

# Vinden en verleiden van vrijwillige inburgeraars

Beschrijving en evaluatie van huisbezoeken en buurtflat



Gemeente Utrecht  
Maart 2011



<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2 Huisbezoeken en buurtflat</b>	<b>7</b>
2.1 Inleiding	5
2.2 Doel	5
2.3 Doelgroep	5
2.4 De krachtwijk Overvecht	6
2.5 Aanpak en werkwijze	7
2.5.1 Voorbereidingsfase	7
2.5.2 Uitvoeringsfase	9
2.5.3 Evaluatie- en implementatiefase	11
2.6 Resultaten tot dus ver	12
2.7 Geleerde lessen	13
2.8 Succesfactoren	14

<b>Bijlagen:</b>	1	Functie- en profielomschrijving huisbezoeker
	2	Vragenlijst
	3	Werkafspraken
	4	Uitgebreide werkinstructies huisbezoekers
	5	Aankondigingsbrief huisbezoeken
	6	Poster Buurtflat
	7	Poster GG&GD

## 1 Inleiding

Sinds de invoering van de Wet Inburgering in 2007 heeft de gemeente Utrecht zich gericht op de inburgeringsplichtigen. Deze groep is relatief gemakkelijk te vinden en te bewegen tot het volgen van een traject. De inburgeringsplichtigen zijn inmiddels bijna allemaal bekend en grotendeels op een traject geplaatst. Daarom wordt de focus verlegd naar het bereiken van de zogenaamde vrijwillige inburgeraars; migranten die de Nederlandse nationaliteit hebben aangenomen, niet kunnen worden verplicht om in te burgeren, maar soms wel een taalachterstand hebben.

De gemeente Utrecht vindt dat ook vrijwillige inburgeraars gebaat zijn bij een passend taalaanbod. In diverse wijken zijn er bewoners die nog onvoldoende de taal beheersen om volwaardig te kunnen participeren. We willen dat zoveel mogelijk Utrechters 'duurzaam zelfstandig' functioneren in de samenleving – op zodanige wijze dat hun talenten en kwaliteiten optimaal tot hun recht komen. Het gaat om optimaal participeren op de arbeidsmarkt, een actieve rol in de eigen omgeving zoals betrokkenheid bij activiteiten in de buurt, vrijwilligerswerk, het opvoeden van de kinderen, betrokkenheid op school, zorg voor familieleden of anderen. Taal verbindt en voorkomt (sociale) uitsluiting. Het beheersen van de taal is belangrijk voor goede participatie.

De gemeente Utrecht heeft zich, samen met 7 andere gemeenten, aangemeld voor het Innovatietraject Wijkgerichte Inburgering dat door het ministerie van VROM/WWI is ingericht om de wijkstructuur te benutten voor inburgeren. Het traject levert werkwijzen op – zoals weergegeven in dit rapport – waar andere gemeenten van kunnen leren.

Omdat vrijwillige inburgeraars niet verplicht zijn in te burgeren, zullen zij actief 'verleid' moeten worden om deel te nemen. We moeten naar de mensen toe. Het is lastig om aan te wijzen wie nu precies die vrijwillige inburgeraars zijn en waar ze zitten. Omdat zij zich niet altijd bewust zijn van het feit dat zij baat kunnen hebben bij een taalaanbod, zal men het onderwerp moeten aankaarten en toelichten. De gemeente Utrecht vindt dat een persoonlijke benadering hierin het beste is. Daarvoor hebben we twee soorten van benadering gebruikt, namelijk de vindplaatsgerichte en de voordeuraanpak. Bij de vindplaatsgerichte aanpak gaan we naar locaties waar potentiële vrijwillige inburgeraars veel komen. Bij de voordeuraanpak zoeken we de vrijwillige inburgeraar nog dichter bij huis op.

Er is in het kader van het innovatietraject geëxperimenteerd met twee vormen van de voordeuraanpak, namelijk 1. huisbezoeken en buurtflat en 2. de inzet van wijkvoorlichters. Beide vormen zijn beschreven in een rapport. Dit rapport gaat over de eerste voordeuraanpak. De belangrijkste bevindingen van de huisbezoeken en de buurtflat kunt u lezen in de samenvatting.

## Samenvatting

### Huisbezoeken en buurtflat

Een deel van de vrijwillige inburgeraars bevindt zich onder de groep kwetsbare wijkbewoners, die geen werk hebben, de Nederlandse taal niet spreken, een klein netwerk hebben of door slechte gezondheid aan huis gekluisterd zijn. Ze komen niet naar buiten met hun vragen, problemen en ideeën, laat staan dat ze in actie komen om verbeteringen tot stand te brengen in hun woon- en leefsituatie. Deze multi-problematiek is de belangrijkste reden om de aanpak van huisbezoeken in te zetten omdat deze



een brede focus heeft op meerdere leefgebieden. Het project focust op het motiveren en verleiden tot participatie, gecombineerd met het wegwerken van belemmeringen die bewoners ervaren.

Tijdens gesprekken over allerlei onderwerpen wordt gekeken of er behoeftes, ambities of problemen zijn bij de bewoners. Deze worden doorgegeven aan betrokken partijen, die hen direct een aanbod doen. Verder worden bewoners gestimuleerd om te participeren door aan te sluiten op hun interesses en voorkeuren. Er wordt aangestuurd op ontmoetingen op buurniveau, samen activiteiten ondernemen en hulp bieden aan elkaar met als doel de sociale cohesie te versterken. Het bestaan van een buurtflat draagt hieraan bij. Een buurtflat is een ruimte die beschikbaar is gesteld door de woningcorporatie waar professionals bewoners bijstaan met raad en daad en van waaruit activiteiten voor en door bewoners worden georganiseerd.

Uit de resultaten kunnen we de volgende conclusies trekken.

Het afleggen van huisbezoeken levert relatief veel op. 40% van de gesprekken met allochtone huishoudens leidde tot aanmelding voor een van de producten van ons taalaanbod. De buurtflat speelt ook een belangrijke rol in dit project: het aanbod is zeer laagdrempelig omdat het in de buurt, soms zelfs in de eigen straat wordt georganiseerd. De benodigde investeringen als trekker van een dergelijk huisbezoekproject zijn echter zeer groot. Wij zullen in de toekomst dan ook niet meer in de rol van regievoerder zelf soortgelijke projecten initiëren, maar wel actief deelnemen waar andere partijen het voortouw nemen.

## 2 Huisbezoeken en buurtflat

### 2.1 Inleiding

Een van de instrumenten die de gemeente Utrecht inzet om vrijwillige inburgeraars te werven en motiveren is het project huisbezoeken en buurtflat. De keuze voor het afleggen van huisbezoeken heeft te maken met het feit dat een deel van de doelgroep bestaat uit kwetsbare en geïsoleerde wijkbewoners met een meervoudige problematiek, die uit zichzelf niet of nauwelijks de weg weet te vinden. Deze achter-de-voordeur aanpak is een integraal project waarbij veel partijen zijn betrokken, die direct behoeftes, ambities en problemen van bewoners oppakken.

Een centrale rol speelt hierbij de Buurtflat, een appartement dat door de woningbouwcorporatie beschikbaar is gesteld als werkplek en spreekruimte voor professionals en als plek voor ontmoeting en activiteiten voor bewoners. Hierdoor wordt ook het aanbod laagdrempelig gemaakt.

### 2.2 Doel

De doelen van het project Huisbezoeken en buurtflat zijn:

- het werven en motiveren van potentiële inburgeraars;
- het vergroten van de participatie in de wijk door activering van de bewoners.

Vanuit deze doelen zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- 80 % van de huishoudens bereiken;
- doorverwijzing van minimaal 40 (streven is 70) potentiële inburgeraars naar activerings- en/of inburgeringsactiviteiten;
- de participatie van deelnemers laten toenemen.

### 2.3 Doelgroep

Tot de doelgroep behoren alle huishoudens van de PEN-dreven. De PEN-dreven zijn drie straten in Overvecht, te weten de Peeters-, Elbe- en Neckardreef. Zowel allochtone als autochtone bewoners worden benaderd voor een gesprek.



## 2.4 Krachtwijk Overvecht

De gemeente Utrecht heeft het innovatietraject uitgevoerd in de krachtwijk Overvecht. Overvecht heeft 31.000 inwoners. Uit de Wijkenmonitor 2008 blijkt dat het percentage allochtone bewoners (eerste en tweede generatie) in de wijk Overvecht met 51 % het hoogst is van Utrecht. Overvecht is een wijk in beweging. De oorspronkelijke bevolking vergrijsst in een hoog tempo en maakt plaats voor jonge gezinnen. Van de kinderen en jongeren in de wijk is 75% van allochtone afkomst. De wijk heeft relatief veel kwetsbare bewoners, waarbij veel sociale problematiek schuil gaat achter de voordeur. Een relatief groot deel van de kinderen groeit op in probleemgezinnen. De woningvoorraad is eenzijdig: 75% bestaat uit sociale huur. De blokken 10-hoogflats in combinatie met de grote hoeveelheid openbare ruimte leiden tot een gevoel van anonimiteit onder bewoners. De werkloosheid is twee keer zo hoog als in de rest van Utrecht en de armoedeproblematiek is in Overvecht het grootst van de hele stad. Het opleidingsniveau is laag en het schoolverzuim is hoog.

Integratie gaat niet vanzelf in Overvecht. Ouderen en jongeren mixen slecht en dat geldt ook voor allochtonen en autochtonen. De veiligheidssituatie is verre van gunstig. De criminaliteit ligt boven het gemiddelde van de stad. Daarbij gaat het vooral om jongerenoverlast, drugs dealen, vandalisme, autokraak en geweld (vooral huiselijk geweld). De Overvechters zijn minder gezond dan de gemiddelde bewoner van Utrecht en sporten minder. Naast een ongezonde leefstijl en problemen als overgewicht kampen veel bewoners ook met psychosociale problemen. Er valt veel te winnen in Overvecht, vandaar dat de gemeente Utrecht deze wijk heeft gekozen voor het innovatietraject wijkgerichte inburgering.

