

Terugblik op 2023 en de wereld anno nu: Sociaal Werk & Beheer en exploitatie wijkcentra in Tilburg



Inhoud



Terugblik op 2023 en de wereld anno nu	3
De tendens die we zien...	4
Onze missie	5
Onze werksoorten	5
1. Werksoort Sociaal Werk	6
Onze visie op sociaal werk	6
De uitdaging: werken aan goed samenleven in toenemende polarisatie	7
Interview: verbinding van binnenuit: de rol van buurtondersteuners	9
De uitdaging: sterke toeleiding van zorg naar het voorliggend veld	11
De uitdaging: de toenemende druk op (volhoudbare) mantelzorg	13
De uitdaging: het benutten van de bereidheid om vrijwilligerswerk te doen	15
2. Werksoort Beheer & exploitatie van wijkcentra	16
Onze visie op wijk- en buurtcentra	16
De uitdaging: een brede beweging naar de voorkant	17
De uitdaging: het ontstaan van nieuwe buurtontmoetingsplekken	18
De uitdaging: veiligheid in en rondom de wijkcentra	19
De uitdaging: toenemende bestaansonzekerheid	20
De uitdaging: toenemende complexiteit	21
De uitdaging: ontmoeting voor iedereen mogelijk maken	22
De uitdaging: een groeiende groep 'achterblijvers'	23
Interview: Twan van Dijck: 'Ik heb nu meer rust in mijn lijf'	24
Tot slot	26

Terugblik op 2023 en de wereld anno nu: Sociaal Werk & Beheer en exploitatie wijkcentra in Tilburg

Uitdagende opgaven, verbindende antwoorden en geboden oplossingsrichtingen

De opeenstapeling van maatschappelijke vraagstukken stelt de samenleving voor grote uitdagingen en overstijgt de zelfredzaamheid van bewoners. Denk aan de druk op het sociaal domein, omdat de zorg niet meer borg kan staan voor alle mensen die zorg nodig hebben. Aan het moeten versterken van de samenwerking tussen het medisch en sociaal domein. Denk ook aan internationale crises, zoals de Russisch-Oekraïense-oorlog en de onrust in het Midden-Oosten, die in elke hoek van onze samenleving zichtbaar worden. Zij het in de zin van bestaansonzekerheid door forse inflatie, of in de zin van verharding in de samenleving en polarisatie, die ook het thema veiligheid raken.

We merken dat de transitie van normalisatie in volle gang is en dat is goed nieuws. Steeds meer partijen zien dat oplossingen in het dagelijks leven mogelijk én duurzaam zijn. We moeten echter wel een stevige kanttekening plaatsen. De oplossingsrichtingen die wij steeds aandragen zijn veelbelovend, maar tegelijkertijd ook kwetsbaar. Kwetsbaar in meerdere opzichten. Sociaal makelaars die inmiddels heel goed gevonden worden, maar de caseload loopt vol bij hen. De wens om het aantal buurtondersteuners in de gemeente uit te breiden, maar opschaling binnen de huidige capaciteit lukt niet meer. De toenemende behoefte van bewoners om deel te nemen aan ontmoetings- en informele dagbestedingsgroepen, maar ook die lopen vol. Nieuwe

groepen opstarten is lang niet altijd mogelijk. Bij sociaal werkers ontbreekt namelijk de ruimte om begeleiding te bieden aan de vrijwilligers die vaak de uitvoering op zich nemen van deze nieuwe groepen. Daarnaast zien we steeds vaker dat vrijwilligers(groepen), die zelfstandig clubjes organiseren, bij ons aankloppen om advies en ondersteuning. Ze lopen aan tegen de toename van complexiteit in de ondersteuning die van hen gevraagd wordt om deze clubjes te blijven 'dragen'. Er wordt regelmatig ingezet op additionele middelen om bovenstaande dilemma's het hoofd te bieden. Die middelen zijn echter tijdelijk van aard waardoor continuering van de dienstverlening onzeker is en blijft.

Ook is er de wens om de openingstijden van wijk- en buurtcentra te verruimen. Dit terwijl er krapte is in beheeruren en we wel de kwaliteit en veiligheid willen en moeten blijven waarborgen. Oplossingen kunnen niet of moeilijk worden gezocht bij vrijwilligers. Zij hebben meestal stevige begeleiding nodig. In het bijzonder geldt dit voor de groep vrijwilligers die zich in toenemende mate aanmeldt bij onze wijkcentra; vrijwilligers met een (niet-geïndiceerde) dagbestedingsvraag en afstand tot de arbeidsmarkt. Een andere mogelijke oplossing - in de vorm van sleutelbeheer - leent zich dikwijls niet. Knelpunten daarbij zijn onder andere dat sleutelbeheerders onvoldoende bekend zijn met de gebouwen en de werking van technische installa-

ties, willekeurige bezoekers binnenlopen die mogelijk problemen geven, en dat de verantwoordelijkheid voor het 'schoon, heel en veilig' achterlaten van het gebouw niet zo wordt gevoeld als door onze professionele beheerders. 'Beheer' klinkt simpel maar dat is het niet. Sleutelbeheerders zijn geen opgeleide vakmensen en missen ervaring, netwerk en een facilitaire blik, die wel nodig zijn. Daarnaast blijven wij altijd aansprakelijk en dat brengt een verantwoordelijkheid met zich mee die wij niet onderschatten.

Mede gezien bovenstaand voelen we ons uitgedaagd, we voelen de druk én de trots om onszelf weer elke dag te begeven in de complexe beleidsomgeving waarmee we te maken hebben. Veelgebruikte nieuwe afkortingen als IZA, GALA, WOZO of NPLV vormen de beleidstaal waarin we ons nu ook begeven. Belangrijk is echter dat we tot de kern van ons werk komen: ervoor zorgen dat mensen zich gezien voelen. Dat ze mee mogen doen en deelnemen aan een sterke, solidaire samenleving. Die samenleving is nodig. En daar zetten wij op in: werken aan een sterke sociale basis, stevige netwerken en nauwe samenwerkingen om alle uitdagingen te lijf te gaan.

Wij voelen ons hierin gesteund door de Gemeente Tilburg en de inspanningen die zij hierop verricht. We nemen u in deze rapportage kort mee in onze observaties en het landschap dat we aantreffen. We kijken terug op

2023, presenteren de meest in het oog springende antwoorden en geboden oplossingsrichtingen. Ook leest u waar deze al toe geleid hebben.

We nodigen u uit om met ons in gesprek te gaan over de kansen, opgaven en kwetsbaarheden die we zien. En ook hoe we deze gezamenlijk het hoofd kunnen bieden. Graag slaan we de handen ineen en werken we samen met u aan het verbeteren en verstevigen van de Tilburgse sociale basis. Heeft u nu al vragen, wilt u meer informatie of een afspraak maken? Neem dan contact op met Karin de Jong, Lisette Kleppe-Kok, Vivian Coenen of Marco Kiezenberg (Managementteam ContourdeTwern in Tilburg).

Deze beschouwing is onderdeel van onze **formele rapportage** en jaarrekening. Daarin vindt u een volledig beeld van alle activiteiten van het Sociaal Werk en Beheer & exploitatie wijkcentra over 2023. Benieuwd naar onze inzet in 2023 op de doelgroep kinderen en jongeren? Bekijk [hier](#) het nieuwste R-Newt Magazine.

De tendens die we zien...

Een beweging naar structurele verandering is volop gaande. Want de traditionele verzorgingsstaat heeft plaatsgemaakt voor een actieve welvaartstaat - 'de participatiesamenleving' - en neigt zelfs toe te gaan naar een 'staat van zelfzorg'. Ons sociale zekerheidsstelsel zoals we dat kenden is niet langer financieel houdbaar en betaalbaar. Demografische, politieke, economische en ecologische ontwikkelingen zijn daar debet aan. Denk aan de enorme vergrijzing, oorlogen, klimaatverandering, en met als gevolg diverse crises, zoals de wooncrisis, stikstofcrisis, koopkrachtcrisis, energiecrisis, klimaatcrisis, opvangcrisis, arbeidsmarktcrisis. Het móet anders. De overall opgave voor de komende jaren is fors. Een inclusieve samenleving behouden, noodzaakt tot verdere versterking van de sociale basis. Zodat mensen een menswaardig bestaan kunnen leiden, bestaanszekerheid kennen en kwaliteit van leven kunnen ervaren. Door te koersen op (het vergroten van) zelf- en samenredzaamheid valt de druk op zorgkosten en overige overheidsuitgaven te beperken. Hier ligt ook voor ContourdeTwern een uitdagende opgave.

- Zowel de betaalbaarheid van het sociale zekerheidsstelsel als de kwaliteit van zorg staan fors onder druk. Die druk neemt de komende jaren verder toe, onder andere door de toenemende vergrijzing.
- Maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot een toenemende tweedeling en inkomensongelijkheid in de samenleving. En tot een hardnekkigere kloof tussen mensen uit kansarme en kansrijke omgevingen; de 'haves' en 'haves-not' (Putters, 2017, 2023).
- De beweging naar voren moet worden gemaakt en versterkt om het beroep op zorg te verminderen. Dat kan door ondersteuning te bieden vanuit andere domeinen, waaronder het sociaal domein.
- Een sterke(re) sociale basis in buurten is noodzakelijk. Buurten waarin mensen, ongeacht leeftijd en ondersteuningsbehoeften op meerdere levensdomeinen, comfortabel in hun woning of vertrouwde buurt kunnen (blijven) wonen. Buurten waar jong en oud samenleven en mensen zich goed en geborgen voelen. Waar levenskwaliteit centraal staat, bewoners elkaar kennen en helpen. Buurten waar mensen met grote en kleine ondersteuningsnoden ondersteuning krijgen en waar diensten en voorzieningen voor iedereen toegankelijk en beschikbaar zijn.

En daaraan dragen we bij, want:

- Wijk- en buurtcentra, ontmoetingsplekken zijn zo'n voorziening.
- Het sociaal werk levert de cruciale ondersteuning om samen met bewoners, vrijwilligers en samenwerkingspartners aan veerkrachtige gemeenschappen te bouwen.



Onze missie: een inclusieve samenleving met een sterke sociale basis

Ons antwoord op de maatschappelijke vraagstukken ligt in het gewone, dagelijkse leven. Bij de mensen zelf, in de buurt. ContourdeTwern is erop gericht om, ondanks alle vraagstukken, niemand door de bodem te laten zakken. Onze missie sluit daar naadloos op aan. Wij staan voor een inclusieve samenleving met een sterke sociale basis. Waarin mensen gezien worden en mogen zijn zoals ze zijn. Waarin bewoners zich prettig en veilig voelen. Zich verbonden voelen met anderen. En waarin mensen zich kunnen ontwikkelen. Dat doen we door iedereen een reëel perspectief te bieden via deelname aan activiteiten en informele of formele sociale verbanden.

