

Dat is onze belofte aan de samenleving. Wij laten mensen er nooit alleen voor staan. Ook als organisatie kunnen we dat niet alleen. Daarom zijn we via ontelbare draden met anderen verbonden. Met mensen in de buurten en wijken en met alle sectoren in de samenleving. Zoals zorg, onderwijs, sport, cultuur, natuur, huisvesting, en het bedrijfsleven. Zonder die verbindingen hebben wij niet de complete antwoorden op de vele maatschappelijke vraagstukken die ons werk raken. Nooit alleen, in alle opzichten.

Onze missie

ContourdeTwern staat voor een verbonden, inclusieve samenleving. Waarin elk mens meetelt en meedoet. Ons werk raakt het hart van de samenleving en de hardnekkige vraagstukken die daar spelen, zoals armoede, vergrijzing, uitsluiting en eenzaamheid. Daarom werken we aan kracht en perspectief, bieden we hoop en bouwen we bruggen. Duurzaamheid, digitalisering en diversiteit bieden ons daarbij kansen om de samenleving beter en inclusiever in te richten. Ons streven is een sterke sociale basis waarin mensen heel veel zelf kunnen en willen doen. En waar professionele vangnetten zijn als het even

niet vanzelf gaat. In dat streven nemen wij een maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid.

Drie werksoorten

Onze dienstverlening voor de Tilburgse samenleving voeren we uit door drie werksoorten: Sociaal werk (inclusief vrijwillige inzet, mantelzorgondersteuning en informele zorg), Beheer & exploitatie van wijkcentra, en Kinder- en jongerenwerk (beter bekend als R-Newt Kids en R-Newt). Hierachter gaan een aantal samenhangende en verbindende programma's schuil, die ons in staat stellen om integraal en inclusief te werken.

Onze programmalijnen 2021

Werksoort Sociaal werk:

- Presentie en buurtgericht werken
- Presentie en sociaal maatwerk (inclusief ouderenwerk)
- Presentie en vrijwillige inzet (door individuen, actieve inwoners, bedrijven en organisaties)

Werksoort Beheer en exploitatie van wijkcentra:

- Ontmoeten en ontwikkelen

Werksoort Kinder- en jongerenwerk:

- Presentie, preventie en perspectief voor kinderen, jongeren en opvoedsituaties

Alle programmalijnen richten zich 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.

In ons werk vormt de wijk - de leefwereld van inwoners en de opgaven en vragen die daarin besloten liggen - het vertrekpunt. Dat vertrekpunt, die context, verschilt per werksoort. Vandaar dat er per programmalijn, die valt onder één van de drie werksoorten, sprake is van een eigen aanpak en benadering.

Blijvend in ontwikkeling

In 2021 hebben we onze visie en ons beleid geactualiseerd. In plaats van de hierboven genoemde programmalijnen hanteren we nu tien speerpunten die de komende jaren richting geven aan onze inzet. Hierin staan vier programma's centraal, waarbinnen we aan de werksoorten uitvoering geven en doorontwikkelen.

De programma's (-2024):

- Gezond en gelukkig oud
- Perspectief voor kinderen en jongeren
- Wijk- en buurtgerichte aanpak
- Ontmoeten en ontwikkelen

Daarnaast blijft presentie onverminderd het uitgangspunt van onze aanpak. Impact aannemelijk maken - de sociale winst en waarde die we met onze inzet aan de samenleving toevoegen - loopt hier als rode draad doorheen. Graag gaan we met de gemeente Tilburg

in overleg hoe we deze vier programma's integreren in de nieuwe lijn van impactgericht verantwoorden.



Onze 10 speerpunten

- Presentie en vakmanschap
- Wijk- en buurtgerichte aanpak
- Ontmoeten en ontwikkelen
- Perspectief voor kinderen en jongeren
- Gezond en gelukkig oud
- Dorps- en buurtteams
- Vrijwillige inzet en actief burgerschap
- Impact maken
- Veerkrachtige medewerkers
- Vitale organisatie

Leeswijzer

Hierna presenteren we onze inzichten over 2021 voor de werksoorten Sociaal werk en Beheer & exploitatie van wijkcentra. De jaarrapportage R-Newt en R-Newt Kids 2021 is hier te lezen. Inzicht over 2021 verschaffen we aan de hand van twee centrale componenten in het impactgericht subsidiëren: de verandertheorie en het onderzoeksplan. In onze presentatie van inzichten hebben we de beide componenten in tabelvorm geïntegreerd.

Opbouw van de Verandertheorie:

VERANDERTHEORIE VAN: [Naam organisatie]

Impactclaim in 1 zin:

Belangrijkste doelgroepen:

Activiteiten	Outputs	Directe Effecten	Hogere Effecten
<i>Wat je organisatie doet voor de doelgroep</i>	<i>Wat heeft, krijgt of ontvangt de doelgroep daardoor?</i>	<i>Wat verandert er hierdoor bij de doelgroep?</i>	<i>Uiteindelijk leidt dit tot...</i>

Opbouw van het Onderzoeksplan:

ONDERZOEKSPLAN FORMAT

WAT WIL JE METEN?				HOE GA JE METEN?		
EFFECTEN / OUTPUTS	DOELGROEP	INDICATOR(EN)	STREEFWAARDEN	DATA AL BESCHIKBAAR?	DATAVERZAMELINGSTECHNIEK	PLANNING
<i>Wat zijn de belangrijkste veranderingen?</i>	<i>Bij wie wil je de veranderingen meten?</i>	<i>Hoe kan de verandering gemeten worden? Welke indicatoren wil je gebruiken om te laten zien dat verandering plaatsvindt?</i>	<i>Wat zijn de gestelde doelen voor de effecten en outputs die je wilt meten? (niet voor elke effect van toepassing)</i>	<i>Ja/Nee? En zo ja, waar te vinden?</i>	<i>Zo nee, hoe ga je meten?</i>	<i>Wanneer ga je het meten? Bijv. continu, per kwartaal, of nu nog geen prioriteit.</i>
EFFECT 1:						
OUTPUTS:						
EFFECT 2:						



1 Sociaal werk



In navolging op de contracten Sociaal werk Tilburg en vrijwilligerswerk Tilburg, zijn de contracten Informele Zorg en Mantelzorgondersteuning in 2021 toegevoegd aan de vernieuwde, aangescherpte impactgerichte subsidie. Heel prettig is het besluit van de gemeente Tilburg om deze impactgerichte subsidie voor vier jaar toe te kennen, wat ruimte biedt om een leer- en ontwikkelproces te doorlopen.

Binnen deze vernieuwde impactgerichte subsidiëring hebben we de volgende programma's opgesteld die bij het schrijven van de offerte de leidraad vormden voor de inzet voor de komende jaren:

- Programma Presentie en Buurtgericht werken (Sociaal werk)
- Programma Presentie en sociaal maatwerk (inclusief ouderenwerk)
- Programma Presentie en Vrijwillige Inzet

De programma's gaan uit van drie kernaspecten binnen het sociaal werk die centraal staan in de uitvoering: (1) presente werkhouding (zichtbaar aanwezig zijn in de buurt en het netwerk en van daaruit relaties opbouwen met bewoners, steeds meer volgens het principe van community building), (2) begeleiding, ondersteuning en stimulering van vrijwillige inzet en (3) bijdragen aan de integrale aanpak sterke Tilburgse buurten en wijken. Onder ieder programma is een activiteitenplan opgesteld dat richting geeft voor de uitvoeringspraktijk. Belangrijke activiteiten die centraal staan in deze plannen zijn buurt- en dorpsondersteuning en Dichtbij-teams, de PACT-aanpak, Gelukkig en Gezond Oud in Tilburg, ondersteuning kwetsbare doelgroepen met aansluitproblematiek, Informele Zorg, het AdviesPunt, Mantelzorgondersteuning, stedelijke diensten, VrijwilligersTilburg, vrijwilligerspunten en maatschappelijk betrokken ondernemen. De Tilburgse teams hebben het afgelopen jaar volgens deze opzet impactgerichte teamplannen opgesteld om op teamniveau meer zicht te krijgen op de

impact van het werk. Aan de hand van (door) ontwikkelde onderzoeksplannen om onze outputs en effecten meetbaar te maken, zijn er ieder kwartaal met teamleiders gesprekken gevoerd over de voortgang van de opdracht, trends die we zien en om waar nodig bij te sturen op de inzet.

Inzicht in Sociaal werk

Sociaal werk, inclusief vrijwillige inzet, mantelzorgondersteuning en informele zorg.

De impactclaim van Sociaal werk:

Een sterke sociale basis in Tilburgse buurten zodat iedereen zich thuis voelt, perspectief ziet en geluk ervaart.

Doelgroepen:

1. Inwoners in een kwetsbare positie, die moeite hebben om mee te kunnen doen in de samenleving.
2. Inwoners, organisaties en bedrijven die hun talenten en krachten willen inzetten voor de eigen buurt, wijk en/of stad.
3. Netwerkpartners (met speciale aandacht voor partners binnen de PACT-aanpak).

Kernaspecten, type activiteiten en bijbehorende voorbeelden

Programma Presentie en Buurtgericht Werken

Kernaspect	Type activiteit	Voorbeelden
PRESENTE WERKHOUDING: Zichtbaar aanwezig zijn in de buurt en het netwerk en vanuit daar relaties opbouwen met bewoners door sociaal werkers.	Vanuit verandertheorie: • Identificeren van en relaties aangaan met de doelgroep en hen doorverwijzen naar hulp en ondersteuningsmogelijkheden. • Bieden van praktische en emotionele ondersteuning zowel individueel als collectief. • Verbinden van bewoners met vrijwilligers en buurtgenoten voor praktische en emotionele ondersteuning in de buurt. • Onderzoeken en ontwikkelen van aanwezige talenten bij bewoners: uitgaan van wat wél kan. Concrete vertaling in het activiteitenprogramma: • Buurt- en dorpsondersteuning. • PACT-aanpak (uitvoerend). • Sociaal werk buurtgericht.	Inzet van buurt- en dorpsondersteuners in de volgende buurten: West → Kruidenbuurt-Zuid → Schiphollaan → Abdij- en Torenbuurt (vanaf eind 2021) Noord/dorpen → Stokhasselt → Vlashof → Udenhout → Berkel-Enschot → Biezenmortel (nieuw in 2021) Reeshof → Gesworen Hoek Oud Noord → Kasteelbuurt → Loven-Zuid Zuid → Broekhoven II → Staatsliedenbuurt-West (Zorgvlied) → Staatsliedenbuurt-Oost (Korvel) → Groenewoud Daar waar PACT'en zijn, zijn buurtondersteuners actief. Voorbeelden van initiatieven binnen de aanpak buurtondersteuners (en de PACT-aanpak): Noord/dorpen → Ondersteuning van vrijwilligers natuurtuin. → Ondersteuning moestuingroep met 20 vrijwilligers. → Verbinden van 20 bewoners Noord aan Mascagni-initiatieven (zoals Mascagni in Bloei) en food-doorbraakinitiatieven. Reeshof → Voorbereidingen voor Huis van de Wijk - (Buurthoeve) getroffen. → Proces van de gekantelde wijk ingezet. → Diverse bewonersgroepen en bewonersinitiatieven ondersteund. Oud-Noord → Huis van de Wijk in Kasteelbuurt. → Ondersteuning buurtmoestuin in Kasteelbuurt. Zuid → Ondersteuning bewonersgroepen in het kader van renovatie/groot onderhoud/herstructurering (en energietransitie). → Ondersteuning bewonersgroepen die activiteiten organiseren, zoals kinderactiviteiten, garagesales, koffie-uurtjes, opruim-/schoonmaakinitiatieven en vrouwengroepen. → Ondersteuning aan vrijwilligersorganisaties en buurtgroepen die breed werken in de buurt. → Matchen van individuen aan elkaar en/of aan bestaande buurtinitiatieven. → Realisering ontmoetingsruimte in Groenewoud i.s.m. R-Newt Kids. Voorbeelden van andere type inzet naast de buurtondersteuners: West → Buurtgericht sociaal werk (met focus op samenlevingsopbouw) in 't Zand. Noord/dorpen → Inzet op duurzaamheid en vergroening in de wijk: ondersteuning bewonersgroep opruimen zwerfafval, vergroenen tuinen van bewoners, NK tegelwippen. Oud Noord → Buurtgericht sociaal werk Bouwmeesterbuurt, Textielbuurt, Melisstokestraat/Schotelplein, Loven Besterd, Theresia en Groeseind-Hoefstraat. We ondersteunen 16 bewonersgroepen in deze gebieden. Thema's die opgepakt worden zijn (her)inrichting openbare ruimte, stimuleren bewonersbetrokkenheid, ondersteuning en waar mogelijk verzelfstandiging bewonersgroepen, doorontwikkelen Golden Sports (buurtsport voor ouderen).
Bijdragen integrale aanpak sterke Tilburgse buurten en wijken.	Vanuit verandertheorie: • Ontwikkelingen, kansen en problematiek uit de Tilburgse buurten verzamelen, analyseren en delen met netwerkpartners (buurt- en wijkanalyses). • Agenderen van opgehaalde ontwikkelingen, kansen en problematiek bij relevante partijen en hierover advies uitbrengen. • Deelnemen, organiseren en/of faciliteren van netwerken. Concrete vertaling in het activiteitenprogramma: • PACT-aanpak (netwerksamenwerking). • Buurt- en wijkgerichte netwerksamenwerking.	Onze buurtondersteuners en andere verbinders zijn, daar waar van toepassing, stevig verbonden aan de PACT-aanpak: West → Inzet buurtondersteuner Kruidenbuurt in overeenstemming met PACT-aanpak (Reinevaarstraat, o.a. ontwikkeling/Dubbel Duurzaam). → Inzet Kwartiermaker WIJ West, onderdeel PACT-aanpak en community school ontwikkeling. Noord/dorpen → Wekelijkse netwerkoeverleggen met verschillende gebruikersgroepen. → Structurele samenwerking met Duurzame Kost. We werken tevens via andere samenwerkingsconstructies aan integrale aanpakken in wijken en buurten: Gebiedsbreed → Netwerken rondom de wijkagenda's en buurtregie. → Netwerkaanpak d.m.v. de Dichtbij-teams (construct met woningbouwverenigingen en Toegang, soms aangevuld met relevante partners in de betreffende buurt (zoals wijkverpleging of de basisschool)). West → Dubbel Duurzaam Abdij- en Torenbuurt inloophmomenten i.s.m. wijknetwerk (gemeente, wijkverpleging, woningbouw etc.).