### De PEN-dreven

Binnen Overvecht is er voor het project Huisbezoeken en buurtflat ingezoomd op de PEN-dreven naar aanleiding van een concreet verzoek van een woningcorporatie. De woningcorporatie heeft in deze buurt onlangs een cascoaanpak uitgevoerd en wil nu investeren in de huurders en de sociale samenhang in de buurt. Bovendien staat er in 2011 een binnenrenovatie gepland, waarvoor zij de wensen van bewoners wil inventariseren. In 2007-2008 had de woningcorporatie al samen met Bureau Inburgering een huis-aan-huis project uitgevoerd. Vanwege de succesvolle aanpak, heeft zij Bureau Inburgering opnieuw benaderd. Wij zijn ingegaan op deze concrete vraag van de woningcorporatie en daarmee was het gebied voor de huisbezoeken bepaald.

De PEN-dreven bestaan voornamelijk uit 4-hoog flats. Er wonen ruim 300 huishoudens, waarvan een kleine 50% van allochtone afkomst is. Op ruim eenderde van alle adressen wonen alleenstaanden. Ook in deze buurt vergrijsst de oorspronkelijke autochtone bevolking in een hoog tempo en maakt plaats voor jonge gezinnen van allochtone afkomst.

Huishoudens PEN-dreven	
Arabisch	77
Turks	33
Autochtoon	155
Overige nationaliteiten	43
<b>Totaal</b>	<b>308</b>

## 2.5 Aanpak en werkwijze

De doorlooptijd van het totale project is twee-en-een-half jaar en loopt nog tot de zomer van 2011. Het project kent drie fasen, te weten de voorbereidingsfase, de uitvoeringsfase en de evaluatie- en implementatiefase die ieder zijn opgebouwd uit een aantal stappen.

### 2.5.1 Voorbereidingsfase

De voorbereidingen duurden ruim een half jaar en bestonden uit de volgende activiteiten:

#### Opzetten van de projectorganisatie

Bureau Inburgering heeft de projectleiding en de regie over het project. De projectorganisatie ziet er als volgt uit:

- Een projectleider, projectmedewerker en –ondersteuner vanuit Bureau Inburgering en een stagiair maatschappelijk werk en dienstverlening;
- De Projectgroep;
- Een frontoffice: huisbezoekers (zes trajectbegeleiders van Bureau Inburgering, die samen 40 uur per week huisbezoeken afleggen) en medewerkers van organisaties die direct de signalen uit de huisbezoeken oppakken;
- Een backoffice: medewerkers van de gemeente, die de randvoorwaarden borgen: beleidsmatig – en financieel.

#### *Projectgroep samenstellen*

Deze bestaat uit de gebiedscoördinator Overvecht van de Wijkwelzijnsorganisatie (heeft zicht op alle aanpakken van de Wijkwelzijnsorganisatie in de buurt), de programmacoördinator sociale wijkontwikkeling Overvecht in opdracht van de gemeente Utrecht (heeft kennis van alle gebiedsaanpakken en de rol van de betrokken partijen zoals wijkagent, corporaties, scholen en wijkbureau), de gebiedsmanager veiligheid van de gemeente Utrecht (weet wat zich afspeelt op het gebied van veiligheid en zorgt voor samenhang in de aanpak), de assistent gebiedsmanager Overvecht van de woningcorporatie en de wijkconsulent van Bureau Inburgering (als eerste aanspreekpunt voor inburgeraars in de wijk) en de wijkaccountmanager van de gemeente Utrecht (verbinding binnen de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling).

De projectgroep fungeert als klankbord en zorgt voor afstemming met en aansluiting bij alle lopende aanpakken in Overvecht. Zij vormt tevens de link tussen het project en de eigen organisatie.

#### De frontoffice inrichten

##### *Selectie en toerusting van huisbezoekers*

De huisbezoekers zijn medewerkers van Bureau Inburgering die deels zijn vrijgesteld van hun reguliere werk. Hiervoor is gekozen omdat zij veel ervaring hebben met de doelgroep, kennis hebben van het inburgeringsaanbod en de criteria voor deelname aan een traject. Daarnaast spreekt het merendeel van de medewerkers de taal van de doelgroep en heeft zij veelal dezelfde etnische achtergrond. In de bijlagen is het functieprofiel opgenomen.

De huisbezoekers hebben een training van twee dagdelen gehad. Deze training is verzorgd door Stade Advies, adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. Enkele onderwerpen van de training zijn: het in gesprek raken, het achterhalen van de vragen of belemmeringen die spelen, gesprekstechnieken om het gesprek terug te brengen naar kansen en het in beweging brengen van mensen om geboden kansen te pakken.

Naast gesprekstechnieken en adviesvaardigheden, is er aandacht besteed aan het op peil brengen van inhoudelijke kennis. De huisbezoekers hebben allerlei presentaties gehad, bijvoorbeeld over de WMO, voorscholen en ouderenadvisering. Verder zijn er uitgebreide werkinstructie opgesteld, waarin onder andere staat hoe huisbezoekers zichzelf dienen te introduceren bij bewoners, hoe ze kunnen reageren op een weigering aan de deur en hoe gegevens moeten worden geregistreerd. In de bijlagen zijn de werkinstructies opgenomen.

#### *Externe partners betrekken en verbinden*

Bureau Inburgering heeft als regievoerder de samenwerking gezocht met meerdere partijen. Er is gezamenlijk een vragenlijst opgesteld over verschillende onderwerpen (zie bijlagen) en de sociale kaarten van partners zijn samengevoegd tot één sociale kaart voor de huisbezoekers.

De frontoffice bestaat, naast de huisbezoekers, uit:

- Woningcorporatie: buurtbeheer en klantbeheer (woonoverlast)
- Wijkbureau: veiligheid en leefbaarheid (link naar straatcoaches, wijkagent etc.)
- Wijkwelzijnsorganisatie: opbouwwerk, algemeen maatschappelijk werk (AMW), ouderenadvies (OA), sociaal raadslidenwerk (SRW)
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Werkpleinen
- GG&GD: gezondheidsbevordering, JGZ, MGZ (Maatschappelijke Gezondheidszorg) en IH (infectieziektebestrijding en hygiëne)
- MEE: organisatie voor mensen met een beperking
- Big!Move: bewegen voor mensen met lichamelijke en/of psychische klachten
- Indigo: behandeling, zorg en preventie voor mensen met psychische klachten
- Agis zorgverzekeraar
- WMO van de gemeente Utrecht
- Stichting huiselijk geweld

Met alle partijen van de frontoffice zijn werkafspraken gemaakt.

Deze werkafspraken bevatten onder andere.:

- het aanbod en de contactpersonen van de organisatie;
- criteria en route voor deelname aan het aanbod;
- de termijn waarbinnen signalen van bewoners opgepakt zullen worden;
- acties, die ondernomen zullen worden als zich knelpunten aandienen;
- de afspraak dat tussentijdse informatie uit de huisbezoeken aanleiding kan zijn om aan een bepaald thema collectief aandacht te schenken.

#### **De backoffice inrichten**

De backoffice bestaat uit medewerkers van verschillende diensten en afdelingen van de Gemeente Utrecht. De projectleider schakelt met de backoffice over levering van diensten door gemeentelijke afdelingen en door instellingen waarmee zij een subsidie relatie heeft. Zo pleegt zij bijvoorbeeld overleg met de afdeling Welzijn van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling over ureninzet van de ijkwelzijnsorganisatie. Als de projectleider er met de backoffice niet uitkomt, is er de mogelijkheid op te schalen naar de directeur van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling.





### Reserveren van financiële middelen voor de follow-up

Een belangrijke randvoorwaarde voor het project is dat bewoners na een huisbezoek direct geholpen kunnen worden en niet onderaan een wachtlijst terecht komen. Daarom zijn met middelen uit het wijkactieplan uren ingekocht bij de wijkwelzijnsorganisatie voor maatschappelijk werk, ouderenadvisering en sociaal raadsliedenwerk. Zo kunnen bewoners bijvoorbeeld direct geholpen worden met het op orde brengen van hun administratie. Er is ook een opbouwwerker ingehuurd, die wekelijks spreekuur houdt in de buurtflat, behoeftes en wensen van bewoners m.b.t. activiteiten oppakt en samen met hen uitwerkt en die groepen opzet en begeleid. Denk aan een groep bewoners die in de tuin van de buurtflat wil werken. Daarnaast zijn er, tevens vanuit het wijkactieplan, financiële middelen beschikbaar gesteld voor empowerment-activiteiten voor bewoners. Deze zijn o.a. ingezet voor het uitbreiden en versterken van de bewonerscommissie.

### Ontwikkelen van een klantvolgsysteem

Een externe partij heeft een computerprogramma ontwikkeld, waarin de vragenlijsten worden verwerkt, de doorverwijzingen genoteerd, en waaruit managementrapportages kunnen worden gehaald. Het systeem geeft elk kwartaal n.a.v. een doorverwijzing een signaal af, waarna contact wordt opgenomen met de betreffende organisatie en wordt gevraagd naar de voortgang van het traject dat de bewoner is ingegaan. En of de bewoner doorgeleid kan worden naar een ander of een vervolgaanbod.

### Samenstellen van materialen voor huisbezoekers

De huisbezoekers hebben een legitimatiebewijs, waarop zichtbaar is dat zij medewerkers van de gemeente zijn. Verder hebben zij voor onderweg een map met de vragenlijst, afspraakkaartjes, folders, een mobiele telefoon en de lijst met adressen. Op de lijst kan afgevinkt worden of mensen thuis zijn, en wel/niet mee willen werken. Als iemand niet thuis is, kan er een afspraakkaartje worden achtergelaten met de datum en het tijdstip waarop de huisbezoeker weer langskomt en het telefoonnummer van de buurtflat om eventueel een andere afspraak te maken.

## 2.5.2 Uitvoeringsfase

### Aankondiging

De huisbezoeken zijn aangekondigd door middel van een brief van de wethouder aan alle bewoners waarin het doel van het gesprek staat uitgelegd: wat vindt de bewoner van het wonen in de PEN en van de bestaande ondersteuning op het gebied van wonen, werk, gezondheid, inburgering, scholing en vrije tijd (zie bijlage aankondigingbrief). Omdat de doorlooptijd van de huisbezoeken meerdere maanden beslaat, wordt per portiek vier weken voorafgaand aan de huisbezoeken een herinneringsbrief uitgedaan.

### Werkwijze huisbezoeken

De huisbezoeken zijn eind oktober 2009 van start gegaan. Gedurende acht maanden wordt bij iedere voordeur aangebeld: autochtone en allochtone huishoudens, waaronder verplichte- en vrijwillige inburgeraars.