Vanuit een missie van sociaal verbinden en sociaal versterken leveren we daar met de uitvoering van Sociaal Werk en Beheer & exploitatie van wijkcentra een bijdrage aan.

Om antwoord te bieden op de maatschappelijke uitdagingen werken we binnen het sociaal werk en beheer aan de hand van programmalijnen. Deze programmalijnen stellen ons in staat om integraal, inclusief, verbindend en versterkend te werken.

Onze werksoorten

In het navolgende presenteren we per werksoort één of meer oplossingsrichtingen die we in 2023 hebben ingericht om antwoord te bieden op maatschappelijke uitdagingen.

1. Sociaal Werk:

- Presentie en buurtgericht werken
- Presentie en sociaal maatwerk (inclusief ouderenwerk)
- Presentie en vrijwillige inzet (van mensen individueel, actieve bewoners, bedrijven en organisaties)

2. Beheer & exploitatie van wijkcentra:

- Situationeel beheren en exploiteren
- Nabij en laagdrempelig werken
- Verbindend en versterkend werken

1. Werksoort Sociaal Werk

Onze visie op sociaal werk

ContourdeTwern gelooft in de kracht van de buurt en een wijkgerichte aanpak. Daarom werken we primair in, met en vanuit de buurt en bouwen we aan een inclusieve samenleving en sterke sociale basis vanuit de buurt zelf. Van armoede tot hondenpoep, alles wat er speelt in de buurt heeft invloed op hoe de buurt wordt ervaren.

Door echt aanwezig te zijn in de buurt, zien en kennen we bewoners, weten we wat er speelt én nodig is. Dit doen we nooit alleen! We trekken de kar altijd samen. Samen met de bewoners (initiatieven), vrijwilligers (organisaties), wijkraden, scholen, de gemeente, wijkcentra en vele anderen. Hierbij werken we aan het fundament van de buurt en organiseren we de randvoorwaarden voor succes, zodat de initiatieven die ontstaan duurzaam zijn.

Door nauw aan te sluiten op bewoners stimuleren en activeren we mooie en waardevolle initiatieven in de gemeenschap. Hierdoor ontstaan buurten waar buurtbewoners zich thuis voelen, samenredzaam zijn en veerkracht tonen. Door mensen uit te dagen om mee te doen, hun talenten in te zetten voor zichzelf én voor anderen wordt de gemeenschap sterker. In deze wisselwerking tussen individuele buurtbewoners en de gemeenschap ontstaat de inclusieve samenleving en sterke sociale basis in Tilburgse buurten die wij voor ogen hebben.

Uitdagingen en onze antwoorden daarop

Vanuit het sociaal werk lichten we uitdagingen uit waar we in 2023 een actieve rol in namen en structurele oplossingen voor creëerden in relatie tot onze opgaven:

- 1. Presentie en buurtgericht werken**
Werken aan goed samenleven in toenemende polarisatie
- 2. Presentie en sociaal maatwerk (inclusief ouderenwerk)**
Sterke toeleiding van zorg naar het voorliggend veld
De toenemende druk op (volhoudbare) mantelzorg
- 3. Presentie en vrijwillige inzet**
Het benutten van de bereidheid om vrijwilligerswerk te doen

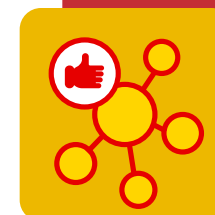
Algemene cijfers Sociaal Werk in Tilburg

Uit ons klanttevredenheidsonderzoek:

- **94,8%** van de bewoners is tevreden over de geboden ondersteuning door (vrijwillige) medewerkers van ContourdeTwern
- **83,3%** van de bewoners zegt vooruitgeholpen te zijn door de ondersteuning van ContourdeTwern
- **98,1%** van de bewoners zegt ContourdeTwern aan te bevelen aan andere bewoners
- **87,9%** van de vrijwilligers is tevreden over de geboden ondersteuning in het vrijwilligerswerk door de medewerker van ContourdeTwern
- **94,1%** van de vrijwilligers zegt dat ze mensen hulp bieden die dat (echt) nodig hebben
- **71,1%** van de vrijwilligers weet beter wat hun talenten en krachten zijn door het doen van vrijwilligerswerk bij ContourdeTwern
- **85,9%** van de vrijwilligers voelt zich gewaardeerd door (de medewerker van) ContourdeTwern
- **91,8%** van de netwerkpartners is tevreden over samenwerking met ContourdeTwern
- **87,2%** van de netwerkpartners zegt effectief samen te werken met ContourdeTwern in de aanpak op thema's in de buurt, wijk en/of de stad (of het dorp)
- **83,2%** van de netwerkpartners zegt dat de samenwerking met ContourdeTwern helpt om eigen organisatiedoelen te realiseren

Andere resultaten:

- **291** collectieve trajecten
- **14.442** korte vragen beantwoord
- **9.659** contactleggingen tijdens presentie in de wijk
- **4.663** keer vrijwillige inzet tijdens activiteiten door deelnemers
- **8.010** adviesvragen bij het AdviesPunt
- **4.494** matches op platform VrijwilligersTilburg.nl



De uitdaging: werken aan goed samenleven in toenemende polarisatie



Polarisatie is de verscherping van tegenstelling tussen verschillende groepen in de samenleving. Maar polarisatie gaat óók over de spanningen tussen burgers en overheden (dossier 'Polarisatie' van Movisie, 2024). De tegenstellingen in de samenleving lijken te groeien en het wantrouwen van burgers richting overheid (en professionele instanties) neemt toe. De Gemeente Tilburg erkent dat deze beweging ook gaande is binnen haar gemeentegrenzen: 'Te veel mensen hebben het gevoel niet gehoord, gewaardeerd of geaccepteerd te worden; ze ervaren discriminatie, (institutioneel) racisme, seksisme of achterstelling om wie zij zijn of om hoe zij worden gezien. Dat is niet het Tilburg wat wij willen zijn.' (Beleidsnota 'Inclusie, Tilburg, Stad van verbinding', juni 2021).

Deze ontwikkelingen leiden tot een 'hernieuwde' wens naar gemeenschapsvorming. Waarbij gekeken wordt naar gemeenschappelijke belangen in plaats van naar tegenstellingen. En overheden en instanties aansluiten op de leefwereld van bewoners en gemeenschappen. En hen betreft bij (beleids)ontwikkelingen om te zorgen dat iedereen een stem heeft: het perspectief van een democratische rechtsstaat voorop. Kansen en krachten (in gemeenschappen) worden daardoor beter benut, maar ook (individuele en collectieve) zorgen worden serieus genomen en krijgen een gezicht. Een inclusieve samenleving waarin iedereen tot zijn recht komt en naar vermogen mee kan doen.

De beweging van een gepolariseerde samenleving naar een inclusieve samenleving is een enorme opgave. Het sociaal werk bevindt zich in de haarvaten van de samenleving en is daarmee een belangrijke speler binnen deze opgave. 'Het gezicht' van het sociaal werk op buurtniveau zijn de buurtondersteuners - daar waar ze actief zijn. Op welke manier dragen onze buurtondersteuners op buurtniveau bij aan de realisatie van deze maatschappelijke beweging?

Ons antwoord:
buurtondersteuners bouwen vanuit
gemeenschappen aan versterking
van - en tussen - gemeenschappen

De buurtondersteuners van ContourdeTwern zijn in de kern verbinders. Op allerlei manieren. Ze leggen verbindingen tussen én met bewoners, vrijwilligers, burgerinitiatieven, netwerkpartners en georganiseerde netwerken in de buurt. En waar nodig met de wijk of stad. Vanuit hun opleiding tot Community Builders zetten ze de gemeenschap en al haar beschikbare (kracht) bronnen centraal. Daarmee zetten ze stevig in op duurzame verbindingen en faciliteren en ondersteunen (waar nodig) nieuwe en bestaande burgerinitiatieven. Ze hebben specifieke aandacht voor het betrekken van groepen bewoners die onderling nog weinig contact hebben en bij wie de kans op uitsluiting groter is.

De uitdaging: werken aan goed samenleven in toenemende polarisatie

In 2023 is de vraag naar inzet van buurtondersteuners wederom toegenomen. Daar anticipeerden we actief op. Enerzijds door binnen de basisopdracht extra buurtondersteuners in te zetten, anderzijds door externe samenwerking met de MOM-partners. Dat leidde tot de vraag naar én inzet van community builders (type buurtondersteuner) bij (nieuw op te leveren) gemengd wonen complexen. In Tilburg-Zuid zijn de eerste pilots - in samenwerking met Siem beschermd wonen - inmiddels gestart.

Een ontwikkeling die van invloed is op de toenemende vraag naar buurtondersteuners, is de focus op gebiedsgericht werken vanuit de Gemeente Tilburg. De gemeente zoekt daarin nadrukkelijk de aansluiting met de buurt, de gemeenschap, de netwerken en de bewoners. Dat doen ze vanuit teams met verschillende disciplines, gekoppeld aan de eigen interne afdelingen. De expertise van buurtondersteuners wordt daarin als essentieel betiteld. Een bevestiging van hun centrale positie in buurtnetwerken en -structuren. Tegelijkertijd waken we ervoor dat de kostbare tijd van buurtondersteuners niet te veel in overlegvormen gaat zitten, maar juist in de basis beschikbaar blijft voor het, vanuit een presente houding, aansluiten bij de bewoner(s) in de buurt. Buurtondersteuners doen dat nooit alleen en werken steeds meer in samenwerking met voor-

liggende partners in de Dichtbij-teams (in de basis de woningbouwcorporaties en de Toegang). Vanuit deze samenwerkingsvorm worden partners meegenomen in het zich effectief aansluiten op de leefwereld van bewoners (in de context van de gemeenschap) waarvoor zij zich inzetten. In 2023 is er in elk Dichtbij-team geëvalueerd op de bedoeling en de samenwerking. Dit levert aandachtspunten op (vooral in randvoorwaardelijke sfeer) waarmee we in 2024 aan de slag gaan. Voorbeelden hiervan zijn het maken van goede AVG-afspraken (onder leiding van het MOM) die het gemakkelijker maken om op gepaste wijze informatie met elkaar te delen. Net als waken voor te veel personele wisselingen vanwege het belang van continuïteit voor partners én bewoners.