Kernaspecten, type activiteiten en bijbehorende voorbeelden

Programma Presentie en sociaal maatwerk

Kernaspect	Type activiteit	Voorbeelden
PRESENTE WERKHOUDING: Zichtbaar aanwezig zijn in de buurt en het netwerk en vanuit daar relaties opbouwen met bewoners door sociaal werkers. En Begeleiding, ondersteuning en stimulering van vrijwillige inzet.	Vanuit verandertheorie (presente werkhouding): • Identificeren van en relaties aangaan met de doelgroep en hen doorverwijzen naar hulp en ondersteuningsmogelijkheden. • Bieden van praktische en emotionele ondersteuning zowel individueel als collectief. • Verbinden van bewoners met vrijwilligers en buurtgenoten voor praktische en emotionele ondersteuning in de buurt. • Onderzoeken en ontwikkelen van aanwezige talenten bij bewoners: uitgaan van wat wél kan. Vanuit de verandertheorie (begeleiding, ondersteuning en stimulering van vrijwillige inzet): • Vrijwilligers op maat begeleiden, ondersteunen en/of faciliteren in het (mede) mogelijk maken van het uitvoeren van hun activiteiten en diensten. Concrete vertaling in het activiteitenprogramma: A. Gelukkig en gezond oud in Tilburg, met de focus op: - Fijn Thuis Community - eHealth en eWelzijn - Faciliteren ontmoeting, daginvulling en informele dagbesteding - Individueel adviseurs - Uitvoeringsprogramma GGoud B. Ondersteuning kwetsbare doelgroepen met aansluitproblematiek (wijkgericht), met de focus op: - Vangnetwerken - Armoede-aanpak/-interventies - Taalaanpak - Duurzaamheid - Beter projecten - Alternatieve ontmoetings-plekken in de wijk - Vrouwengroepen C. Informele Zorg (maatjesproject) & AdviesPunt D. Mantelzorgondersteuning E. Stedelijke diensten	A. Gelukkig en gezond oud in Tilburg <i>Gebiedsbreed</i> → Stevige inzet op 'Fijn Thuis gesprekken', zowel in aansturing van vrijwilligers alsmede zelf voeren van deze gesprekken door IZ-medewerkers sociaal werk (met focus op ouderen). → Continueren informatie en adviesfunctie door individueel adviseurs: bewoners met een vraag krijgen een passend antwoord. Naast info en advies, meer focus op community building en bevorderen van participatie van ouderen. → Samenwerking met Toegang verstevigd. → Verdere inzet Compaan en sociaal werk voor ouderen. <i>Noord/dorpen</i> → Pilotaanpak 'fijn langer thuis wonen in je wijk of dorp' in Udenhout en Berkel-Enschot. Ondersteuning van: → Ouderengroep Ypelaer. <i>Oud Noord</i> Ondersteuning van: → Vrijwilligersgroep huisbezoeken (i.h.k.v. Fijn Thuis Community); → Koffie-inloop (eenzame) ouderen in Poorten en Baselaer; → Huiskamer Baselaer; → Zomerfestival voor ouderen. <i>Reeshof</i> → Pilotaanpak 'fijn langer thuis wonen in je wijk of dorp' in Dalem. → Op het Scheveningenplein (locatie van WonenBreburch) worden steeds meer ontmoetingsactiviteiten georganiseerd i.h.k.v. Fijn Thuis Community's. → Ontmoetingsgroepen van o.a. Indische dames en mensen die ongeneeslijk ziek zijn. <i>West</i> → Ondersteuning ontwikkeling Social App i.s.m. WonenBreburch en Thebe (vanuit Fijn Thuis Community). → Ontmoetingsgroepen ouderen 't Sant. Ondersteuning van: → Huiskamer De Ontmoeting. <i>Zuid</i> → Pilotaanpak 'fijn langer thuis wonen in je wijk of dorp' in Oerle. → Inzet van de Technokoffer (info en voorlichting over inzet technologische hulpmiddelen, o.a. gericht op mantelzorgers). → Drie ontmoetingsgroepen gericht op ouderen, waarvan één in ontwikkeling richting Vangnetwerk, met aandacht voor dementievriendelijke aanpak. → Fysio-oefenochtend. → iPad inloop. B. Ondersteuning kwetsbare doelgroepen met aansluitproblematiek <i>Gebiedsbreed</i> → Uitvoering van de verschillende Beter-projecten (West, Stokkasselt, Groenewoud). → Taal in de wijk-groepen en stedelijke taalactiviteit Samenspraak (1-op-1 met een vrijwillig taalmaatje). → Fietslessen (voor bewoners met een migratieachtergrond). → Uitbreiding van digitale taalactiviteiten en vaardigheden, o.a. door inzet van digimaatjes (en samenwerking met bibliotheek en een link met Taal in de wijk-groepen, waar digiTaal steeds meer focus krijgt)). → Ondersteuning van burgerinitiatieven daar waar het gaat om het realiseren van alternatieve ontmoetingsplekken. Voorbeelden zijn het Scheveningenplein in de Reeshof, de Sterflat in West, Huis van de Wijk in Oud Noord, KS Broekhoven en huiskamer Rooseveltplein in Zuid. <i>Noord/dorpen</i> → Armoede aanpak/ interventies inzet van Ruilwinkel, R-paircafé, In Vlashof ondersteuning van burgerinitiatief Tiramisu (tweedehands kleding). Ondersteuning van: → Verschillende ontmoetingsgroepen in Ypelaer en Symfonie; → Vangnetwerk Ypelaer; → Koffieinloop Sibeliushuis in Noord; → Vrouwengroep 4Women; → Naallessen, praatgroepen en cateringgroep vrouwen; → Taalgroep Udenhout. <i>Oud Noord</i> Ondersteuning van: → Wijkclub Baselaer; → Kiemuur en dagbestedingsactiviteit de Wissel; → Kledingproject 'Mooi voor Elkaar'; → Hobbyclub Het Spoor; → Moestuinsondersteuning Kasteel en de Wissel; → Klein karwei (proces naar zelfstandigheid); → Vrouwenpower de Poorten (i.s.m. Feniks). <i>Reeshof</i> → Ondersteuning ontmoetingsgroepen Trefpunt (twee x per week). <i>West</i> → Kwartiermaker Wij West: aansluiten netwerk informatie energiearmoede en interventies bestaanszekerheid (ruilwinkel, soepmoeders, Dikke Mik, JutLoket (kleding)). Ondersteuning van: → 3 Multiculturele Vrouwengroepen en 2 multiculturele mannengroepen, 2 Turkse groepen; → Naald & Draad vrouwengroep Kruispunt; → Creatieve groep 't Sant (gericht op eenzaamheid); → Zaalvoetbal bij basisschool Jeanne d'Arc; → Sport voor bewoners met focus op statushouders en vrouwen; → Jeu de Boules 't Sant; → Hobby- naaiclub 't Sant; → 'Eten verbind'; Wandelgroep rondom 't Sant en rondom 't Kruispunt (beide ontstaan vanwege corona en nog steeds actief). <i>Zuid</i> Ondersteuning van: → Vangnetwerk Zuid West en 1 initiatief (buurttafel) dat in proces zit van omvorming tot Vangnetwerk in Zuid Oost; → Armoede-initiatieven als de Ruilwinkel en de Schatkist; → Vrouwengroepen in Zorgvlied en Koningshaven met daaruit voortvloeiende activiteiten als organiseren van ontmoetingsgroepen, praatlessen, beweegactiviteiten, 'eat-en-meetactiviteiten' (voor vrouwen), themagerichte feesten, 'talent-activiteiten' zoals de Naald en Draad-groep. Daarnaast de focus op de beweging naar vrijwillige inzet (wederkerigheid). C. Informele Zorg (maatjesproject) & AdviesPunt <i>Stedelijk</i> AdviesPunt, centraal knooppunt voor inwoners met een welzijnsvraag, met zowel een interne (collega's in de wijk) als externe (schakel met netwerkpartners en (vrijwilligers) initiatieven) focus. De uitgangspunten zijn: - Tijd nemen voor de inwoner om de juiste vraag naar boven te halen (present). Goede vraagverheldering. Meedenken met de inwoner (klantvriendelijk). Mensen te woord staan op een laagdrempelige manier, ook als de vraag nog niet helder is. - Kijken met de inwoner naar wat hij of zij zelf kan via het eigen netwerk. Welke mogelijkheden biedt de directe omgeving. - Toegankelijk taalgebruik en klant uitnodigen tot reflectie op eigen handelen. - Goed zicht op sociale kaart. We zoeken uit of doorverwijzingen antwoord op de vraag oplevert. - Verbinding met de teams van sociaal werkers in de wijken. <i>Gebiedsbreed</i> → Vanuit Informele Zorg is ingezet op matching tussen bewoners en vrijwilligers, maar ook op de verbinding leggen tussen hulpvrager en voorzieningen in het voorliggend veld, waaronder dienstverlening van sociaal werk in de wijk. Verschuiving naar meer collectivieren waar mogelijk voor duurzame oplossingen. D. Mantelzorgondersteuning <i>Gebiedsbreed</i> Continueren mantelzorgondersteuning met de volgende concrete invulling: - Mantelzorgers informeren en adviseren en/of hun belangen behartigen (persoonlijk/telefonisch/online); bijvoorbeeld over respijtzorg en hulpmiddelen. - Het voeren van ondersteunende (familie)gesprekken met mantelzorgers en hun systeem (persoonlijk/telefonisch/online). - Het organiseren van lotgenotencontact voor mantelzorgers. - Inzet (op doorontwikkeling) van vrijwillige mantelzorgcoaches. - Samenwerken met andere (netwerk)partners in de gemeente Tilburg. E. Stedelijke diensten → Samenspraak (1-op-1 taalondersteuning met een vrijwillig maatje). → Vriendschapsbank (met 5 vrijwilligersgroepen voor inloop en activiteiten in de stad). → Netwerk voor Blinden en Slechtzienden (met doorontwikkeling naar zelfstandigheid). → Ondersteuning van weduwen en weduwnaars, met 7 deelnemersgroepen (3 contactcirkels, 3 verdiepingsgroepen en 1 inloopgroep). 1 vrijwilligersgroep voor inloop, 1 vrijwilligersgroep voor huisbezoeken. → Luister- en vertelgroepen (2 in totaal). → Coördinatie stedelijke dienst 'Opstapbus' vanuit Reeshof (een mobiel ontmoetingspunt voor meer dan 500 ouderen in Tilburg, Berkel-Enschot, Udenhout en Biezenmortel).
Bijdragen integrale aanpak sterke Tilburgse buurten en wijken.	Vanuit de verandertheorie: → Ontwikkelingen, kansen en problematiek uit de Tilburgse buurten verzamelen, analyseren en delen met netwerkpartners (buurt- en wijkanalyses). → Agenderen van opgehaalde ontwikkelingen, kansen en problematiek bij relevante partijen en hierover advies uitbrengen. → Deelnemen, organiseren en/of faciliteren van netwerken. Concrete vertaling in het activiteitenprogramma: → Netwerken georganiseerd rondom specifieke doelgroep(en) (met name ouderen). → Netwerken georganiseerd rondom specifieke actuele thema's.	<i>Gebiedsbreed</i> → Afstemmingsnetwerk mantelzorgconsulenten met o.a. POH'ers, wijkverpleegkundigen, MEE, Thuiszorg, parochies en Indigo. → Informele Zorg netwerksamenwerking, maatwerk per wijk met partners als wijkverpleegkundigen, IMW, Siza en parochies. Pilotgebieden aanpak in het kader van uitvoeringsprogramma GGoud (sociaal werk als verbinders): <i>West</i> → Oriëntatie GGoud en onderzoek ouderen verkend, netwerk in beeld (dementievriendelijk, Zonnebloem, seniorennetwerk, etc.) en wordt verder uitgewerkt 2022. <i>Noord/dorpen</i> → Inzet dorpsondersteuners in GGoud (pilotgebieden fijn thuis wonen in je eigen dorp of wijk). Verbinder tussen partijen die op het 'thema ouder worden in de wijk' participeren en een netwerk vormen. <i>Reeshof</i> → In Dalem is er een ouderennetwerk in oprichting. Door een extra subsidie van ZonMW konden we onderzoeken waar de behoeftes liggen van ouderen. Er zijn werkgroepen ingericht op de onderwerpen levensloopbestendig wonen, dementievriendelijk en ontmoeting. <i>Zuid</i> → In Oerle loopt de pilotaanpak sinds 2020. In 2021 is (opnieuw) geïnvesteerd in het formeren van een stevig ouderennetwerk om de resultaten uit het belevingsonderzoek om te zetten in een gedragen actieplan. Dit loopt, maar is een moeizaam proces.



Kernaspecten, type activiteiten en bijbehorende voorbeelden

Programma Presentie en Vrijwillige Inzet

Kernaspect	Type activiteit	Voorbeelden
PRESENTE WERKHOUDING: Zichtbaar aanwezig zijn in de buurt en het netwerk en vanuit daar relaties opbouwen met bewoners door sociaal werkers. En Begeleiding, ondersteuning en stimulering van vrijwillige inzet.	→ Onderzoeken en ontwikkelen van aanwezige talenten bij bewoners: uitgaan van wat wél kan. → Koppelen van bewoners aan vragen/vacatures. → Het bieden van een aanspreekpunt voor vrijwilligers bij vragen of advies (zowel digitaal als fysiek). → Vrijwilligers, organisaties en bedrijven helpen bij het verwerven en delen van kennis en vaardigheden ten behoeve van het uitvoeren van vrijwilligerswerk. → Vrijwilligers op maat begeleiden, ondersteunen en/of faciliteren in het (mede) mogelijk maken van het uitvoeren van hun activiteiten en diensten. Concrete vertaling in het activiteitenprogramma: → VrijwilligersTilburg en de Vrijwilligerspunten.	Stadsbreed → Nieuw platform VrijwilligersTilburg.nl via NLVoorElkaar gerealiseerd in combinatie met inzet vanuit de Vrijwilligerspunten én de Vrijwilligersacademie. → Doorontwikkeling MBO/MVO diensten zoals de (digitale) Beursvloer, NLDoet en Mooi Zo Goed Zo. Focus op het verbinden van maatschappelijke organisaties aan elkaar om zo tot kruisbestuiving, kennisuitwisseling en gericht delen van expertise te komen.



Een terugblik op 2021



Het programma **Presentie en buurtgericht werken** stond in 2021 in het teken van de verdere opschaling van het aantal buurt- en dorpsondersteuners in ons werkgebied: van 9 naar 14 buurt- en dorpsondersteuners, waaronder het nieuw aan de gemeente Tilburg toegevoegde dorp Biezenmortel. De opschaling van buurtondersteuners hebben we onder andere gekoppeld aan de investering binnen de PACT-aanpak en de daarbij horende doorbraakinitiatieven. De toegevoegde waarde

van buurtondersteuners binnen deze aanpak wordt in het brede netwerk steeds meer erkend en de vraag naar inzet neemt dan ook toe. Buurtondersteuners maken zich hard voor de goede positionering van bewoners binnen deze initiatieven, vanuit de gedachte dat de bewoner centraal staat en de leefwereld het vertrekpunt is. Andere thema's die (een steeds) grote(re) rol spelen binnen de buurtgerichte aanpak zijn: armoede (bijvoorbeeld tweedehands kledingprojecten), duurzaamheid (inzet op dubbel

duurzaam en groene wijkprojecten) en opgaven in de leefomgeving (renovatieprojecten, herinrichting van de leefomgeving projecten) die zich bij uitstek lenen voor het verstevigen van gemeenschapszin in buurten.

Naast de opschaling van het aantal buurtondersteuners gaven we ook een boost aan het vakmanschap van buurtondersteuners (zie ook hoofdstuk 'Kwaliteit en Vakmanschap'). Mede door deze ontwikkeling is de reguliere

inzet (nog) krachtiger geworden en openen zich deuren om community builders in te zetten bij bijvoorbeeld gemengd wonen-projecten. We kijken binnen bestaande formatie hoe we hierin kunnen investeren, maar vragen ook aan partners om mee te investeren op deze gevraagde inzet. De toenemende vraag leidde ertoe dat we gestart zijn met het aanbieden van een leergang en traineeship van een jaar aan potentiële nieuwe buurtondersteuners en community builders, extern gericht.

In de dagelijkse praktijk van het buurtgericht werken was de aanhoudende factor corona een uitdaging in het goed vormgeven van ons werk. Onze medewerkers zochten en vonden toch voortdurend nieuwe presente manieren om in contact te komen en/of te blijven met buurtbewoners en hen waar mogelijk te faciliteren in collectieve ontmoeting en activiteiten. Huisbezoeken werden afgelegd, deur-aan-deur bezoeken bleven plaatsvinden, maar ook 1,5 meter ontmoetingen in openbare (buiten)ruimtes in de leefomgeving werden veelvuldig (in samenwerking met diezelfde buurtbewoners en partners) geïnitieerd. Onze medewerkers voerden regelmatig ingewikkelde gesprekken met bewoners, die vanwege de aanhoudende crisis pessimistischer en argwanender werden. Gesprekken over vaccineren, mondkapjesplicht en het houden aan andere maatregelen werden niet geschuwd, altijd vertrekkend vanuit het perspectief van de bewoner en diens leefwereld. Door aan te sluiten, hielden we de dialoog (tussen bewoners) op gang en gaven we waar nodig andere perspectieven mee.

Bij het programma **Presentie en sociaal maatwerk** zagen we het afgelopen jaar een stevige, toenemende druk op onze individuele dienstverleners in de wijk, zowel in het aantal vragen dat op hen afkwam als in de zwaarte van deze vragen. De verbinding met collectieve ondersteuners en oplossingen werd steeds vaker gezocht, waar nodig werd ingezet op opschaling naar de Toegang. We constateren dat de aanhoudende druk bij de Toegang (maar ook partners in de 1e en 2e lijn) ervoor zorgt dat bewoners met relatief zware individuele problematiek, langer vastgehouden worden door onze individuele ondersteuners. In Tilburg Noord zien we daarnaast nog een specifiek element toenemen: de mate van ondersteuningsvragen van bewoners met een achtergrond als vluchteling. Het bleek een uitdaging om een goede balans te houden tussen ons eigenlijke werk (preventie) versus het leveren van zogeheten 'overbruggingszorg'. Dit leverde spanning op als het gaat om het werken 'volgens de bedoeling'.

Naast de toename in vragen vanuit de wijk, is er een blijvende toename in het aantal vragen dat wordt gesteld via het AdviesPunt. De piek van 2020 werd in 2021 niet geëvenaard, maar het AdviesPunt heeft zich door de pandemie definitief bewezen als effectief knooppunt voor vragen en (potentiële) oplossingen. We zien de tendens dat steeds meer organisaties alleen per mail bereikbaar zijn of via een moeilijk vindbaar telefoonnummer. Dat het AdviesPunt 40 uur per week telefonisch én per e-mail bereikbaar is, zorgt ervoor dat organisaties graag hierop aansluiten om beter bereikbaar en indirect laagdrempeliger te zijn. Een van de

diensten die gekoppeld is aan het AdviesPunt, is de Meedenklijn. Dankzij inzet van een meedenker vinden bewoners beter hun weg in het land van zorg en ondersteuning. Er zijn in 2021 meer informele meedenkers geworven en ingezet, met succes: we pakten circa 150 casussen op. We verwachten dit in 2022 verder uit te kunnen bouwen.

Eenzaamheidsgevoelens onder (kwetsbare) bewoners en ouderen houdt door corona aan, of neemt zelfs nog meer toe, met alle consequenties van dien. Gelukkig, ook door landelijke richtlijnen en met steun van Sociaal Werk Nederland, konden we er dit jaar meer zijn voor deze groepen door het toestaan van specifieke activiteiten met de nodige richtlijnen. Zo konden de Vangnetwerken doorgaan, ontstonden er nieuwe eet- en wandelclubjes via de Vriendschapsbank en werd ontmoeting onder ouderen waar mogelijk ondersteund en gefaciliteerd. Zodra de maatregelen het enigszins toelieten, startten we verschillende andere (open) ontmoetingsactiviteiten snel op. Dat bevestigde het gegeven hoe belangrijk en betekenisvol deze activiteiten voor bewoners zijn. De impact van (niet meer kunnen) ontmoeten is steeds centraler komen te staan, met ook de nodige landelijke aandacht.

