

Jaarverslag 2010

 **Tandem**
Welzijnsorganisatie Nijmegen

Inhoudsopgave

Inleiding (Susanne Plass)	1
Interview Gewoon Meedoen in Dukenburg! (Annica Brummel & Marian van Wel)	2
Co-creatie in het welzijnswerk (Gerie Knetsch & Pascal van der Maas)	5
Voorbeeldproject: OuderKindCentrum	5
Aansluiten bij de kracht van sociale netwerken (Frans Brukx & Annica Brummel)	7
Voorbeeldproject: Home-Start	7
Bijdrage Klantenraad Tandem (Ton Jansen & Ton Verberne)	9
Feiten en cijfers Tandem 2010	10
Colofon	13



voorbeeld-
project

Invididuele begeleiding (IB)

Jongerenwerkers signaleren vaak al in een vroeg stadium dat een jongere problemen heeft Door

het intensieve contact wat hij heeft, kan de jongerenwerker de jongere helpen bij het zoeken naar opleiding of werk, of toeleiden naar hulp.

De jongerenwerker kan de jongere bij de hand nemen en ondersteunen, maar ook monitoren en een rol vervullen bij nazorg. Het gaat om jongeren die vaak al in aanraking zijn geweest met hulpverlening, leerplicht of politie, en die weinig zien in officiële instanties. Positieve motivatie moet opnieuw worden opgebouwd. Tandem heeft hiervoor de methode Individuele begeleiding (IB) ontwikkeld.

Individuele begeleiding maakt deel uit van een breder takenpakket van de jongerenwerker en is een doelgerichte methode om moeilijk bereikbare (multiproblem) jongeren tussen de 14 en 25 jaar te bereiken en te ondersteunen bij hun participatie in de maatschappij. De methode wordt door Tandem uitgevoerd binnen het wijkgerichte jongerenwerk en binnen supportergroepen van voetbalclub NEC Nijmegen. Individuele begeleiding is een methode om vanuit een (bestaande) betekenisrelatie jongeren individueel te stimuleren tot positieve gedragsverandering en het versterken en benutten van hun (verborgen) talenten en kwaliteiten. Hoewel het resultaat op individueel niveau de focus krijgt, blijkt dat de risicovolle groeps cultuur waarvan zij deel uitmaken vaak ook op een positieve manier beïnvloed wordt.

De kern van de werkwijze van IB is om samen met de jongere te bepalen waaraan te werken. In de meeste gevallen (bij een vrijwillige begeleiding) zal een jongere een heel concreet en tastbare prioriteit benoemen, bijvoorbeeld werken aan de financiële huishouding of een probleem met een officiële instantie oplossen.

Inleiding

Terugblikkend op 2010 betekent vooruitkijken naar de toekomst: in 2010 zagen wij immers de eerste voorbodes van grote bezuinigingen op het gemeentelijke budget voor Zorg & Welzijn. Deze bezuinigingen dwingen ons te bezinnen op onze opdracht, doelen en resultaten. Dat is niet nieuw: ook de WMO vroeg en vraagt een heldere visie op wie de klant en zijn omgeving is en wat de klant zelf kan bijdragen aan de oplossing van problemen. Wat kunnen professionals daarop aanvullen met collectieve en zonodig individuele arrangementen?

Duurzaamheid is steeds belangrijker bij het inrichten van onze samenleving. Op het terrein van ecologie wordt daar op allerlei manieren aan gewerkt maar ook in het sociale domein wordt duurzaamheid een richtsnoer. De vraag is hoe wij duurzame oplossingen voor problemen kunnen organiseren. Korte en/of ad-hoc-interventies zijn minder effectief zonder een context van continuïteit: het gaat juist om een goed samenspel van beide. Daarmee wordt duurzaamheid een synoniem van kwaliteit. Uitgaan van de eigen kracht van burgers en hun mogelijkheden om zelf hun leven in te richten, én waar nodig daarop een aanvulling organiseren: dat is de kracht en de kwaliteit van ons welzijnswerk.

In dit jaarverslag willen we op verschillende manieren voor het voetlicht halen hoe wij in 2010 met ons welzijnswerk een duurzame samenleving bevorderd hebben. We willen daarbij focussen op een aantal kwaliteitsaspecten die belangrijk voor ons zijn, maar waarvan wij ook verwachten dat die het welzijnswerk toekomstbestendig maken

welzijn gaat voor de zorg uit

Door present te zijn in een wijk of buurt weet het welzijnswerk als geen ander wat er leeft in die wijk of buurt. Door meer uit te gaan van de welzijnsbeleving van burgers en te focussen op het bevorderen van welzijn wordt (duurdere) afhankelijkheid van zorg voorkomen of beperkt.

we doen het samen

Welzijnswerkers realiseren geen welzijn in hun eentje. Welzijn wordt altijd gerealiseerd met anderen. De samenwerking met zeer diverse partnerorganisaties is in ons jaarverslag over 2009 in beeld gebracht. In dit jaarverslag willen wij een aantal voorbeelden laten zien van het samenwerken van burger en (welzijns)professional in het realiseren van collectieve arrangementen en empowerment.