De concrete inzet van buurtondersteuners

Buurtondersteuners zijn present in de buurt. Ze leggen relaties met buurtbewoners en het netwerk, maken buurtanalyses, delen deze met relevante stakeholders (waaronder bewoners zelf en partners binnen het Dichtbij-team) en bepalen samen met hen acties die aansluiten bij de behoeften van bewoners, kansen en uitdagingen in de buurt.

Buurtondersteuners ondersteunen - naast dat ze present blijven - verschillende bewonersinitiatieven bij uitdagingen in de openbare ruimte (denk aan herinrichting speeltuintjes, herstructureringsprojecten), het verbeteren van de leefomgeving (groenprojecten en afvalprik-projecten) en bij het vergroten en verbeteren van de onderlinge sociale contacten en hulp.

In sommige gevallen hebben buurtondersteuners ook een aanjagende rol om bewoners te stimuleren hun behoeften en wensen te vertalen naar bewonersinitiatieven. Uitgangspunt hierbij is: hoe kunnen verbindingen tot stand komen vanuit gemeenschappelijke belangen en behoeften in plaats van werken vanuit problemen en tegenstellingen? Steeds vaker stelt een woningbouwcorporatie een plek (bijvoorbeeld een woning of garagebox) beschikbaar in buurten van waaruit buurtondersteuners kunnen werken om initiatieven te laten landen en nabij samen te werken. Buurtondersteuners vinden daar vaak hun 'thuis', in het middelpunt van de gemeenschap.

Resultaten

- Opschaling van 17 naar 22 buurtondersteuners waarvan 2 community builders (i.s.m. Siem Beschermd Wonen)
- Opschaling naar 12 Dichtbij-teams in 2023, met perspectief op uitbreiding van Dichtbij-teams in 2024
- 143 collectieve trajecten uitgevoerd
- 6.503 korte vragen beantwoord
- 2.847 gelegde verbindingen (met bewoners, initiatieven, organisaties etc.)

Interview

Pascalle, Sylvain en Daphne

Verbinding van binnenuit: de rol van buurtondersteuners in het creëren van fijne, leefbare buurten

De buurtondersteuners van ContourdeTwern zorgen voor een sterke sociale basis in de wijk. Door echt aanwezig te zijn zien en kennen zij de inwoners en weten ze wat er speelt én nodig is. Dit doen ze nooit alleen. Buurtondersteuner Pascalle de Groot-Peeters vertelt over de samenwerking met leefbaarheidsconsulent Sylvain Vleeming van woningcorporatie Tiwos en betrokken buurtbewoner Daphne Aalbers.

Pascalle werkt als buurtondersteuner in de Abdij- en Torenbuurt in de Reit, een groene wijk dichtbij de Oude Warande. Door de verschillende gemeenschappen zijn er ook uiteenlopende opvattingen over wat goed is voor de buurt. Ook leven er bij de inwoners vragen over de toekomst en ontwikkeling van de wijk. "Als buurtondersteuner help ik bewoners om met elkaar en met organisaties in contact te komen. Ik sta voor ze klaar met ondersteuning bij problemen, groot of klein, en zet samen met hen en netwerkpartners buurtprojecten op om iedereen samen te brengen. En ik vertegenwoordig de buurtbelangen bij de gemeente."

Talenten verbinden

De impact van buurtondersteuners is duidelijk: bewoners voelen zich veiliger en meer verbonden met elkaar, waardoor de buurt fijner wordt om in te wonen. Hoe dat er in de praktijk uit ziet voor Pascalle? "Ik onderhoud waar iedere buurtbewoner goed in is en probeer die talenten met elkaar te verbinden. Zo bezocht ik een



Fotografie Joris Buijs

oudere dame voor een kopje koffie omdat ik het signaal kreeg dat ze misschien eenzaam was. Dat was niet het geval, maar tijdens ons praatje kwam naar voren dat ze wél hulp nodig had om haar tuin te onderhouden. Ik wist iemand in de wijk met groene vingers en regelde dat hij kwam helpen. Het klikte goed; ze gingen zelfs samen barbecueën. Of een alleenstaande moeder, die niet goed wist hoe ze haar geldzaken moest aanpakken, in contact brengen met een behulpzame overbuurvrouw. Het is mooi om te zien dat deze bewoners elkaar vinden."

Naar elkaar omkijken

Door de vergrijzing wonen mensen - ook in de Abdij- en Torenbuurt - steeds langer thuis. Daarom is het belangrijk dat bewoners elkaar weten te vinden, zodat ze elkaar kunnen helpen. Pascalle: "Mensen vinden het over het algemeen heel belangrijk om goed contact te hebben met hun burens. Of ze nu in een flat of in een straat wonen. Dat contact geeft een gevoel van veilig-

heid. Maar door de individualisering van tegenwoordig, is dat niet meer zo vanzelfsprekend. Mensen zijn op zoek naar iemand die hen kan helpen om weer met elkaar in contact te komen. Dit gaat niet alleen over hulp vragen, maar ook over mee willen doen, zelfs als ze nog niet weten hoe. Ze hebben iemand nodig die hen helpt en steunt", vertelt Pascalle. "Er zijn sleutelfiguren in de wijk, zoals Daphne, die heel goed weten wat er speelt. Ik heb zulke mensen nodig, die de buurt kennen, me kunnen adviseren en iets willen betekenen voor de buurt. We moeten dit samen doen, niet alleen ik met de bewoners, maar ook met hulp van de gemeente. We moeten voor elkaar zorgen en samenwerken. Zo kunnen we echt iets veranderen in de wijk."

Buurtvisie

Er moet een buurtvisie gemaakt worden voor de Abdij- en Torenbuurt; een reëel toekomstbeeld voor de wijk. Pascalle is hierin de verbindende schakel tussen gemeente, partners en bewoners. Ze richt zich op het

Interview: Pascalle, Sylvain en Daphne

duurzaam en effectief betrekken van bewoners, zodat zij inspraak kunnen hebben over de toekomst van hun wijk. “Bewoners moeten een leidende rol hebben, want zij zijn de experts van hun eigen wijk. Dit betekent dat hun input niet zomaar wordt afgevinkt, maar dat hun suggesties serieus worden genomen. De Reitse Raad wil bijvoorbeeld actief betrokken zijn bij de buurtvisie. Maar de uitdaging van bewonersparticipatie is dat niet iedereen graag in grote groepen spreekt. We moeten dus manieren vinden om alle gemeenschappen erbij te betrekken, zodat elke stem telt. Dat is mijn rol: die input verzamelen door te luisteren naar de signalen uit de wijk en met gemeenschappen én individuen in gesprek te gaan.”

De stem van de bewoner

“Daarnaast kan miscommunicatie tussen projectleiders, buurtbewoners en partners zorgen voor breuklijnen. Het begrijpen van elkaars rol is heel belangrijk om dat te herstellen. Open zijn over verschillen in visie en de belangen van de gemeente is nodig om de rol van de bewoners duidelijk te maken”, vertelt Pascalle. Vooral in de Abdij- en Torenbuurt, waar de buurtvisie verbonden is met de bredere plannen van de gemeente voor het Kenniskwartier. In de gebiedsvisie Kenniskwartier staat welke kansen en ontwikkelingen de gemeente ziet op het gebied van bijvoorbeeld wonen, verkeer en duurzaamheid voor dit deel van Tilburg West. “Dit alles is een heel proces waarin je als professional flexibel moet zijn en continu de koers moet aanpassen, zodat het blijft aansluiten bij behoeften en belangen van de buurt met alle verschillende gemeenschappen daarin. Wanneer het nodig is, stap ik naar voren om de stem van de bewoner te laten horen, ook al kan dat soms voor wrijving zorgen.”

Door Pascalle's harde werk als verbinder, samen met de partners in het Dichtbij-team, verandert de nieuwe buurtvisie voor de Abdij- en Torenbuurt van een plan op papier naar een actief project dat luistert naar de bewoners. De inzet en expertise van Pascalle zorgt ervoor dat de uiteindelijke visie echt iets wordt wat de hele gemeenschap steunt en omarmt, waardoor de gemeenschap hechter en inclusiever wordt.

Teamwork

Als buurtondersteuner is Pascalle onderdeel van het Dichtbij-team, net als Sylvain Vleeming van woningcorporatie Tiwos. Ook woningbouwcorporaties, Toegang Tilburg, gemeente Tilburg en boa's zijn onderdeel van het Dichtbij-team. Het team komt wekelijks bij elkaar om te bespreken hoe ze problemen in de wijk kunnen voorkomen of verminderen. Daarnaast organiseren ze vier keer per jaar netwerkbijeenkomsten om de samenwerking met overige partners stevig weg te zetten in de wijk. “Samen voorkomen we dat kleine problemen grote uitdagingen worden”, vertelt Pascalle. “We streven allemaal naar een wijk waar bewoners gelukkig, gezond en tevreden zijn. Waar verschillende gemeenschappen samen kunnen leven en doen wat zij denken dat het beste is voor de buurt, zonder dat dit leidt tot grote botsingen. Alleen door goed samen te werken en over onze eigen grenzen heen te kijken, bereiken we dit.”

Een nieuw thuis

Pascalle en Sylvain vertellen over een situatie waarbij er geluidsoverlast was bij een huurder van Tiwos. Het ging om een jonge moeder in een flat met drie kinderen en een vierde op komst. De klachten gingen over de kinderen die binnenshuis speelden; de moeder had

geen puf om ze mee naar buiten te nemen. Sylvain: “Er kwam een huis vrij zonder onderburen, wat minder overlast zou geven, en we stelden voor dat ze daar-naartoe zou verhuizen. We verplaatsen geen problemen, maar creëren nieuwe kansen op een plek waar iemand past. Zo pakken we overlast effectief aan.” Pascalle blijft de Tiwos-huurder elke maand bezoeken. “We laten haar niet zomaar los. En schakelden een ‘meedenker’ - een vrijwilliger van ContourdeTwern - in om te helpen met praktische zaken. Ik probeer een goede band met haar op te bouwen om te ontdekken wat zij zelf nog wil, omdat ze vooral bezig is met overleven en voor haar kinderen zorgen.”

Sylvain herinnert zich nog een voorbeeld waarom samenwerking zo belangrijk is: “Ik ging met een vrouw naar de huisarts die echt de weg kwijt was. In het wekelijkse overleg met het Dichtbij-team vertel ik vervolgens over de situatie. Daardoor wordt het een gedeelde zorg en draag ik de verantwoordelijkheid niet alleen. Pascalle vraagt dan of het handig is dat zij eens langsgaat, een andere keer besluiten we samen met de politie op huisbezoek te gaan. Dit teamwork verkleint de kans dat iemand wordt vergeten of achterblijft.”