In de verschillende werkgebieden en gemeentebreed merkten we meer vraag en noodzaak om steviger in te zetten op de ondersteuning van ouderen. De eerste aanzet is via het programma van Ggoud gedaan (doorontwikkeling Fijn Thuis gesprekken, inzet sociaal werk pilotgebieden 'oud en thuis in je

wijk of dorp' in de dorpen, Reeshof en Zuid, en Automaatje). Ook in de breedte krijgt het ouderenbeleid steeds meer aandacht binnen de gemeente. Daarbij ligt met name de focus op het versterken van de gemeenschap door, met en rondom ouderen. Vanuit dat perspectief zetten we in op het verstevigen van 'sociaal werk expertise ouderen' met de focus op collectieve ondersteuning waar mogelijk, individuele ondersteuning waar nodig, en het koppelen van informele zorgvragen aan collectieve initiatieven. Ook onze mantelzorgondersteuners zetten eerste stappen in de kanteling naar meer collectiefgericht werken en de inzet van vrijwilligers binnen de (lichtere) individuele dienstverlening.

Binnen het programma **Presentie en vrijwillige inzet** zagen we dat de druk op vrijwillige inzet toeneemt. Andere vormen van vrijwillige inzet en een flexibele houding van organisaties zijn belangrijk voor de (nabije) toekomst om zodoende vraag en aanbod passend te kunnen matchen. Om hierop te anticiperen, lanceerden we een nieuw platform voor VrijwilligersTilburg dat optimaler gaat faciliteren in het realiseren van deze opgave: het bevorderen van een gezond vrijwilligersklimaat. De eerste reacties zijn zeer positief. Het merk VrijwilligersTilburg positioneerden we steviger in de gemeente, mede dankzij verschillende campagnes gedurende het jaar, gekoppeld aan het nationale 'Jaar van de Vrijwilliger'. Een andere ontwikkeling is dat door het aanhouden van corona, een aantal vrijwilligers zich terugtrok. Dit waren vooral vrijwilligers die in de basis een grotere mate van kwetsbaarheid



hebben ofwel ervaren, zoals oudere vrijwilligers die de risico's niet wilden nemen. Het vraagt tijd en aandacht om het vertrouwen bij deze groep te hervinden om hen zodoende weer in te kunnen zetten. We maken ons wel zorgen over deze ontwikkeling, juist omdat we vanuit onze expertise weten hoe belangrijk het doen van vrijwilligerswerk is in het ervaren van (nieuw) perspectief, welbevinden en geluk. Aan de andere kant laat landelijk onderzoek (Meijs, trendrapport vrijwillige inzet 2022) zien dat wanneer er steeds meer fysiek kan, vrijwilligers zich ook weer vaker (per week) gaan inzetten. Dit biedt hoop voor de (nabije) toekomst. Reflecterend op de inzet van onze medewerkers, zien we dat de veerkracht enorm groot is. Het vraagt veel flexibiliteit om continu te schakelen op veranderingen, dienstverlening om te bouwen en waar nodig elkaar aan te vullen/tijdelijk op te vangen.

Tegenslagen 2021 en uitdagingen die we zien

Een van de voornaamste tegenslagen die wij in 2021 ervoeren, is het vinden van voldoende personeel om de toenemende vraag en de druk op de formatie vanwege hoger ziekteverzuim (ook vaker langdurig) te kunnen beantwoorden. Dit ging soms gepaard met gevoelens van hoge werkdruk en hoge verwachtingen in relatie tot onze opdracht, die niet altijd ingelost konden worden. In samenspraak met de teams houden we blijvend aandacht voor deze werkdruk en de opdracht.

Een andere tegenslag in het realiseren van de resultaten, is de aanhoudende coronacrisis. Ontmoetingsgroepen kwamen hierdoor niet op gang of vielen stil, mede door angst bij deelnemers én vrijwilligers. Dat vertraagde ook het verbinden van individuen met vragen op ontmoeting en dagbesteding aan collectieve initiatieven.



Een blik op de komende periode

→ Het sociaal werk ziet de vergrijzing in verschillende uitingsvormen op zich afkomen: een toenemende groep van bewoners die in een nieuwe levensfase (leven ná het pensioen) terecht komt. Een fase die zowel nieuwe uitdagingen als heel veel potentie in zich herbergt. Er komt namelijk een enorme schat aan kennis, expertise, levenswijsheid en in veel gevallen

meer tijd vrij voor de stad. Om goed voorbereid in te spelen op de potenties en uitdagingen, zien we de noodzaak om sociaal werk voor ouderen sterk te profileren en te kantelen (zoals eerder geschetst in de terugblik). En uit te breiden door de strategische samenwerking met partners in de stad op dit thema stevig op te pakken vanuit onze rol als (lokale) verbindder. Binnen de huidige capaciteit levert dat

spanningsvelden op, al investeert de gemeente Tilburg extra op het thema.

→ We zijn dé expert als het gaat om het bevorderen van bewonersparticipatie in allerlei processen, gekoppeld aan een verscheidenheid van thema's. We worden hier ook actief op gevraagd vanuit onze reguliere inzet, en soms ook met aanvullende opdrachten. Tegelijkertijd worden er (nog steeds) veel kleine, externe

bureaus ingeschakeld zonder enige 'rooting' in het werkgebied om bewonersparticipatie in projectvorm te realiseren. We zien voor ons een uitdaging om blijvend in gesprek te gaan met de relevante netwerkpartners (zoals gemeente en woningbouwcorporaties) om het duurzaam karakter van onze expertise en blijvende ondersteuning waar nodig optimaal in te kunnen zetten.

- Onze buurtondersteuners en sociaal werkers raken steeds meer bedreven in het werken volgens de benadering van Community Building. Dat betekent onder andere iets in de mate waarin we opdrachtgestuurd werken, versus het werken volgens de bedoeling waarin de assets, behoeften en dromen van de gemeenschap centraal staan.
- Onze individuele dienstverlening zit middenin een proces van kantelen. Er ligt met name de opgave in het werven, opleiden en begeleiden van vrijwillige individueel dienstverleners en mantelzorgondersteuners die de lichtere taken van de professionele kracht kunnen overnemen. Dit vraagt van de professional een andere mindset en rolinvulling waar we de komende jaren aan gaan bouwen.
- Als het gaat over vrijwillige inzet, dan zien we een aantal trends (zie ook trendrapport Meijs, 2022) waar we de komende jaren op willen inspelen:
 - Uit onderzoek blijkt dat er nog steeds veel onbenut potentieel zit in de samenleving van mensen die zich willen inzetten, maar niet de juiste match kunnen maken. Voor VrijwilligersTilburg de uitdaging om deze mensen sneller te vinden. En de wensen en mogelijkheden voor het doen van vrijwillige

inzet goed in beeld krijgen. Tegelijkertijd ligt er een opgave om bij maatschappelijke organisaties diezelfde beweging op gang te brengen: hoe bind je (een groep) vrijwilligers aan je organisatie door meer uit te gaan van behoeften in plaats van jouw aanbod? Het nieuwe platform van VrijwilligersTilburg laat de eerste stappen naar deze beweging al goed zien.

- De bereidheid om het vrijwilligersklimaat in de stad te bevorderen, zien we niet alleen bij inwoners, maar juist ook bij bedrijven die zich steeds meer verantwoordelijk voelen voor dat wat er speelt in de gemeenschap. Hierin ligt de opgave om op de verschillende niveaus (stad, wijk, buurt) de juiste verbindingen te leggen met bestaande netwerken. Daarmee dragen we gelijk stevig bij aan een andere organisatieopgave: het buurtgericht werken.
- We zien toenemende uitdagingen binnen het sociaal domein als het gaat over de financiering en de beweging van normaliseren, waardoor de druk op de sociale basis toeneemt. In het specifiek centreren deze uitdagingen zich nu rondom het proces van de regionale inkoop, en wel vanwege het volgende:
 - De regionale inkoop gaat gepaard met een korting op het beschikbaar budget van de zorgaanbieders. Daarmee rijst de vraag of zij voldoende ruimte ervaren om te investeren in een verbeterde aansluiting van de zorg op het voorliggend veld, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij de Dichtbij teams.
 - Op de tweede plaats zijn de inschrijvende partijen door de inrichting van de procedure

meer dan ooit op elkaar aangewezen. De eerste periode zal vermoedelijk noodgedwongen veel aandacht uitgaan naar het inregelen van de nieuwe opdracht en het maken van onderlinge afspraken.

- Tot slot is het risico dat er hiaten ontstaan in de ondersteuning en begeleiding van inwoners om bovengenoemde redenen en als gevolg van de korting op het budget van de zorgaanbieders, die niet automatisch kunnen worden opgevangen door het sociaal werk van ContourdeTwern. De inwoners (met zorg en begeleiding én de mensen in hun omgeving), worden hiervan de dupe.

Wij hebben de kennis en expertise in huis om een krachtige aanvulling - en in sommige gevallen een alternatief - te bieden voor de eerste en tweedelijns zorg. Ondersteuning die uitgaat van, en voortbouwt op, de eigen kracht en talent van Tilburgers met een (psychische) kwetsbaarheid en die gericht is op wat wél goed gaat. Door een combinatie met de inzet van sociaal werk kunnen zorgtrajecten niet alleen effectiever en preventiever worden ingezet, in een aantal gevallen kunnen ze zelfs worden voorkomen. Uiteindelijk zal zo'n combinatie duurzamer zijn voor Tilburg.

We constateren tegelijkertijd dat we op dit moment, met de huidige capaciteit, niet toegerust zijn op de verwachte toename van het aantal wijkbewoners met ondersteuningsvragen. We zijn blij dat de gemeente zich heeft gerealiseerd dat de regionale inkoop van het sociaal domein effect kan hebben voor de sociale basis, en daarvoor incidenteel middelen

(1 miljoen) beschikbaar heeft gesteld met het uitvoeringsprogramma Samen een sterke sociale basis (2022-2025), maar we weten óók dat dit slechts voldoende is om tijdelijke experimenten te financieren op diverse terreinen in de sociale basis. Om écht die voorwaartse beweging te kunnen maken en de normalisatie-opdracht te kunnen waarmaken, is een structurele investering in de uitbreiding van onze capaciteit nodig.

We bieden de gemeente Tilburg en het nieuwe college van B&W daarom een aantal oplossingsrichtingen voor effectieve inzet van sociaal werk, beheer en jongerenwerk die in de kern over de volgende aspecten gaan:

- 1. Investeer in de opschaling van verbinders tussen inwoners onderling en met de zorg (sociaal makelaars, in aanvulling op buurtondersteuners).**
- 2. Breid de capaciteit uit van collectieve interventies gericht op kwetsbare doelgroepen: ontmoetingskamer, vangnetwerk, leerwerkplek.**
- 3. Promoot en vergroot de veelzijdigheid van vrijwillige inzet.**
- 4. Bestendig wat werkt voor 0-27 jaar.**

Onze professionals en bewoners aan het woord: interview per programma

‘Vrouwen met verschillende achtergronden samenbrengen én verbinden’

Sufaynur, Miriam en Sachna over verbinding en de inzet van vrijwilligers

Sufaynur Yozgat Yalniz is sociaal werker bij ContourdeTwern. Samen met andere professionals en vrijwilligers ondersteunt ze mensen die moeite hebben hun weg te vinden in de samenleving. “Met begrip en respect verbinden wij mensen met elkaar, zodat iedereen mee kan doen en er nooit iemand alleen hoeft te zijn”, vertelt Sufaynur.

“Ik richt me vooral op het verbinden van vrouwen, met als doel om ze te laten meedoen in de samenleving”, vertelt Sufaynur. “We organiseren van alles om vrouwen bij elkaar te brengen. Denk aan koekjes of olieballen bakken en bezorgen in de buurt, een handwerkclub, yoga, taallessen en kleding maken of repareren.. Met deze laagdrempelige activiteiten zorgen we niet alleen voor een leuke invulling van hun dag, maar we zorgen er ook voor dat vrouwen contacten opdoen en meedoen in de maatschappij. Zo vergroten we de veerkracht van mensen, buurten en wijken. Want hoe meer mensen meedoen, hoe sterker de samenleving wordt. Maar we kunnen deze activiteiten alleen goed én voldoende organiseren omdat we zo veel fijne mensen hebben die zich hier vrijwillig voor inzetten.”

Nederlandse taalles

Zoals Miriam: “Na 36 jaar werken verloor ik in 2016 mijn baan”, vertelt ze. “Ik verdiepte me

in vrijwilligerswerk en kwam in contact met ContourdeTwern. Ik begon met werken achter de balie: mensen ontvangen en de telefoon opnemen. Vanaf mijn plekje achter de balie zag ik een aantal jaar geleden een oproep op het scherm: ze zochten een assistente voor de taallessen. Ik raakte met Sufaynur aan de praat en kort daarna ging ik aan de slag als assistente. Ik voelde meteen dat dit mijn plekje was en dat ik door wilde groeien. Dus ik volgde de cursus om de taalles zelf te kunnen geven. Inmiddels begeleid ik de taalgroep én ik heb nu zelfs mijn eigen assistente!”

Werkwoorden, tegenstellingen en dictee

Miriam werkt ook nog steeds twee middagen in de week achter de balie en op vrijdagochtend geeft ze taalles. “De taallessen zijn er voor anderstalige vrouwen die hun Nederlands willen verbeteren. Door in de praktijk met de taal aan de slag te gaan, wordt gesprekken voeren een stuk makkelijker. Nederlands leer je vooral door het te doen”, legt Miriam uit. “Ik begin de les altijd met iedereen welkom heten en als iemand iets kwijt wil, is daar altijd ruimte voor. De lessen maak ik zelf. Ik pak telkens een ander, relevant thema. Bijvoorbeeld de zon: dan hebben we het over uv-straling, vitamine D en de voor- en nadelen van de zon. We oefenen met werkwoorden, tegenstellingen en de betekenis



van moeilijke woorden. Ik kijk waar de groep zelf mee komt en daar pas ik de les op aan, maar ik heb altijd lesstof en dictee achter de hand.”

Verbinding

“De groep is heel divers met vrouwen uit Rusland, Turkije, Marokko, Iran en Irak. Ik leer de vrouwen meer over de Nederlandse cultuur, maar we leren ook veel van elkaars culturen. Ondanks alle

verschillen, zijn er ook heel veel overeenkomsten. Zo heb ik weleens een les gegeven over de overgang. Die is in iedere cultuur hetzelfde”, lacht Miriam. Ze vervolgt: “De sfeer in de groep is heel fijn. De vrouwen hoeven niet bang te zijn om fouten te maken, want we behandelen elkaar altijd met respect. De band is zelfs naast de taalles goed: we doen regelmatig wat leuks samen en er ontstaan vaak vriendschappen.”

Voldoening

“Miriam heeft veel plezier tijdens het vrijwilligerswerk”, vertelt Sufaynur trots. “En de deelnemers zijn heel blij met haar. Het is niet alleen een taalles, het is ook een veilige omgeving waar vrouwen samenkomen en sociale contacten opdoen.” Miriam vult aan: “Het vrijwilligerswerk geeft mij veel voldoening. De vrouwen zijn dankbaar voor de lessen en ik ben altijd trots als ik ze nieuwe dingen heb geleerd. Het is mooi om te zien dat ik ze niet alleen help om zich beter te uiten in het Nederlands, maar dat het ook bijdraagt aan hun zelfvertrouwen en sociale contacten. Verder vind ik het zelf heel interessant om meer te leren over andere culturen. Dus ik zou het vrijwilligerswerk eigenlijk niet willen missen!”

Culturen samenbrengen

Miriam is ook lid van de Vrouwenraad. De Vrouwenraad bestaat uit vrouwen van verschillende nationaliteiten die betrokken zijn bij het organiseren van diverse activiteiten voor de wijk. “Bijvoorbeeld een gezellig etentje op Internationale Vrouwendag. En we vieren al jaren samen het Kerst- en Suikerfeest. Dan liggen de kerstkransjes naast de baklava. Het is heel mooi om te zien dat we met allemaal verschillende culturen en achtergronden samen feestvieren”, vertelt Miriam.

Samen kleding maken en repareren

Een ander initiatief vanuit ContourdeTwern is Naald en Draad. Vrouwen komen twee keer per week samen en maken of repareren kleding onder het genot van een kopje thee of koffie. “De vrouwen wisselen onderling hun kennis en ervaringen uit. Het is dus geen naailes, ze leren het van elkaar”, legt Sufaynur uit. Sachna is er regelmatig te vinden. “Ik heb me jarenlang ingezet als vrijwilliger. Nu geniet ik zelf van de activiteiten die mogelijk zijn door vrijwilligers”, vertelt ze vrolijk. “Bij Naald en Draad krijg ik echt een warm gevoel. Het is een leuke invulling van mijn dag, maar ik vind het ook fijn dat we iets creëren voor anderen. We repareren bijvoorbeeld textiel voor wijkbewoners met weinig geld. En tijdens de coronaperiode maakten we 80 handpoppen voor kinderen, om het lezen thuis te stimuleren.”

Inzet van vrijwilligers

Sufaynur is het aanspreekpunt voor vrijwilligers zoals Miriam. Ook de deelnemers, zoals Sachna, weten haar goed te vinden. “Ik krijg heel veel positieve energie van de vrijwilligers”, vertelt Sufaynur. “Door hun inzet kunnen we veel meer activiteiten organiseren en initiatieven in stand houden. Dat geeft een boost aan de leefbaarheid van de wijken. Verder is het mooi om te zien dat veel vrijwilligers een persoonlijke groei doormaken. Dat is heel motiverend. Miriam zei net al dat ze het vrijwilligerswerk niet zou willen missen. Gelukkig maar, want de wijkbewoners kunnen de hulp van vrijwilligers ook echt niet missen!”