(versterking) informele netwerken

Welzijn wordt niet alleen bereikt in formele verbanden als verenigingen, commissies, organisaties en ketens. De welzijnsbeleving van burgers én hun mogelijkheden hun eigen leven vorm te geven is juist veel meer afhankelijk van het informele netwerk waarin zij zich bewegen en de steun die zij daarin voor zichzelf kunnen organiseren. Daarmee behoudt de burger de regie op zijn eigen leven.

zelfredzaamheid én kwetsbaarheid

Het welzijnswerk gaat uit van de mogelijkheden van burgers. Hun kracht en hun mogelijkheden worden aangeboord en versterkt. Burgers kunnen niet alleen problemen hebben, maar ook mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Waar deze zelfredzaamheid niet optimaal is, zorgt het welzijnswerk voor ondersteuning. Welzijn heeft oog voor het kwetsbare en biedt daaraan ondersteuning én versterkt de kracht/zelfredzaamheid die er tegelijkertijd ook is.

verschillende ondersteuningsvormen

Vele wegen kunnen naar welzijn leiden. Agogisch werk kan op vele manieren vorm krijgen en is altijd toegespitst op de specifieke situatie en de mogelijkheden van betrokkenen om op hun eigen wijze mee te doen. Juist door de veelvormigheid van het werk kunnen velen aangesproken worden én een bijdrage leveren. Wij tonen u in dit jaarverslag graag een caleidoscoop van voorbeelden.

Nijmegen, zomer 2011

Susanne Plass,
Directeur/bestuurder Tandem Welzijn

Interview: “Gewoon Meedoen in Dukenburg!”

I = interviewer Mattijs Vonk (Communicatieadviseur Tandem)

M = Marian van Wel (Kwartiermaker namens MEE)

A = Annica Brummel (Kwartiermaker namens Tandem)



Marian van Wel & Annica Brummel

I) Wat is de doelgroep van Gewoon Meedoen in Dukenburg! ?

M) Dat is simpel: bewoners van het stadsdeel Dukenburg met een beperking. Een lichamelijke of verstandelijke beperking of mensen met een psychiatrische achtergrond. Het project komt voort uit de WMO-opdracht van de gemeente, om mensen met een beperking meer te laten meedoen in de wijk.

I) En wat doet Gewoon Meedoen! precies?

A) De doelstelling van het project is de participatie en integratie van mensen met een beperking in de buurt te bevorderen, mensen in hun eigen kracht zetten. Het belangrijkste punt is dat we de wensen en talenten van mensen met een beperking in kaart brengen en op basis daarvan kijken hoe mensen het beste kunnen aansluiten bij wat er allemaal al is in de buurt.

I) Jullie faciliteren dus vooral?

M) Ja. Met ondersteuning proberen we toe te leiden naar de activiteiten die er zijn. Het uitgangspunt is in principe dat we zelf niets organiseren. Als er echt behoefte is bij mensen met een beperking aan iets dat er nog niet is, dan zetten we dit wel zelf op.

I) Kunnen jullie een voorbeeld geven van een activiteit die jullie zelf organiseren?

A) We organiseren dit jaar drie activiteiten. De eerste is een eetactiviteit in het OuderKindCentrum (OKC), voor mensen met een beperking. Vanuit de doelgroep mmb (mensen met een beperking) is namelijk aangegeven dat er meer behoefte is aan eetactiviteiten, ze vinden het vaak lastig om te koken. In het OKC heb je faciliteiten om te koken en ook vrijwilligers die samen vaak goed kunnen koken. We willen er een gemengde activiteit van maken, ook met andere mensen die in de buurt wonen.

M) De tweede activiteit die we organiseren gaat waarschijnlijk gericht worden op jongeren of kinderen met autisme. Er is in Dukenburg behoefte aan meer activiteiten voor autistische kinderen en jongeren. De derde activiteit die we zeker gaan opzetten, is een wandelactiviteit in de avonden voor mensen met beperking. Daar is grote behoefte aan. We werken bij alles samen met begeleiders van zorginstellingen, organisaties en initiatieven uit de buurt.

I) Een van de doelstellingen van Gewoon Meedoen! is om mensen 'in hun kracht te zetten'. Hoe doen jullie dit precies?

M) Wij versterken de eigen kracht van de deelnemers vooral door mensen te leren zelf te kijken naar wat er al is in hun buurt. Als iemand graag wil dansen, vragen wij eerst of hij of zij al heeft gekeken wat er allemaal al in de wijk is. Als ze dat niet hebben gedaan, geven wij het advies om eens in De Brug te kijken, naar het Wijkcentrum te gaan of de sociale kaart te bekijken.

Gewoon Meedoen in het kort

Gewoon Meedoen in Dukenburg! is een project van Tandem en MEE in opdracht van de gemeente Nijmegen en het Zorgkantoor. Doel van het project is om bewoners met een beperking, zowel fysiek, verstandelijk als psychisch, aan te laten sluiten een deel te laten nemen aan activiteiten in hun wijk, zodat zij volwaardig mee kunnen draaien. Het project wordt gecoördineerd door 'kwartiermakers' Marian van Wel (MEE) en Annica Brummel (Tandem).

interview gaat verder op volgende pagina >>

Vervolg interview: “Gewoon Meedoen in Dukenburg!”

I) En dan laten jullie het aan de deelnemer zelf over?

M) Nee, we vragen vervolgens of het gelukt is met de adviezen die we hebben gegeven. Zo niet, dan helpen we hen op weg, door bijvoorbeeld mee te gaan naar een Wijkcentrum of te bellen naar een dansgroep. Op die manier draag je eraan bij dat mensen zelf meer probleemoplossend vermogen krijgen.

A) De empowerment zit hem erin dat je mensen stimuleert om niet direct hulp te vragen, maar om eerst te kijken hoe ze het zelf kunnen oplossen. We geven de bewoners zo gezegd geen vis, maar een hengel om zelf de vis mee te gaan vangen.

I) In hoeverre wordt het sociale netwerk van de deelnemer erbij betrokken?

M) Als in eerste gesprek met de bewoner blijkt dat er meer nodig is dan alleen kennis van de sociale kaart, dan ga je het sociale netwerk bekijken. Dat doen we bij MEE met ‘informele netwerkondersteuning’. De coördinator bepaalt of er alleen behoefte is aan empowerment of dat er ook aan het sociale netwerk moet worden gewerkt.