Aan de deur introduceren huisbezoekers zich als medewerker van de gemeente. Het gesprek vindt zo mogelijk ter plekke plaats bij de mensen thuis, maar er kan ook een afspraak worden gemaakt voor een ander tijdstip en het gesprek kan eventueel plaatsvinden op de buurtflat. De buurtbeheerder van de woningcorporatie heeft van tevoren, vanuit zijn professionele ervaring en kennis, de lijst met bewoners gecheckt en doorgegeven welke huishoudens, vanwege veiligheidsoverwegingen, beter niet



thuis bezocht kunnen worden, maar sowieso op de buurtflat moeten worden uitgenodigd voor een gesprek.

De gesprekken duren gemiddeld twee uur en worden zonedig in eigen taal gevoerd. Er worden allerlei thema's besproken zoals wonen, leefbaarheid en veiligheid, actief in de buurt, gezondheid, Nederlandse taal, werk en inkomenssituatie. De vragenlijst dient als leidraad voor een open gesprek. Het is niet de bedoeling dat huisbezoekers de lijst vraag voor vraag doorlopen, wel dat alle onderwerpen aan bod komen. Tijdens het gesprek wordt gekeken of er behoeftes, ambities of problemen zijn bij de bewoners. Deze worden doorgegeven aan betrokken partijen, die binnen drie weken contact opnemen met bewoners en hen een aanbod doen. Vier weken na het gesprek belt de huisbezoeker de bewoner om te controleren of de organisatie een aanbod heeft gedaan en of dit naar tevredenheid is. Zo niet, dan wordt er weer contact gezocht met de betreffende organisatie.

Naast de vragenlijst besteedt de huisbezoeker tijdens het gesprek aandacht aan de activiteiten op de buurtflat en bewoners worden gestimuleerd deel te nemen aan bestaande activiteiten of zelf initiatieven aan te dragen voor nieuwe activiteiten. Zij worden gewezen op het spreekuur van de opbouwwerker, maar kunnen ook afzonderlijk een afspraak maken om samen ideeën verder uit te werken. De huisbezoeker biedt bewoners aan om na afloop van het gesprek samen de buurtflat te bezoeken.

Alle vragenlijsten en doorverwijzingen worden door de projectondersteuner met hulp van de stagiair van Bureau Inburgering ingevoerd in het klantvolgsysteem.

### Werkwijze de buurtflat

In één van de woningen in de buurt is de zogenaamde buurtflat ingericht. Deze fysieke ontmoetingsruimte fungeert als:

- drempelloze 'EHBO-post' waar bewoners met (eenvoudige) hulpvragen terecht kunnen (voor evt. doorverwijzing);
- ruimte waar activiteiten plaatsvinden georganiseerd door bewoners of door de samenwerkingspartners van de buurtflat voor bewoners;
- ruimte waar een deel van de reguliere dienstverlening van de samenwerkingspartners plaats kan vinden en waar zij gezamenlijk overleg plegen;
- uitvalsbasis voor de huisbezoekers voor het afnemen van de huisbezoeken.

De buurtflat wordt vijf dagen in de week bemenst door de projectondersteuner of de stagiair van Bureau Inburgering.

Er zijn vaste wekelijkse spreekuren van de wijkwelzijnsorganisatie, de woningcorporatie, sociaal raadslidenwerk en Bureau Inburgering. Naar aanleiding van de huisbezoeken zijn er door het opbouwwerk allerlei activiteiten opgezet in de buurtflat. Zo is er bijvoorbeeld een groep bewoners die samen kookt en een groep die bij elkaar komt om te handwerken. Verder is er een dienstenruilservice opgezet. Bewoners die tijdens een gesprek met een huisbezoeker hebben aangegeven hulp te kunnen bieden of gebruiken worden door de opbouwwerker opnieuw bezocht en met elkaar in contact gebracht. Daarnaast bieden diverse organisaties naar aanleiding van uitkomsten van de gesprekken met bewoners allerlei informatiebijeenkomsten bijvoorbeeld over sociale voorzieningen.

Opbouwmedewerker:

*"Pieter, een alleenstaande jongeman, is heel handig en tijdens het gesprek geeft hij aan dat hij best wel het straatje wil leggen voor meneer Wu die het zelf niet meer kan. Samen gaan we naar meneer Wu en zij maken een afspraak wanneer hij het straatje komt leggen. Pieter ziet ook dat meneer de tuin niet kan bijhouden en biedt aan hem daarbij te gaan helpen. Een mooie match van jong en oud, autochtoon en allochtoon, mensen die elkaar niet kennen en al jaren tegen over elkaar wonen."*

### Communicatie

Tussentijds worden betrokken partijen door de projectleider geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang middels een digitale nieuwsbrief die eens per twee maanden door de projectleider wordt opgesteld.

Eén keer in de drie maanden vindt er een frontoffice-bijeenkomst plaats. Deze bijeenkomsten staan in het teken van het uitwisselen van ervaringen en bespreken van signalen. De wijkagent en de klant- en buurtbeheerder van de woningcorporatie berichten over de sfeer in de buurt, de opbouwwerker over de activiteiten in de buurtflat en de huisbezoekers en instanties wisselen uit hoe het gaat met de doorverwijzingen.

Elke drie weken is er een huisbezoekeroverleg. Hierin worden ervaringen uitgewisseld, casussen besproken en knelpunten naar voren gebracht.

Bewoners worden op de hoogte gesteld door berichten in de buurt- en wijkkranten. Daarin hebben de huisbezoekers zich –met foto– voorgesteld. Verder werden bewoners geïnformeerd over activiteiten in de flat en buurt door posters in de portieken, flyers in de brievenbussen en een nieuwsbrief vanuit de woningcorporatie en de bewonerscommissie (In de bijlagen zijn voorbeelden van wervingsmateriaal opgenomen)

### 2.5.3 Evaluatie- en implementatiefase

Op dit moment zijn de huisbezoeken nog niet afgerond en de eindevaluatie zal pas in 2011 plaatsvinden. In ieder geval zullen na de zomer de lopende activiteiten in de buurtflat worden gecontinueerd. Ook zullen bewoners gedurende het komende jaar nog worden gevolgd via het klantvolgsysteem, waardoor het mogelijk is ook zicht te krijgen op resultaten op de wat langere termijn.

De tussentijdse resultaten van het project Huisbezoeken en Buurtflat worden meegenomen in een beleidsnotitie over "wijkgerichte inburgering" die momenteel wordt ontwikkeld.

Ondanks dat het project nog niet is afgerond kan wel al worden vastgesteld dat het een succes is. Bureau Inburgering heeft dan ook de intentie om het project voort te zetten. De gevraagde inzet is echter groot. De huisbezoeken zijn intensief in tijd. Daarnaast is de rol van trekker ook veeleisend ten opzichte van de organisatie en haar medewerkers. Aangezien het succes van de aanpak grotendeels ligt in de samenwerking met partijen die in het krachtveld van de betreffende buurt zitten, wil Bureau Inburgering haar kennis en ervaring op het gebied van dergelijke projecten aanbieden bij partijen die actief zijn in de wijk. Een dergelijk contact is reeds gelegd met een andere woningcorporatie en de verwachting is dat Bureau Inburgering kan aansluiten bij een soortgelijk project maar dan in de krachtwijk Kanaleneiland. Bureau Inburgering ziet de rol van initiatiefnemer en trekker beter belegd bij andere organisaties, maar neemt graag deel aan een dergelijk project.

## 2.6. Resultaten tot dus ver

### Algemeen

Het succes van het project Huisbezoeken en Buurtflat ligt in de brede boodschap en doelstelling. Elk stapje op het gebied van participatie telt. Het feit dat het aanbod dichtbij georganiseerd wordt (in de eigen wijk en zelfs in eigen buurt) zorgt ervoor dat bewoners minder drempels ervaren bij deelname aan de verschillende activiteiten. Daarnaast draagt het samenwerkingsverband met alle betrokken organisaties bij aan het succes; doorverwijzing kan snel plaatsvinden en er wordt gemonitord. Als er wordt gekeken naar de resultaten puur op het terrein van inburgering, dan leidt het project ook tot een goed resultaat. Uit 38 % van de gesprekken met allochtone huishoudens komt een aanmelding voort voor een voorziening van inburgering.

Op dit moment zijn er 157 huisbezoeken afgelegd, waarvan 81 bij huishoudens van allochtone afkomst. Daarmee is het bereik tot op heden 51%. Tot nu toe hebben 42 huishoudens geweigerd (20%). Deze mensen waren ofwel niet geïnteresseerd of voelden zich op dat moment bijvoorbeeld wegens ziekte niet in staat om mee te doen.

De resultaten per gebied: participatie, inburgering en taal en samenwerking met partners in de wijk.

### Participatie

Het huisbezoek is een succesvolle aanpak om de participatie van bewoners en de sociale cohesie in een buurt te versterken. Er zijn veel bewoners die deelnemen aan activiteiten die naar aanleiding van de huisbezoeken in de buurtflat opgezet zijn:

- Deelname aan de cursus Nederlands, de kookgroep, de vrouwen/hobbygroep en de tuingroep. Het aantal deelnemers varieert van 5 (de tuingroep) tot 15 (cursus Nederlands);
- Andere cursussen die in de buurtflat zijn aangeboden: stoppen met roken en gezond koken voor weinig geld;
- De bewonerscommissie is uitgebreid met acht bewoners en het dagelijks bestuur met twee bewoners;
- Eén bewoner, die aan de Hogeschool van Utrecht studeert, biedt in de buurtflat huiswerkbegeleiding aan 10 kinderen tussen 11 en 14 jaar;
- 43 mensen hebben aangegeven mee te willen praten en te denken over de openbare ruimte;
- 38 mensen hebben aangegeven mee te willen helpen met het organiseren van buurtfeesten en -activiteiten;
- 53 bewoners hebben aangegeven hulp te willen bieden aan een buurtbewoner, van een klein klusje voor een oudere tot het worden van taalcoach voor een allochtone buurtbewoner.