‘Door het vrijwilligerswerk lever ik een waardevolle bijdrage aan de maatschappij’

Anuschka en Peter over vrijwilligerswerk en samenwerken

Mooi zo Goed zo verbindt maatschappelijke organisaties binnen Tilburg én koppelt aanbod en vraag op het gebied van diensten en goederen. De medewerkers steken hun handen uit de mouwen om de leefbaarheid te verbeteren, door wensen te realiseren die goed zijn voor onze gemeente. Projectleider Anuschka Polfliet werkt samen met vrijwilliger Peter. “Zijn hulp is onmisbaar”, vertelt ze.

“Vaak bruist het bij organisaties van ideeën, maar ontbreekt het aan middelen. Wij hebben niet dé oplossing, maar we bieden wel een helpende hand”, vertelt Anuschka. “Spullen die binnen bedrijven of organisaties overbodig zijn geworden en nog goed bruikbaar zijn, krijgen door onze bemiddeling een nieuwe bestemming. Daardoor komen de spullen direct ten goede aan de vaak kwetsbare doelgroep. Denk bijvoorbeeld aan een organisatie die samenkomt om te knutselen, maar geen stoelen en tafels heeft. Hoe fijn is het dat wij hen daarbij kunnen helpen? Voor een ander lijken tafels en stoelen iets kleins, maar het kan nét het verschil maken. Zo kan een organisatie met weinig eigen middelen toch een initiatief ontplooien. En dat is niet alleen fijn voor de organisatie, maar ook zeker voor de doelgroep.”

Bijdrage aan de maatschappij

“Mensen hebben vaak nog een onvolledig beeld van vrijwilligerswerk. Ze denken aan koffie schenken of brigadiëren. Terwijl er zó veel mogelijk is”, legt Anuschka uit. “De inzet van vrijwilligers is heel waardevol: ze zorgen voor een leefbare en betrokken gemeenschap. En ze brengen weer andere kennis en vaardigheden met zich mee.” Zoals Peter van Dijk, hij zet zich vrijwillig in voor Mooi zo Goed zo. “Ik werd boventallig verklaard bij mijn vorige werkgever. En door mijn leeftijd was het lastig om iets nieuws te vinden op de arbeidsmarkt”, legt hij uit. “Maar de hele dag thuiszitten is niks voor mij. Ik zocht een zinvolle invulling van mijn dag, waarbij ik een bijdrage lever aan de maatschappij. Met een achtergrond als facilitair manager kan ik goed organiseren en plannen. Die talenten komen bij het bemiddelen ook goed van pas. Ik reageerde op de functie via de vrijwilligersvacaturebank van VrijwilligersTilburg. Ik moest zelfs officieel op sollicitatiegesprek komen”, grapt Peter met een knipoog naar Anuschka. “Maar dat is alleen maar goed, want het is belangrijk om een fijne connectie te hebben. Anuschka moet ook iemand hebben met wie ze goed samen kan werken.”

Volgeladen auto's én fietsen

Peter ondersteunt Anuschka nu zo'n twee jaar met de bemiddeling van de goederen. Dit doet hij twee halve dagen per week. Soms meer, soms minder: dat hangt af van het aanbod. Hij vertelt hoe zijn vrijwilligerswerk eruitziet. "Bij een groot aanbod gaan we naar de organisatie die de goederen ter beschikking stelt. De ene keer samen met Anuschka, de andere keer ga ik alleen op pad. We maken foto's, beschrijven de artikelen en brengen ze samen in een digitale catalogus. Die verspreiden we onder maatschappelijke organisaties in Tilburg. Zij zorgen zelf voor vervoer. Dat zorgt regelmatig voor mooie taferelen. Bijvoorbeeld als mensen een heleboel spullen komen ophalen met de fiets. Met een hoop touwen en knopen lukt het dan toch om alles mee te nemen. Of het dak van een auto wordt helemaal volgeladen. Dat is altijd mooi om te zien", lacht hij.

Vrijwillige inzet

Anuschka is erg blij met de hulp van Peter. "Met z'n tweeën zie je veel meer dan alleen. Als we bijvoorbeeld op een locatie zijn, stelt Peter andere vragen dan ik. Hij kijkt het dan net vanuit een andere invalshoek waar ik zelf nog niet aan gedacht had. Daardoor houden we elkaar scherp. Samen werk je sneller, het is efficiënter én het is ook veel leuker. We werken inmiddels al een paar jaar samen en we zijn perfect op elkaar ingespeeld. We hoeven elkaar vaak maar aan te kijken om te weten wat de ander denkt. Dat is ook voor de organisaties waar we komen heel fijn, want daardoor loopt het proces vrijwel altijd soepel."

Van broodroosters en schroefjes tot tapijttegels

Anuschka en Peter hebben de afgelopen jaren al veel spullen voorbij zien komen. "Het zijn vaak kantoorspullen, maar het kan van alles zijn. Zo hadden we laatst spiksplinternieuwe broodroosters in ons aanbod. Die verdeelden we over ontmoetingsruimtes, het Ronald McDonald Huis en de lunch- en cateringservice Broodje Aap & Linke Soep", vertelt Anuschka. Peter vervolgt: "Of de nieuwe schroefjes en boutjes die over waren bij het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis. Die gaven we dezelfde middag af bij de Stadscamping Tilburg waar ze aan het klussen waren. Zo simpel kan het zijn. En hoewel het voor ons misschien iets kleins lijkt, kan het voor een organisatie een wereld van verschil maken. Het is mooi hoe vraag en aanbod soms op een toevallige manier samenkomen. Zo hadden we contact met een organisatie die op zoek was naar vloerbedekking. Dat hadden we op dat moment niet in ons aanbod. Die middag waren we op een andere locatie. Voor het gebouw stond een container met gebruikte, maar goed bruikbare tapijttegels. Die zouden naar de stort gaan. Een plus een is twee, dus binnen een paar uur konden we deze organisatie toch helpen. Mooi toch! Ik ben heel blij dat ik met het vrijwilligerswerk onze gemeente een stukje mooier kan maken. Het geeft mij energie dat ik anderen kan helpen."

Waarde blijft in de gemeente

Inmiddels hebben ontelbaar veel goederen een nieuwe bestemming gekregen bij maatschappelijke organisaties en buurtinitiatieven in Tilburg. "We zorgen ervoor dat spullen een tweede leven krijgen



en niet op de stort belanden. Er zijn ieder jaar een paar duizend stuks goederen die van eigenaar wisselen. Ruim tachtig procent van de aangeboden goederen vindt een nieuwe plek", vertelt Anuschka trots. "We geven ieder bemiddeld artikel een waarde mee, zodat aanbieders van hun goederen een idee krijgen van hun maatschappelijke bijdrage aan onze gemeente. Deze gegevens publiceren we in het jaaroverzicht van Mooi zo Goed zo. Het gaat om veel geld. Maar het mooie is dat de waarde altijd in onze eigen gemeente blijft. We houden goed bij welke organisatie wat krijgt, zodat iedere organisatie die interesse heeft een keer gebruik kan maken van het aanbod."

Samen krijgen we meer voor elkaar

ContourdeTwern levert via Mooi zo Goed zo een bijdrage aan de leefbaarheid van de Tilburgse samenleving. "Hoe mooi is het dat wij organisaties net dat zetje kunnen geven dat ze nodig hebben? Zo dragen we ook nog eens bij aan het versterken van de sociale en mentale veerkracht van de buurt. We denken altijd mee met organisaties en proberen de goederen zo eerlijk mogelijk te verdelen. We zijn dus ook een soort relatiebeheerders", grapt Anuschka. Ze vervolgt: "De hulp van Peter is hierbij heel waardevol. We krijgen samen veel meer voor elkaar dan ik ooit in mijn eentje zou kunnen bereiken!"

‘We gaan uit van de krachten en talenten van de bewoners om zo te werken aan een sterke buurt’

Esther en Saskia staan midden in de wijk, naast de bewoners

Buurtondersteuner Esther Elias en trainee Saskia Waijers gaan de wijk in om naar vragen te luisteren, mensen bij elkaar te brengen en verbindingen te leggen. Daarbij gaan ze altijd uit van de talenten van de bewoners en de kracht van de wijk.

“Wij geloven in buurten waar mensen voor elkaar klaarstaan. Welke talenten en middelen zijn er al in de buurt? Welke mensen kunnen elkaar helpen? Wij proberen mensen aan elkaar te verbinden in de wijk en creëren zo een groot netwerk in de buurt”, vertelt Esther. “We staan naast de buurtbewoners, luisteren naar hun verhalen en sluiten aan bij wat er speelt. Natuurlijk zorgen we er ook voor dat kleinere vragen snel en vroegtijdig worden gezien en aangepakt, voordat ze zich mogelijk ontwikkelen in complexe en dure zorg- en hulpvragen. Zo zorgen we als buurtondersteuners voor een sterke sociale basis in een fijne, leefbare wijk.”

Kracht van de wijk

“Dat doen we voor een groot deel door zichtbaar te zijn in de buurt”, legt Esther uit. “We zijn present in de wijk en maken op verschillende manieren contact met de bewoners om te luisteren en te kijken wat er speelt. Zo is er in een gedeelte van de buurt een betegeld stuk grond wat eigendom is van een woningcorporatie. In een eerder stadium peilden we of er vanuit de bewoners behoefte was om dit stukje grond invulling te geven. Er was destijds

weinig tot geen interesse, dus we lieten het idee even varen. Onlangs raakte ik in gesprek met een moeder die hier zelf over begon. Haar idee was dat de kinderen ook inspraak moesten hebben. Met ranja, thee en koekjes zodat het echt een momentje van en voor de buurt kan zijn. Het is veel krachtiger als zoiets uit bewoners zelf komt, dan wanneer wij het organiseren. Door het te faciliteren en uit te gaan van de energie van de bewoners, zorgen we voor extra daadkracht bij de bewoners. En door mensen te verbinden, bouwen we aan een sterkere gemeenschap.”

PACT

“We zijn niet alleen het aanspreekpunt voor bewoners, ook voor partners. We ondersteunen gemeenschappelijke initiatieven en zijn aangesloten bij de PACT-aanpak”, vertelt Esther. PACT (People Acting in Community Together) is een samenwerking tussen mensen en organisaties die bouwt aan perspectief voor de volgende generatie bewoners in Tilburg Noord, West en Zuid. “Met een grote groep netwerkpartners willen we hier het verschil maken. Als organisatie onderzoeken we hoe we op een krachtige manier gebruik kunnen maken van elkaar. De invulling per wijk verschilt, omdat het goed moet aansluiten bij de behoefte. Denk aan het opzetten van een buurtmoestuin of een buurtrestaurant. Tot nu toe ontstaan er erg mooie initiatieven vanuit de

energie van de bewoners, waarbij wij en andere professionals hen ondersteunen.”

Maatjes

“Verder houden we ook de buurtplatformen Hoplr en Nextdoor in de gaten”, vervolgt Esther. “Hier kunnen mensen contact zoeken, hulpvragen stellen of buurtactiviteiten organiseren. Zo was er laatst een vraag van een mevrouw die niet lekker in haar vel zit en op zoek is naar sociale contacten. Ik ga nu regelmatig met haar wandelen. Ze gaf aan dat ze, als ze zich beter voelt, graag iets wil betekenen in de wijk. Goed om te weten, want dan kan ik op een later moment samen met haar kijken waar zij bij aan kan sluiten, op basis van haar interesses en talenten. Er zijn sowieso veel mensen die behoefte hebben aan een maatje. Iemand die een keer op de koffie komt of helpt met boodschappen doen. En daarbij is een bakje koffie met de buurvrouw veel waardevoller dan een bezoekje van ons. Dus die verbindingen proberen we telkens te leggen.”

Kleine vragen, positieve invloed

“Als een bewoner een kleine vraag stelt, zijn we vanuit het verleden gewend om gelijk in de actiemodus te springen, maar we leggen de vraag nu terug”, vervolgt Esther. Saskia vult aan: “Is er iemand in de buurt die kan helpen? Bijvoorbeeld de burens of iemand in de wijk die hier verstand van heeft? Door bewoners aan elkaar te verbinden maken we hun wereld groter en de gemeenschap sterker. Het lijkt soms maar iets kleins, zoals een kopje koffie of een wandeling. Maar de positieve invloed op iemands leven kan heel groot zijn. En het is ontzettend mooi om te zien dat er heel veel mensen zijn die graag iets doen voor een ander.”



Traineeship

Esther werkt sinds twee jaar als buurtondersteuner, Saskia is in februari gestart met haar traineeship bij ContourdeTwern. Saskia vertelt: “Ik werkte jarenlang bij een commerciële organisatie als online marketeer. Daarnaast had ik mijn eigen videoproduktiebedrijf. Ik filmde regelmatig over onderwerpen in het sociaal domein. Ik merkte dat ik daar erg veel energie van kreeg en graag een grotere maatschappelijke bijdrage wilde leveren. Dit vond ik in ContourdeTwern”, vertelt Saskia. “Door het traineeship leer ik niet alleen de organisatie goed kennen, maar ook het sociaal domein. Ik voel dat ik de juiste keuze heb gemaakt en ik krijg veel energie van mijn werk.” Esther vult aan: “De frisse blik en het enthousiasme van Saskia zijn een waardevolle aanvulling. We bedenken samen strategieën en plannen. Haar verfrissende blik is daarbij heel fijn.”

KTO en directe effectenmeting (vanuit beleving inwoners) – sociaal werk Tilburg



Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) is voor het sociaal werk een waardevol meetinstrument. Het biedt inzicht in de beleving van bewoners als het gaat om de tevredenheid, de effectiviteit van ons werk en welke waarde het sociaal werk (en de inzet van vrijwilligers) voor hen toevoegt. Mede door de coronacrisis en lockdowns aan het einde van het najaar, lag de responsbereidheid in 2021 iets lager dan voorgaande jaren.

Desalniettemin hebben we de volgende aantallen respondenten bereikt:

303 bewoners

219 vrijwilligers

77 netwerkpartners

11 vrijwilligersorganisaties

610 respondenten in totaal

Nieuw was de toevoeging van een aantal effectvragen aan het Klanttevredenheidsonderzoek. Daarmee hoopten we beter zicht te krijgen op de beleving van de verschillende doelgroepen op de beoogde effecten die we omschrijven in onze verandertheorie.

Bewoners

- Ik ben tevreden over de inzet van de (vrijwillige) medewerker(s) van ContourdeTwern, omdat: (meerdere antwoorden zijn mogelijk)
 - A. ..er echt wordt geluisterd naar mijn vraag
 - B. ..ze oog hebben voor mij
 - C. ..er tijd en aandacht is voor mij
 - D. ..ze veel kennis hebben en weten wat ze doen
 - E. ..anders
- Hoe heeft de inzet van ContourdeTwern jou vooruit geholpen? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)
 - A. Ik heb meer contact met andere mensen gekregen
 - B. Ik doe meer voor anderen (uit de buurt)
 - C. Ik voel mij meer gesteund door anderen
 - D. Ik heb mijn talenten ontdekt
 - E. Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen
 - F. Ik voel mij meer thuis in de buurt
 - G. Anders

Vrijwilligers

- Door mijn vrijwilligerswerk weet ik beter wat mijn talenten en krachten zijn.
- Met mijn vrijwilligerswerk help ik mensen die dat nodig hebben.
- Ik voel mij nuttig (voor de stad/voor het dorp) door het doen van mijn vrijwilligerswerk bij ContourdeTwern.

Netwerkpartners

- Samen met ContourdeTwern werken we aan een effectieve aanpak op thema's in de buurt, wijk en/of stad.

De verschillende resultaten op het KTO (en dus ook deze toegevoegde vragen) staan vermeld in de tabel 'inzicht verschaffen'.

Op de vraag of men ContourdeTwern zou aanbevelen aan anderen (vanuit eenzelfde positie/rol), zou 93,7% van de bewoners dit doen, 96,8% van de vrijwilligers, 84,4% van de netwerkpartners en 100% van de vrijwilligersorganisaties (doch beperkt representatief met 11 respondenten).

Tot slot delen we graag nog een aantal quotes vanuit het KTO die meer kleur geven aan de waarde die het sociaal werk toevoegt:

'Ik ervaar ContourdeTwern als een zeer betrokken en attente organisatie waar vrijwilligers een volwaardig onderdeel van het team zijn. Complimenten daarvoor!' *vrijwilliger Reeshof*

'Ik ben blij dat er een groter community-gevoel ontstaat in de buurt.' *bewoner Zuid*

'Wil iedereen bedanken voor de belangstelling en het mogelijk maken van een zinvolle daginvulling.' *vrijwilliger Noord*

'Wij zijn ontzettend blij met de buurtwerkers (buurtondersteuners, red.). Deze staan nu dichterbij de bewoner en komt ook achter de voordeur. Ook de samenwerking met de individueel adviseur gaat prima. Ook complimenten over de gastvrijheid en het beheer, niets is hun teveel!' *netwerkpartner West*

'Ga zo door, ContourdeTwern is goud voor de samenleving.' *netwerkpartner West*

'Sta telkens versteld van de snelheid waarmee zaken ingepland en opgepakt worden, chapeau.' *netwerkpartner Oud Noord*

'Het valt op dat ContourdeTwern beter te vinden is en duidelijker is in wat zij kan betekenen voor mensen in de dorpen. Dit was eerder meer iets voor de stad, gelukkig is ContourdeTwern nu ook zichtbaar in de dorpen!' *vrijwilliger Udenhout*

'Wil de sociaal werker een dik compliment geven voor haar inzet en betrokkenheid. Door haar heb ik een hoop kunnen bereiken in een korte tijd.' *bewoner Noord*

'Het is juist ook fijn om mee te helpen bij de activiteit.' *bewoner Zuid*

'Goed dat er gekozen is voor een superlokale aanpak en positieve activering, dat werkt heel goed. Zeker hiermee doorgaan!' *bewoner Zuid*



2 Beheer & exploitatie van wijkcentra



In navolging van de contracten R-Newt en R-Newt Kids en Sociaal Werk Tilburg werd met ingang van 2021 ook voor het contract Beheer het impactgericht subsidiëren van kracht. Hiertoe dienden we voor het Beheer Tilburg een impactgerichte subsidieaanvraag in. Hierin ligt een sterk inhoudelijk accent op Ontmoeten & Ontwikkelen. Drie kernaspecten staan centraal in de uitvoering van het werk: (1) nabij & laagdrempelig werken, (2) verbindend & versterkend werken, en (3) situationeel beheren & exploiteren.