Het belang van bewonersparticipatie

Samenwerken met partners in de wijk is essentieel, maar samenwerken met de bewoners is misschien wel nóg belangrijker, vindt Pascalle. Buurtbewoner Daphne Aalbers woont sinds 2014 in de Abdij- en Torenbuurt en zet zich actief in voor de wijk. De reden daarvoor was in eerste instantie overlast van buurtkinderen die niet op een fijne manier met elkaar speelden. Daarom organiseerde ze met hulp van Pascalle Piekfijn; een paar uur speelplezier voor en door de buurt. Zo'n twee jaar

lang werd de activiteit om de week georganiseerd. Ook organiseerde ze samen met burens uit de wijk Burendag, Pannenkoekendag en Kinderdag.

Pascalle legt uit: “Ik hoop de grootste supporter te zijn voor de bewoners in de wijk. Ik wil niet de leiding nemen, maar ondersteunen waar nodig. Dit zie je terug bij de pannenkoekenmiddag; in het begin deden we dit samen, maar nu regelt Daphne het meestal helemaal zelf, of samen met andere bewoners. Ze vraagt mij bijvoorbeeld of ik flyers wil uitdelen bij bepaalde bewoners; waar ik dan mooi weer een praatje kan maken. Ik vind het fantastisch als bewoners zelf dingen voor elkaar krijgen.”

Het recept voor saamhorigheid

Daphne: “Bij activiteiten zoals Burendag is het prachtig om te zien dat er echt verbinding is in de buurt. Kinderen spelen leuk met elkaar, mensen van alle leeftijden zitten samen aan tafel, en iedereen, ongeacht achtergrond, komt met elkaar in contact. En ook bij de Pannenkoekendag zie je die verbinding heel mooi. We hoorden bijvoorbeeld dat bepaalde bewoners niet konden komen omdat dat fysiek niet lukte. Zo ontstond het idee voor een ‘pannenkoekenexpress’: als je niet naar de pannenkoeken kunt komen, brengen we ze naar jou toe.” Pascalle vult aan: “Dit zorgde voor gesprekken met wijkbewoners die ik nog niet kende. Ik heb bij veel ouderen thuis pannenkoeken bezorgd en meteen kennisgemaakt. Je ziet ook het plezier bij de buurtbewoners die helpen met bakken. Dat laat zien hoe kleine gebaren mensen dicht bij elkaar kunnen brengen en zorgen voor een gevoel van saamhorigheid.”

De uitdaging: sterke toeleiding van zorg naar het voorliggend veld



Normaliseren is het nieuwe vertrekpunt. Of zoals de Gemeente Tilburg zelf aangeeft: 'we lossen gewone problemen meer gewoon op' (beleidsnota 'Samen een sterke basis 2021-2025'). Dat 'oplossen' moet meer gebeuren in het dagelijkse leven, vanuit een stevige sociale basis die daarbij ondersteunend is. Daarmee ligt de focus op het zoeken van oplossingen in de sociale basis (ook wel 'het voorliggend veld' genoemd), ook vanuit de eerste en tweede lijn. Daarnaast zien huisartsen dat de patiëntenpopulatie toeneemt door afschaling van de VVT's (Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg) en door ziekenhuizen die sneller patiënten naar huis sturen. Ook constateren huisartsen dat veel van de hulpvragers geen medische vraag hebben, maar een welzijnsvraag. De werkdruk neemt toe en het is soms onduidelijk wie welke rol bekleedt.

Dat vraagt om een grootschalige transformatie die omarmd moet worden. Zorg en ondersteuning worden schaarser (qua personeel en middelen) waardoor mensen meer op elkaar terug moeten vallen in 'het gewone leven'. En er liggen tegelijkertijd veel (verborgen) krachten in de samenleving die aangeboord kunnen worden. Het tempo waarmee deze transformatie moet plaatsvinden én de relatief beperkte capaciteit in het voorliggend veld (versus het zorglandschap), baart echter al langere tijd zorgen. Voor bewoners met een kwetsbaarheid bestaat het risico dat zij zich niet meer

gehoord voelen en onnodig afglijden, met alle gevolgen van dien. Er ligt een druk op zorgaanbieders om zoveel mogelijk af te schalen, maar hoe doe je dat op passende wijze? En in de sociale basis neemt de druk toe: hoe houd je balans tussen draagkracht en draaglast in gemeenschappen?

Ons antwoord:

**sociaal makelaars als spil tussen
(het netwerk van) zorg en de sociale basis**

Om de kanteling naar de sociale basis zo goed mogelijk op te vangen, is er iets aanvullends nodig in de verbinding tussen het voorliggend veld, de Toegang en huisartsen. Dit gaven we vanuit ContourdeTwern vorm in een effectief samenwerkingsconstruct, bestaande uit twee elementen: (1) de inzet van zeven sociaal makelaars (6x 24 uur in de stedelijke gebieden en 1x 12 uur in de dorpen); (2) de toepassing van de methode 'welzijn op recept', met de directe koppeling aan medewerkers van de Toegang. De sociaal makelaar en de contactpersoon van de Toegang werken sinds 2022 samen in een vraagverhelderingsoverleg (VVO). De sociaal makelaar en de collega's van de Toegang in het VVO kennen gezamenlijk het sociaal domein, de sociale kaart, het medisch, zorg- en het ondersteuningsdomein goed. Vanuit de gedachte van positieve gezondheid kijken sociaal makelaars naar wat iemand kan en wat

De uitdaging: sterke toeleiding van zorg naar het voorliggend veld

diens wensen, krachten en talenten zijn. Oplossingen worden veelal gezocht in de sociale basis. Vanuit deze nieuwe aanpak ontstonden verbindingen met Vangnetwerken, buurtondersteuners (en daarmee vaak burgerinitiatieven), ontmoetingsgroepen, inloopmomenten in de wijkcentra en diensten als het maatjesproject (informele zorg) en thuisadministratie.

Samenwerking met huisartsen is van essentieel belang om 'welzijn op recept' uit te kunnen voeren. De sociaal makelaar en de contactpersonen Toegang staan in nauw contact met huisartsen, met name die zijn aangesloten bij Primacura Huisartsenzorg. In 2023 is deze samenwerking verder uitgebouwd en geïntensiveerd. We zagen daardoor een toename in doorverwijzingen van hun patiënten. Een belangrijke doorontwikkeling vergeleken met de samenwerking in 2022 is dat bij meer praktijken de focus ligt op wederzijdse samenwerking en niet enkel op het doen van een doorverwijzing. De winst die dit oplevert is dat huisartsen het voorliggend veld en de mogelijkheden steeds beter gaan begrijpen en daarmee (nog) passender ondersteuningsvragen voorleggen aan de sociaal makelaars.

Per 1 januari 2023 is Siem (de coalitie Hart van Brabant) verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO, samen met gemeente en onderaannemers. Zij zoeken verbinding met het voorliggend veld, vanuit de opgave van normaliseren. In 2023 verkenden we in alle werkgebieden de samenwerking tussen Siem en ContourdeTwern. In de verschillende werkgebieden van de sociaal makelaars sluit Siem structureel aan en maken zij gebruik van onze expertise van het voorliggend veld en onze werkwijze positieve gezondheid. Wij delen steeds onze 'welzijnsbril' en de goede voorbeelden van wat het voorliggend veld en de kracht van netwerken en gemeenschappen kunnen betekenen voor bewoners. Tegelijkertijd maakt het ook inzichtelijk dat 'afschaling' (bijstellen) niet altijd de oplossingsrichting is en specialistische zorg echt nodig blijft. Kortom: in samenwerking zoeken we naar maatwerkoplossingen en werken volgens 'de bedoeling'.

Naast Siem en haar onderaannemers zochten ook andere instellingen en hulpverleners uit de eerste en tweede lijn verbinding met het voorliggend veld via ContourdeTwern. We hebben meerdere gesprekken gevoerd met de GGZ mentale gezondheidscentra en vrijgevestigde psychologen geïnformeerd over de mogelijkheden van oplossingen in het dagelijks leven.

Het rendement van sociaal makelaars

Om meer grip te krijgen op de toegevoegde waarde van sociaal makelaars en de samenwerking met contactpersonen van de Toegang, deed ContourdeTwern afgelopen jaar onderzoek naar hun 'rendement'. Rendement betekent in deze context: hoe heeft de inzet van sociaal makelaars geleid tot besparingen op kosten voor zorg en hulp? Hierbij maakten we gebruik van 'de rendementsmeter', doorontwikkeld op basis van de preventiecalculator die is ingezet in onderzoek in de gemeente Dordrecht naar sociaal makelaars (Jaarverslag sociaal recept, 2021). Via deze tool maken sociaal makelaars op basis van hun inzet in een traject, een overzicht van de gemaakte kosten en een inschatting van de besparingen. In totaal zijn 93 trajecten van de gehele trajectload ingevoerd in de rendementsmeter en geanalyseerd. De resultaten zijn veelbelovend te noemen en bevestigen het beeld dat eerdere onderzoeken naar de sociaal makelaar en welzijn op recept laten zien: het rendeert. Een volledige publicatie van het onderzoek volgt later in 2024.

Resultaten:

Totaal aantal trajecten waarop is ingezet in 2023: **290**

Aantal korte vragen beantwoord: **514**

Onderzoek rendementsmeter:

Totale besparing van 93 trajecten: **364.391 euro**

Gemiddelde besparing per traject: **3.918 euro**

Besparing op WMO, WLZ én ZVW kosten.

De uitdaging: de toenemende druk op (volhoudbare) mantelzorg



Fotografie Joris Buijs

Mantelzorg is alle hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit diens directe sociale omgeving. Ook minder intensieve hulp, de hulp aan huisgenoten en de hulp aan instellingsbewoners vallen hieronder. Mantelzorg is hulp die verder gaat dan de zogenoemde 'gebruikelijke hulp' (landelijke vereniging MantelzorgNL, z.d.). Mantelzorgers zijn kan iedereen overkomen. Sterker nog, de kans is groot dat we er vroeg of laat allemaal mee te maken krijgen (Nationale Ombudsman, 2021). Daarbij komt kijken dat mensen en hun directe omgeving zelf vaak niet (of te laat) in de gaten hebben dat ze mantelzorgers zijn en dat iedereen het anders ervaart.