Er zijn bijeenkomsten georganiseerd over sociale voorzieningen, reizen met de OV-chip en Meld Misdaad Anoniem. De opkomst varieerde van 2 tot 8 deelnemers en is daarmee laag. Later zijn



informatiebijeenkomsten gekoppeld aan bestaande groepen (bijvoorbeeld de vrouwengroep of de bewonerscommissie), waardoor een minimale opkomst gegarandeerd was.

Huisbezoeker:

*"Op een dag spreek ik een lichamelijk gehandicapte vrouw, die op de begane grond woont en haar tuintje niet meer kan onderhouden en hier graag hulp bij wil. Twee avonden later zit ik bij een man in het portiek ernaast, die zegt groene vingers te hebben. Hij wil wel hulp bieden in de tuin. Via de opbouwwerker laat ik deze twee mensen met elkaar in contact komen. Dat zijn nou mooie resultaten, daar doe ik het voor!"*

### Inburgering/ taal

De resultaten voor inburgering zijn ook naar tevredenheid. Van de 81 huishoudens waarbij tenminste één van de leden het Nederlands niet als moedertaal heeft, zijn er 31 aanmeldingen gedaan voor een inburgeringsactiviteit (38%). Zie onderstaande tabel voor vertaling naar product:

<b>31 inburgeringsactiviteiten</b>	
Regulier inburgeringsprogramma	8
Toeleidingstraject	13
Taalcoachtraject	7
Geïntegreerde traject (beroepsopleiding plus Nederlandse taal)	2
Thuistaalles	1

### Samenwerking partners

De samenwerking tussen de partners en de inzet van alle medewerkers van deze partnerorganisaties in de wijk is van groot belang geweest voor het succes. Men weet elkaar te vinden en is op de hoogte van elkaars aanbod. Vragen van bewoners worden snel opgepakt en acties snel uitgezet. Ook als een bewoner niet direct interesse heeft in taalaanbod, dan kan dat later via een betrokken organisatie nogmaals onder de aandacht gebracht worden.

Er zijn in totaal 277 doorverwijzingen gedaan waarvan:

- 39 % naar de woningcorporatie (technische klachten, wensen binnenrenovatie, woonoverlast);
- 24 % naar de wijkwelzijnsorganisatie (AMW, OA, SRW, opbouwwerk);
- 10 % naar het Wijkbureau (m.n. op het gebied van veiligheid en leefbaarheid);
- 9 % naar Bureau Inburgering (incl. vrijwilligers voor taalcoach);
- 4 % naar de GG&GD;
- 2% naar de WMO;
- 2 % naar Sociale zaken en werkgelegenheid en de Werkpleinen;
- 10 % naar overige instanties zoals MEE, Indigo.

### 2.7. Geleerde lessen

- De regiefunctie maakt dat het project erg omvangrijk wordt. Trekker zijn van een dergelijk project vraagt veel van de organisatie en haar medewerkers. Bepaal samen met de partner wie de verantwoordelijkheid neemt voor het project en of die verantwoordelijkheid waargemaakt kan worden.

- Denk aan afbakening van het project. Er zijn veel organisaties die mee willen doen. Waar trek je de grens?
- Resultaten liggen ook deels in toekomst, daarom is het van belang om mensen te blijven monitoren.
- Inzet van huisbezoekers met eenzelfde culturele achtergrond als bewoners heeft twee kanten. De herkenning en kennis van de taal en cultuur kan enerzijds drempelverlagend werken. Anderzijds is het mogelijk dat mensen minder geneigd zijn "de vuile was" buiten te hangen binnen de eigen gemeenschap. Maak hierin van tevoren een afweging.
- Het is in de praktijk lastig om qua etniciteit heterogene groepen te vormen. Zo hebben 2 Nederlandstalige deelnemers zich uit de hobbygroep teruggetrokken, omdat die verder nagenoeg alleen uit Marokkaanse vrouwen bestaat. Sinds kort is er een Nederlandstalige bewoner als vrijwilliger op de groep gezet, die voor een deel van de bijeenkomst het handwerken combineert met Nederlandse conversatie.
- Het hele proces van bewoners in beweging brengen is arbeidsintensief en kost veel energie. Het komt geregeld voor dat mensen tijdens een huisbezoek gemotiveerd worden om aan een activiteit deel te nemen, maar zich op een later moment toch terugtrekken. Daarom is het van belang dat de opbouwwerker bij de mensen langs gaat om over deelname aan activiteiten te praten. Het is ook belangrijk dat er geen lange periode zit tussen het huisbezoek en het bezoek van de opbouwwerker. Anders zijn mensen ondertussen van gedachten veranderd.

## 2.8. Succesfactoren

- De aanwezigheid van een buurtflat als een laagdrempelige plek voor activiteiten voor en door bewoners en voor fysieke aanwezigheid van alle partijen;
- Maak snelle resultaten zichtbaar in de wijk zoals aanpassingen in de openbare ruimte; dit wekt vertrouwen bij bewoners;
- Er worden daadwerkelijk mensen bereikt die zelf geen hulp zoeken, de weg niet weten of soleerd zijn;
- Signalen (behoefte, belemmeringen) van bewoners worden snel opgepakt;
- Gedrevenheid van huisbezoekers.

### Tips en trucs

- Maak werkafspraken met partijen;
- Koppel doelstellingen van de diverse organisaties aan elkaar zodat je een gezamenlijk belang hebt en er een win-win situatie ontstaat;
- Geen wachtlijsten voor bewoners, koop daar desnoods uren voor in;
- Gebruik veilige onderwerpen als ingang (over wonen, leefbaarheid) om binnen te komen en persoonlijke situaties bespreekbaar te maken;
- Vertrouwen winnen door te doen wat je zegt ("die kraan die wordt gerepareerd");
- 's Avonds langs de huizen gaan, vergroot het bereik.
- Door de intercom te vermijden, kom je gemakkelijker bij mensen binnen;
- Betrek en investeer in de bewonerscommissie;
- Verspreid de huisbezoeken over een langere periode zodat het project beheersbaar blijft en betrokken partijen de hoeveelheid doorverwijzingen aan kunnen.
- Zorg voor een sparringpartner vanuit maatschappelijk werk voor huisbezoekers om te kunnen overleggen over b.v. multi-problem gezinnen.

## Bijlage 1

### Functie- en profielomschrijving huisbezoeker

#### Functieomschrijving

- Legt huisbezoeken af in de PEN dreven (ook in de avonden).
- Hulpvragen inventariseren: verzamelt informatie over de cliënt en de leefomgeving, verkent daarmee de situatie, de psychosociale problematiek, de behoeften, het probleemoplossend vermogen en de motivatie van de bewoners.
- Verstrekt informatie over regelingen en voorzieningen in de wijk, bijv. over hulpverlening en mogelijke handelwijze bij instanties in de wijk.
- Stelt een doorverwijsplan op waarbij de hulpvragen worden geanalyseerd en de mogelijkheden voor doorverwijzing wordt geïnventariseerd. Hierbij wordt rekening gehouden met het handelsvermogen en het niveau van functioneren van bewoners.
- Het doorverwijsplan is van dien aard dat doorverwijzing efficiënt en adequaat kan worden geregeld.
- Geeft toelichting aan adm. projectondersteuner die de bijbehorende administratieve werkzaamheden verricht (registreren in systeem etc.)
- Neemt deel aan alle voor de functie noodzakelijk geachte activiteiten en bijeenkomsten zoals regulier werkoverleg bewonersconsulenten en bijeenkomsten m.b.t. de deskundigheidsbevordering.

#### Profielomschrijving

- Afgeronde HBO-opleiding, bij voorkeur MWD;
- Enkele jaren ervaring met maatschappelijke begeleiding en/of hulpverlening aan kwetsbare groepen;
- Affiniteit met sociaal zwakkeren en inlevingsvermogen;
- Kennis van de sociale kaart;
- Een methodische, outreachende werkwijze;
- Analytisch vermogen voor het vertalen van de hulpvragen naar een doorverwijsplan;
- Vaardigheden in het onderkennen en het analyseren van signalen en knelpunten;
- Sociale vaardigheden om de situatie in 1 gesprek in te schatten en adequaat in te kunnen spelen op eventuele directe of indirecte hulpvragen;
- Probleemoplossend vermogen;
- Stressbestendigheid en improvisatievermogen;
- Prioriteiten kunnen stellen;
- Zelfstandige en taakgerichte werkinstelling;
- Flexibel, pro-actief en zorgvuldig kunnen werken;
- Cultuurspecifieke deskundigheid, dat wil zeggen affiniteit met andere culturen en achtergronden;



**Bijlage 2  
Vragenlijst**



## WERK EN INKOMEN

55. Is er iemand in het huishouden die momenteel geen werk heeft, maar wel graag aan het werk wil?

Ja / Nee  
Zo nee, ga verder met vraag 50.  
Zo ja, om wie gaat het en in welke situatie zit hij/zij?

Melden bij CWI of indien uitkering bij klantmanager

56. Bent u bekend met regelingen die kunnen helpen om (weer) aan het werk te gaan?

Ja / Nee

speciale cursussen,  
herintrederregelingen,  
speciale projecten,  
loonkostensubsidies voor werkgevers

57. Zijn er bepaalde problemen of knelpunten waardoor de bewoner(s) niet werken terwijl ze dat wel zouden willen?

Ja / Nee

bv: Nederlandse taal,  
opleidingsniveau, soort  
opleiding, passende  
betaalbare kinderopvang,  
ziekte, etc.

58. Wat is er nodig om (weer) aan het werk te komen?

-  
-

bv: ervaring opdoen dmv  
stages en leerwerkplek-ken,  
bij-, omscholing,  
Nederlandse taalles,  
kinderopvang, etc.

59. Heeft het huishouden het afgelopen jaar moeite gehad om van inkomen rond te komen?

Ja / Nee

Hiermee bedoelen we geen hypotheek of korte termijn betalingsachterstanden

60. Zijn er schulden?

Ja / Nee

Meldpunt voorkoming huisuitzettingen (via Mitros)

## NEDERLANDSE TAAL

### 50. Is Nederlands de moedertaal?

- Hoofdbewoner
- Partner
- Kinderen
- Andere gezinsleden

Ja / Nee

Ja / Nee

Ja / Nee

Ja / Nee

Indien overal ja: **sla vragen over Nederlandse taal over.**

*(= taal die men in de eerste 4 levensjaren leert spreken)*

*Bij laaggeletterden van autochtone afkomst: info stichting lezen en schrijven*

### 51. Hoe goed is uw beheersing van de Nederlandse taal?

En van de partner?