Het 'situationeel beheren & exploiteren' zien we als basisactiviteit. Het omvat zo'n 70% van de inzet in onze beheeropdracht, naast de 15% op het 'nabij & laagdrempelig werken' en 15% op het 'verbindend & versterkend werken'. Zonder 'beheren & exploiteren' realiseren we geen wijkcentra als sociale basisvoorzieningen die onderdeel uitmaken van de sociale basisinfrastructuur in de stad. We beschouwen het bovendien als noodzakelijke voorwaarde om van betekenis en toegevoegde waarde te kunnen zijn op de sociale component in deze voorzieningen: we zorgen ervoor dat er schone, veilige, sfeervolle, gastvrije en toegankelijke fysieke plekken zijn, en juist dit maakt het 'nabij & laagdrempelig werken' en 'verbindend & versterkend werken' mogelijk. In wezen vormen de laatstgenoemde kernaspecten 'de plus' binnen de uitvoering van onze Tilburgse beheer- en exploitatieopdracht; dat wat ons onderscheidt van anderen.

Inzicht in beheer & exploitatie wijkcentra

Ontmoeten & Ontwikkelen, beheer en exploitatie van de wijkcentra en MFA's.

De impactclaim van Beheer

Inwoners hebben een fijne en veilige plek in de buurt, waar ze tot hun recht kunnen komen, zich verbonden voelen met anderen, kunnen leren en floreren en toegankelijke hulp en ondersteuning ontvangen.

Doelgroepen:

1. Inwoners in een kwetsbare positie, die moeite hebben om mee te doen in de samenleving.
2. Inwoners, wijkinitiatieven/wijkraden, organisaties en bedrijven die hun talenten en krachten willen inzetten voor de eigen buurt, wijk en/of stad.
3. Organisaties die een ruimte willen huren in de wijkcentra (wijkorganisaties of wijkinitiatieven, maatschappelijke organisaties, zoals organisaties op het gebied van zorg, hulpverlening, welzijn, onderwijs, kinderopvang en cultuur, en profit organisaties).

Activiteiten <i>Wat je organisatie doet voor de stakeholder</i>	Effecten / outputs <i>Wat zijn de belangrijkste veranderingen? Direct effect: wat verandert er hierdoor bij de doelgroep? Outputs: wat heeft, krijgt, ontvangt de doelgroep daardoor?</i>	Indicator(en) <i>Hoe kan de verandering gemeten worden? Welke indicatoren wil je gebruiken om te laten zien dat verandering plaatsvindt?</i>	Realisatie outputs/effecten <i>Inzicht / verantwoording 2021</i>
Kernaspect 1: Nabij & laagdrempelig werken. 1. Zichtbaar aanwezig zijn in het wijkcentrum en op (fysieke) ontmoetingsplekken in de buurt en vanuit daar relaties opbouwen met inwoners, huurders en wijkraden door medewerkers in het beheer. 2. Gastvrij en klantvriendelijk ontvangen van inwoners. 3. Identificeren van en relaties aangaan met (kwetsbare) inwoners. 4. Verhuren en faciliteren van ruimte/ werkplekken aan Ode, 1ste en 2de lijns-organisaties. 5. Directe vraagafhandeling, bieden van sociale begeleiding bij vragen en verwijzen naar activiteitenaanbod en hulp-/ondersteuningsmogelijkheden in het wijkcentrum en/of de buurt.	EFFECT 1: Inwoners(groepen) voelen zich welkom, (weer) gezien en gehoord (meetellen).	# Beleving van inwoners over hoe zij zich welkom, (weer) gezien en gehoord voelen.	Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): • Medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij: 8,31. • Ik voel me veilig in het wijkcentrum: 8,13. • Het is hier schoon en hygiënisch: 8,10. • Het wijkcentrum is voor mij goed bereikbaar: 8,09. • Sfeer in het wijkcentrum: 7,98. • Ik voel me veilig in de directe omgeving van het wijkcentrum 7,55.
	OUTPUTS (1): → Inwoners(groepen) met een behoefte of ondersteuningsvraag op het gebied van sociale, praktische en/of emotionele ondersteuning zijn geïdentificeerd en contact is gelegd.	# Aantal verwijzingen vanuit het wijkcentrum naar Sociaal Werk.	Directe vraagafhandeling / Aantal keer dat een vraag van een inwoner direct is beantwoord: • Ieder wijkcentrum: dagelijks, meerdere keren per dag. • Totaal tellingen 9 wijkcentra: 2.026. • Van 5 wijkcentra geen specifieke telgevens. Aantal verwijzingen van het wijkcentrum naar Sociaal Werk: • Ieder wijkcentrum: dagelijks, meerdere keren per dag. • Totaal tellingen 11 wijkcentra: 1.159. • Van 3 wijkcentra geen specifieke telgegevens.
	EFFECT 2: Ondersteuningsvragen worden direct beantwoord of beantwoord door verbindingen te leggen /verwijzing naar bereikbaar en beschikbaar activiteitenaanbod en/of hulp- en ondersteuningsmogelijkheden in het wijkcentrum of de buurt.	# Beleving van inwoners met betrekking tot de geboden ondersteuning.	Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): • Ik kan in het wijkcentrum informatie of hulp krijgen als ik met een probleem of vraag zit: 7,79. • In het wijkcentrum wordt goed naar me geluisterd: 7,77. • De geboden informatie en hulp dragen bij aan de oplossing van mijn probleem: 7,46.
	OUTPUTS (2): → Inwoners(groepen) met een behoefte of ondersteuningsvraag op het gebied van sociale, praktische en/of emotionele ondersteuning zijn direct geholpen, of verwezen naar passend activiteitenaanbod en/of hulp- en ondersteuningsmogelijkheden in het wijkcentrum of de buurt.	# Aantal keer dat Meedoenregeling voor inwoners is aangevraagd.	Aantal keer dat Meedoenregeling is aangevraagd: 113.
Kernaspect 2: Verbindend en versterkend werken ‘Kwetsbare inwoners’ 1. Open inloop /ontmoetingsplek bieden aan inwoners. 2. Verhuren en faciliteren van ruimte aan sociale, culturele, educatieve en ontmoetingsactiviteiten die inwoners in de gelegenheid stellen om hieraan deel te nemen. 3. Verbinden van bewoners met sociale initiatieven/buurtgenoten voor praktische en emotionele ondersteuning in het wijkcentrum/de buurt. 4. Signaleren van talenten en deze inzetten in de wijkcentra (en op andere ontmoetingsplekken in de buurt). 5. Talentencentra: bieden en begeleiden van leerwerktrajecten (mensen met ‘rugzakje’/afstand tot de arbeidsmarkt, statushouders). 6. Activeren tot en faciliteren van vrijwilligerswerk in beheer. Werving, ondersteuning en begeleiding van kwetsbare inwoners bij het verrichten van vrijwilligerswerk in beheertaken. ‘Inwoners algemeen’ 1. Ondersteunen van en een plek geven aan wijkinitiatieven door en voor wijkbewoners. 2. Hanteren van niet-commerciële (horeca- en verhuur)tarieven. 3. Ondersteunen van kleinschalige en laagdrempelige (fysieke) ontmoetingsinitiatieven in de wijk/ buurt en alternatieve vormen van zelfbeheer. 4. Organiseren en faciliteren van buurt-/wijkactiviteiten. 5. Activeren tot en faciliteren van vrijwilligerswerk en stageplaatsen in beheertaken.	EFFECT 3: Inwoners(groepen) uit de buurt hebben (meer) waardevolle sociale contacten; behoren tot een ‘clubke’.	# Beleving van inwoners met betrekking tot het aantal waardevolle contacten en gevoel tot een ‘clubke’ te behoren.	Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): • Ik voel me hier thuis en op mijn gemak: 8,91. • Ik kan hier altijd een praatje maken: 8,71. • Ik kan hier mezelf zijn: 8,68. • Ik heb hier het gevoel dat ik erbij hoor: 8,27. • Ik maak hier gemakkelijk nieuwe vrienden: 7,68. • Er zijn genoeg activiteiten om aan mee te doen: 7,52. • Er zijn genoeg clubkes waar ik bij aan kan sluiten: 7,45.
	OUTPUTS (3): → Inwoners(groepen) kunnen zich ontspannen zonder verdere bedoeling. → Inwoners(groepen) ontmoeten elkaar op een plek in de buurt, dichtbij huis.	# Aantal type activiteiten	Type activiteiten: • Ontmoetingsactiviteiten met een open karakter. • Ontmoetingsactiviteiten met een doelgroep karakter. • Ondersteunende activiteiten voor volwassenen. • Sport/beweeg/spelactiviteiten. • Educatieve activiteiten. • Creatieve activiteiten. • Muzikale/culturele activiteiten. • Lunch/eetactiviteiten. • Zelfhulp activiteiten. • Jeugd/jongerenactiviteiten. Zie ook aparte tabel hieronder, aangevuld met voorbeelden Totaal: ruim 6.000 activiteiten op jaarbasis.
	EFFECT 4: Inwoners hebben een sociaal netwerk om zich heen waar ze op terug kunnen vallen.	# Beleving van inwoners met betrekking tot het beschikken over een sociaal netwerk waar ze op terug kunnen vallen.	Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): Ik heb een ‘clubke’ gevonden waar ik echt bij hoor: • Ja: 71% (464) • Nee: 8% (56) • Neutraal: 21% (136)
	OUTPUTS (4): → Inwoners(groepen) gaan sociale contacten aan en/of onderhouden sociale contacten met buurtgenoten.	# Beleving van inwoners met betrekking tot het gevoel van eenzaamheid.	Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): Ik heb nu meer contacten met andere mensen dan in de tijd dat ik nog niet in het wijkcentrum kwam: • Ja: 56% (369) • Nee: 14% (89) • Neutraal: 30% (195)
	EFFECT 5: Inwoners(groepen) uit de buurt zijn sociaal actief (meedoen); betrokken bij de buurt/ buurtgenoten (behoren tot een ‘clubke’ en anderen laten behoren tot een ‘clubke’).	# Zie effect 3.	
	OUTPUTS (5): → Inwoners(groepen) nemen deel aan georganiseerde buurt-/wijkactiviteiten. → Inwoners(groepen) organiseren/realiseren wijk-/ontmoetingsinitiatieven in de buurt of wijk. → Inwoners(groepen) maken tegen (relatief) lage kosten gebruik van ruimte en voorzieningen, aansluitend op hun behoeften en talenten.	# Aantal type activiteiten (waaronder wijk-/ ontmoetingsinitiatieven dat gebruik maakt van het wijkcentrum). # Aantal wijk-/ontmoetingsinitiatieven dat door beheer is ondersteund.	Zie bij Outputs 3. Aantal wijk-/ontmoetingsinitiatieven dat door beheer is ondersteund: 119, waarbij ook meerdere ondersteuningen per initiatief.
	EFFECT 6: Inwoners doen mee naar vermogen.	# Beleving van inwoners met betrekking tot het meedoen naar vermogen.	Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): • Ik leer hier nieuwe dingen: 7,30 Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): Ik ben zelf actief geworden bij de organisatie/uitvoering van activiteiten: • Nee: 64% (399) • Ja: 36%, waarvan - Vrijwilliger: 20% (128) - Organiseren: 5% (31) - Bestuur: 4% (26) - Anders: 7% (46)
	OUTPUTS (6): → Talenten van inwoners zijn gesignaleerd. → Inwoners hebben vrijwilligerswerk in beheertaken dat bij hen past en worden ondersteund en gefaciliteerd om het uit te kunnen voeren.	# Aantal kwetsbare inwoners dat vrijwilligerswerk verricht in beheertaken (participierend/activerend vrijwilligerswerk; mensen met een ‘rugzakje’, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, statushouders).	In totaal verrichten 61 kwetsbare inwoners vrijwilligerswerk in beheertaken: • Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt: 28 • Mensen met een ‘rugzakje’: 23 • Statushouders: 10
	EFFECT 7: Inwoners ervaren meer perspectief door bewustwording van eigen krachten en talenten.	# Beleving van kwetsbare inwoners met betrekking tot het meedoen naar vermogen.	Zie bij Effect 6, ‘inwoners algemeen’.
	OUTPUTS (7): → Inwoners/vrijwilligers doen leerwerkervaring, kennis en vaardigheden op in het beheren en exploiteren van wijkcentra.		Voorbeelden: Koningshaven (coöperatie) Ontwikkeltrajecten Heyhoef en Spoor
	EFFECT 8: Inwoners hebben een betekenisvolle dagbesteding door organisatie van, deelname aan activiteiten of het verrichten van vrijwilligerswerk/stage.	# Beleving inwoners met betrekking tot betekenisvolle dagbesteding.	Zie bij effect 3 en effect 6.
	OUTPUTS (8): → Inwoners hebben vrijwilligerswerk en/of een stageplek in beheertaken die bij hen past en worden ondersteund en gefaciliteerd om het uit te kunnen voeren.	# Aantal inwoners dat vrijwilligerswerk verricht in beheertaken (regulier vrijwilligerswerk/ vrijwillige medewerker, waar geen externe begeleiding/financiering achter zit, dikwijls wel inwoners die zich in een kwetsbare situatie bevinden; stagiairs; taakstraffers).	In totaal verrichten 154 inwoners vrijwilligerswerk in beheertaken: • ‘Regulier vrijwilligerswerk’: 143 • Stagiairs: 10 • Taakstraf: 1
Kernaspect 3: Situatoneel beheren & exploiteren 1. Meewerken aan en vertrekken vanuit buurt- en wijkanalyses in het beheren en exploiteren van de wijkcentra. 2. Op basis van wijkanalyses (behoefte en problematieken van inwoners) differentiëren in functies en openstelling van wijkcentra in gebieden. Dit i.s.m. Sociaal Werk en R-Newton/R-Newton Kids en i.r.t. de Pact-aanpak. In ons verhuurbeleid onderscheiden we hiertoe verschillende typen gebruikersgroepen (zie doelgroep) waarvoor we verschillende verhuurtarieven hanteren. 3. Stimuleren en betrekken van het wijknetwerk/gebruikers bij het actief meedenken over programmering en activiteiten. Daarbij aansluiten op hun wensen. 4. Organiseren en uitvoeren van de openstelling en het beschikbaar stellen van ruimtes met benodigde voorzieningen/hulpmiddelen, mede door inzet van vrijwilligers in het beheer en het faciliteren van vrijwilligerswerk en sleutelbeheer. De openstelling sluit hierbij zoveel als mogelijk aan bij de behoeften van huurders en gebruikers. 5. Het organiseren en plannen van het dagelijks onderhoud van het gebouw, zoals schoonmaak, gebruikersonderhoud, fysieke toegankelijkheid en veiligheidsmaatregelen. 6. Toezicht en handhaving: volledig toezien op het gebruik van het totale gebouw en de inventaris (inclusief ruimtes die door de gemeente Tilburg zijn verhuurd), en het handhaven van de orde, rust en veiligheid in en om het gebouw i.s.m. andere partijen. 7. De bedrijfsvoering, waaronder het inzetten van personeel en vrijwilligers, horecavoorziening, administratie en ICT.	EFFECT 9: Het effectiever en efficiënter benutten van wijkcentra/locaties en ruimtes.	# Aantal gerealiseerde openingsuren per wijkcentrum op jaarbasis. # Aantal betaalde beheerkrachten op jaarbasis. # Aantal bezoeken in betreffend jaar.	Totaal gerealiseerde openingsuren: 35.851 (ondanks sluitingen vanwege coronamaatregelen). Norm nieuwe reguliere openingstijden op jaarbasis: 811,5 uur per week (42.198 op jaarbasis). Aantal betaalde beheerkrachten op jaarbasis: • Beheerders in loondienst: 24,5 fte. • Huishoudelijk medewerkers: 4,3 fte. • Centrumcoördinatoren: 11,0 fte. • Aantal bezoeken in 2021: minimaal 402.381 Toelichting: • 8 wijkcentra: totaal bezoeken geteld. • 2 wijkcentra: wel bezoeken geteld, maar niet over geheel 2021, o.a. door gebruik andere ingang door corona. • 4 wijkcentra: geen bezoeken geteld, omdat de teller defect of afwezig is.
	OUTPUTS (9): → Huurders/gebruikers worden betrokken, gehoord en gekend in behoeften. → De functie en openstelling van het gebouw sluit aan bij de behoefte van huurders/ gebruikers en de vragen die in de wijk leven. De openingstijden zijn zo veel als mogelijk verruimd. → Huurders/gebruikers krijgen een gastvrije, schone, hele en veilige ontmoetings-/ werkplek.	# Beleving huurders/gebruikers met betrekking tot de functie, openstelling, gastvrijheid, hygiëne en veiligheid.	Algemeen gemiddeld rapportcijfer onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra (N=684): 8,08. Onderzoek Strooks tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra, onderdeel ‘aanbod aan ruimtes’: • Het wijkcentrum beschikt over prima ruimtes: 8,67 • De kwaliteit van de ruimtes is goed: 8,42 • Het wijkcentrum beschikt over voldoende ruimtes: 8,36 Zie ook bij Effect 1.
	EFFECT 10: Maatschappelijke instellingen kunnen wijkgericht werken en zijn dichtbij inwoners en weten welk verhuurtarief daarvoor wordt gevraagd.	# Overzicht van maatschappelijke instellingen per wijkcentrum.	234 maatschappelijke instellingen maakten gebruik van onze wijkcentra: • Ypelaar: 20 • Symfonie: 22 • Poorten: 18 • Baselaer: 14 • Spoor: 48 • Wissel: 5 • Koningshaven: 16 • Jeruzalem: 8 • Spijkerbeemden: 15 • Nieuwe Stede: 10 • Zuiderkwartier: 12 • ‘t Sant: 10 • Kruispunt: 14 • Heyhoef: 22
	OUTPUTS (10): → Maatschappelijke instellingen (ontmoetings-/wijkinitiatieven en organisaties die voor en met kwetsbare inwoners werken) kunnen hun aanbod dichtbij (kwetsbare) inwoners organiseren. → Maatschappelijke instellingen die voor en met kwetsbare inwoners werken zijn ondergebracht op een locatie, waardoor samenwerking en netwerkvorming mogelijk is.		We hanteerden 4 verhuurtarieven: • ‘0-tarief’ = sociaal tarief met korting voor wijkbewoners / nieuwe startende wijkinitiatieven. • Sociaal tarief voor wijkbewoners of bestaande wijkinitiatieven. • Gesubsidieerd tarief voor maatschappelijke organisaties. • Commercieel tarief voor profit-organisaties.
	EFFECT 11: Commerciële instellingen kunnen wijkgericht hun aanbod kwijt en zijn dichtbij hun klanten en weten welk verhuurtarief daarvoor wordt gevraagd.	# Overzicht profit-organisaties per wijkcentrum.	80 profit-organisaties maakten gebruik van onze wijkcentra: • Ypelaar: 10 • Symfonie: 10 • Poorten: 7 • Baselaer: 1 • Spoor: 11 • Wissel: 0 • Koningshaven: 11 • Jeruzalem: 6 • Spijkerbeemden: 0 • Nieuwe Stede: 3 • Zuiderkwartier: 3 • ‘t Sant: 8 • Kruispunt 2 • Heyhoef: 8
	OUTPUTS (11): → Commerciële huurders/gebruikers kunnen gebruik maken van een wijkcentrum.		Zie bij Outputs 10.