I) Hoe komen bewoners terecht bij Gewoon Meedoen!?

A) We hebben ons in eerste instantie vooral gericht op de zorginstellingen, zoals de Driestroom, RIBW, Dichterbij en Pluryn. Nu richten we ons vooral op de contacten die MEE heeft. Ze hebben een groot adresbestand van mensen met een beperking in Dukenburg en deze mensen benaderen we nu. Eerst per kaart, vervolgens bellen we ze op met de vraag welke wensen en behoeften ze hebben.



demonstratie van g-korfbalteam in de Meijhorst

I) Kijken jullie ook naar wat mensen met een beperking kunnen doen voor hun wijk?

M) Absoluut! Het gaat om het inzetten van de talenten die mensen hebben. Een goed voorbeeld hiervan is de Meijhorst. Een aantal bewoners met een verstandelijke beperking hebben wij vorig jaar toegeleid naar de bewonersgroep die het evenement ‘Meijhorst in beweging’ organiseert, zodat zij mee konden helpen.

M) Dit jaar zijn twee van die bewoners vanaf het begin betrokken geweest bij de organisatie en heeft de bewonersgroep de woonvorm gevraagd welke activiteiten de bewoners leuk zouden vinden voor het evenement van dit jaar.

A) Ze gaan dit jaar ook zelf echt onderdelen van het evenement van A tot Z organiseren.

M) Het is een leuk vervolg op wat door ons vorig jaar is opgestart. Het gaat nu eigenlijk al zonder ons, we hebben er in het begin nog een stagiair op zitten, die de bewoners helpt met vragen als ‘hoe vergader je?’, ‘wanneer zeg je niks?’ en ‘wanneer zeg je wat je belangrijk vindt?’. Ze moeten weten hoe dat werkt, vergaderen. Als je dat nog nooit hebt meegemaakt, moet je dat dus leren.

interview gaat verder op volgende pagina >>

Vervolg interview: “Gewoon Meedoen in Dukenburg!”

I) Dit is dus een voorbeeld van hoe jullie het idealiter zien? Jullie helpen mensen op weg en vervolgens gaan ze zelfstandig verder?

A) Ja, inderdaad. Het leuke is dat deze bewonersgroep nog een evenement organiseert: ‘Leer je burens kennen’. Ik vroeg de voorzitter of het geen goed idee zou zijn om te kijken of we hier ook een verbinding konden leggen met bewoners met een beperking. Hij zei direct: “dat hoeft niet, dat is al gebeurd”. Dan denk ik: dat is dus duurzaam! Hij vertelde me ook dat bewoners uit die woongroep de meest dankbare vrijwilligers zijn.

I) Hebben jullie dit project gebaseerd op bestaande concepten?

A) Niet helemaal. Wel hebben we gekeken naar de functie ‘kwartiermaker’, een duidelijk afgebakende functie die ooit door het GGZ is opgesteld. Deze functie wordt bij al dit soort projecten ingezet, dus dat is niet nieuw. Daar hebben we informatie over ingewonnen. Ook hebben we specifiek naar de wijk Dukenburg gekeken, en gekeken naar wat het beste was voor dit stadsdeel.

I) Waarom zijn het juist Tandem en MEE die dit project uitvoeren?

M) Dat ligt voor de hand: Tandem kent de wijken van Nijmegen als geen ander en MEE kent bewoners met een beperking. Zo kunnen we dus het beste de verbinding leggen. Tandem is daarnaast als eerste benaderd door de gemeente Nijmegen met de vraag om wat meer te doen voor mensen met een beperking, omdat deze bewoners ook gewoon mee moeten kunnen draaien in de wijk.

A) Wij van Tandem hebben aangegeven dat we de wijken goed kennen, maar weinig ervaring hadden met de doelgroep. We hebben dan ook voorgesteld om MEE erbij te betrekken, zodat we hun kennis van de doelgroep en onze wijkkennis konden bundelen. Tandem brengt daarnaast vooral veel kennis mee van bewonersorganisaties, die in dit project even belangrijk zijn als de professionele partnerorganisaties.

I) Hoe meten jullie of je succes hebt met het project?

A) We hebben met de gemeente afgesproken dat we een bepaald aantal ‘matches’ realiseren. Hiervan is een deel individueel en een deel groepsmatches.

I) Wat wordt verstaan onder een succesvolle match?

A) De gemeente Nijmegen stelt dat een succesvolle match duurzaam is. Dit betekent dus dat als iemand bijvoorbeeld op dansles gaat, niet één avondje gaat, maar voor langere tijd deelneemt. Dat is een goede match.

I) Het project Gewoon Meedoen in Dukenburg! is van tijdelijke aard. Wat gebeurt er met deze activiteiten als het project stopt?

M) Het doel is om de activiteiten te ‘borgen’. Zo leggen we voor de eetactiviteit contact met het OKC en proberen dit bij hen onder te brengen. Hiermee houdt onze ondersteuning feitelijk op. Wij zorgen ervoor dat het op gang komt, vervolgens moet het op eigen benen staan.

A) De professionals van de diverse organisaties moeten kijken naar de precieze ‘hulpvraag’, maar ook op de hoogte zijn van wat er allemaal in hun wijk te doen en te vinden is. Ze hoeven natuurlijk niet de hele sociale kaart uit hun hoofd te kennen, maar wel weten wie ze om informatie of hulp kunnen vragen als ze daar behoefte aan hebben.

Co-creatie in het welzijnswerk: de enige manier om resultaten te bereiken!