En van de kinderen?

(Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed)

(Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed)

(Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed)

*Voorlees-express Folder  
Voorscholen*

### 52. Heeft bewoner of ander gezinslid wel eens Nederlandse taalles gehad?

- Zo ja, wie, waar en wanneer? En positieve ervaringen hiermee?

Ja / Nee

-

### 53. Wilt u of een ander gezinslid de Nederlandse taalvaardigheden verbeteren?

Ja / Nee

Zo ja wie?

Zo nee, waarom niet:

*Aanmeldformulieren*

### 54. Zo ja, in welk aanbod bent u geïnteresseerd?

- inburgeringsprogramma (2 tot 4 dagdelen p.w.) brochure
- DUO-project
- toeleidingstraject op een basisschool in Overvecht (1 dagdeel p.w.): flyer
- conversatieles (evt. in buurtflat): Le'ts talk: folder
- thuistaalles (niet als eerste noemen!): VOP
- anders n.l.

<p><b>49. Bent u geïnteresseerd in activiteiten op dit gebied?</b></p>	<p>ja/nee  Zo ja, welke:  -  -</p>	<p><i>Bijvoorbeeld</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-voorlichting over <ul style="list-style-type: none"> <li>o gezonde voeding, gezond koken</li> <li>o informatie over sporten in de buurt</li> <li>o stoppen met roken</li> <li>o stress en ontspanning</li> <li>o afvallen</li> <li>o opvoeding van kinderen</li> <li>o gezond ouder worden</li> <li>o voorzieningen in de buurt</li> </ul> </li> <li>-meedoen met: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cursus "Gezond koken voor weinig geld"</li> <li>o Cursus 'Gezond gewicht'</li> <li>o Wandelen of (rustig) sporten met andere buurtbewoners</li> </ul> </li> </ul> <p><i>In een groep meedenken over hoe we de buurt gezonder maken</i></p>
--	--	---

<p><b>43. Bent u ingeschreven bij een huisarts in Overvecht?</b></p>	<p>Ja / Nee, waarom?</p>	
<p><b>44. Ben u (voldoende) verzekerd tegen ziektekosten? (Ook aanvullende ziektekostenverzekering?)</b></p>	<p>Ja/ Nee</p>	<p><i>Geef info over aanvullende ziektekostenverzekering</i></p>
<p><b>45. Bij welke verzekeringsmaatschappij heeft u een zorgverzekering.</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Agis <input type="checkbox"/> Andere</p>	<p><i>Indien in bezit van U-pas, wijs de client op de voordelen van de Agis collectieve verzekering van de Gemeente Utrecht en evt doorverwijzing naar Agis</i></p>
<p><b>46. Heeft u behoefte aan hulp bij de opvoeding van de kinderen?</b></p>	<p>Ja / Nee Zo ja, waarbij:</p>	<p><i>Opvoedbureau (wijkpedagoog)</i></p> <p><i>o.a. Big!Move, Ladyfit etc.</i></p>
<p><b>47. Vindt dat hij/ zij / de kinderen gezond leeft/leven? (roken alcohol, beweging en sociale contacten)</b></p>	<p>Ja/ Nee Toelichting:</p>	
<p><b>48. Zo nee, wat heeft de bewoner/andere gezinsleden nodig om gezonder te leven en welke hulp kan hij/ zij hierbij gebruiken?</b></p>	<p>- -</p>	

## GEZONDHEID

37. Hoe ervaart u uw gezondheid?

(Heel slecht) 1 / 2 / 3 / 4 / 5 (heel goed)

38. Heeft u lichamelijke of geestelijke klachten?

Ja / Nee

Zo ja, welke:

- Alleen lichamelijke klachten
- Alleen geestelijke klachten
- Zowel lichamelijke als geestelijke klachten
- Verslaving (drugs/ alcohol)

Toelichting:

39. Weet u voor welke klachten u bij welke organisatie moet zijn?

Ja / Nee

Zo nee, voor welke klachten niet:

40. Ontvangt momenteel al hulpverlening?

Ja / Nee

Zo ja, waarvan:

- Thuiszorg
- Altrecht
- Begeleid wonen
- Fysiotherapie
- Maatschappelijk werk
- Anders, n.l

41. Bent u tevreden over de verkregen hulpverlening?

Ja / Nee

Zo nee, waarom:

42. Wilt u (meer) hulpverlening op de voorgenoemde vlakken?

Ja / Nee

Zo ja, op welk vlak:

<p><b>34. Bekend met de buurtflat aan de Peetersdreef?</b></p>	<p>Ja/ Nee  Zo ja, daar geweest?  Zo ja, deel genomen aan een activiteit?  Zo ja, welke activiteit?</p>	<p><i>Rooster buurtflat</i></p>
<p><b>35. Bekend met de Buurtvaders?</b></p>	<p>Ja/ Nee  Zo ja, ooit geweest?  Zo ja, deelgenomen aan activiteit?  Zo ja, welke activiteit?</p>	<p><i>Buurtvader zoeken  vrijwilligers</i></p>
<p><b>36. Heeft u zelf (of de kinderen) deelgenomen aan een activiteit van Cumulus?</b></p>	<p>Ja/ Nee  Zo ja, welke:</p> <p>Zo nee, waarom niet:</p>	<p><u>Cumulus:</u>  - Kinderwerk  - Peuterspeelzaal/-voorschool  - Jongerenwerk  - Opbouwwerk  - Maatschappelijkwerk  - Sociaal raadsliden  - Jeugd/gezinshulpverlening  Ouderenadviseurs</p>

<p><b>27. Zou u mee willen praten en denken over de woning en de buurt?</b></p>	<p>Ja / Nee  Zo ja, waarover:  <input type="checkbox"/> De beheer van de openbare ruimte (parkeren, groen, vuilnisophaal etc)  <input type="checkbox"/> De Speeltuin (aanleg, onderhoud en beheer)  <input type="checkbox"/> Anders, n.l</p>	
<p><b>28. Mogen wij u hierover laten benaderen?</b></p>	<p>Ja/nee</p>	
<p><b>29. Kent de bewonerscommissie PEN</b></p>	<p>Ja / Nee  Wat vindt u van hun werk?</p>	<p><i>Folder Bewonerscommissie</i></p>
<p><b>30. Als de bewoner mee wil praten en denken, op welke manier wil hij/ zij dat het liefste doen?</b></p>	<p><input type="checkbox"/> In bewonerscommissie  <input type="checkbox"/> In een of meer bijeenkomsten over het thema naar de bewoners keuze.  <input type="checkbox"/> Anders, n.l.:</p>	
<p><b>31. Zou het leuk vinden om samen met andere buurtbewoners een activiteit in de wijk te organiseren?</b></p>	<p>Ja / Nee  Zo ja, wat:</p>	<p><u><i>Bijvoorbeeld</i></u>  - een straatfeest/ BBQ  - een straat opruim dag  - een sport en spel dag voor kinderen  - een rommelmarkt  - kinderactiviteiten (Sinterklaas/ Sint Maarten)</p>
<p><b>32. Mogen wij u hierover laten benaderen?</b></p>	<p>Ja/ Nee</p>	
<p><b>33. Zou u bij het organiseren van een activiteit ondersteuning willen/ kunnen gebruiken?</b></p>	<p>Ja / Nee  Toelichting:</p>	<p><u><i>Ondersteuning</i></u>  Wijkbureau: leefbaarheids-budget. Cumulus kan helpen budget aan te vragen</p>

## ACTIEF IN DE BUURT

### 22. Bent u actief in de buurt?

Ja/ Nee

- Volgt u activiteiten in de buurt? (denk aan koffieochtend, briden, sportclub)

Ja/ Nee  
Zo ja, welke

-Zou u (meer) activiteiten willen doen?

Ja/ Nee  
Zo ja, welke?

Wijs op vrijwilligerscentrale

### 23. Doet u vrijwilligerswerk?

Ja / Nee  
Zo nee, zou u dat willen doen? Ja / nee  
Zo ja, wat zou u willen doen?

### 24. Bent u op een ander manier actief in de buurt?

Ja/ Nee  
Zo ja, waarmee?

### 25. Zou u een buurtbewoner willen helpen met iets waar hij/zij hulp bij nodig heeft?

Ja / Nee  
Zo ja, waarmee (denk aan vaardigheden waar anderen iets aan kunnen hebben, b.v. hobby)  
-  
-

### 26. Zou u zelf hulp willen van een buurtbewoner

Ja / Nee  
Zo ja, waarmee

*Ideeën:*

- Nederlandse taal, (DUO-project, conversatieles) etc.
- boodschappen doen
- klussen in en rond het huis
- Oppassen/ op kinderen uit de buurt letten
- Sociale activiteiten
- samen sporten, of activiteit/hobby's/ creativiteit
- Hulp bij internet/computer/administratie
- Behoeftte aan gezelschap



<b>21. Is er behoefte aan meer contact met de bewoners?</b>	Ja/ Geen mening/ Nee Toelichting	
---	-------------------------------------	--

<p><b>14. Kan het gevoel van veiligheid worden vergroot? - Wat is daarvoor nodig?</b></p> <p><b>15. Weet u wat u moet doen bij zaken die een onveilig gevoel geven/ overlast veroorzaken?</b></p> <p><b>16. Zijn er andere dingen die als een probleem worden ervaren in de buurt?</b></p> <p><b>17. Bent u tevreden over de inzet van:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politie</li> <li>• Toezichthouders</li> <li>• Wijkbureau</li> </ul> <p><b>18. Bent u op de hoogte van het Gemeentelijke Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld?</b></p> <p><b>19. Kent één of meerdere personen in de buurt die te maken hebben met huiselijk geweld?</b></p> <p><b>20. Is er goed contact met andere bewoners in het portiek?</b></p>	<p>-</p> <p>Ja / Nee Toelichting:</p> <p>Ja/ Nee/ Geen mening Toelichting:</p> <p>Ja / Geen mening/ Nee, want: Ja/ Geen mening/ Nee, want: Ja/ Geen mening/ Nee, want:</p> <p>Ja / Nee</p> <p>Ja/ Nee Zo ja, heeft u actie ondernomen?</p> <p>Ja/ Geen mening/ Nee Toelichting:</p>	<p>Meldpunt Kindermishandeling:0900-1231230 Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld/ ASHG 0900-2300300</p>
--	---	--

