

Het Reddolfproject

De ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften

Eindrapportage Deel 4: Inclusie



Marian Maaskant

Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek & Advies voor de langdurige zorg en jeugdzorg, mei 2022

Inhoudsopgave

In het kort	3
Inleiding	4
De ambities	4
Kennis uit eerder onderzoek	4
De buurt	5
Nabuurship	5
Dienstbaar participeren	5
Projecten	5
Zwerfafval	6
Boodschappen	6
De ervaringen in Hoensbroek	10
Ervaringen van buurtbewoners	10
Klachteninventarisatie	10
Evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers van ketenpartners en de gemeente	11
Bestuursleden (voorzitter, secretaris) HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek	11
Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt	11
Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen	12
Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker gemeente Heerlen	12
Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden	12
Samenvattend	13
Ketenpartnersoverleggen	13
Inclusieprojecten	14
Referenties	14
Bijlage 1: Geaccordeerde interviewverslagen	16
Interview Bestuursleden van de HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek	17
Interview Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt	19
Interview Coördinator Handhaving en Toezicht, gemeente Heerlen	21
Interview Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker, gemeente Heerlen	23
Interview Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden	25

In het kort

- Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden. Het onderzoeksrapport kent vier delen. Dit deel gaat over inclusie en dienstbare participatie.
- Op Mezelf wil dienstbaar participeren in de buurt door inclusieprojecten uit te voeren.
- Uit onderzoek is gebleken dat de sociale inclusie van mensen met beperkingen nog verre van optimaal is. Voor het welslagen van zulke projecten is het belangrijke dat men zich vooraf al enigszins verbonden voelt. Gepaste sociale afstand, wederkerigheid, betrouwbaarheid en gedeelde interesses eveneens belangrijk. Op Mezelf wil hiermee bij haar inclusieprojecten rekening houden.
- In verband met de covid-19-crisis hebben meerdere voorgenomen inclusieprojecten geen doorgang kunnen vinden.
- Cliënten van Op Mezelf ruimen wel zwerfaval en afgevalen bladeren op in de buurt; een cliënt doet wekelijks boodschappen voor zijn buur. Enkele buurtgenoten uitten hierover hun waardering.
- In 2022 wordt een doorstart gemaakt met inclusieprojecten. Alle family homes en Soek hebben projectvoorstellen ingediend. Een aantal projecten wordt gekozen om daadwerkelijk uit te voeren. Een medewerker van Op Mezelf is aangesteld als projectleider van de gekozen inclusieprojecten.
- In de buurt is aanvankelijk commotie ontstaan over de plannen van Op Mezelf om cliënten geclusterd in de buurt te ondersteunen. Op Mezelf heeft haar plannen toegelicht aan de buurt en relevante ketenpartners.
- Geïnterviewde vertegenwoordigers van relevante ketenpartners (huurdersbelangenvereniging, buurtcoördinatoren, coördinator Handhaving en Toezicht, Stichting Buurtbeheer) en de gemeente (wethouder, beleidsadviseur en -medewerker) waarderen de communicatie en samenwerking met Op Mezelf. Vooral het proactief informeren wordt gewaardeerd. Geclusterde ondersteuning van mensen met ondersteuningsbehoeften is, naar hun mening, op zich geen probleem. De bedenking ligt vooral in het -naar hun mening- te grote aantal mensen met ondersteuningsbehoeften dat in de buurt (vooral Harmoniestraat/Hoofdstraat) woont, gaat wonen of blijft wonen.
- Vanuit de buurt is enkele malen geklaagd over ervaren overlast door cliënten van Op Mezelf. Het aanbod van Op Mezelf om in gesprek te gaan met klagers is deels wel en deels niet geaccepteerd. Het aantal formeel ingediende klachten over cliënten van Op Mezelf bij Handhaving & Toezicht in 2020 was negen van de in totaal 81 ingediende klachten over buurtbewoners.
- Overleg over activiteiten en eventuele meldingen van overlast tussen Op Mezelf en de gemeente, woningcorporatie Woonpunt en de politie heeft tot en met medio 2021 plaats gevonden. Daarna was er vanuit de ketenpartners geen behoefte meer aan zulk overleg.

Inleiding

Op Mezelf wil cliënten goede ondersteuning bieden, waarin burgerschap, zelfbepaling, hoop en perspectief, en positieve gezondheid kernwaarden zijn. De ondersteuning van cliënten is gebaseerd op de antroposofische zorgvisie (gelijkwaardigheid, dienstbaarheid, tegenwoordigheid van geest). Op Mezelf wenst daarbij dat haar cliënten en zichzelf als organisatie gewaardeerd onderdeel van de buurt zijn^[1].