Gerie Knetsch (Regiomanager Zuid)

Pascal van der Maas (Regiomanager Noord)

De term co-creatie is ondermeer populair geworden door de managementdenkers Prahalad en Ramaswamy. Zij beargumenteren in hun boek *De toekomst van concurrentie dat waarde in toenemende mate gezamenlijk gecreëerd wordt door een organisatie en haar klanten, in plaats van uitsluitend binnen de organisatie.*

In de commerciële wereld wordt er van 'co-creatie' gesproken wanneer je als consument meebeslist, bijvoorbeeld over de samenstelling van je auto of laptop. Of wanneer je via een 'tool' op internet een fotoboek ontwerpt dat je enkele dagen later in je brievenbus vindt; of wanneer je mee beslist over wie er af moet vallen in een televisieprogramma's als 'Idols'.

voorbeeld-
project

Interessanter wordt het wanneer co-creatie het methodisch antwoord is op uitdagingen die er echt toe doen, zoals de overlast van jongeren in een wijk, de veroudering van het vrijwilligerskader van verenigingen, spanningen tussen bevolkingsgroepen, het zwerfvuil in een willekeurige wijk, de renovatie van een fors aantal woningen in een buurt, de aanleg van een plantsoen/speeltuin, enzovoort. Dit zijn allemaal situaties waarvoor de betrokkenen prima gezamenlijk oplossingen willen en kunnen realiseren.

Co-creatie is wat er gebeurt wanneer individuen, groepen en/of organisaties, die betrokken zijn bij een als complex ervaren kwestie, samen oplossingen creëren. Verder speelt co-creatie in op het simpele gegeven dat je als betrokkene makkelijker gemotiveerd raakt om volledig achter een oplossing of actie te staan, wanneer je als gelijkwaardige partner en als autonoom individu participeert bij het bedenken daarvan.

Samenspel burger en professional

Kabinet, gemeente en gerenommeerde publicisten en deskundigen zijn het allemaal er over eens: de tijd van "u vraagt, de overheid draait" is voorbij. Mensen moeten zelfredzaam zijn, hun eigen boontjes doppen en elkaar daar ook bij helpen.

Dat wat mensen in hun netwerk zelf kunnen organiseren, hoeft niet door de overheid of professionals te worden gedaan. Tandem spreekt mensen aan op hun eigen verantwoordelijkheid en legt de nadruk op dat wat ze wel kunnen. Tandem wijst hen op hun eigen kracht en sluit aan bij de persoonlijke situatie, die heel divers kan zijn. Niet iedereen kan voor de volle honderd procent voor zichzelf zorgen. Zelfredzaamheid is belangrijk, maar er zijn grenzen aan. Maar dat neemt niet weg dat de burger zelf bepaalt.

De burger heeft de regie, niet Tandem. Wij kunnen de vraag van de klant koppelen aan middelen en effectieve methoden. Wij kunnen stimuleren, adviseren en verbinden. Wanneer bewoners veel zelf kunnen, kan onze inzet heel kortdurend en beperkt zijn. Als bewoners nog niet voldoende kennis, expertise en/of vaardigheden hebben om zelfstandig te kunnen opereren, dan is onze ondersteuning intensiever. We helpen hen dan deze kennis, expertise en vaardigheden te verwerven, bijvoorbeeld door middel van bewonerscursussen en ondersteuningstrajecten.

OuderKindCentrum

Het OuderKindCentrum (OKC) is een buurtvoorziening voor ouders (meestal vrouwen) en kinderen waar ze andere ouders en kinderen kunnen ontmoeten, waar ze initiatieven kunnen ontplooiën, aan activiteiten kunnen deelnemen, en waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en advies bij het opvoeden van kinderen. Een OuderKindCentrum is een laagdrempelig en toegankelijk multifunctioneel centrum, waar vrouwen zichzelf kunnen ontplooiën en hun talenten en vaardigheden kunnen ontdekken en ontwikkelen.

Belangrijk uitgangspunt van het OKC is vrouwen aan te spreken op hun kracht en capaciteiten en deze te gebruiken en te ontwikkelen. De doelstellingen van de OKC zijn om maatschappelijke participatie te bevorderen, integratie in de wijk te verbeteren en het versterken van de opvoedingsvaardigheden van ouders. Tandem heeft op dit moment vijf OuderKindCentra, verspreid over de stad. Voorbeelden van activiteiten die in de OKC's worden georganiseerd zijn: koken, huiswerkbegeleiding, sporten en vrijetijdsbesteding.

Vervolg artikel Co-creatie

Voorbeelden van co-creatie

Tandem ondersteunt in Dukenburg-Zuid Jongeren centrum Staddijk en een grote groep jongeren bij het organiseren van het aanbod en de activiteiten van het Theehuis. De Dag van Lindenholt hebben we georganiseerd en begeleid, maar inmiddels organiseren bewoners dit grootse evenement helemaal zelf. Ook het vergelijkbare Kleurrijk Hatert heeft nu nog maar beperkte ondersteuning van ons nodig.

Onze vijf OuderKindCentra (OKC) draaien op de inzet van de moeders uit de wijk en zij krijgen structurele maar relatief beperkte ondersteuning rond de organisatie en rond het thema opvoedingsondersteuning.

De Avondvierdaagse in de Waalsprong is geïnitieerd als middel om bewoners met kinderen met elkaar te verbinden. Al tijdens het eerste jaar werd onze rol in de organisatie steeds verder beperkt, omdat het lukte gedreven en deskundige vrijwilligers te binden. Oudere tieners en jongeren organiseren hun activiteiten veelal zelf. Omdat deze groep steeds vernieuwt, is blijvende stimulans en ondersteuning nodig. Hierbij spelen de actieve jongeren zelf ook een rol in de overdracht van activiteiten naar de jongeren die na hen komen. De Stichting Jongerenparticipatie Groep Lindenholt werkt bijvoorbeeld geheel zelfstandig.