**'Ik bleek mantelzorger te zijn!
Door dat besef voelde ik me gehoord,
gezien en begrepen'**

"Mantelzorger Sjannie: Ze liet me zien dat wat ik doe meer is dan alleen zorgen omdat ik getrouwd ben; ik ben een mantelzorger. Door me een spiegel voor te houden, maakte ze me daar bewust van. Ik voel dat mensen in de buitenwereld me niet echt zien als mantelzorger. Als mijn man druk aan het kletsen is tijdens een avondje met vrienden, merkt niemand wat er echt aan de hand is. Dat Angelique (red. sociaal werker met aandacht voor mantelzorg) met de term mantelzorger kwam en ik informatie kreeg over wat dat inhoudt, deed me veel. Daardoor voelde ik me gehoord, gezien en begrepen. Het deed echt iets met me; het bracht me rust en gaf me houvast."

Lees het hele interview [hier](#).

We zien dat de druk op mantelzorgers fors toeneemt. Dat komt grotendeels doordat het aantal ouderen in een rap tempo stijgt. In 2040 is naar schatting 25,1 % van de bevolking 65 jaar of ouder, waarvan een derde ouder is dan 80 jaar (CBS, 2022).

Door deze dubbele vergrijzing en de ontwikkeling dat ouderen langer thuis blijven wonen, stijgt de komende twee decennia de behoefte aan zowel de informele als formele zorg sterk. Wat betreft de formele zorg hebben we nu al te kampen met grote personeelstekorten. Vaak legt dit een extra druk op mantelzorgers, omdat zij het tekort opvullen. Op dit moment is naar schatting zo'n 9 % van de mantelzorgers overbelast en de verwachting is dat dit alleen maar zal toenemen (Movisie, z.d.). Ook gaan er binnen de doelgroep een aantal demografische veranderingen plaatsvinden, zoals de toename van meer 'oudere' mantelzorgers, meer mantelzorgers met een migratieachtergrond en meer werkende mantelzorgers. Daarmee verandert de (ondersteunings)behoefte van de mantelzorger. Hoe zorgen we er als samenleving voor dat mantelzorg in de toekomst volhoudbaar blijft? En hoe voorkomen of verminderen we overbelasting onder mantelzorgers?

De uitdaging: de toenemende druk op (volhoudbare) mantelzorg

Ons antwoord:

opschaling én hervorming van mantelzorgondersteuning

ContourdeTwern voert al geruime tijd de opdracht van mantelzorgondersteuning in de gemeente Tilburg uit. In de afgelopen jaren gaan de ontwikkelingen rap én ziet het landschap rondom mantelzorgondersteuning (van licht naar meer specialistisch) er (lokaal) anders uit. Dit vraagt om scherp anticiperen om zodoende (nieuwe) mantelzorgers tijdig in beeld te krijgen en goed in te kunnen spelen op de (veranderende) behoeftes van mantelzorgers.

Om dit te bewerkstelligen maakten we het afgelopen jaar binnen de opdracht een aantal keuzes. In de eerste plaats schaalden we het aantal 'fte's van sociaal werkers met aandacht voor mantelzorgondersteuning op. Daarbij keken we naar een goede gebiedsspreiding, zodat de dienst dicht(er)bij de bewoner is georganiseerd. Ook zijn we de dienstverlening anders gaan organiseren. Een van de kansen die we zagen, is het optillen van individuele behoeftes en ondersteuningsvragen naar collectieve oplossingen. Een concreet voorbeeld hiervan is dat binnen drie werkgebieden 'ONT-moeten'-groepen ontstaan, gericht op mantelzorgers die even een stukje verlichting kunnen gebruiken én - waar gewenst - ervaringen met elkaar kunnen delen. De opkomst is hoog en vrijwilligers ondersteunen de organisatie van het initiatief.

Angelique wees Sjannie op een training over dementie, een lotgenotengroep en de 'ONT-moeten voor mantelzorgers' bijeenkomsten, zodat mantelzorgers even kunnen ontspannen. Sjannie: "We starten altijd met een rondje over hoe het met iedereen gaat. Vervolgens doen we een leuke activiteit, zoals sjoelen. Daardoor vergeet ik even alle zorgen en voelt het net alsof ik weer kind ben. Dat is heel fijn. Ik voel me altijd beter als ik weer thuis kom. (...) Angelique heeft me geholpen mijn leven weer op de rails te krijgen. Ik weet dat ik haar altijd kan bellen als er iets is. Ze stuurt me altijd informatie door over verschillende activiteiten, zoals themamiddagen en leuke uitjes. Ik probeer daar zoveel mogelijk aan deel te nemen, omdat ik het echt nodig heb."

In 2023 startten we de zoektocht naar manieren om onze digitale dienstverlening te verbeteren. Vanuit onze interne beleidsvisie op mantelzorgondersteuning is dit momenteel een van de pijlers binnen het opgestelde verbeterplan. De eerste stappen zijn gezet, bijvoorbeeld door het organiseren van webinars. We schalen deze dienstverlening verder op om het bereik van 'andere' type mantelzorgers te vergroten, zoals de werkende mantelzorger en de mantelzorger die moeilijk van huis weg kan.

Daarnaast werkten we afgelopen jaar aan kennisvergroting op mantelzorg bij andere collega's binnen het team van ContourdeTwern. Buurtondersteuners en sociaal makelaars kunnen ondersteuningsvragen op het gebied van mantelzorg nu sneller signaleren én in het geval van een lichte vraag de ondersteuning zelf vormgeven.

Ook specialiseren we ons in het bieden van lichte ondersteuningstrajecten voor mantelzorgers (en hun naasten).

Veel mantelzorgers zetten hun eigen behoeften en interesses op de tweede plaats. Sjannie herkent dat. "Veel doe ik op de automatische piloot. Als ik echt stilsta bij wat ik voel, raakt het me.(...) Angelique heeft echt het verschil gemaakt in hoe Sjannie naar de zorg voor Peter kijkt. "Ze gaf me praktische tips en richtlijnen over hoe ik met de situatie kan omgaan. Vooral het luisterend oor deed me goed. Het belangrijkste dat ik van haar leerde, was dat ik ook tijd en ruimte voor mezelf moest nemen."

Wanneer een traject complexer is (of wordt), is er een goede samenwerking ontstaan met Zorg-Heeren, specialist in familiezorg. Zo houden we bij ContourdeTwern tijd om te werken aan onze core-business: de focus op preventieve en lichte ondersteuningsvormen voor mantelzorgers om zo overbelasting te voorkomen of te verminderen. Daarbij werken we ook nauw samen met bijvoorbeeld praktijkondersteuners, huisartsen en medewerkers van de Toegang. En zorgen we ervoor dat we in contact zijn met het informele (nog te bouwen) netwerk rondom de mantelzorger, zoals familie, kennissen en directe omgeving zoals burens.

Resultaten:

- **209** individuele trajecten opgepakt waarvan 133 nieuw in 2023
- **28** collectieve trajecten uitgevoerd, versus 14 in 2022

De uitdaging: het benutten van de bereidheid om vrijwilligerswerk te doen

De roep om vrijwilligers groeit. In 2023 werden er op het landelijke online platform NLvoorelkaar (waar VrijwilligersTilburg ook gebruik van maakt) 11,5 % meer vrijwilligersvacatures geplaatst ten opzichte van een jaar eerder. Ook denken hulpvragers op het platform dat zij in 2024 (netto) 15 % meer hulp nodig zullen hebben ('Trends Vrijwillige Inzet', rapport NLvoorElkaar 2024). Tegelijkertijd is er een afnemende groei zichtbaar in het aantal matches op het platform, waardoor meer hulpvragen langer open blijven staan. In mei 2023 publiceerde het CBS nieuwe cijfers over het aantal vrijwilligers in Nederland. Dit aantal neemt namelijk al jaren af. In 2012 deed de helft van Nederland vrijwilligerswerk, in 2022 was dit nog 41 %. Uit een recent onderzoek van Motivaction (juni 2023) blijkt echter dat de bereidheid om vrijwilligerswerk te doen veel hoger ligt dan die 41 %. Zo geeft 56 % van de ondervraagden aan bereid te zijn zich in de toekomst vrijwillig in te zetten voor een maatschappelijke organisatie, zoals een goed doel of vereniging. De voorwaarde? Meer op flexibele basis, of op projectbasis.

Hoe kunnen organisaties beter inspelen op de wensen en behoeften van deze potentiële vrijwilligers en deze benutten, zodat de toenemende hulpvraag (of ondersteuningsvraag) beter opgevangen kan worden?

Ons antwoord:

investeren op vernieuwende ondersteuning van maatschappelijke organisaties

De manier waarop bewoners zich vrijwillig willen inzetten, is al langer aan het kantelen. Van structurele inzet naar meer flexibele inzet, aangepast op de diversiteit aan wensen, behoeften en leefstijlen van bewoners. In het afgelopen jaar zette ContourdeTwern vanuit VrijwilligersTilburg in op een beweging die laat zien dat vrijwillige inzet vormgegeven kan worden op basis van deze wensen en behoeften van bewoners. We investeerden (nog) stevig(er) op effectieve communicatie, het realiseren van aansluitend aanbod (waaronder een nieuwe vorm van een Open Dag vrijwilligerswerk, 'de Vrijwilligerssafari') en gerichte campagnes. Ook ondersteunden we maatschappelijke organisaties gericht bij het komen tot, of behouden van, een duurzaam en gezond vrijwilligersbeleid en -bestand dat inspeelt op de beschreven kanteling. Om deze ondersteuning goed vorm te geven intensiverden we onze samenwerking met partijen met expertise van bijvoorbeeld bestuurlijke, juridische en organisatorische vraagstukken. Vanuit de opdracht Maatschappelijk Betrokken Ondernemen (MBO) was er een toename van bedrijven die zich inzetten voor het maatschappelijk veld. Dat resulteerde in een recorddeelname van bedrijven aan de Beursvloer en werknemersvrijwilligerswerk.



word vrijwilliger

op jouw manier

Resultaten:

- 303 adviesgesprekken door Vrijwilligerspunten met maatschappelijke organisaties
- 61 deelnemende organisaties op 87 locaties aan de Vrijwilligerssafari
- 100 deelnemende bedrijven aan de Beursvloer Tilburg
- 1327 deelnemers aan VrijwilligersbedankT om waardering voor vrijwilligers te ondersteunen

2. Werksoort Beheer & exploitatie van wijkcentra

Onze visie op wijk- en buurtcentra

Wijk- en buurtcentra zijn belangrijke sociale basisvoorzieningen. Dit zijn voorzieningen in de leefomgeving van mensen die eraan bijdragen dat mensen tot hun recht komen, elkaar kunnen ontmoeten, kunnen ontspannen en kunnen leren en floreren. Zodoende dragen wijk- en buurtcentra bij aan een inclusieve, vitale en sociale samenleving.