Kernaspecten, type activiteiten en bijbehorende voorbeelden

Programma Ontmoeten en ontwikkelen

Kernaspect	Type activiteit	Voorbeelden
Nabij & laagdrempelig werken	Ontmoetingsactiviteiten open karakter	Open inloop Koffie-inloop Trefpunt Vriendschapsbank Kletsterras Ontmoetingsgroep Samen online
Verbindend & versterkend werken	Ontmoetingsactiviteiten doelgroep karakter	Huiskamer Inloop weduwen en weduwnaars Indische damesgroep Kiemuur (RIBW Brabant) Wijkcirkel (RIBW Brabant) Oudereninloop Vrouwengroep Dagbesteding GGZ-dagbesteding Turkse damesgroep Marokkaanse damesgroep Turkse huiskamer Vrouwensteunpunt Somalische groep Luister- en vertelgroep Ontmoetingsgroep 30-55 jaar Vrouwengroep Kasteelhoefe Inloop Amarantgroep Netwerk blinden en slechtzienenden Amarant soos
Verbinden & versterkend werken	Ondersteunende activiteiten volwassenen	Weggeefkast Tweedehandswinkel Heyhoef Ruilwinkel Ypelaer Uitgiftepunt Voedselbank Tilburg Speelgoedpunt Formulierenhulp Thuisadministratie Computerondersteuning ouderen Juridisch spreekuur Digicare Repaircafé Inloopspreekuur Individuele dienstverlening (Wissel) Klusteam (Heyhoef)
Verbindend & versterkend werken	Sport/beweeg/spelactiviteiten	Dansavond (open karakter) Salsa-dansavond Jeu de boules Koersbal Biljarten Bingo Tai chi Lindedance Yoga Handboogschieten Qi Gong W&W Biodanza Dansgroep de Poorten Zondag dansactiviteiten Wisselgym Stijldansen
Verbindend & versterkend werken	Educatieve activiteiten	Taalclub Ontwikkeltrajecten Praatles mannen / vrouwen Fietsles Naailes Taal in de wijk EHBO Koranlessen Engelse les
Verbindend & versterkend werken	Creatieve activiteiten	Moestuin Kaarten maken Bloemschikken Crea club GGZ-bloemschikken Knutselgroep Bindweefsel project i.s.m. Textielmuseum Hobbyclub
Verbindend & versterkend werken	Muzikale/culturele activiteiten	Filmavond (open karakter) Koor Theaterkoor In Time Vrouwengroep de (B)Engeltjes? Fiernes de Fiesta Maand van romantiek
Verbindend & versterkend werken	Lunch/eetactiviteiten	Lunchinloop Samen(d)eten Soep(mid)dag/wijksoep Wijklunch Eten uit andere landen Wijkrestaurant
Verbindend & versterkend werken	Zelfhulp activiteiten	Vrouwenpower Vrouwenthema
Verbindend & versterkend werken	Jeugd/jongerenactiviteiten	Huiswerkbegeleiding Meidengroepen R-Newt Kids Speelsafari Kinderactiviteiten Open speeltuin Boksactiviteiten jeugd
Situationeel beheren & exploiteren	Faciliteren van ruimte, initiatieven, activiteiten (materieel/immaterieel) (loopt overal doorheen)	Algemene beheer- en exploitatie werkzaamheden, zoals: • Ruimte klaarzetten naar de wens van de klant. • Schoonmaak gebouw. • Regelen/klaarzetten van technische en digitale voorzieningen. • Inkoop consumpties, schoonmaakmiddelen, kantoorartikelen. • Horeca-exploitatie. • Zorgdragen voor afvalverwijdering. • Sleutelbeheer. • Beheer van brandmeldinstallatie, lift, elektrische installaties, etc. • Inboeken van huuraanvragen. • Facturatie van gehuurde ruimtes en faciliteiten. • Het bieden van faciliteiten (zoals telefoon en kopieermogelijkheden) en financieel administratieve ondersteuning aan gebruikers van het gebouw. • Adequaat klein onderhoud van het gebouw. Dit in afstemming met groot onderhoud door de verhuurder. • En waar nodig: verbouwingen en herinrichting van wijkcentra, zodat de ‘stenen’ blijven passen bij de mensen. Kwaliteit & vakmanschap: • De bedrijfsvoering is klantgericht en klantvriendelijk. Dit verwachten wij van alle medewerkers; zowel van de betaalde als vrijwillige krachten. Hiertoe worden scholingsmogelijkheden structureel georganiseerd. • Wij zorgen voor adequaat toezicht op het gebruik van het gebouw, voor naleving van veiligheidsvoorschriften en de naleving van wettelijke regels zoals het hebben van vereiste vergunningen (waaronder gebruikers- en horecavergunning) en naleving van de Tabakswet. • Medewerkers, ook de vrijwilligers in het beheer, zijn voldoende geschoold in BHV en sociale hygiëne, en hebben minimaal het certificaat Instructie Verantwoord Alcohol Schenken. • In alle wijkcentra wordt gewerkt volgens de normen van de HACCP-code. Gezondheid & duurzaamheid: Wij zijn een maatschappelijk verantwoord ondernemer. En zetten in op een duurzame en ‘gezonde’ exploitatie van de wijkcentra, onder andere door: • Gebruik te maken van groene stroom, groen gas, LED-verlichting, chloorvrij papier en fairtrade producten. • Op alle locaties te werken met een systeem voor afvalscheiding. • Zonnepanelen te plaatsen op de daken van de wijkcentra. • Het promoten en aanbieden van gezonde voedingsproducten, zoals water en fruit. • Gezonde voeding toegankelijk te maken, onder andere middels de wijkrestaurants die hun plek hebben in de wijkcentra. • Aan te sluiten bij de campagne ‘Op weg naar een rookvrije generatie’. Partnerschap & eigenaarschap: • Samenwerking met wijkraden en wijkbewoners. Wijkraden en wijkbewoners denken en helpen mee in de programmering van activiteiten en verbouw- en (her) inrichtingsplannen. • Samen met wijk-/bewonersorganisaties realiseren we alternatieve (zelf)beheervormen in wijken. Voorbeelden hiervan zijn: Koningshaven, De Wissel, De Driehoek, Frater Mattheushof. Faciliteren en ondersteunen van initiatieven/activiteiten, zoals: • Rommelmarkten i.s.m. buurtbewoners. • Keuken/oven laten gebruiken door jongerenwerk en kinderopvang. • Kinderontbijt basisschool in het wijkcentrum. • Meubilair uitlenen aan Dalem huiskamer. • Ontmoetingskamer Vergeetmijniets. • Dans- en muziekmiddagen i.s.m. wijkraad. • Kookclub Heyhoef. • Heyhoef Cinema, in het faciliteren van ruimte en het beheren van de administratie/financiën. • De ruilwinkel Zuid, door ondersteuning in facilitaire en financiële zaken. • Digi-care, een burgerinitiatief dat computers en laptops repareert. Zo heeft het beheer meegeholpen bij het werven van fondsen en biedt het beheer hulp bij het beheren van de financiën. • Het Zorgatelier, een initiatief waar kwetsbare mensen in de gelegenheid worden gesteld kunst te maken, wordt expositieruimte beschikbaar gesteld in Het Spoor.
		Totaal activiteiten op jaarbasis: ruim 6.000.



Een terugblik op 2021

Hoewel er sprake is van een krapte in de beheer-formatie vanwege de eerdere forse bezuinings-opgave, konden we in de inhoudelijke, impactgerichte ontwikkeling flinke stappen zetten. Evenals in 2020 konden we in 2021 niet om corona heen. Het nadeel van corona – als een uitzonderlijk ingrijpende omstandigheid voor mens en samenleving – pakte wat betreft het beheer voordelig uit. Tijdens de (gedeeltelijke) lockdowns zaten we niet stil. We investeerden in Ontmoeten & Ontwikkelen en pasten onze dienstverlening telkens aan de omstandigheden aan. Zo bleven we zichtbaar door elke dag aanwezig te zijn op de werkvloer, ondanks de maatregelen. We gingen zelf meer naar de mensen toe en bezochten ze aan huis om zo het contact te houden. En daar waar reguliere activiteiten geen doorgang konden vinden, ontstonden er nieuwe initiatieven en andere werkzaamheden, zoals het uitzetten van wandelroutes, het opzetten van een tweedehands-winkel of het opknappen van meubels.



Bij elke verandering bekeken we steeds opnieuw wat er wél kon en mogelijk was, zeker voor de groeiende groep kwetsbaren. In 2020 leerden we dat een harde lockdown ernstige consequenties heeft voor kwetsbare groepen. En gelukkig, ook door landelijke richtlijnen en met steun van Sociaal Werk Nederland, konden we er in 2021 meer zijn voor deze mensen door het toestaan van openstelling met de nodige richtlijnen. Onze opdracht is door corona sterker en intensiever geworden richting kwetsbaren. We lieten zien dat we heel belangrijk zijn voor deze mensen. In veel gevallen is het wijkcentrum vrijwel de enige plek waar ze nog kwamen. Dat dát (weer) kon, werd gewaardeerd.

‘In coronatijd was ik erg eenzaam.’ ‘De gezelligheid met vriendinnen.’ ‘Mensen!’ ‘Van alles heb ik de Driehoek het meest gemist. Het is heel belangrijk voor me. Anders zit ik alleen thuis te wachten.’ ‘Van alles, ik ben heel depressief geworden van die coronatijd.’ ‘Soep van Mien en ontbijt.’ ‘Het contact, het is nog steeds niet als voor corona.’ ‘Uit huis kunnen om rustig een krantje te lezen met een kop koffie.’

Quotes van respondenten uit onderzoek Strooks

Na de lockdown geeft 92% van de respondenten aan het fijn te vinden dat het wijkcentrum weer open is. Op de vraag wat ze in de periode dat het wijkcentrum gesloten was het meest gemist hebben, noemden de respondenten vooral:

- De contacten met anderen en de gezelligheid (254x genoemd).
- Specifieke activiteiten (166x genoemd).
- Het bezig zijn met (vrijwilligers)werk (16x genoemd).

‘Fijn dat we weer kunnen linedancen.’
‘Samen eten bij Resto.’

Tegenslagen 2021 en uitdagingen die we zien

De nadelen van corona zijn ook evident. In onze exploitatieopdracht hadden we last van alle coronamaatregelen. Er is sprake van een grote afname in de verhuur. De openstelling van de wijkcentra maakt tevens de krapte in de beheerformatie zichtbaar. Er is weinig beheerpersoneel en ook de vrijwillige inzet in beheertaken nam af. Het laatste vanwege corona, maar ook door de aantrekkende arbeidsmarkt. De werkdruk is fors. Zeker in geval van ziekteverzuim, waarvan ook sprake is. We streven naar een goede balans tussen het handhaven van een gedegen basis (met een zo regulier mogelijke openstelling in 'huiselijke' sfeer) enerzijds en de doorontwikkeling die we ambiëren anderzijds. Dit tegen een achtergrond van corona, de naweeën daarvan en personele krapte waarvan de consequenties pas echt zichtbaar worden in 2022 bij blijvende openstelling.



Een blik op de komende periode

→ Werken aan een post-corona solide basis. Door corona is er veel veranderd. Groepen en (wijk) bewoners die geen gebruik meer maakten van het wijkcentrum, het vertrek van vrijwilligers, gastvrijheid die gepaard gaat met handhaving van regels, eropuit trekken om het contact met (kwetsbare) inwoners te onderhouden, creativiteit om ontmoeting op alternatieve wijze te laten plaatsvinden, blended dienstverlening aanbieden, etc. De uitdaging zit er vooral in om

de positieve effecten van inzet tijdens coronatijd te behouden, zoals de 'wat-kan-wél-activiteiten' en het (nieuwe) contact met (kwetsbare) inwoners. En de negatieve effecten in te dammen en weer om te zetten naar 'op peil' of 'positief', zoals het vertrek van groepen en vrijwilligers, de verminderde openstelling wegens (gedeeltelijke) lockdown, en de aandacht voor een groeiende groep mensen die in armoede en/of eenzaamheid verkeren. Dit kunnen we niet alleen. Samenwerking met wijkraden,

wijkbewoners, onze collega's Sociaal Werk en R-Newt en andere partners is daarvoor nodig. Gezamenlijk moeten we de schouders eronder zetten.

→ De opkomst van alternatieve, kleinschalige ontmoetingsplekken in wijken en de vraag hoe Sociaal werk en Beheer zich hiertoe moeten en kunnen verhouden. Deze uitdaging pakken we op, ook in samenwerking met de gemeente Tilburg in het kader van het uitvoeringsprogramma Sociale Basis.

Verhalen van bewoners

‘Ondanks alles heb ik weer een heel mooi leven op kunnen bouwen’

Twan van Dijck, vaste bezoeker van wijkcentrum Nieuwe Stede

Al vier jaar komt Twan van Dijck vrijwel dagelijks in wijkcentrum Nieuwe Stede, een paar minuten lopen van zijn huis. Twan: “Als ik de kans heb, ga ik er iedere ochtend even koffie drinken. Van daaruit loop ik door naar Don Sarto waar ik mijn vrouw Jeanne bezoek die Alzheimer heeft. Als het weer meezit, neem ik haar in de rolstoel mee naar het park en gaan we lekker iets drinken. Nadat ik haar geholpen heb met de lunch ga ik weer terug naar het wijkcentrum om te biljarten.”

Rustpunt

Voor Twan is het wijkcentrum een welkom rustpunt waar hij kan ontspannen en nieuwe mensen ontmoet. Twan: “Al vele jaren verleen ik veel zorg aan mijn vrouw. Jeanne was nog geen zestig toen er al tekenen waren van vergeetachtigheid. Ik merkte het zelf veel eerder dan zijzelf. Ze ging fouten maken, op haar werk maar ook thuis. Ze ging voor een boodschap naar de winkel maar kwam met iets heel anders terug. In het begin heb je daar hele discussies over, pas later begrijp je dat het heel ernstig is. Uit onderzoek kwam naar voren dat ze jong dementerend was. Het is echt een vreselijke ziekte. Iedere ochtend en avond ga ik naar haar toe, nog steeds. Ik leg ze zelf in bed. Ze is inmiddels volledig van anderen afhankelijk, 24 uur per dag.

Ze is sterk vermagerd, kan niet communiceren, herkent mij of de kinderen ook niet. Ik krijg veel complimenten voor wat ik allemaal voor haar doe. Maar daar doe ik het niet voor. Ik doe het echt voor haar. We deden altijd alles samen. Ik weet dat zij omgekeerd precies hetzelfde voor mij had gedaan.”