Ook sportactiviteiten voor jongeren worden georganiseerd in intensieve samenwerking. Zo werken we samen met Wij Staan Voor de Wijk, Futsal Chabbab en Sportservice. Daarnaast leveren actieve jongeren zelf ook een bijdrage aan de organisatie. Tijdens de Vierdaagsefeesten zetten we onze jongerenbus in, waarbij we samen met jongeren een leuk en divers programma aanbieden op een eigen podium. Daar treden talentvolle jongeren op en spreken jongerenvrijwilligers van IrisZorg over de risico's van drank en drugs.

In CJG-verband (Centrum Jeugd & Gezin) en binnen de Open Wijk School werken we samen met ouders en bewoners en alle betrokken partners. In Neerbosch-Oost draait het laagdrempelige serviceloket OpMaat grotendeels op vrijwilligers uit de wijk, die ondersteund worden door professionele organisaties als woningbouwcorporaties en zorg- en welzijnsinstellingen.

Het scala aan voorbeelden dat we kunnen aanhalen is breed en eindeloos, want... Tandem werkt nooit alleen. Tandem werkt met en voor overheid, andere organisaties op het vlak van welzijn, zorg en wonen en op de eerste plaats met de bewoner.



Aansluiten bij de kracht van sociale netwerken: van zelfredzaamheid naar wederkerigheid

voorbeeld-
project

Frans Brukx (Programmabegeleider Participatie & Integratie)

Annica Brummel (Productontwikkelaar)

WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) is nu een aantal jaren in werking en de omslag in denken en handelen begint steeds meer vorm te krijgen. Onder andere in de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl. 'Uitgaan van de eigen kracht van burgers' en 'Formeel en informeel in optimale verhouding' zijn twee van deze bakens waarin gesproken wordt over het belang van sociale netwerken. Sociale netwerken, of informele netwerken, zijn min of meer toevallige groepen, zoals familie, vrienden, clubs, rondom een hobby, burens, straat etc. Sociale netwerken kunnen van grote waarde zijn voor participatie aan de samenleving. Dit laatste is een van de belangrijkste doelen van de WMO. Niet voor iedereen is het echter vanzelfsprekend dat ze een sociaal netwerk hebben. Kwetsbare groepen zijn in belangrijke mate aangewezen op sociale netwerken in de buurt. Maar welke rol hebben sociale netwerken en waar liggen de grenzen tussen formele en informele netwerken? Er wordt veel gesproken over een zogenaamde 'kanteling'. Een kanteling om daadwerkelijk uit te kunnen gaan van de eigen kracht van bewoners en hun netwerken. Deze kanteling vindt plaats op verschillende niveaus: bewoners, de samenleving en werkers.

Bewoners

Er is al veel informele zorg voor elkaar. Informele zorg is hulp en zorg die mensen op vrijwillige basis aan elkaar geven. Je kunt hierbij denken aan mantelzorg, maar ook aan kleinere vormen van hulp, zoals de hond uitlaten van de buurvrouw als ze ziek is. Uit een onderzoek dat Lilian Linders (2010) heeft gehouden in de Eindhovense wijk Drents Dorp, bleek dat ongeveer 60% van de bewoners op enige manier informele zorg aan een ander geeft¹. Veel van deze informele hulp is echter niet zichtbaar en deels is de hulp latent aanwezig. Dat werd ook ontdekt bij het project Buurthulp.

In een periode van drie jaar hebben ruim tweehonderd bewoners in vier wijken aangegeven dat ze een vorm van burenhulp wilden geven. Knelpunt hierbij, wat wederom beschreven wordt in hetzelfde onderzoek van Linders, is de zogenaamde vraagverlegenheid. Bewoners vinden het moeilijk om een vraag te stellen omdat ze zich bijvoorbeeld niet kwetsbaar op willen stellen, anderen niet lastig willen vallen met hun vraag of bang zijn voor een afwijzing. Om een sociaal netwerk van een (kwetsbare) bewoner te kunnen vergroten, zul je hier eerst aandacht voor moeten hebben. Empowerment, een werkwijze die veel gebruikt wordt binnen het welzijnswerk, kan hier een rol in spelen. Maar een vorm van wederkerigheid is ook belangrijk in het vergroten van het sociale netwerk. Iedereen heeft wel een bepaald talent dat hij of zij in kan zetten voor een ander. Anderzijds is iedereen op een bepaalde manier kwetsbaar.

Home-Start

Home-Start biedt ondersteuning aan ouders met één of meerdere kinderen van 6 jaar of jonger. De precieze aard van deze ondersteuning is afhankelijk van op welk gebied de ouders hulp nodig hebben. De een zit met een opvoedprobleem, de ander durft niet naar buiten en weer een ander heeft alleen behoefte aan een vertrouwelijk gesprek. Het doel is om het zelfvertrouwen en de vaardigheden van ouders te vergroten en hun sociale netwerk te versterken. De vrijwilligers weten wanneer er een kinderochtend is in het buurthuis of waar ouders elkaar kunnen ontmoeten. We gaan samen met ouders op pad, naar het OuderKindCentrum in de wijk bijvoorbeeld, maar ook naar een thema-uurtje op de peuterspeelzaal of op school.

Het Home-Start programma wordt uitgevoerd door ervaren vrijwilligsters. Dit zijn stuk voor stuk ervaren opvoeders, dat is een van de vereisten. Zij krijgen bij de start van hun vrijwilligerswerk een training om zich de Home-Start methode eigen te maken. Daarna wordt de vrijwilligster gekoppeld aan een gezin dat bij haar past. De een wil graag een gezellige oma zijn en samen ontspanning zoeken, de ander zoekt een wat pittigere uitdaging of zwaardere problematiek. Ze gaat wekelijks een aantal uurtjes naar het gezin, dus er is tijd om samen met de ouder te praten en om met ouders en kinderen iets te ondernemen. Gemiddeld is een vrijwilligster een tot anderhalf jaar in het gezin..