Ontleend aan Ray Oldenburg (1989), The Great Good Place:

- Wijk- en buurtcentra zijn te beschouwen als 'third places'. Publieke ruimten die functioneren naast de private ruimte, het thuis (first place) en de ruimte waar mensen werken (second place).
- Wijk- en buurtcentra zijn van cruciaal belang voor het sociale, publieke en politieke leven. Voor de lokale democratie en de vitaliteit van buurten. Ze vormen de 'huiskamers van de samenleving' en dragen zodoende bij aan gemeenschapsvorming.

Onze koers

De beweging naar structurele verandering maakt dat ContourdeTwern volop inzet op:

- Het op kwalitatief niveau in stand houden en professioneel ondersteunen van ontmoetingsplekken en wijk- en buurtcentra. Als 'third places' dragen zij

intrinsieke waarde in zich. Het zijn cruciale sociale basisvoorzieningen die onderdeel zijn van en bijdragen aan een sterke sociale basis.

- Maar niet alleen dat. Het kansrijk maken van wijk- en buurtcentra als 'second places' (ruimte waar mensen werken) en 'first places (thuis), die evenzo belangrijk zijn voor een sterke sociale basis. Denk aan wijk- en buurtcentra als leer-/ontwikkelplekken voor mensen voor wie - om welke reden dan ook - het niet zo vanzelfsprekend is om te participeren in de samenleving (maatschappelijk of arbeid). Of aan wijk- en buurtcentra als een 'thuis', omdat de energierekeningen niet meer te betalen zijn en het wijk- of buurtcentrum wél die warme plek biedt.

Uitdagingen en onze antwoorden daarop

Vanuit Beheer & exploitatie van wijkcentra belichten we uitdagingen waar we in 2023 een actieve rol in namen. En waar we structurele oplossingen voor creëerden in relatie tot onze programmalijnen:

1. Situationeel beheren en exploiteren

Een brede beweging naar de voorkant
Het ontstaan van nieuwe buurtontmoetingsplekken
Veiligheid in en rondom de wijkcentra

2. Nabij en laagdrempelig werken

Toenemende bestaansonzekerheid
Toenemende complexiteit
Ontmoeting voor iedereen mogelijk maken

3. Verbindend en versterkend werken

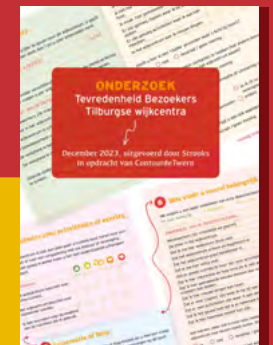
Een groeiende groep 'achterblijvers'

Algemene cijfers Beheer & exploitatie wijkcentra in Tilburg

Programmalijn Situationeel beheren en exploiteren:

- Klanttevredenheid bezoekers wijkcentra: **8,22**
- Klanttevredenheid huurders/gebruikers wijkcentra: **8,23**

Klik [hier](#) voor alle resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek



- Basisopenstelling in 2023: **811,5** uren per week (38.952 uren op jaarbasis)
- Extra openstelling in 2023: **1.265** uren, door uitvoering pilot Sleutelbeheer op de locaties Baselaer, Zuiderkwartier, Nieuwe Stede, Jeruzalem en Ypelaer. De evaluatie van de pilot wordt besproken met Gemeente Tilburg.
- Bezoeken aan wijkcentra in 2023: ruim **1 miljoen**

Programmalijn Nabij en laagdrempelig werken:

- Activiteiten in 2023: ruim **17.000**
- Type activiteiten: ontmoeting, beweging/spel, educatie, creativiteit, muziek/cultuur, lunch, zelfhulp, jeugd/jongeren, kleine beurs, religieus

Programmalijn Verbindend en versterkend werken:

- Aantal vrijwilligers in beheer: **196**, waarvan: regulier **119**, met een dagbestedingsvraag **19**, met een rugzakje **34**, met een afstand tot de arbeidsmarkt **24**. Dit zijn **20** vrijwilligers meer dan in 2022

De uitdaging: een brede beweging naar de voorkant

Samenhangend met de structurele verandering die we zien in de samenleving (zoals in het begin van deze rapportage geschetst), is er ook een brede beweging naar de voorkant (voorliggend veld) vanuit diverse maatschappelijke partners, zoals Siem, gemeente (o.a. klantregisseurs) en wijkrechtspraak. Steeds vaker zoeken deze partners ook fysiek een werkplek in de wijk. Zij komen daarbij vaak terecht bij de wijkcentra, die vanwege hun laagdrempelige karakter gemakkelijke en fijne plekken zijn om in contact te komen met bewoners. Door de toenemende vraag vanuit maatschappelijke partners, neemt op enkele locaties de flexibele ruimte voor verhuur en bewonersinitiatieven af. Terwijl de behoefte aan ontmoetingsmogelijkheden stijgt. Dat wringt. Het gevolg: de roep om extra openstelling en sleutelbeheer van wijk- en buurtcentra.

Ons antwoord: ontmoetingsfunctie bewaken

Hoewel ContourdeTwern fysieke nabijheid en toegankelijkheid van partners vanuit bewonersperspectief toejuicht alsook vanuit het oogpunt van samenwerking, willen we het 'ontmoeten' in de wijk- en buurtcentra centraal laten staan. Juist dáár ligt de kracht van deze sociale basisvoorzieningen. Zeker als het gaat om een sterke sociale basis, waarin bewoners worden ondersteund en gefaciliteerd om samen te bouwen aan sterke gemeenschappen waarin mensen omzien naar elkaar.

Daarom kozen we voor clustering: van de 14 wijk- en buurtcentra die onder het contract Beheer vallen, wezen we 5 locaties aan die als uitvalsbasis voor partners dienen. Dat zijn locaties waar al andere partners, zoals de Toegang, gehuisvest zijn en die tevens zijn aangewezen als 'calamiteitenopvang' voor de gemeente: Heyhoef, Poorten, Kruispunt, Zuiderkwartier en Symfonie. Hierbij keken we ook naar een evenredige verdeling over de stad. Hoewel er op deze locaties nu minder ruimte is voor flexibele verhuur, vinden we die ruimte nog acceptabel. En ook hier waken we ervoor dat het ontmoeten overeind blijft, evenals de ruimte voor bewonersinitiatieven. Gesprekken met Gemeente Tilburg zijn hierover gaande.

Wijkcentra over de stad



Impactclaim:

"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".

De uitdaging: het ontstaan van nieuwe buurtontmoetingsplekken



In de afgelopen jaren zijn door verschillende partners in de stad, waaronder woningbouwcorporaties en gemeente, nieuwe buurtontmoetingsplekken geopend. Deze worden vaak gerund door bewonersinitiatieven. De buurtontmoetingsplekken zijn dikwijls kleinschaliger van opzet dan de wijkcentra en specifiek gericht op het niveau van de buurt in plaats van de wijk. Deze ontwikkeling zet zich voort. Aldus ontwikkelt er zich een divers pallet aan buurtontmoetingsplekken, waarbij in sommige gebieden veel van deze plekken ontstaan, zelfs binnen een straal van 500 meter van een wijkcentrum, en in andere gebieden geen.

Buurtondersteuners van ContourdeTwern zijn vaak vanaf het begin betrokken bij bestaande en nieuwe buurtontmoetingsplekken. Vroeg of laat komen er ook vragen op facilitair gebied. Maar zoals ook de gemeenteraad constateert in haar motie Huiskamers van de Buurten (juli 2023) lijkt er geen regie te zitten op dit type beheer, de spreiding, de openingstijden en de organisatie van activiteiten van deze nieuwe buurtontmoetingsplekken. Die regie is wel nodig om zoveel mogelijk ontmoeting in buurten te stimuleren en tot duurzame ontmoetingsplekken te komen, hetgeen bijdraagt aan een sterke sociale basis.

Ons antwoord: passend ondersteunen van buurtontmoetingsplekken

Op verzoek van bewonersinitiatieven en/of partners ondersteunt ContourdeTwern bestaande en nieuwe buurtontmoetingsplekken vanuit ons vakmanschap beheer. Hierbij gaat het om advies, deskundigheidsbevordering, coaching-on-the-job, faciliteren en ontzorgen. We sluiten aan bij daar waar de vraag ligt. Zoals over wettelijke vereisten en regelgeving waaraan moet worden voldaan in het kader van veiligheid of hygiëne. Of over de beheerfunctie zelf en wat daarbij komt kijken: de inzet en ondersteuning aan vrijwilligers, openingstijden en de programmering van activiteiten. In sommige gevallen zetten we ook professioneel beheer in om deze vrijwillige initiatieven te ontzorgen. Daarnaast dragen we bij aan het realiseren van betaalde inzet voor sleutelpersonen (betaalde arbeid).

Zo hebben we een vrijwilliger van de Buurthoeve geschoold en getraind in facilitaire zaken, community building, laten meedraaien in ons beheer en vice versa. Deze vrijwilliger staat nu via een tijdelijke constructie op de loonlijst bij ContourdeTwern (arbeidsparticipatie). In de ondersteuning aan buurtontmoetingsplekken

trekken we samen op met buurtondersteuners en initiatiefnemers om te bekijken wat we aan ondersteuning kunnen toevoegen.

Naast het bieden van 'hands-on' ondersteuning, zijn we in gesprek met de Gemeente Tilburg over hoe we de samenwerking in de omgang met en ondersteuning aan buurtontmoetingsplekken nog beter kunnen vormgeven, iedere betrokken partij vanuit een eigen rol.

Resultaten: Voorbeelden van initiatieven die we passend ondersteunen:

- Reinevaer
- Buurthoeve

De uitdaging: veiligheid in en rondom de wijkcentra

Veiligheid is een grote zorg van ContourdeTwern. We zien een verharding van de samenleving. Onze vrijwillige en betaalde krachten in de wijkcentra hebben te maken met intimidatie, bedreigingen en verbale agressie. Het is onvoorspelbaar of verbale agressie gaat omslaan naar fysieke agressie. We zien jeugdigen die totaal geen respect hebben voor gezag. En we zien een groep van 'onberekenbaren'; een echt kwetsbare groep mensen. Incidenten nemen toe, op meer plekken in en rondom wijkcentra, mede als gevolg van afschaling van de zorg door zorgpartijen. Zorg die nu wordt opgevangen door de sociale basis in de wijk. De capaciteit in de sociale basis komt hierdoor onder druk te staan. Hoewel er een toename van incidenten is, hebben we geen capaciteit om inzet op te plussen: door eerdere bezuinigingen is er in de wijkcentra een 1-op-1 constructie; 1 uur open met 1 beheerder en vrijwilligers, die doorgaans ook tot de kwetsbare groep behoren. Graag zien we meer steun vanuit andere maatschappelijke partners.