**LEEFBAARHEID/ VEILIGHEID****10. Vindt u het schoon/ netjes:** In portiek

Ja / Nee, want

*Zo nee,  
meld bij Mitros* Op straat

Ja / Nee, want

*meld bij Wijkbureau* Op het binnenterrein

Ja / Nee, want

*meld bij Wijkbureau***11. Voelt u zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid/ veiligheid van de buurt**

Beperkt / Ja / Nee / Geen mening

**- Zo ja, wat doet u om het portiek/ de buurt schoon, veilig en/of heel te houden en evt. te houden?**Schoonmaken / Gezellig maken / Aanspreken op gedrag/ Gedag zeggen  
Anders, n.l.:*Ondersteuning Wijkbureau:  
- oprichten bewonersgroep  
- leggen contact met  
Stadsontwikkeling en  
wijkagent  
- financiële middelen  
- organiseren van schouw***12. Wordt er wel eens overlast ervaren?**

Ja / Nee/ Geen mening

Zo ja:

*Meldpunt woonoverlast  
Door burens: Mitros (0900-  
2452452)***13. Zijn er plekken in de wijk of in de buurt waar de bewoner en/ of andere leden van het huishouden overdag en 's avonds liever niet alleen komen?**

Ja / Nee

Toelichting:

*Op straat: Wijkbureau.  
(2860000) (bewoner kan zelf  
contact opnemen of  
huisbezoeker)  
Politie 0900-8844  
Jongerenoverlast:  
Wijkbureau 030-2860000*

Ja / Beperkt / Nee

<p><b>6. Hoe tevreden bent u over de woningcorporatie?</b></p>	<p>Zeer tevreden / tevreden/ neutraal/ ontevreden/ zeer ontevreden</p>	
<p><b>7. Woont u graag in deze buurt?</b></p>	<p>Ja / Nee, want:</p>	
<p><b>8. Wil de bewoner binnen twee jaar verhuizen</b> <b>- Zo ja, waar naartoe?</b></p>	<p>Ja / Nee / misschien/ onbekend / al andere huisvesting gevonden -</p>	
<p><b>9. Is er interesse voor het kopen van de woning?</b></p>	<p>Ja / Nee</p>	<p><i>Deze vraag is om te kijken of er animo voor is</i></p>

## WONEN/ WOONOMGEVING

1. Hoe lang woont u op dit adres?

< 2 jaar / 2 - 5 jaar / 5 - 10 jaar / > 10 jaar

2. Bent u tevredenheid over de woning

Ja/ nee/ beetje  
Waarover wel:

Waarover niet:

3. Zijn er zaken waaraan iets moet veranderen om het woongenot te vergroten?

Ja / Nee  
Zo ja, wat:

4. Zijn er technische klachten over de woning

Ja / Nee  
Zo ja, welke klachten:

*Technische klachten:  
Telefoonnummer Mitros  
geven. Bewoner maakt zelf  
melding (0900- 2452452)*

- Zo ja, zijn deze gemeld bij Mitros?

Ja / Nee  
Zo ja, is daar iets mee gedaan?

*Is daar niks mee gedaan:  
melden bij Huub*

5. Hoe is het contact dat u met de woningcorporatie heeft?

Goed en regelmatig/ goed en sporadisch, neutraal (bellen bij problemen)/ slecht, want:

*Vermeld wekelijks spreekuur  
van Huub*

<b>Naam Huisbezoeker:</b>	.....
<b>Datum huisbezoek:</b>	.....
<b><u>Naam:</u></b>	
<b><u>Adres:</u></b>	
<b><u>Anoniem:</u></b>	
Ruimte voor aantekeningen:	

<p><b>61. Heeft het huishouden in verband met een betalingsachterstand hulp gezocht bij hulpverlenende instanties, of is daar behoefte aan?</b></p>	<p>Ja / Nee Zo ja, welke:</p>	<p><i>Geef informatie over:</i>  - huisbezoekproject via Cumulus,  - project voorkomen huisuitzetting via Mitros,  - schuldhulpverlening via Kredietbank etc.  - <b>Spreekuur sociale raadsliedenwerk in de buurtflat +</b>  Hulp bij op orde brengen van administratie</p>
<p><b>62. Is er behoefte aan hulp bij op orde krijgen van de administratie ?</b>  - Zo ja, zou de bewoner hierbij hulp kunnen gebruiken?</p>	<p>Ja / Nee  Ja / Nee</p>	<p><i>Sociale raadslieden werk doet sociale voorzieningen check</i></p>
<p><b>63. Weet men dat huishoudens met een lager inkomen en weinig vermogen kwijtschelding kunnen aanvragen van gemeentelijke belastingen, zoals onroerend zaakbelasting en de afvalstoffenheffing?</b></p>	<p>Ja / Nee</p>	<p><i>Folder</i></p>
<p><b>64. Bekend met de U-pas?</b>  - Zo ja, maakt de bewoner hier gebruik van?</p>	<p>Ja / Nee Ja / Nee</p>	<p><i>Voor vragen naar Jacobsweerd of Donstraat</i></p>
<p><b>65. De gemeente Utrecht kent verschillende inkomensondersteunende voorzieningen. Is de bewoner bekend met de volgende voorzieningen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijzondere bijstand</li> <li>• School€xtra</li> <li>• Woonlastenfonds</li> <li>• Kinderopvangregeling</li> <li>• Jeugdsportfonds</li> </ul>	<p>Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee Ja / Nee</p>	<p><i>Folders</i></p>

## Bijlage 3

### Huisbezoeken Pen-dreven Werkafspraken



#### Namen contactpersonen:

Wijkbureau:

Bureau Inburgering:

#### Uitgangspunten

Wijkbureau Overvecht is samen met de balie in het Wijkinformatiepunt, het aanspreekpunt van de gemeente Utrecht in de wijk. Wijkbureau Overvecht weet wat er speelt en heeft een goed netwerk in de wijk. De medewerkers van het wijkbureau leggen verbindingen tussen het werk van de gemeente, haar bewoners, ondernemers en het werk van partners, zoals welzijnsorganisaties, corporaties en zorginstellingen. Het wijkbureau ondersteunt en adviseert het gemeentebestuur over de wijk, is verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma wijkveiligheid en heeft een signaalfunctie in de wijk. Bovendien zorgt het wijkbureau ervoor dat bewoners op de hoogte blijven van allerlei activiteiten in uw buurt. Via wijkberichten, onze website, (nieuws)brieven, het wijkblad Dreefnieuws en publicaties informeren wij bewoners over gemeentelijke plannen en werkzaamheden in uw buurt. In verschillende buurten vinden integrale gebiedsgerichte activiteiten plaats. Een voorbeeld zijn de PENdreven. Daar neemt het wijkbureau dan deel aan het overleg om te zorgen voor een goede afstemming tussen de partners en andere activiteiten in Overvecht.

#### Afspraken

- Organisaties spreken af dat ze relevante informatie (bijvoorbeeld over veranderingen in werkwijze/beleid, beschikbaarheid) over en weer doorgeven
- Wanneer er problemen of klachten zijn over de samenwerking en of knelpunten in het aanbod (wachtlijsten ed) neemt projectleider direct contact op met ass. wijkmanager. Een knelpunt treedt op wanneer het langer duurt dan drie weken voordat er, n.a.v. een signaal, contact wordt opgenomen met een bewoner.
- Knelpunten in het aanbod die niet direct opgelost kunnen worden, kunnen in tweede instantie worden voorgelegd aan de projectleider van de gemeentelijke backoffice.
- Gebiedsmanager veiligheid is op afroep beschikbaar voor





deelname aan frontoffice bijeenkomsten .

- Elke 2 maanden zal er vanuit het project PEN dreven een update komen met resultaten n.a.v. de huisbezoeken. Dit kan aanleiding zijn om evt met ander partners uit de wijk aan een bepaald thema collectief aandacht te schenken. Hierover vindt bilateraal overleg plaats.
- Gebiedsmanager veiligheid zal de wijkagent, straatcoaches, jongerenwerk en evt andere relevante partijen op de hoogte brengen van het project PEN dreven.
- Het wijkbureau zal ervoor zorgen dat de huisbezoekers zo goed mogelijk zijn toegerust met informatie en foldermateriaal mbt veiligheid.
- Signalen, klachten en wensen van bewoners betreffende veiligheid & leefbaarheid worden door projectleider doorgespeeld naar gebiedsmanager veiligheid. Signalen die direct politiemeldingen betreffen, worden meteen doorgespeeld naar de wijkagent en de wijkchef/wijkteamchef.
- Zij zet het signaal/klacht/ wens uit op de juiste plek.
- Er wordt binnen 3 weken gereageerd op een verzoek van een bewoner.
- Er wordt periodiek terugkoppeling gegeven over doorverwezen personen/meldingen etc. Hiertoe zal er contact worden opgenomen met de gebiedsmanager Veiligheid.

Voor akkoord  
Wijkbureau Overvecht

Voor akkoord  
Bureau Inburgering Gemeente Utrecht

Ass. wijkmanager

Projectleider Wijkgerichte inburgering

Oktober 2009

## Bijlage 4

### Uitgebreide werkinstructie huisbezoeken

#### Inleiding

Deze handleiding is bedoeld voor de trajectbegeleiders, die huisbezoeken zullen gaan afleggen in de PEN dreven in Overvecht.

#### Huisbezoeken in de PEN dreven: waarom en voor wie?

In de wijk Overvecht leven veel bewoners op zichzelf en langs elkaar heen. Dit geldt zeker voor grote groepen kwetsbare bewoners, die geen werk hebben, de Nederlandse taal niet spreken, weinig of geen vrienden hebben of door slechte gezondheid aan huis gekluisterd zijn. Ze komen niet naar buiten met hun vragen, problemen en ideeën, laat staan dat ze in actie komen om verbeteringen tot stand te brengen in hun woon- en leefsituatie.

Met dit project zal toenadering worden gezocht door huisbezoeken af te leggen bij alle bewoners van de Peeters-, Elbe en Neckardreef in Overvecht. Het project daagt bewoners uit niet bij de pakken neer te zitten, maar in actie te komen om hun gezondheid, woon- en leefsituatie en toekomstkansen zélf ter hand te nemen.