HOME  START

artikel gaat verder op volgende pagina >>

¹ Uit 'De betekenis van Nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt', Lilian Linders (2010).

Vervolg artikel sociale netwerken

Samenleving

Zoals hiervoor al is vermeld, is veel van de informele hulp niet zichtbaar. Er bestaat zelfs een beeld dat de Nederlandse samenleving steeds asocialer wordt. Media, zoals televisie, hebben daar ook een grote invloed op. Bovendien wordt de meeste hulp één op één gegeven (geïndividualiseerd burgerschap). Onder invloed van de individualisering is minder zichtbaar wat anderen doen. Deze beeldvorming (feeling rule), zou doorbroken kunnen worden door meer voorbeelden van informele hulp zichtbaar te maken.

Daarnaast is het de vraag of de samenleving voldoende open staat voor kwetsbare burgers. Ook over deze groep bestaat veelal een onjuist beeld. Een van de beste manieren om deze beeldvorming te doorbreken, is door verbindingen te leggen. In het kader van het project 'Gewoon Meedoen in Dukenburg!' wordt precies dit gedaan. Het is belangrijk om kwetsbare bewoners in te zetten op hun talenten en niet aan te spreken op hun beperkingen. Door kwetsbare bewoners in te zetten als actieve bewoners bij buurtinitiatieven, wordt hun sociale netwerk in de buurt vergroot.

Werkers

Maar ook werkers en hun organisaties moeten een kanteling maken. De extramuralisering en met name de overheveling van een deel van de AWBZ naar de WMO vraagt om meer samenwerking tussen verschillende domeinen (o.a. zorg en welzijn), die voorheen niet structureel hebben samengewerkt. Daarnaast nemen sociale netwerken een steeds belangrijker rol in. Dat betekent dat werkers ook taken moeten overdragen aan deze sociale netwerken en hen moeten erkennen en betrekken als volwaardig partner. Veel samenwerking is tot nu toe nog vooral gericht op professionele organisaties en instellingen. Anderzijds moeten we ervoor waken dat informele sociale netwerken geen excuus wordt voor bezuinigingen.

De balans opmaken

Op de vraag welke rol sociale netwerken hebben in het verbeteren van deelname aan de samenleving is moeilijk een kant en klaar antwoord te geven. Dat er op verschillende niveaus het een en ander moet veranderen is wel duidelijk. Ook Tandem moet kantelen. Niet alleen, maar samen met bewoners en andere partners in de wijk. Daarbij kunnen veel waardevolle ervaringen en werkwijzen meegenomen worden. De missie van Tandem sluit niet voor niets goed aan bij de WMO: "Om mensen te bewegen tot een grotere zelfredzaamheid, neemt Tandem hun kwaliteiten als uitgangspunt. We streven ernaar dat zij zich actief inzetten voor anderen en hun sociale omgeving". Maar aan die zelfredzaamheid zitten ook grenzen. Daarin moet de verhoudingen gezocht worden tussen formele en informele netwerken.

Niet in een kant en klaar pakket, maar steeds weer op maat zoeken naar een balans.

Klantenraad Tandem: “het enige dat telt, is goed werk verrichten in het belang van de klanten”

Ton Janssen (ondersteuner klantenraad Tandem)

Ton Verberne (Klantenraad Tandem)

De klantenraad van Tandem is geïnstalleerd in 2009 en bestond toen uit 4 leden. 2010 was het eerste volle jaar voor de raad.



Om Tandem beter te leren kennen en om te weten wat er speelt op de werkvloer zijn kennismakingsactiviteiten gehouden en is contact gezocht met het werk in de wijk. Ook zijn er gesprekken gevoerd met de regiomanager, is gesproken met de programmabegeleiders en met de medewerkster die verantwoordelijk is voor het kwaliteitsbeleid. Daarnaast is deelgenomen aan scholingsbijeenkomsten van de Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC). Met het LOC is gekeken naar hoe de relatie met de achterban gelegd kan worden. In de wijk is vooral contact gezocht met jongeren en jongerenwerkers.

Speerpunt Jongerencentra

Jaarlijks stelt de klantenraad speerpunt(en) vast. Speerpunt in 2010 was het accommodatie gebonden jongerenwerk. Er zijn bezoeken afgelegd aan een viertal jongerencentra, om van jongeren zelf te horen hoe zij het werk van de jongerenwerkers ervaren en wat zij vinden van het activiteitsaanbod. Daarnaast is deelgenomen aan het congres van Tandem: ‘Jongerenwerk Nieuwe Stijl’, in februari 2010. De klantenraad constateerde dat er verschillen waren tussen de bezochte jongerencentra: de ‘Sprok’ in Lindenholt is een ruime locatie met een groot buitenterrein en is goed geoutilleerd. De jongerenparticipatie bij activiteiten is sterk ontwikkeld. Jongeren geven het door hen gewenste aanbod zelf mede vorm. Jongeren centrum ‘de Chill-Out’ in Hatert is, zo zegt de Klantenraad, veel te klein voor een wijk als Hatert. ‘De Oase’ is ver weg van de ingang in de kelder van het wijkcentrum in Bontendaal. Geadviseerd is de bevindingen te bespreken in het bestuurlijk overleg met de gemeente.