Op Mezelf wenst na te gaan in hoeverre de uitgangspunten van haar ondersteuningsconcept gerealiseerd worden.

Daarom heeft Op Mezelf aan Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gevraagd om dit nieuwe zorgconcept te volgen en te toetsen op beloften en kritische succesfactoren. Hiervoor is een periode van twee jaar gesteld (2020-2021). Dit deelrapport is onderdeel van de evaluatie.

In dit deelrapport worden de ontwikkelingen ten aanzien van inclusie verstrekt. In de andere deelrapporten wordt informatie over de cliënten en medewerkers beschreven. Een inleidend deelrapport^[2] schetst de aanleiding van Op Mezelf, haar ambities en de toelichting op de keuze voor geclusterd wonen.

De start en het verloop van het project in het voorjaar van 2020 zijn overigens minder gestructureerd verlopen dan gepland. Ook veel plannen voor samenwerking met de buurt zijn niet of nauwelijks gestart. Dit had alles te maken met de uitbraak van het covid-19-virus en alle gevolgen daarvan.

De ambities

In het visiedocument van Op Mezelf^{[3]p.3} staat: ‘Bekend is dat de functionele en sociale integratie van mensen met verstandelijke beperkingen nog steeds verre van optimaal is. Het uitgangspunt van Op Mezelf is dat cliënten ook op die gebieden integreren in de wijk door er dienstbaar te participeren en door aandachtige aanwezigheid. Zo is het is de ambitie van Op Mezelf om de groenvoorziening van de buurten te onderhouden, de buurten schoon te houden, goederen te delen, toezichthouders aan te stellen om criminaliteit en excessen te voorkomen of verminderen, dagbesteding open te stellen voor buurtgenoten en buurtgenoten uit te nodigen bij activiteiten. Deze dienstbare participatie is overigens wederkerig: ook de buurten zijn dienstbaar naar cliënten van Op Mezelf. Hierdoor ontstaat respectvolle medemenselijkheid en vervagen eventuele verschillen in bejegening tussen cliënten en andere buurtgenoten. Dan is er gelijkwaardigheid in eigenheid. Belangrijk uitgangspunt is ook dat Op Mezelf open en transparant is over haar plannen en ervaringen met en verwachtingen van de buurt.’

Kennis uit eerder onderzoek

Uit onderzoek is gebleken dat de sociale inclusie van mensen met (verstandelijke) beperkingen nog verre van optimaal is^[4-7]. Dat is deels te verklaren uit de rollen die burens onderling hebben en hoe die worden uitgevoerd. Het is dan relevant dat mensen zich met elkaar kunnen identificeren (vooraf al enigszins verbonden)^[5]. Ook zijn gepaste sociale afstand, wederkerigheid, betrouwbaarheid en gedeelde interesses hiervoor belangrijk^[6]. In het inleidende rapport ‘Het Reddolfproject’^[2] wordt dit nader toegelicht.

De buurt

De wooneenheden van Op Mezelf liggen weliswaar redelijk dicht bij elkaar, maar vallen onder verschillende buurten.

De groepswooning aan de Amstenraderweg ligt in de buurt Mariarade-Zuid.

De appartementen aan de Harmoniestraat horen bij de buurt Maria-Gewanden en de appartementen aan de Hoofdstraat staan in de buurt Hoensbroek-Centrum.

De Buurt Mariarade-Zuid heeft ruim 1500 inwoners; de buurt Maria-Gewanden telt bijna 3600 inwoners. Bijna 60% van deze buurtbewoners is tussen 25 en 65 jaar oud. Dat is ongeveer gelijk aan het landelijk beeld^[8].

De buurt Hoensbroek-Centrum telt ruim 3600 inwoners, waarvan de helft tussen 25 en 65 jaar oud is.

Bijna 60% van de huishoudens in deze drie buurten valt binnen de 40% laagste landelijke inkomenscategorieën. 20% ontvangt een bijstandsuitkering, AO- of WW-uitkering; landelijk is dan zo'n 13%^[8].

In de Hoofdstraat worden woningen verhuurd door firma's voor leegstandbeheer. Daardoor is er in die woningen veel verloop. Desondanks is er in de buurten sprake van sociale cohesie. Zo zijn er vanuit onder andere Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden meerdere werkgroepen voor onderlinge dienstverlening en cultuur^[9-11]. De huurders van woningcorporatie Woonpunt in Hoensbroek zijn verenigd in een huurdersbelangenvereniging.