Doel van het project is mensen in een kwetsbare situatie een stapje vooruit helpen op sociaal, economisch en fysiek vlak. Daarnaast willen we met dit project bereiken dat bewoners hun kansen en mogelijkheden gaan zien en die gaan grijpen. M.a.w. we willen dat ze zoveel mogelijk gaan "meedoen". Daarvoor moeten eerst allerlei belemmeringen en problemen worden weggewerkt en opgelost en ook daarbij willen we hulp bieden.

Vanuit Bureau Inburgering is ons doel de allochtone doelgroep (die nog niet "ingeburgerd" is), te motiveren om deel te gaan nemen aan inburgeringsactiviteiten. Zo mogelijk via een regulier inburgeringstraject. Is dit niet direct haalbaar dan is regelmatig koffie drinken met een Nederlandstalige buurvrouw (DUO-project), deelname aan een gemengd kookgroepje in de buurtflat of het bijwonen van conversatiebijeenkomsten als een eerste stap in de inburgering.

Bewoners worden geïnformeerd over bestaande voorzieningen en activiteiten en gestimuleerd hiervan gebruik te maken. De huisbezoeken kunnen ook leiden tot het signaleren van bepaalde lacunes die opgevuld kunnen worden vanuit de partijen in de buurtflat in de vorm van activiteiten (bijv. voorlichting).

#### Voor wie?

De huisbezoekers gaan in gesprek met de bewoners van alle woningen van de PEN dreven. Dat zijn in totaal 273 huishoudens. Het doel van de gesprekken is inzicht te krijgen in het volgende: Wat vinden mensen van hun situatie, welke problemen ervaren ze, welke behoeften hebben ze, wat willen en kunnen ze daaraan doen? Het is van belang te vermelden dat het gaat om een gezamenlijk initiatief van de gemeente Utrecht, Mitros, Cumulus, de GG&GD en andere (wijk)organisatie.

De bewoners krijgen in juni een brief waarin de opening van de buurtflat (20 juni) wordt aangekondigd en waarin tevens melding wordt gemaakt van de huisbezoeken. Daarna wordt vanaf september een brief naar de huishoudens gestuurd waarin de huisbezoeken kort worden toegelicht. Er wordt vermeld dat deelname niet verplicht is en dat binnen een maand een huisbezoeker van het project contact zal opnemen. Het is dan ook belangrijk dat je tijdig de huishoudens op je lijst contacteert.

### Procedure voor het contacteren van huishoudens

De projectondersteuner geeft aan bij welke huishoudens hij een brief in de bus heeft gedaan (waarin staat dat binnen een maand een huisbezoeker langs komt). Zo weet je bij welke huizen je wanneer langs kan gaan.

### Het contacteren van huishoudens

Laat nooit blijken dat je naam en andere gegevens van de bewoners hebt. Vanwege anonimiteit. Als bij een huisbezoek niemand thuis blijkt te zijn: dan laat je een afspraakkaartje achter om aan te geven wanneer je langsgesproken bent en wanneer je een nieuwe poging zult ondernemen. LET OP: Plan dit op een ander dagdeel dan je langs geweest bent om de kans te vergroten dat er iemand thuis is. Als bij de 2<sup>de</sup> poging weer niemand thuis is: dan laat je een kaartje achter dat je weer langs geweest bent en dat er contact opgenomen kan worden met de buurtflat om een afspraak te maken.

Als de bewoner contact opneemt en zegt alleen in de avond te kunnen, dan wordt er door de projectondersteuner een afspraak gemaakt op de buurtflat. De afspraak in de avond kan door 2 trajectbegeleiders samen gedaan worden i.v.m. veiligheid.

We zullen een aantal avonden prikken waarop je langs de niet bereikte huizen kunt gaan. We zorgen dan dat er ook iemand op de buurtflat is.

- Als het niet lukt iemand te spreken dan geef je het volgende aan op je lijst achter het betreffende adres GEEN CONTACT MOGELIJK en de data en tijdstippen van aanbellen
- Als je wel iemand aantreft maar het huishouden weigert deel te nemen dan is het van belang de reden hiervoor te achterhalen en te noteren achter het adres op je lijst. Wanneer een huishouden expliciet weigert deel te nemen, wordt deze aangeduid met de omschrijving: WEIGERING op de lijst met huishoudens.
- Wanneer een huishouden instemt met deelname en het gesprek heeft plaatsgevonden, dan wordt de vragenlijst ingevuld en evt een doorverwijsformulier opgemaakt en bij het desbetreffende adres op de lijst vermeld: DEELNAME MET DOORVERWIJSFORMULIER
- Als is deelgenomen maar geen doorverwijsformulier is opgemaakt: DEELNAME ZONDER DOORVERWIJSFORMULIER

### Wie te bevragen binnen het huishouden?

Eén volwassen lid van het huishouden die permanent bewoner is, dus geen logee, bezoeker of anderszins tijdelijk lid van het huishouden.

Deze persoon wordt de referentiepersoon/hoofdbewoner genoemd. Er wordt aan deze referentiepersoon wel informatie gevraagd over eventuele andere leden van het huishouden, maar de andere leden hoeven niet zelf aanwezig te zijn of zelf vragen te beantwoorden.

### Verloop van het interview

Het gesprek kan gelijk bij het eerste contact plaatsvinden of er wordt een afspraak gemaakt voor een tijdstip waarop het schikt. In principe wordt het gesprek gevoerd bij de mensen thuis, maar als men daar bezwaar tegen heeft kan het in de buurtflat aan de Peetersdreef 31 plaatsvinden. In dit geval moet dit tijdig in de agenda van de buurtflat genoteerd worden en een spreekkamer gereserveerd worden.



### Vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit een aantal thema's. Het is de bedoeling dat je met de bewoners in gesprek gaat en niet een vragenlijstje afgaat. Zorg wel dat alle onderwerpen aan bod komen. Voor het voeren van een open gesprek over deze thema's, waar zoveel mogelijk kansen en mogelijkheden uit worden gehaald en waarin mensen worden gemotiveerd actief te worden, krijgen jullie een training aangeboden door Stade. De training bestaat uit 2 dagdelen. 1 in juni, de ander in sept.

Er zijn een aantal vragen die wel letterlijk gesteld moeten worden en waarbij de keuzemogelijkheden moeten worden voorgelegd. Dit zal op het vragenformulier worden aangegeven.

De vragenlijst bestaat uit de thema's:

- Woongenot woning en buurt
- leefbaarheid en veiligheid
- actief in de buurt
- Gezondheid
- Nederlandse taal
- Arbeidsparticipatie
- Inkomenssituatie
- organisaties

### Houding van de bewonersconsulent

Het is vanzelfsprekend dat je een correcte houding hebt die bijdraagt tot het succesvol verloop van het gesprek. Dit betekent:

- Op tijd zijn in geval van eerder gemaakte afspraak
- beleefd en geduldig blijven in alle omstandigheden.
- Duidelijk spreken en precies zijn bij mogelijke verduidelijkingen.

Verder is het van belang aandacht te hebben voor de mogelijke problemen die een respondent kan hebben bij het beantwoorden van de vragen, voor zijn of haar emoties en voor mogelijke tekenen van zenuwachtigheid of vermoeidheid. Als je merkt dat om een of andere reden, de respondent verontrust is en niet meer in staat is deel te nemen aan het gesprek, kan het raadzaam zijn een korte pauze voor te stellen om daarna weer verder te gaan. Het is niet de bedoeling de antwoorden van de respondenten te interpreteren maar te noteren wat de respondent antwoordt. Vat het antwoord evt samen om te checken of je het goed begrepen hebt.

### Einde van het interview

Als de hele vragenlijst is doorgenomen en de respondent op één of meerdere onderdelen toestemming heeft gegeven zijn/haar gegevens te mogen gebruiken voor doorverwijzing, geef dan op de vragenlijst zorgvuldig aan om welke onderdelen het gaat en zorg ervoor dat de bewoner hiervoor tekent. Hiermee is het gesprek ten einde.

Bedank de respondenten voor hun medewerking aan het gesprek en de tijd die ze er voor vrijgemaakt hebben. Benadruk nogmaals dat de informatie vertrouwelijk is en dat hun gegevens alleen doorgegeven worden als ze daar toestemming voor hebben gegeven en hun handtekening hebben gezet.

Als er sprake is van doorverwijzing geef dan het volgende duidelijk door:

- Waar mogelijk: naam van de persoon die contact met ze op zal nemen (dit wordt aangegeven op de lijst met contactpersonen)



- instantie waar deze persoon werkt
- tijd waarbinnen deze persoon contact zal opnemen

### **Invoeren van de gegevens en eventueel opstellen doorverwijsplan: door projectondersteuner**

De gegevens uit de ingevulde vragenlijsten worden verwerkt in het speciaal hiervoor ontwikkelde systeem. Het invoeren van de gegevens zal projectondersteuner doen. Maak een korte afspraak/ neem in ieder geval de tijd om je aantekeningen toe te lichten/uit te leggen en evt te helpen ontcijferen.. Doe dit –zo mogelijk– nog dezelfde dag. Dan zit de informatie nog vers in je hoofd! Tussen het afnemen van het gesprek en het invoeren van de gegevens mag niet meer dan 3 werkdagen zitten.

Het doorverwijsformulier (zie bijlage ) is de voornaamste brug tussen de huisbezoeker en instantie van doorverwijzing. Lever dit formulier, samen met de vragenlijst, zo mogelijk nog dezelfde dag in bij projectondersteuner. Het doorverwijsformulier moet i.i.g. binnen 3 werkdagen na datum van het interview aangeleverd worden. De projectmedewerker zal toezien op de overdracht naar de desbetreffende contactpersonen van de organisaties.

### **Veiligheids instructies**

- De buurtbeheerder levert een lijst aan met namen van huishoudens die, vanwege veiligheidsoverwegingen, uitgenodigd moeten worden op de buurtflat.
- indien een huishouden hier niet op staat, maar je twijfelt aan de veiligheid bij het maken van een afspraak; maak alsnog de afspraak op de buurtflat of zorg dat je met z'n tweeën gaat. Schakel hiervoor een collega huisbezoeker in.
- Indien er een spontaan interview afgenomen kan worden, bel dan even met de buurtflat om te vermelden bij welk adres je bent. Mocht er niemand aanwezig zijn op de buurtflat, bel naar je projectleider. Vergeet niet om je na het gesprek af te melden bij dezelfde persoon!
- Als je een afspraak inplant, deze graag ook altijd in je eigen outlook-agenda zetten met naam, huisnummer en liefst telefoonnummer van bewoners erbij, zodat we weten waar je bent in geval van calamiteiten. En zodat we bij ziekte de afspraak over kunnen nemen of annuleren.
- Bij onveilige situaties tijdens het gesprek kun je door inschatting zelf beslissen om het gesprek af te breken en de woning te verlaten.