Adviezen en activiteiten

in het eerste jaar hebben we officieel geadviseerd over beleidsstukken die in een reguliere cyclus aan de klantenraad worden voorgelegd vanuit de WMCZ (de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). Er is advies uitgebracht over de begroting, het strategisch beleid, over het kwaliteitsbeleid en de klant tevredenheidsonderzoeken (KTO) gedaan onder jongeren. Daarnaast zijn de uitgangspunten besproken over de herhuisvesting van Tandem. De klantenraad heeft daarbij met name geopperd dat Tandem de klant nog meer centraal kan stellen, inspanningen te verrichten om het werk te vernieuwen en op zoek te gaan naar klanten die nog niet of niet bereikt worden. Ook is meegedaan aan beleidsdagen van het managementteam met discussies over klantenparticipatie.

Benoeming lid Raad van Toezicht

De klantenraad heeft Hans Goeman voorgedragen als nieuw lid van de Raad van Toezicht met klanten als aandachtspunt in zijn portefeuille. De klantenraad hoopt daarmee dat het klantenperspectief ook op bestuurlijk niveau verder en sneller ontwikkeld wordt.

Constant aandachtspunt blijft de samenstelling van de klantenraad. In het vierde kwartaal is een begin gemaakt met een doorlopende wervingscampagne voor nieuwe leden. In 2011 wordt aandacht voor bredere opbouw klantenraad, waarin klanten op verschillende wijzen kunnen worden betrokken.

Feiten en cijfers 2010

Bestuur & Toezicht

De stichting werkt volgens het Raad van Toezicht model, waarvan 2 leden worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad en één lid op voordracht van de Klantenraad.

De RVT bestond in 2010 uit de volgende leden:

- De heer A.J.M. van Vroenhoven (voorzitter)
- Mevrouw L.B.F.M. Hellwig (secretaris)
- De heer G.M. van het Erve
- De heer E. Rinsampessy
- De heer A.H.C. Kuipers
- Mevrouw I.A.M.Th. Bolster
- De heer J.G.M. Goeman (vanaf september 2010)

Het bestuur van de stichting bestond in 2010 uit:

- Susanne Plass (directeur/bestuurder)

Managementteam

Het managementteam bestond in 2010 uit:

- Susanne Plass (voorzitter)
- Gerie Knetsch
- Pascal van der Maas
- Peter van der West

Klantenraad

De klantenraad bestond in 2010 uit:

- Wendy Kemper (voorzitter)
- Abdellahi Sow
- Ton Verberne
- Khalid Gaouri
- Jan Peters
- Lamia Jaoudi

Ondernemingsraad (OR)

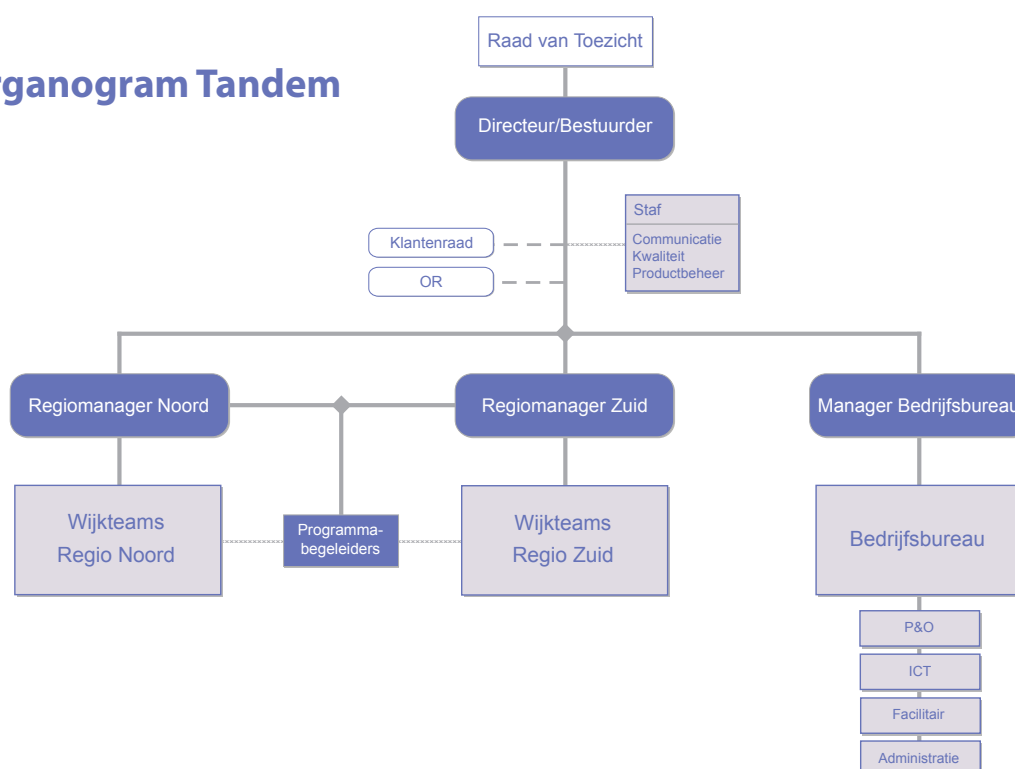
De Ondernemingsraad bestond tot maart 2010 uit de volgende leden:

- Hennie Joosten, Benno Linssen, Sarah de Jong, Anton Mulders, Faouzia Seddiki, Paul Reuling en Marzouk Mechbal

De Ondernemingsraad bestond vanaf maart 2010 (OR-verkiezingen) uit de volgende leden:

- Hennie Joosten, Benno Linssen, Faouzia Seddiki, Paul Reuling, Nicole van der Elsen en Adil Jbilou