‘Je went er wel aan’

De ziekte van zijn vrouw had én heeft behoorlijk veel impact op het leven van Twan: “Vooral in het begin had ik het er heel lastig mee. Je omgeving zegt ‘je went er wel aan’. Maar je kunt daar echt niet aan wennen. Daar komt bij dat ik zelf ook al wat jonger moest stoppen als huisschilder. Bij een val heb ik mijn voet verbrijzeld. Door het verlies van mijn werk en de ziekte van mijn vrouw zat ik echt diep in de put. We hebben twee kinderen die beiden in Rotterdam wonen. Je wilt hen er ook niet iedere dag mee lastig vallen. In een gesprek met iemand van ContourdeTwern kreeg ik de tip eens naar de Nieuwe Stede te gaan. Ik was er echt nog nooit geweest, terwijl het bij mij om de hoek is. Gelukkig heb ik de stap gezet en ben er een keer binnengelopen. Ik had er meteen een goed gevoel. En nu ben ik er niet meer weg te slaan. Ik drink er iedere ochtend koffie.



’s-Middags ga ik vaak biljarten. Ouderenwerk organiseert hier tal van activiteiten waar ik aan deelneem, zoals de maandelijkse Bingo, muziekmiddagen én de maandelijkse dansavond. Dat is pure ontspanning voor mij! En op woensdag eet ik er een lekkere warme maaltijd, samen met een groep van zo’n 40 mensen. Door gewoon aan te schuiven, ontmoet je snel nieuwe mensen.”

Kippenvel

Twan houdt van een druk leven. “Zelf ben ik de jongste uit een gezin van 13 kinderen. Mijn

vrouw komt uit een gezin van 10. Liefst 25 jaar lang gingen Jeanne en ik ieder weekend naar ons chalet op de camping in Middelbeers. Ook onze zoon en dochter stonden er ieder met een stacaravan. Een prachtige tijd, waarin we heel veel lol hebben gemaakt. Mijn vrouw heeft er nog het wereldrecord bingo scherp gesteld op 55 uur. Die prestatie staat nog steeds in het Guinness Book of World Records.” Twan’s ogen schitteren van trots als hij dit vertelt. “Ik krijg er nog kippenvel van als ik het er over heb. Maar het is ook heel verdrietig dat we die mooie periode door de ziekte

van mijn vrouw hebben moeten afsluiten. In het begin van haar ziekte was ze zo bang voor wat er ging gebeuren. Dat ze uiteindelijk het huis uit zou moeten. Dat ze mij en de kinderen niet meer zou herkennen. Als je haar dan uiteindelijk toch naar een verzorgingshuis moet brengen, kun je wel janken. Het is alsof je je eigen vrouw moet dumpen.”

Steun van een soulmate

Twan heeft inmiddels meer rust gevonden in hoe de dingen in zijn leven zijn gelopen. “Dat ik bij Nieuwe Stede ben binnengelopen heeft me heel goed gedaan. Hier vind ik ontspanning. Als ik binnenkom, vragen mensen ‘hoe is het met je vrouw?’. Ze leven echt mee, zonder dat is het niet te doen. Ook heb ik hier bij de wijk lunch Annie ontmoet, een weduwe van 84 met wie ik het heel goed kan vinden. Ik eet elke avond bij haar. We zijn echt soulmates, ik heb er geen beter woord voor. Het mooie is dat mijn kinderen en haar kinderen elkaar inmiddels ook kennen. Ze kunnen allemaal goed met elkaar opschieten. Soms krijg ik hele vervelende reacties van mensen, dat ik het niet kan maken omdat mijn vrouw nog gewoon leeft. Als ze uit eigen ervaring zouden weten wat Alzheimer inhoudt, zouden ze anders reageren. Zelf ben ik heel blij met hoe ik mijn leven weer opgepakt heb. Ondanks alle ellende heb ik toch een mooi leven op kunnen bouwen. Daar ben ik best trots op.”

Enkele weken na het laatste gesprek met Twan laat hij weten dat zijn vrouw Jeanne op 15 november is overleden aan corona. Ook Twan zelf kreeg corona. Inmiddels is hij hiervan hersteld.

Biljarten en buurten

We spreken Twan weer op 12 oktober 2021. Coronatijd betekende voor Twan dat hij veel van dat leven moest missen. “Vier maanden lang mocht ik niet bij mijn vrouw komen. Dat je haar dan zo in de steek moet laten, dat is verschrikkelijk. Ook de Nieuwe Stede heb ik erg gemist, het meest van alles wel het biljarten en buurten met de mannen. Dan merk ik wel dat ik de Nieuwe Stede gewoon niet meer kan missen. Het is mijn ontspanning, het zijn de contacten, de gewone gesprekjes.”

Twan is een echte aanpakker, die bruist van de energie. Niet voor niets krijgt hij nogal eens de vraag of hij niet iets mee wil organiseren. Voorlopig houdt hij dat af. “Ik zou best iets willen doen, maar op dit moment heb ik er geen tijd voor. De mensen hier begrijpen dat ook. Wat ik ondertussen wel doe, is dat ik de loterij voor de biljarters regel. Het geld dat we daarmee verdienen gaat in onze clubkas. Ongetwijfeld gaan we er een keer leuke dingen mee doen.”

Waar Twan en zijn biljartmaten een beetje tegenop zien is de aankomende verbouwing van Nieuwe Stede. Twan: “Ik hoop vurig dat allebei de biljarts dan terugkomen. Er is een grote groep liefhebbers hier. Het zou jammer zijn als één van beide biljarts weg moet, dan gaan we leden verliezen. Terwijl we het net zo gezellig met elkaar hebben!”

‘Trots dat ik stappen aan het maken ben’

Kevin Krooswijk, assistent-beheerder in Symfonie en Ypelaar

Kevin Krooswijk kwam in 2018 bij wijkcentrum Heyhoef terecht nadat hij naar eigen zeggen ‘iets vreselijk doms’ had gedaan. Kevin: “Ik ben helemaal geen crimineel of zo, maar ik heb wat verkeerde keuzes gemaakt. Heel dom en ik heb er ook oprecht veel spijt van.

Van justitie kreeg ik een taakstraf van 20 uur. Daarvoor moest ik me melden bij wijkcentrum de Heyhoef in de wijk Reeshof waar ik zelf ook woon. Ik was er nog nooit geweest. Nu wel dus en ik denk dat dit mijn leven ongelooflijk veranderd heeft.”

Kevin meldde zich ‘braaf’ maar daar hield zijn medewerking wel ongeveer mee op. “In het begin liep het voor geen meter. Zoals eigenlijk niets bij mij lekker liep. Ik had er helemaal geen zin in, kwam heel vaak gewoon niet opdagen. Daar hebben ze mij natuurlijk een keer op aangesproken. Vervolgens ben ik met een coach een ontwikkeltraject ingegaan. De gedachte hierachter is dat je pas met iemand aan de slag kan als er ook afspraken met je zijn te maken. Ik moest even door het stof dus.

Maar het mooie is: ik kreeg misschien wel voor het eerst in mijn leven het gevoel dat ik hier ook iets zou kunnen bereiken.”

Een dramatische start

Tot dan toe was Kevin bar weinig bezig geweest met iets wat op een loopbaan lijkt. Kevin: “Als tiener en begintwintiger deed ik vrij weinig. Van school of een opleiding was nog helemaal niets terecht gekomen. Niemand kon iets met mij aan. Ik wil niet te veel op de details ingaan, maar van huis uit heb ik veel ellende meegekregen. Toen ik nog maar 10 maanden oud was, werd ik in een pleeggezin geplaatst. Mijn hele jeugd bracht ik door bij pleegouders, mijn oma of in internaten. Vanaf mijn 12e zat ik zelfs in een gesloten setting. De professionals vonden me te complex om in een ‘gewone’ groep mee te draaien. Op hen ben ik best boos. Ze hebben weinig voor me gedaan. Het ging niet om mij als persoon, maar om mijn rugzakje en het geld dat daar aan vast zat.”

Mede door al die teleurstellingen liet Kevin goed op met wie hij wel of niet om wil gaan. “Er zijn maar weinig mensen die echt belangrijk voor me zijn. Mijn oma, de moeder van mijn moeder. Mijn tante en oom. Mijn pleegmoeders én mijn vriend Jessie. Hij houdt me wel stabiel. We wonen samen in de Reeshof, met onze twee katten. Ik besef nu hoe lastig het voor mij is geweest om me te ontworstelen aan al deze ellende. Eigenlijk voel ik nu pas een beetje de basis en het vertrouwen om er echt iets van te gaan maken.”

Het kan me nu wél schelen

De taakstraf in de Heyhoef rondde Kevin uiteindelijk met succes af. “Ik heb het gevoel dat ze hier echt naar me luisteren en me ook verder willen helpen. Vanaf mijn 18e heb ik een Wajong uitkering. Dat betekent in feite dat ik ben afgekeurd om te werken. Dat kon me toen niet schelen, maar nu wel. Ik wil niet meer dat een ander beslist wat ik wel of niet kan. Door het volgen van een reïntegratietraject bij Just for Work kan ik wel degelijk aan het werk.”

ContourdeTwern biedt Kevin nu voor 8 uur betaald werk in wijkcentrum Heyhoef. Als ondersteuner sociaal werk help ik activiteiten te organiseren, zoals een modeshow, een soepmiddag of een lunch voor wijkbewoners. Gaat om hele afwisselende dingen waarbij je veel met verschillende mensen omgaat. Als het lukt, kan ik misschien wel doorgroeien naar een vaste baan. Hoe dan ook, ik vind het heel gezellig en wil het ook graag de komende jaren uitbouwen. Op school had ik altijd moeite met leren, hier merk ik dat ik gemakkelijker leer door dingen gewoon te doen. Ik heb gesolliciteerd naar de functie beheerder. De mensen van ContourdeTwern vonden dat een goed signaal maar ze zeiden ook dat ik niet te snel moet gaan.”

Heel leuk nieuws

Op dinsdag 30 november spreken we Kevin opnieuw, dit keer in de Ypelaer. Op 18 november heeft Kevin heel leuk nieuws gekregen. Hij kan in Tilburg-Noord aan de slag als assistent-beheerder in de wijkcentra Ypelaer en Symfonie. Voor 24 uur per week. Kevin: “Ik was daar heel erg blij mee. Een vaste baan met een salaris, dat is meer dan ik ooit heb durven dromen. Eerlijk gezegd had ik al wel een tijdje het gevoel dat er zoiets aan zat te komen. Mijn leidinggevendenden hadden veel vertrouwen in me. Ze zetten me hier al weleens neer als gastheer. Op een gegeven moment dacht ik ‘dat wil ik ook wel voor vast, mét salaris’. Ik heb gesolliciteerd en ik heb de functie gekregen. Fantastisch! Ja, ook dat ik voor mezelf ben opgekomen.”

Kevin voelt zich goed thuis. Het werk als assistent beheerder betekent dat hij allerlei klussen doet, zoals onderhoud, koffie rondbrengen, sleutels beheren en ook helpen met organiseren. “Tilburg-Noord is een boeiende wijk, met 120 verschillende nationaliteiten. Ik hou heel erg van al die verschillende culturen, vind het ook belangrijk dat mensen zichzelf kunnen zijn en elkaar accepteren. Het wonderlijke is dat ik met volwassen mensen meestal snel een goede klik heb. Juist met mensen van mijn eigen leeftijd voel ik enige spanning. Daar moet ik nog wel mee leren omgaan. Ik ga een training ‘omgaan met jongeren’ volgen bij R-Newt, daarnaast ook een training sociale hygiëne. Voorlopig focus ik me daarop. Misschien dat ik in latere instantie nog een opleiding agogisch werk wil volgen.”



Het succes vieren...

Het nieuws van de vaste baan heeft Kevin zeker gevierd met Jessie en ook met zijn oma en tante. Met de rest van zijn familie heeft hij het nog niet willen delen. “Mijn moeder is overleden. Met mijn vader heb ik al jaren geen contact. Ik heb een zus aan moederskant en drie zussen aan vaderskant. Op dit moment vind ik het lastig om echt de stap naar hen te maken. Er gebeurt een hoop in mijn leven, vooral goede dingen, dat wil ik ook niet verliezen. Ik moet er denk ik eerst zelf maar eens van genieten.”

...en verder kijken

Kevin is zichtbaar trots op waar hij nu staat. Het smaakt naar meer? “Zeker, eindelijk maak ik wat stappen. Maar laat ik eerst maar eens mezelf hier waarmaken. Deze omgeving past heel goed bij me. Ik heb leuke collega's die me serieus nemen en volop kansen bieden om nieuwe dingen te leren. Het is een toptijd voor me!”

‘Het is hier zoveel leuker geworden na de verbouwing’

Cees Bakker, vrijwilliger in wijkcentrum Jeruzalem

Cees Bakker is al 20 jaar vrijwilliger in wijkcentrum Jeruzalem in de gelijknamige wijk. Cees: “Ik woon hier nu 30 jaar. Ooit kwam ik voor de liefde vanuit Leiden naar Brabant. Via Breda en Oosterhout kwam ik uiteindelijk in Tilburg terecht.”

Zo'n 20 jaar geleden maakte Cees kennis met het wijkcentrum. “Ik ging er regelmatig een bakkie koffie drinken. Zeker toen mijn vrouw 15 jaar geleden overleed en ik een paar jaar later met pensioen ging. Nu ben ik er zowat elke dag, vaak al vanaf 's morgens vroeg.”

Mr Jeruzalem

Geleidelijk rolde Cees ook het vrijwilligerswerk in. Cees: “Dat kun je wel zeggen. Ik verzorgde 13 jaar lang het ontbijt, draaide Kerstdiners en organiseerde met anderen de rommelmarkt. 10 jaar lang was ik voorzitter van het project ‘Verrijk je wijk’. Nu sta ik achter de bar. Ik ken het hele bedrijf. Ze zien mij soms wel als ‘mister Jeruzalem’. Als er iets is, bellen ze mij.”

Cees straalt onmiskenbaar trots uit als het gaat om deze wijk én dit wijkcentrum. “Jeruzalem



is een hele mooie wijk, met kleurrijke mensen. Een echte volksbuurt, heel gezellig met hier en daar wat rauwe kantjes. De laatste jaren is er veel veranderd. Aan de waterkant is een aantal koopwoningen gebouwd, dat betekent ook nieuwe gezichten in de wijk. Gelukkig komen die mensen ook in het wijkcentrum. Je ziet soms wel dat mensen aan elkaar moeten wennen, maar in de

regel matcht het goed. Voor ons als barteam is het eenvoudig: we willen er zijn voor iedereen.”

Voor mij is iedereen gelijk

Collega's roemen Cees vooral om zijn sociale kwaliteiten. Cees: “Het helpt misschien dat ik altijd als stoffeerder heb gewerkt. In dat vak kom je bij alle soorten mensen over de vloer, bij mensen

met gouden kranen, maar ook bij mensen die het gewoon niet breed hebben. Voor mij is altijd iedereen gelijk, ik maak geen verschil. Verder ben ik heel direct. Als iemand me achter de bar roept met ‘hé’ dan luister ik niet. Als diegene dan vervolgens toch mijn naam noemt zeg ik, ‘oké nu heb ik je gehoord’.”



De verbouwing van Jeruzalem heeft volgens Cees voor een hele positieve impuls gezorgd. Cees: "Zeker. Zowel oude als nieuwe bezoekers zijn onder de indruk. Het is een schitterend buurthuis geworden, met een hele mooie keuken. Vroeger was hier eigenlijk weinig te doen, maar nu barst het van de activiteiten. Een nieuw initiatief is een gratis lunch voor bezoekers van de Voedselbank. Een kok komt dat hier iedere maand klaarmaken. Iedereen is er erg enthousiast over."

Wil jij niet even achter de bar?

Achter de bar staat Cees graag met beheerder Miranda. Cees: "Zij is degene die me ooit de vraag

stelde 'wil jij niet even achter de bar staan?'. Mooi is dat, nu sta ik er al jaren zowat elke dag. Nog steeds werken we heel veel samen. We zijn helemaal op elkaar ingespeeld."

Alles op uur en tijd

Als Jeruzalem na de tijdelijke sluiting vanwege corona weer open is, spreken we Cees opnieuw. "Corona heeft helaas een tijdje gezorgd dat alles stil kwam te liggen. Nu komt het weer op gang. Ik ben een man van structuur, eigenlijk doe ik alles op uur en tijd. Dat zal ik wel van mijn moeder hebben.

Toen mijn vader er met een andere vrouw van door ging, heeft zij me alleen opgevoed. Ze heeft dat

heel goed gedaan, ze was net als ik erg duidelijk. 12 uur thuis was ook 12 uur thuis. Ook moest ik naast mijn werk bij V&D als leerling-stoffeerder van haar naar de avondschool. Anderen gingen lekker naar de bioscoop, maar ik dus naar de avondschool. Daar ben ik niet slechter van geworden. Dat gedisciplineerde heb ik nog steeds. Iedere ochtend om half 7 sta ik op. Om 9 uur open ik de deur van Jeruzalem. In de vakanties en tijdens coronatijd was ik ook iedere dag even hier om de planten water te geven en om het toilet een keer door te spoelen. Net in die tijd ging de koffieautomaat kapot. Heb ik ook maar even gemaakt, dan hoeft er geen monteur voor te komen!"

Een georganiseerd leven

Ook na 'werktijd' ziet Cees zijn leven er georganiseerd uit. "Ik ben geen kroegenloper maar pik wel graag een terrasje, het liefst bij de Carroussel. Iedere zondagochtend zit ik met een vast groepje bij de HEMA. In de avonduren ben ik lekker thuis aan de gang als zendamateurl, al vanaf mijn 14e is dat een hobby van me. Gesprekken met vreemde mensen over van alles en nog wat. Een keer had ik contact met een Amerikaanse piloot die onderweg was om een stad in Irak te bombarderen. Bizar!"