### **Co-bewaking**

- als je collega ziek is dan check je de outlookagenda. als er een afspraak staat dan neem je die over of dan bel je die af.
- Staat er geen telefoonnummer bij, dan neem je contact op met projectondersteuner of –leider. Zij bekijken of er iemand op de buurtflat is die even bij het huis langs kan lopen om de afspraak te annuleren.
- Dus zet je afspraken altijd in:  
Je outlook agenda en in de buurtflat-agenda (ivm veiligheid)

### **Tips voor de huisbezoekers**

Deelname aan het huisbezoek is voor bewoners niet verplicht. Tegelijk moet alles in het werk gesteld worden om weigering van deelname te voorkomen. De volgende tips kunnen nuttig zijn.

Als het huishouden weigert deel te nemen aan het vraaggesprek kan – beleefd en zonder al te veel aan te dringen – aan de contactpersoon gevraagd worden waarom dit zo is. In functie van de antwoorden, vind je hier enkele suggesties om op mogelijke vragen te antwoorden:



“Het interesseert me niet”

Weet u waarover het gaat? Omschrijf kort de doelstellingen van de enquête. Deelname biedt u een kans om te laten weten of u tevreden bent met uw persoonlijke situatie, die van uw gezin en/of dat van de buurt. En wat uw wensen of behoeften zijn om eventueel verandering te brengen in deze situatie. Als u dat wilt zullen wij zorgen dat er de nodige stappen gezet worden om deze verandering tot stand te brengen.

“Is deelname verplicht?”

Deelname aan het interview is niet verplicht, maar biedt u wel de kans uw stem te kunnen laten horen over hoe u vindt dat het gaat met u en de buurt en wat u denkt dat nodig is om bepaalde dingen te veranderen. Als u dat wilt zullen wij zorgen dat er de nodige stappen gezet worden om deze verandering tot stand te brengen.

“Wat heb ik erbij te winnen?”

Als u met bepaalde vragen/problemen/wensen zit op bepaald gebied: dan krijgt u hiermee de gelegenheid dit aan te geven en antwoord/hulp/ondersteuning te krijgen die u aangeeft nodig te hebben/te wensen. Dit kan gaan over de persoonlijke situatie van uw gezin/huishouden en/of van de buurt. Als u dat wilt zullen wij zorgen dat er de nodige stappen gezet worden om een verandering tot stand te brengen.

“Waarom ik?”

De gemeente Utrecht heeft samen met Mitros ervoor gekozen dit project bij u in de buurt te starten: de huisbezoekers zullen bij alle mensen die aan de Peeters-, de Elbe- en de Neckardreef wonen langs gaan. Mitros wil n.l. volgend jaar de binnenkant van de huizen gaan renoveren en wil daarover uw mening horen. Dat zag de Gemeente als kans om ook gelijk te vragen naar uw wensen en behoeften op andere terreinen.

“Kunt u geen ander huishouden kiezen?”

We gaan naar bij alle bewoners die aan de PEN dreven wonen. Mensen die daarbuiten wonen, mogen nog niet meedoen aan het project.

“Ik heb geen tijd.”

Het interview kan plaatsvinden op een moment dat voor u goed uitkomt, wanneer u tijd heeft.

“Het interview duurt te lang.”

De duur van het interview varieert van persoon tot persoon: sommige personen antwoorden sneller op de vragen, het antwoord op sommige vragen zorgt ervoor dat een specifiek aantal vragen doorlopen moeten worden of juist wegvallen. Bovendien gaat voor de meeste mensen de tijd van het interview snel voorbij. Als u tijdens het gesprek toch vindt dat het teveel tijd in beslag neemt, kunt u steeds uw deelname stoppen. Maar het kost weinig moeite om toch eens te proberen.

“Misschien, maar ik heb nu geen tijd, ik ben met iets anders bezig.”

Dit begrijp ik, maar we kunnen misschien een ander moment vinden waarop u iets meer tijd hebt.

“Mijn privé-situatie gaat u niets aan”

Wij garanderen u dat uw privé-leven ten volle beschermd zal worden (dit is immers voorzien in de wet) en dat alle verzamelde gegevens volledig in vertrouwen behandeld zullen worden. We zullen nooit uw



gegevens gebruiken als u dat niet goed vindt. We zullen daarvoor dan ook uw goedkeuring vragen en daar zullen we ons aan houden. En als er vragen zijn waar u geen antwoord op wilt geven dan staat het u vrij dit niet te doen.

“We worden overspoeld met vragen”

Dat realiseren we ons, maar toch willen we u vragen mee te doen omdat we denken dat het u en de buurt echt iets op kan leveren. Als u met bepaalde vragen/problemen/wensen zit op bepaald gebied: dan krijgt u nu de gelegenheid dit aan te geven en antwoord/hulp/ondersteuning te krijgen die u aangeeft nodig te hebben/te wensen. Dit kan gaan over uw persoonlijke situatie, van uw gezin/huishouden en/of van de buurt. Als u dat wilt zullen wij zorgen dat er de nodige stappen gezet worden om een verandering tot stand te brengen.

“Ik voel me nu niet zo goed.”

Dit maakt juist deel uit van hetgeen waarover we u willen spreken. Maar indien u dit wenst, kunnen we u op een ander moment met u afspreken.

“Ik heb geen enkel probleem.”

Dat is prettig voor u. In dat geval zal de vragenlijst niet te veel tijd van u vragen. Maar het interview gaat niet alleen maar over problemen. We willen ook graag van u weten wat u vindt van uw buurt, wat uw wensen zijn op verschillend gebied, en ook al heeft u geen probleem: misschien wilt u toch dingen anders, vooru zelf of voor uw buurt. Daarom is het toch van belang dat u meedoet.



## Bijlage 5

### Aankondigingsbrief huisbezoeken

---

**Behandeld door**  
**Doorkiesnummer**  
**E-mail**  
**Bijlage(n)**  
**Uw kenmerk**  
**Uw brief van**

**Datum**  
**Ons kenmerk**  
**Onderwerp** Huisbezoeken PEN-dreven

**Verzonden**  
Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp

Geachte heer/mevrouw,

In uw wijk start de gemeente onder de naam 'Doe Mee in Overvecht' met twee nieuwe activiteiten.

#### **Leefbaarheid verbeteren**

Binnenkort komt een huisbezoeker langs bij alle bewoners. Deze huisbezoeker wil graag met u praten over het wonen in de zogenaamde PEN-drevenbuurt (Peeters-, Elbe- en Neckardreef).

Wij zijn vooral geïnteresseerd in wat u vindt van de bestaande ondersteuning op het gebied van wonen, werk, gezondheid, inburgering, scholing en vrije tijd. De huisbezoeker denkt ook met u mee als u uw persoonlijke situatie op de bovengenoemde gebieden wilt verbeteren om uw kansen in de samenleving te vergroten. Tijdens het gesprek kunnen uiteraard nog andere voor u relevante zaken aan de orde komen. Binnenkort ontvangt u een brief waarin staat wanneer deze huisbezoeker bij u langskomt.

#### **Buurtflat**

Op de Peetersdreef 31 is dit voorjaar de buurtflat geopend. Hier kunnen bewoners uit de buurt elkaar ontmoeten. Er worden allerlei activiteiten georganiseerd zoals bijeenkomsten over gezond en goedkoop eten, bijeenkomsten van bewoners die in de tuin van de buurtflat werken en taallessen. Wij nodigen u uit om hier ook aan deel te nemen. Natuurlijk kunt u ook zelf gebruik maken van deze flat, voor activiteiten die u alleen of samen met anderen organiseert.

Ook houden verschillende organisaties - zoals Mitros, Cumulus, Bureau Inburgering en de GG&GD - spreekuur in de buurtflat. U kunt op vaste dagen en tijden langskomen met uw vragen. Houdt de informatie in uw portiek in de gaten. Daar wordt aangegeven op welk tijdstip welke organisatie spreekuur houdt. U bent van harte welkom in de buurtflat!

Hoogachtend,

Mevrouw M.K.M. Spit





## Bijlage 6 Poster Buurtflat



- Wilt u meepraten over de buurt?
- Bent u benieuwd naar de activiteiten in de buurtflat?
- Wilt u beter Nederlands leren lezen, spreken en schrijven?

# Kom naar de buurtflat

Uw buurtflat is op de Peetersdreef 31 (geopend op maandag en woensdag van 13.00 tot 16.00 uur en op dinsdag, donderdag en vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur).

[www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)



## 7 Poster GG&amp;GD

**Bijeenkomst van Wijkgezondheidswerk van de GG&GD  
in de buurtflat aan de Peetersdreef 31**

Dinsdag 23 juni 19.30– 21.00

**Gezond in de buurt***– wat doet de GG&GD voor en met u in uw buurt?*

In Overvecht werkt de GG&GD op verschillende manieren met bewoners en partners aan gezondheid van bewoners van Overvecht.

Zo werk ik als wijkgezondheidswerker bij u in de buurt en organiseer voorlichtingsbijeenkomsten, cursussen en gezonde activiteiten. Ik vertel graag op 23 juni aan u wat er al gebeurt. En ik hoor graag van u waar u wat meer over wil weten of hoe u zelf aan uw gezondheid wil werken.



Ik zal ook voor spreekuur beschikbaar zijn op de buurtflat van de Peetersdreef. De eerste keer is dat op 29 juni van 13.00–15.00 uur.

Astrid van den Broek en Hera Borst  
Wijkgezondheidswerkers Overvecht  
Neeltje Spit – Cumulus Welzijn



**Cumulus**  
Welzijn

[www.cumuluswelzijn.nl](http://www.cumuluswelzijn.nl)  
030-2758490

**Buurtflat Peetersdreef**  
Peetersdreef 31



Gemeente Utrecht

GG&amp;GD Wijkgezondheidswerk