Ons antwoord: maatregelen om opening mogelijk te houden

Om opening van de wijkcentra mogelijk te houden nam ContourdeTwern passende maatregelen. Denk aan: aanpassing van openingstijden, plaatsing van camera's en inzet van een beveiligingsdienst. Ook voerden we gesprekken met netwerkpartners (gemeente, woningcorporaties, politie) over randvoorwaarden voor een veilige opening. En scherpten we huis- en gedragsregels aan. Daarnaast sturen we op 'wederkerigheidsafspraken' met zorgpartners zoals Siem: wij bieden werkplekken in de wijkcentra in ruil voor achtervang bij interventies zoals Vangnetwerken.

- Onveiligheid speelde in het bijzonder in en rondom het Zuiderkwartier, de Wissel en Jeruzalem.
- Nieuwe huis- en gedragsregels.

nooitalleen

Welkom!

In dit wijkcentrum:

<p>is iedereen welkom</p> 	<p>telt en doet iedereen mee</p> 	<p>zijn we zuinig op elkaar en elkaars spullen</p> 
<p>veroorzaken we geen overlast</p> 	<p>laten we de ruimtes schoon en netjes achter</p> 	<p>volgen we altijd de instructies van het personeel op</p> 
<p>maken we niet ongevraagd foto's of filmpjes van andere bezoekers of ons personeel</p> 	<p>zijn we niet onder invloed van drank en/of drugs</p> 	<p>wordt niet gerookt</p> 

In dit wijkcentrum gelden onze huisregels. Houd jij je hier niet aan? Dan verzoeken we je vriendelijk om het gebouw te verlaten. Bij agressie naar ons personeel en ander wangedrag schakelen wij de politie in.

Het beheer is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen.

Heb je ideeën of klachten? Wij horen ze graag!



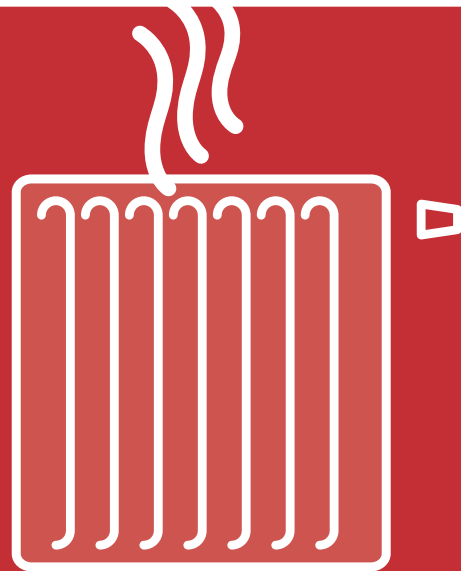
januari 2023

De uitdaging: toenemende bestaansonzekerheid

Het **Wijk**centrum is er voor je...

...met een
warme

plek



nooitalleen



De oorlog in Oekraïne, de fors gestegen energieprijzen, inflatie en dalende koopkracht, de krapte op de woningmarkt aan betaalbare, sociale huurwoningen. Deze ontwikkelingen dragen bij aan toenemende bestaansonzekerheid. Bestaanszekerheid hangt niet alleen af van te weinig inkomen of te hoge schulden, maar ook de noodzaak tot betaalbaar wonen, toegang tot betaalbare zorg en de mogelijkheid om een financiële buffer op te bouwen zijn er onderdeel van.

Wat wij zien, opererend vanuit de haarvaten van de Tilburgse samenleving, bevestigt de Rekenkamer Tilburg (2023): 'Er is sprake van een toename van het aantal Tilburgers in bestaansonzekerheid. Momenteel gaat het om ruim 15.000 huishoudens die leven van maximaal 120 % van het sociaal minimum.'

Ons antwoord:

een warme ontmoetingsplek voor iedereen

De dreiging van een exponentiële stijging van de energiekosten hing gedurende 2023 als een donkere wolk boven de wijk- en buurtcentra. Toch koos Contourdetwern ervoor om deel te nemen aan de campagne 'Warme Kamers' van het Leger des Heils. Dit sloot aan op de campagne 'Het Wijkcentrum is er voor je!', die we zelf initieerden. Het lukte ons de wijk-

centra open te houden en daarmee mensen letterlijk en figuurlijk een warme plek te bieden in deze moeilijke tijd. Gewoon kunnen binnenlopen voor een warme kop koffie of thee en andere mensen ontmoeten, was één. Daarnaast organiseerden we ook buurtsoepen en wijklunches om mensen met een kleine beurs te voorzien van een heerlijke en gezonde maaltijd in gezelschap van anderen.

Mensen zelf zijn ook creatief. Zeker die mensen voor wie bestaanszekerheid niet vanzelfsprekend is of die gedreven zijn om bestaansonzekerheid te verminderen. Zo zagen we een toename aan initiatieven als ruilwinkels, tweedehandskledingpunten en weggeefkasten in de wijk- en buurtcentra. Initiatieven die we graag ondersteunen en faciliteren.

Highlights:

- In de winter van 2022 startte het Leger des Heils met de Warme Kamersactie, zodat niemand in de kou hoefde te zitten als gevolg van de stijgende energieprijzen en inflatie. Deze actie kreeg in 2023 een vervolg. Onze 14 wijkcentra en De Driehoek deden mee aan de actie 'Warme kamers' van het Leger des Heils.

De uitdaging: toenemende complexiteit

Veel mensen hebben moeite om het hoofd boven water te houden. Zij ervaren vaak schaamte, eenzaamheid en stress. En zoeken naast een financiële oplossing ook een luisterend oor. Hoewel er door de overheid nieuwe (financiële) regelingen en voorzieningen in het leven zijn geroepen, weten bewoners niet altijd de weg te vinden. Wet- en regelgeving is voor velen ingewikkeld. Mensen hebben behoefte aan directe hulp bij het invullen van formulieren, het aanvragen van regelingen en het wegwijs maken in het woud aan regelingen en voorzieningen. Loketten op afstand, alleen telefonische benaderbaarheid of steeds verdergaande digitalisering van organisaties en bedrijven werpen drempels op. In onze wijkcentra zien we de hulp- en zorgvragen van mensen toenemen.

Ons antwoord: pilot Buurt VVV

In maart 2023 startte ContourdeTwern de pilot Buurt VVV in wijkcentrum 't Sant. Een concept dat we vanuit eigen middelen ontwikkelden. Met de Buurt VVV maken we mensen met een financiële of andere hulpvraag laagdrempelig wegwijs in de ingewikkelde structuren van de dienst- en hulpverlening. De Buurt VVV is een inlooppunt in het wijkcentrum, waar bewoners zonder afspraak binnen kunnen lopen om een vraag te stellen, van mens tot mens. Zo wordt de weg naar dienst- en hulpverlening toegankelijker. Vrijwilligers zijn spil in de uitvoering en zijn getraind om de vraag goed op te halen, verder te brengen of direct te beantwoorden waar dat kan.

Op initiatief van het Taalnetwerk richtten we samen met sociaal werk in het verlengde van de Buurt VVV het 'vragenuurtje' in. Bewoners kunnen er terecht voor ondersteuning, advies en leren op het gebied van de basisvaardigheden of onderwerpen die hiermee in verband staan. De drempel is laag. Bewoners worden geholpen met hun vraag door verschillende maatschappelijke organisaties zoals de formulierhulp en de Toegang. Het eerste vragenuurtje startte bij het Taalhuis in Spijkerbeemden. In 2024 verkennen we verder hoe we beide initiatieven aan elkaar verbinden en verder kunnen opschalen in de stad.



Resultaten:

- **5** getrainde vrijwilligers in onder andere vraagverheldering en sociale kaart, die de Buurt VVV 't Sant bemensen.
- De belangrijkste reden om het wijkcentrum wél te bezoeken, komt voort uit de behoefte aan plekken in de buurt om informatie en/of hulp te krijgen. Dit blijkt uit straatinterviews van onderzoeksbureau Strooks. **246** respondenten (78,34 %) gaven dit aan. Het onderzoek werd uitgevoerd in Tilburg Noord (omgeving Ypelaer en Symfonie: 176 respondenten) en Tilburg West (omgeving Kruispunt en 't Sant: 142).

In 2024 wordt de pilot geëvalueerd. Doel is om dit concept - indien financieel mogelijk - op te schalen naar andere wijkcentra. Een wijkcentrum zou in de basis immers altijd een plek moeten zijn waar mensen te allen tijde een vraag zou moeten kunnen stellen. Echter, gezien de krapte in beheer lukt dat nu niet. Mochten er voldoende financiële middelen zijn, richten we bij voorkeur op alle locaties middels inzet van vrijwilligers en met ondersteuning vanuit beheer een Buurt VVV in.

De uitdaging: ontmoeting voor iedereen mogelijk maken



De maatregelen die nodig waren om het coronavirus in te dammen leerden ons dat elkaar ontmoeten, op een plek waar iedereen zich thuis voelt en mee kan doen, in welke vorm dan ook, voor iedereen belangrijk is. Daarom deed ContourdeTwern een verkenning naar de mogelijkheid van online ontmoeten.

Ons antwoord: online buurthuis

Vanuit deze verkenning kwam ContourdeTwern tot het 'online buurthuis'. Perfect om mensen die (tijdelijk) fysiek niet kunnen aansluiten vanuit huis online verbinden met activiteiten die in het wijkcentrum plaatsvinden. Mensen kunnen inloggen met eigen apparatuur of met een tablet die we hen in bruikleen geven.

In 2023 startten we twee pilots: één in het Spoor en één in het Zuiderkwartier. Zodat mensen die zijn uitgevallen bij een 'clubke' op deze manier toch kunnen blijven deelnemen, bijvoorbeeld bij bingo. Ook verkennen we wat er nog meer mogelijk is, bijvoorbeeld de wijkklunch en bingo naar mensen thuisbrengen en ze vanuit huis koppelen aan een groepje. Essentie is dat mensen mee kunnen blijven doen en dat zodoende hun kwaliteit van leven wat groter wordt. Het online buurthuis zien we als een aanvulling op het fysieke ontmoeten.