Organogram Tandem



Vervolg Feiten en cijfers 2010

Medewerkers werkzaam bij Tandem

	2006	2007	2008	2009	31 december 2010		
	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	fte	fte in % totaal
Regulier in dienst	103	106	116	120	114	87,15	63,8%
ID-baan in dienst	32	28	26	25	24	18,89	13,8%
Subtotaal	135	134	142	145	138	106,04	77,6%
Gedetacheerd	35	38	46	45	44	30,58	22,4%
Totaal	170	172	188	190	182	136,62	100%

In- en uitstroom Tandem medewerkers

	2006	2007	2008	2009	2010
Instroom	15	16	20	17	13
Uitstroom	20	17	12	14	20
Totaal +/-	-5	-1	8	3	-7

Verhouding geslacht medewerkers

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Primair proces	37	75	112
Bedrijfsbureau	9	8	17
MT en staf	3	6	9
Totaal	49	89	138
Totaal in %	35,5%	64,5%	100%

Trend leeftijdsopbouw

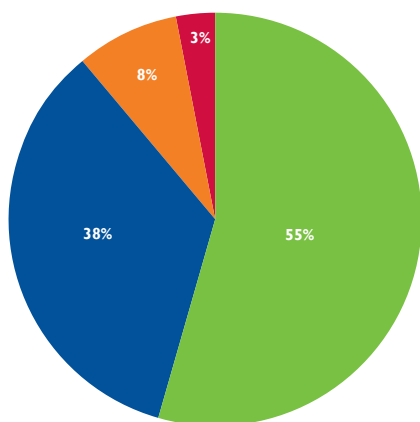
	2006	2007	2008	2009	31 dec 2010
	in%	in%	in%	in%	in%
Jongeren dan 35 jaar	17%	18%	21%	23%	20%
Tussen 35 en 44 jaar	32%	28%	23%	22%	21%
45 jaar en ouder	51%	54%	56%	55%	59%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Dienstjaren op 31 december 2010

	<5 jaar	5-9 jaar	10-14 jaar	15-19 jaar	20-24 jaar	25-29 jaar	> 30 jaar	Totaal
Primair proces	30	26	27	12	7	6	4	112
Bedrijfsbureau	5	2	2	2	2	1	3	17
MT en staf	4	2	1	-	1	-	1	9
Totaal	39	30	30	14	11	7	8	138

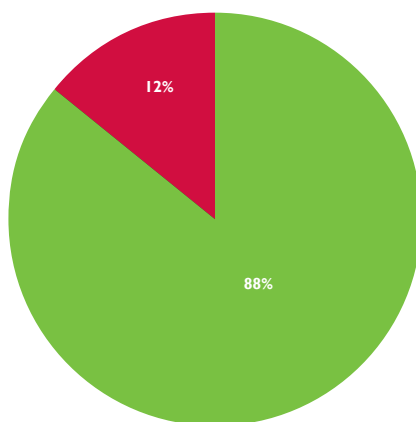
Vervolg feiten en cijfers 2010

Inkomsten



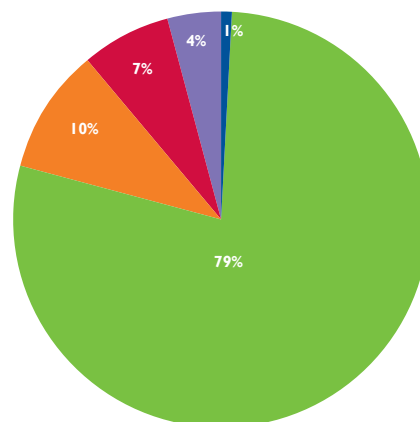
- Subsidie budgetovereenkomst gemeente Nijmegen
- Projectmiddelen
- Subsidie ID-banen
- Werk voor derden

Inkomsten uit projecten naar herkomst



- Gemeente Nijmegen
- Andere opdrachtgevers

Verdeling uitgaven naar kostensoort



- Loonsomkosten
- Huisvestingskosten
- Organisatiekosten
- Activiteitenkosten
- Afschrijvingen

Productie

Gemiddeld totaal bereik op jaarbasis

Kinderen	Jongeren	Volwassenen	Totaal	Vrijwilligers
4.172	4.613	6.371	15.156	1.042

van totaal aantal kinderen, jongeren en volwassenen is bereik onder allochtonen 41,3%

Gerealiseerde inzet per thema

	% uren
Thema 1: Leefbaarheid & Integratie	108
Thema 2: Open Wijk scholen en opvoedingsondersteuning	108
Thema 3: Preventie en investeren in jongeren	108
Gemiddeld totaal	108

Gerealiseerde inzet per wijk

Locatie/gebied	% uren
Goffert & Willemskwartier	104
Kolping	104
Hatert	108
Oud West	107
Nieuw West	112
Oost	111
Dukenburg-Noord	109
Dukenburg-Zuid	109
Lindholt	112
Centrum & Benedenstad	100
Walsprong	108
Regio overstijgend	108
Gemiddeld totaal	108

Colofon

Jaarverslag Tandem Welzijnsorganisatie Nijmegen 2010

Tot stand gekomen m.m.v.:

Annica Brummel, Carla van den Braak, Frans Brukx, Ton Jansen,
Gerie Knetsch, Jolande de Lange, Marja Luyben, Susanne Plass,
Pascal van der Maas, Bea de Ruijter, Ton Verberne, Ernie Venhovens

Ontwerp en eindredactie:

Mattijs Vonk

Fotografie:

Annica Brummel
Goedele Monnens Fotografie
Ton Jansen
Mattijs Vonk

september 2011

*Tandem Welzijnsorganisatie
Julianaplein 1, Nijmegen
Postbus 1547
6501 BM Nijmegen
T (024) 365 01 11
E info@tandemwelzijn.nl
W www.tandemwelzijn.nl*