Goede raad opgevolgd!

Gezond leven is zeker ook een thema voor Cees. "Mijn moeder overleed op haar 62e. Mijn ene zus overleed op haar 39e aan kanker, de andere zus werd ook maar 54. Ik hield als jonge vent van het leven. Veel roken. Lekker eten. Met als gevolg dat ik veel te zwaar was. Op mijn 45e kreeg ik een

zware hersenbloeding. En twee dagen later nog een. De arts in het ziekenhuis zei tegen me dat ik gewoon iedere dag een borreltje moest nemen, niet meer. Die raad heb ik maar opgevolgd. Ik neem nog steeds iedere avond één borreltje. Daarna slaap ik als een os. Met roken ben ik wel gestopt, nu 21 jaar geleden. Ieder jaar doe ik mee aan het ouderonderzoek. Je wordt dan gewogen en ze meten je bloeddruk op. Noem het maar een soort APK.

Ze zeggen daar dat ik 100 word. Ik ben nog steeds in hele goede conditie, wat mij betreft ga ik tot mijn 80e door in Jeruzalem. Over wat ik dan ga doen, heb ik eerlijk gezegd geen idee. Jij weet toch ook niet wat je nog allemaal overkomt, toch?"

Privé is privé

Zo sociaal als Cees overdag bezig is, zo gesteld is hij op zijn privacy. "Ik heb heel veel contacten. Maar ik haal nooit iemand in huis. Privé is voor mij privé. Die eigen ruimte, daar voel ik me het beste bij. Toen ik mijn eerste vrouw ontmoette was ik nog heel erg jong. We waren in verwachting toen ik nog maar 18 was. Uit dat eerste huwelijk heb ik een zoon van 55 en een dochter van 57. Ik heb een kleindochter en zelfs een achterkleinkind. Mijn tweede vrouw is helaas overleden, een topvrouw. Ik mis haar nog steeds. Mijn collega's bij Jeruzalem vinden dat ik al veel te lang alleen ben. Ze zeggen dat ze me op gaan geven voor Lang Leve de Liefde. We gaan het zien."

Onderzoek communicatiebureau Strooks naar tevredenheid bezoekers Tilburgse wijkcentra

In 2021 gaven we communicatiebureau Strooks opdracht de tevredenheid onder bezoekers van de Tilburgse wijkcentra te onderzoeken. Sinds 2011 voert Strooks dit tevredenheidsonderzoek om de twee jaar uit. In eerdere edities lag de focus op de tevredenheid over beheeraspecten, zoals gastvrijheid, faciliteiten, bereikbaarheid, hygiëne en veiligheid. Nu de gemeente Tilburg is overgegaan op impactgerichte subsidiëring, ontwikkelden we samen met Strooks een nieuwe onderzoeksopzet. Met name met de vraagstelling, uitgebreider en gebaseerd op het meetplan, wisten we nadrukkelijker naar boven te halen wat de impact van ons werk is en welke waarde we toevoegen voor bezoekers. Het onderzoek richtte zich meer dan voorheen op de vraag wat de dienstverlening in een wijkcentrum betekent voor het leven van mensen, ook buiten het wijkcentrum. Gezien de nieuwe opzet van het onderzoek zien we het jaar 2021 dan ook als 0-meting.

De impactclaim die als onderlegger is gehanteerd voor het onderzoek (en in de subsidieaanvraag richting de gemeente Tilburg is geformuleerd):

Inwoners hebben een fijne en veilige plek in de buurt, waar ze tot hun recht komen, zich verbonden voelen met anderen, kunnen leren en floreren en toegankelijke hulp en ondersteuning kunnen ontvangen.



Hoe tevreden bent u over dit wijkcentrum?

De medewerkers van ContourdeTwern willen graag uw mening horen over dit wijkcentrum. Bent u tevreden over de sfeer, de hygiëne en de veiligheid? Kunt u hier gemakkelijk meedoen aan activiteiten of contact maken? Vindt u hier de informatie of hulp die u zoekt?

Het invullen van de vragenlijst kost u 5 à 10 minuten. Alle antwoorden worden 100% vertrouwelijk gebruikt. Wij verzoeken u de vragen te beantwoorden en de lijst daarna aan de onderzoeker af te geven. Dank alvast voor uw medewerking.

Start vragenlijst

1 Eerst over uzelf

U bent: ☐ man ☐ vrouw ☐ anders

Wat is uw leeftijd? ☐ jonger dan 30 jaar ☐ tussen 30 en 60 jaar ☐ ouder dan 60 jaar

Bent u hier als? ☐ bezoeker ☐ vrijwilliger ☐ organisator activiteit ☐ huurder ruimte ☐ anders: _____

Meerdere antwoorden mogelijk

2 Rapportcijfers

We vragen u één rapportcijfer te geven voor dit wijkcentrum. U geeft een 10 als u zeer tevreden bent, een 1 als u zeer ontevreden bent.

WIJKCENTRUM DAT U BEZOEKT	CIJFER
_____	_____

We zetten hieronder verschillende onderdelen van de dienstverlening op een rij. We vragen u per onderdeel een rapportcijfer te geven.

ONDERDEEL VAN DE DIENSTVERLENING	CIJFER
De medewerkers zijn vriendelijk en gastvrij	_____
De sfeer in het wijkcentrum	_____
Het wijkcentrum is schoon en hygiënisch	_____
De bereikbaarheid van het wijkcentrum	_____
De veiligheid in het wijkcentrum	_____
De veiligheid in de directe omgeving van het wijkcentrum	_____

Gebruik onderstaande ruimte om eventueel een van uw scores toe te lichten:

3 Vrienden maken en bij een vereniging of 'clupke' horen

Het wijkcentrum is onder meer een plek waar u koffie kunt drinken, mensen kunt ontmoeten of aan een activiteit kunt meedoen. Hieronder staat een aantal uitspraken. We horen graag in welke mate u het met iedere uitspraak eens bent.

UITSPRAAK	++	+	+/-	-	--
Ik voel me hier thuis en op mijn gemak.					
Ik kan hier altijd een praatje maken.					
Ik kan hier mezelf zijn.					
Ik heb hier het gevoel dat ik er helemaal bij hoor.					
Ik maak hier gemakkelijk nieuwe vrienden.					
Er zijn genoeg clupkes waar ik bij aan kan sluiten.					
Er zijn genoeg activiteiten waar ik aan kan meedoen.					
In het wijkcentrum leer ik nieuwe dingen.					

Heeft u hier al een 'clupke' gevonden waar u écht bij hoort?

☐ ja ☐ nee ☐ neutraal / geen mening

Heeft u het gevoel nu meer contacten te hebben met andere mensen dan in de tijd dat u nog niet in het wijkcentrum kwam?

☐ ja ☐ nee ☐ neutraal / geen mening

Bent u zelf actief geworden bij de organisatie of uitvoering van activiteiten?

Meerdere antwoorden mogelijk

☐ nee ☐ ja, ik zit nu in het bestuur van een vereniging ☐ ja, ik ben vrijwilliger geworden ☐ ja, ik ben activiteiten gaan organiseren ☐ anders: _____

Als u actief geworden bent, krijgt u dan ook waardering voor uw inzet en inbreng?

☐ ja ☐ nee ☐ neutraal / geen mening

Toelichting 5-puntsschaal vragen in onderdelen 3 tot en met 5:

☐ helemaal mee eens ☐ mee eens ☐ neutraal ☐ niet mee eens ☐ helemaal niet mee eens

vervolg vragenlijst op achterzijde



Conclusies & aanbevelingen Strooks

Nabij & laagdrempelig werken

Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners een fijne en veilige plek zijn in de buurt, nabij en laagdrempelig.

De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat de wijkcentra in Tilburg in de ogen van bezoekers een veilige en laagdrempelige plek zijn.

Verbindend & versterkend werken

Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners een plek zijn waar ze andere mensen kunnen ontmoeten en aan activiteiten kunnen deelnemen zodat ze er écht bij horen.

De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat bezoekers in het wijkcentrum een basis vinden voor contact en meedoen.

Die conclusie wordt ook gesteund door de antwoorden op de vraag of mensen het fijn vinden dat het wijkcentrum na de gedwongen sluiting vanwege corona weer open is.

Informatie & hulp vinden

In hun wijkcentrum moeten wijkbewoners een vraag of probleem kunnen neerleggen. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat bezoekers het wijkcentrum zien als een plek waar ze informatie en hulp kunnen vinden. Op dat laatste punt zien we tegelijk wel behoorlijke verschillen tussen de verschillende wijkcentra. Voor enkele wijkcentra lijkt er reden voor een verbeterslag nodig op dit punt.

Goede ruimtes voor activiteiten of overleg

Een wijkcentrum moet voor wijkbewoners goede plekken hebben om bijvoorbeeld een activiteit te organiseren of om een vergadering te houden. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat bezoekers

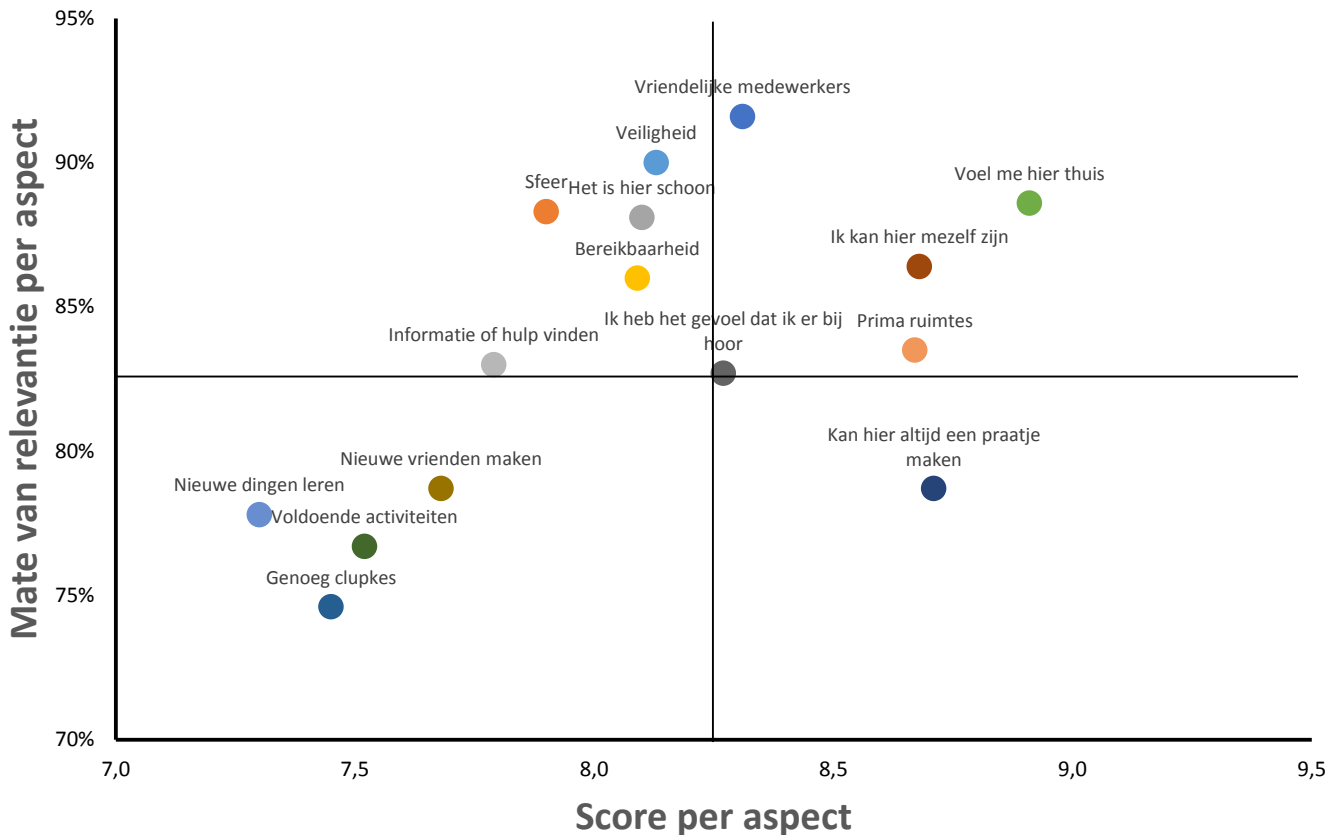
het wijkcentrum zien als een plek waar ze gebruik kunnen maken van goede ruimtes voor activiteiten of overleg.

Relevantie in combinatie met waardering & aanbevelingen

Strooks vroeg respondenten ook aan te geven in welke mate ieder aspect voor hen relevant is. In bovenstaande graphic staat op de X-as de waardering van respondenten voor de verschillende aspecten. Op de Y-as staat de mate waarin die aspecten voor bezoekers van de wijkcentra belangrijk zijn.

In het kwadrant rechtsboven staan de aspecten die én belangrijk zijn, én goed scoren. Voor deze

aspecten is het zaak ze te onderhouden en te borgen. Wijkcentra die minder goed scoren kunnen leren van de wijkcentra die hoog scoren. De echte verbeterpunten liggen in het kwadrant linksboven; aspecten die belangrijk gevonden worden maar die iets minder scoren. Benchmarking tussen wijkcentra kan hier uitkomst bieden, maar zeker ook training én dialoog met bezoekers over wat er in hun ogen kan dan wel moet gebeuren. Zeker ook gezien de verschillen tussen wijkcentra kunnen we hier ook beleid op maken. Bijvoorbeeld door vooraf te bepalen welk cijfer een wijkcentrum minimaal zou moeten scoren op de aspecten die bezoekers het belangrijkste vinden. [Volledige vragenlijst voor onderzoek Strooks](#). [Rapport Strooks](#)



Kwaliteit

We voeren onze activiteiten uit met inachtneming van de geldende gedragsregels, werkwijzen en/of wettelijke vereisten.

We maken 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 2021 mochten we de keurmerken NEN-EN 15224-2017 (ook wel ISO Zorg en Welzijn genoemd) en het kwaliteitslabel Sociaal Werk voeren. We willen beide keurmerken graag behouden. Om die reden continueren we onze audits voor beide normen.



Vakmanschap

Vakmanschap Sociaal werk

De ontwikkelingen in de samenleving doen een beroep op ons verandervermogen en ons vakmanschap. In de nieuwe beleidsvisie is vakmanschap daarom ook één van de belangrijke speerpunten. Het fundament van het vakmanschap bestaat uit vier bouwstenen: (1) Presentie, (2) Positieve Gezondheid, (3) Stress Sensitief Werken en (4) Community Building. Per bouwsteen doorlopen sociaal werkers een basistraining en/of leertraject. In 2021 startten we met een uitgebreid Leertraject Community Building van een half jaar. De deelnemers werkten aan een praktijkopdracht in de wijk waarin ze werkzaam zijn. Inmiddels zijn er in Tilburg 9 buurtondersteuners als Community Builder opgeleid. Quote van een deelnemer:

'Community Building is geen methodiek, geen kant-en-klaar stappenplan, maar een aanpak en een visie. Een ambacht durf ik het zelfs wel te noemen. Waarmee je van binnen de gemeenschap werkt aan een in sociaal opzicht leefbare buurt. Door sociale relaties tot stand te brengen en vaak verborgen capaciteiten (Assets) van bewoners te mobiliseren.'

De sociaal werkers die alle leertrajecten doorliepen, voelen zich nu veel steviger als professional in het werkveld staan.

In 2021 zijn we gestart met het opzetten van een poule van trainees op die worden opgeleid tot buurtondersteuner. Mede ingegeven door een steeds krappere wordende arbeidsmarkt en om proactief te kunnen anticiperen op toekomstige vacatures. Hierbij richten we ons op een brede doelgroep potentiële kandidaten ook uit andere branches.

Vakmanschap Beheer

Bij vakmanschap voor medewerkers in het Beheer lag in 2021 de focus op trainingen zoals MHFA (Mental Health First Aid) - het effectief omgaan met afwijkend gedrag van bezoekers in relatie tot psychische stoornissen. Omgaan met jongeren in en rondom wijkcentra in het kader van onrust en vormen van agressie door jongeren in wijkcentra. En HACCP in het kader van voedselveiligheid en klantgericht werken.

Scholing vrijwilligers

Het aanbod van scholing van vrijwilligers verrijkten we met de online trainingen van GoodHabit. Daarnaast worden de vrijwilligers lokaal in de teams gericht getraind en gecoacht in het werk dat ze doen. Ook kunnen vrijwilligers gebruik maken van het aanbod vanuit de Vrijwilligersacademie. Wanneer er ruimte is bij trainingen die voor de beroepskrachten zijn gepland, stellen we deze ruimte voor de vrijwilligers beschikbaar.

Conclusies

Een rode draad binnen de geschetste ontwikkelingen in de programma's is de urgentie die in de gemeente Tilburg gevoeld wordt voor ons werk. Zowel vanuit de beleving van bewoners als de partners waarmee we samenwerken en de opdrachtgever die erkenning geeft voor alle inspanningen die we verrichten. Deze erkenning uit zich in het voornemen om ons als strategisch partner te positioneren binnen de komende beleidsperiode voor de versteviging van de sociale basis binnen het sociaal domein. Wij zien dit als erkenning voor onze inzet, het maakt ons trots op onze brede teamprestatie en geeft energie en vertrouwen om de beoogde doorontwikkeling, de daarmee gepaarde innovatie en het verstevigen van onze positie in het sociaal domein (en domeinoverstijgend) in de komende jaren verder vorm te geven.