De uitdaging: een groeiende groep ‘achterblijvers’



‘De kloof tussen kansarmen en kansrijken is de laatste jaren alleen maar groter en hardnekkiger geworden’ (Putters, 2023). Kansen zijn niet voor iedereen gelijk. Voor wie in onvoldoende mate beschikt over mentaal, fysiek en/of financieel welzijn is meedoen - sociaal en maatschappelijk participeren - in de samenleving geen vanzelfsprekendheid. Daar komt bij dat geïndiceerde dagbestedingsvormen steeds schaarser worden, mede door de regionale inkoop sociaal domein (2022) en afschaling van de zorg. Meer mensen zochten en zoeken een dagbesteding, een ontmoetingsgroep om met anderen in contact te komen of een vangnetwerk. Dat merken we door de toeloop van deze mensen in onze wijkcentra.

Ons antwoord: mensen perspectief bieden

Na succesvolle pilots in de Heyhoef en het Spoor rolde ContourdeTwern het concept ‘Ontwikkeltraject’ uit. Ontwikkeltrajecten zijn gericht op mensen voor wie meedoen niet vanzelfsprekend is. Dat kunnen mensen met lichte psychische problemen zijn, mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, statushouders, of langdurig werklozen zonder uitzicht op betaald werk. In de Ontwikkeltrajecten maken we participatie mogelijk door mensen als vrijwilliger mee te laten draaien in het beheerteam van het wijkcentrum. Door deze vrijwillige inzet te ondersteunen en professioneel te begeleiden, op maat en in tempo van de betreffende deelnemer, bieden we mensen een zinvolle dagbesteding. Hierin kunnen ze hun talenten op een veilige plek ontwikkelen, (weer) meedoen naar vermogen en daarmee zelfvertrouwen en perspectief ervaren. Door de sociale en arbeidsvaardigheden van deelnemers te ontwikkelen verhogen we de maatschappelijke participatie en re-integratie van mensen.

Om tot een uitrol te komen die financieel is gedekt, legden we in 2023 de relatie met de MENS-trajecten (meedoen en sociale stijging). Deze trajecten worden uitgevoerd in de Heyhoef en vanaf 2024 ook in de Nieuwe Stede. Daarnaast loopt het concept ondertussen kleinschalig door binnen ons reguliere beheer door aandachtig te zijn op coachend beheer. Vrijwilligers in

het beheer zijn namelijk vaak mensen die niet beschikken over een complete status van mentaal en fysiek welzijn (minimaal 70 %) en hebben daardoor extra ondersteuning nodig. Zij kunnen bij ons volledig en volwaardig als vrijwilliger aanhaken; niet als cliënt of patiënt. Daarin schuilt onze kracht. Omdat we een toenemende vraag zien naar indicatievrije dagbesteding, alsook naar beroepsmatige begeleiding van vrijwilligers (mensen met een ‘rugzakje’), streven we naar verdere uitrol van de trajecten die financieel gedekt zijn.

Resultaten:

Ontwikkeltrajecten Heyhoef:

- 2023: **9** trajecten.
- 2024: **3** reeds lopende trajecten.

Bijvangst vanuit pilots ontwikkeltrajecten:

- **3** oud-deelnemers hebben inmiddels een betaalde baan bij ContourdeTwern.
- Heyhoef: **35** vrijwilligers actief, die allerlei initiatieven ontwikkelen en draaiende houden; van horeca tot aan de tweedehandskledingwinkel.

Interview

Twan van Dijck (73), bezoeker én vrijwilliger in wijkcentrum Nieuwe Stede



Fotografie Guido Koppes

‘Ik heb nu
meer rust
in mijn lijf’

Bij binnenkomst in De Nieuwe Stede staat Twan van Dijck me met een grote grijns op zijn gezicht op te wachten. In de hal van het wijkcentrum wijst de gepensioneerde huisschilder naar de fotogalerij van vrijwilligers die ineens ook zijn foto bevat. Is dat een goed teken? Twan: “Ja, dat is een heel goed teken.”

Jarenlang had Twan nergens tijd en rust voor. Twan: “Als beginvijftiger verbrijzelde ik mijn voet waardoor ik mijn vak, huisschilder, niet meer kon uitoefenen. Maar veel erger is dat mijn vrouw Jeanne heel jong Alzheimer kreeg. Ze was pas 60, dat is niet voor te stellen. Het ging zo snel achteruit dat ik haar in 2006 naar een verpleeghuis heb moeten brengen. Het voelde alsof je je eigen vrouw dumpst. In de 13 jaar dat ze ziek is geweest, heb ik haar iedere dag twee keer verzorgd. Uiteindelijk is ze in 2021 overleden aan corona. We hebben een geweldig huwelijk gehad, met twee fijne kinderen en kleinkinderen. 32 jaar lang hadden we een vaste staplek op de camping. We hadden altijd zo gehoopt dat we daar na ons pensioen van konden blijven genieten.”

Afhaken was geen optie

13 jaar zorgen voor je zieke vrouw, voor Twan was afhaken nooit een optie. Twan: “No way. We hielden zoveel van elkaar. Jeanne zou precies hetzelfde voor mij hebben gedaan. Wat zo’n lange periode van zorg extra zwaar maakt, is dat je niet meer toekomt aan jezelf. Ik heb een tijdje behoorlijk zwaar in de put gezeten. Mijn kinderen die allebei in Rotterdam wonen, wilde ik niet lastigvallen. Via de huisarts en een paar gesprekken met een psycholoog ben ik op een gegeven moment een keer in De Nieuwe Stede gaan kijken. Jongens, wat was dat een verademing. Ik kon hier rustig een kopje koffie drinken en met andere gasten een praatje maken. Het is voor mij inmiddels een vast ritueel. Iedere ochtend om 9 uur drink ik hier aan de stamtafel koffie. Ik blader door de krant en bespreek met andere gasten wat hen bezighoudt. Jaren heb ik mijn verhaal kwijt gekund, nu luister ik naar andermans verhalen. En daarna ga ik aan de slag!”

Interview

Twan van Dijck (73), bezoeker én vrijwilliger in wijkcentrum Nieuwe Stede



Aan de slag

Twan barst van de energie. Twan: "Ja, ik ben altijd een druk baasje geweest. Sinds kort vorm ik samen met Stan de klusjesdienst. Je kunt het zo gek niet verzinnen of wij maken het. Verlichting, een wasbak die niet doorloopt, gordijnen ophangen, een kapotte plint. Omdat ik vrijwel iedere dag hier ben, is er altijd wel iemand die even een klusje voor je heeft. Het enige wat ik liever niet doe, is schilderen. Ik heb 50 jaar die kwast in mijn handen gehad, dat mogen anderen nu doen."

Als de dagelijkse lijst met klussen afgewerkt is, is het nog niet gedaan met de actie. Twan: "'s-Middags ga ik vaak biljarten. Heerlijk vanwege het spelletje zelf, maar ook door de gezelligheid met elkaar. Gewoon samen kunnen lachen, soms om helemaal niks. Verder doe ik mee aan tal van activiteiten, zoals Bingo, bowling op de Wii, muziekmiddagen én de maandelijkse dansavond.

Dat is pure ontspanning voor mij! En op woensdag eet ik hier een lekkere warme maaltijd, samen met een groep van zo'n 40 mensen. Door gewoon aan te schuiven, ontmoet je snel nieuwe mensen. Zo heb ik ook Annie ontmoet, een dametje van inmiddels 89 waar ik heel veel mee optrek. Ze is echt mijn soulmate met wie ik alles kan bespreken."

Een tweede thuis

Twan is vrijwel dagelijks in de Nieuwe Stede te vinden. Niemand beter dan hijzelf weet hoe belangrijk dit voor hem is. Twan: "Als jongste uit een gezin van 13 kinderen ben ik drukte om me heen gewend. Thuis voel ik het gemis van Jeanne. Ik kan enorm gaan zitten piekeren en dat is niet goed voor me. In De Nieuwe Stede heb ik alles: fijne mensen, de klusjesdienst en leuke activiteiten. Als ik hier zit beseft ik soms ook hoe zwaar de af-

gelopen jaren voor me zijn geweest. De zorg voor mijn vrouw maar ook alle ellende van corona. De begrafenis van Jeanne waar we maar 30 mensen mochten uitnodigen. Wat ik nooit zal vergeten is dat mijn kinderen en de broer van mijn vrouw daar applaus voor me vroegen vanwege alles wat ik voor Jeanne heb gedaan. Als ik er aan denk, schiet ik er nog vol van.

In dezelfde periode overleden mijn broers Piet, Marcel en Rien én mijn zwager Ad, waar we altijd veel mee optrokken. Het is niet normaal hoeveel klappen ik gekregen heb. Het ene was nog niet afgewerkt of de volgende ellende diende zich weer aan. Ik heb er echt emotioneel zwaar doorheen gezeten. Daarna nog mijn dochter die een borstoperatie moest ondergaan. Iets wat ook Jeanne ooit had gehad. Het doet zoveel pijn dat ze haar moeder moet missen en niet met haar

kan delen hoe het gaat. Met mijn zoon heb ik goede gesprekken gehad. Hij vond het altijd heel moeilijk om met de ziekte van zijn moeder om te gaan. Jeanne zit voor altijd in ons hart. Mijn dochter heeft van de as van Jeanne een prachtig halssieraad laten maken met een vingerafdruk. In de woonkamer heb ik een hele hoek voor haar ingericht, waar ik iedere week een verse bos rozen neerzet. En.. elke avond geef ik haar een knuffel. Ze blijft de liefde van mijn leven."

Steeds meer lukt het Twan om ook zijn ontspanning te vinden. De woensdag noemt hij zijn 'uitgaansavond'. Twan: "Ja, we koken dan samen voor een groep van 22 man. En we doen met zijn achten spelletjes op de Wii. Ondertussen drink ik een lekker pilske of een Schrobblerske. Maak je geen zorgen, ik ga altijd op de fiets. Als het even kan, sluit ik ook mee af."

Tot slot

Met deze 'uitsnede' van onze antwoorden op maatschappelijke vraagstukken, toont ContourdeTwern de kennis en expertise in huis te hebben om een inclusieve samenleving met een sterke sociale basis te realiseren. Ondersteuning die uitgaat van en voortbouwt op de eigen kracht en het talent van Tilburgers. Ondersteuning die gericht is op wat wél goed gaat.

We constateren tegelijkertijd dat we op dit moment, met de huidige capaciteit, niet toegerust zijn op de zichtbare en nog te verwachten toename van het aantal wijkbewoners met ondersteuningsvragen. Om écht die voorwaartse beweging te kunnen maken en de normalisatie-opdracht waar te maken, is een structurele investering in de uitbreiding van onze capaciteit nodig. Hierover blijven we graag met u in gesprek.

Contactgegevens

ContourdeTwern Tilburg

Adres Spoorlaan 444 • 5038 CH Tilburg
Tel. 013 583 99 99
E-mail info@contourdetwern.nl
Website www.contourdetwern.nl