Nabuurschap

Dienstbaar participeren

Op Mezelf heeft als ambitie dat cliënten sociaal integreren in de wijk door er dienstbaar te participeren (zie par. *De ambities*). Deze inclusieprojecten richten zich op activiteiten die voor cliënten goed te overzien zijn en geen of beperkte tijdsdruk hebben. In het deelrapport 'Aanleiding' is al namelijk aangegeven dat veel cliënten van Op Mezelf een disharmonisch ontwikkelingsprofiel hebben: zij zijn dan verstandelijk tot meer in staat dan zij sociaal-emotioneel aankunnen. Ook kunnen er verschillen zijn in hun denkhandelingen en denkvaardigheden en in hun taalbegrip en taalgebruik. Daardoor worden ze snel overvraagd: er wordt meer van hen en hun draagkracht verwacht dan waartoe zij werkelijk in staat zijn. Het goed kunnen omgaan met tijdsdruk, inzicht in verwachtingen van opdrachtgevers en daarnaar handelen zijn (vooralsnog) te hoog gegrepen voor de meeste cliënten. Uiteraard wordt met de vormgeving van inclusieprojecten hiermee rekening gehouden.

Om teleurstellingen van cliënten en opdrachtgevers te voorkomen, zijn/worden de voorgenomen projecten dus zo opgezet dat cliënten dat goed kunnen én aankunnen. Projecten als structurele klussen- of boodschappendiensten, tuin- of huisonderhoud komen dan ook niet in aanmerking. Uiteraard: incidenteel kan dit wel worden uitgevoerd: een cliënt doet wekelijks enkele boodschappen voor zijn buur (zie tekstkader 4).

Projecten

Op Mezelf heeft in 2019 en 2020 een aantal projecten omschreven, die de participatie van cliënten kunnen bevorderen. Daarmee zou begin 2020 worden gestart. In verband met de covid-19-maatregelen zijn de projecten niet doorgezet.

De voorgenomen projecten waren:

- Buurtdag, waar alle buurtbewoners welkom zijn. Op Mezelf en Woonpunt organiseren dit gezamenlijk (zie ook par. *Ketenpartnersoverleggen*). (Het geplande buurtfeest in september 2021 is vanwege risico's voor verspreiding van covid-19 uitgesteld naar 2022),
- In de zomer wordt overschot uit de Vergeten Groentetuin gratis of geringe vergoeding uitgedeeld aan buurtbewoners,
- Een informatiebord over de Vergeten Groentetuin is de ingang geplaatst,

- Inloop 'koffie met vla',
- Dartavonden,
- DJ-workshop,
- Producten die bij Soek worden gemaakt, worden tegen kostprijs verkocht bij Soek en tijdens de buurttag. De opbrengst wordt gebruikt voor een dagje uit of andere beloningen voor de cliënten. Dat is voor de cliënten een extra stimulans om aan deze activiteiten mee te doen,
- Met Woonpunt wordt overleg of en hoe het groen rondom de flats aan de Harmoniestraat kan worden verzorgd door cliënten, naast het nu al lopende project van zwerfafval opruimen (zie hierna).

Vanaf het voorjaar van 2022 wordt een doorstart gemaakt met deze projecten. Zie hiervoor paragraaf *Inclusieprojecten*.

Zwerfafval

Sinds de zomer van 2020 ruimen cliënten, onder begeleiding van medewerkers, van Op Mezelf zwerfvuil in de buurt (Harmoniestraat, Hoofdstraat) op. Dit gebeurt doorgaans tweemaal per week. In een gezamenlijk brief van Op Mezelf en Woonpunt aan de bewoners van beide straten is melding van deze activiteiten gemaakt.

In de herfst van 2020 heeft een cliënt het project naar zich toegetrokken. Hij ruimt zwerfafval op. Bovendien verzamelt hij samen met andere cliënten in de herfst afgevallen bladeren en deponert deze in speciale bladkorven die door de gemeente zijn geplaatst. In tekstkader 1 vertelt deze cliënt over het project; zie ook tekstkader 2.

Boodschappen

Een cliënt haalt sinds de uitbraak van covid-19 boodschappen voor een oudere buur. Deze buur wilde niet zelf naar de winkel gaan uit angst voor besmetting. De buur bestelt de meeste boodschappen online, maar vergeten of extra boodschappen worden, wanneer nodig (ongeveer eenmaal per week), door de cliënt gehaald. Zie tekstkader 4.

Tekstkader 1

Koen

december 2020

In mijn vorige woonplaats heb ik ook zwerfafval opgeruimd. Ik ben graag buiten en vind het fijn dat de buurt netjes is. Dus ik doe dat graag.

Twee keer per week maak ik de ronde Hoofdstraat en Harmoniestraat. Ik ben dan in een uur of anderhalf uur klaar. Ik haal per keer één of anderhalve vuilniszak vol op. De laatste keer vond ik zelfs 12 mondkapjes, zomaar op straat gegooid. Ook vind ik spuiten, zó gevaarlijk voor kinderen en dieren.

Ik wil mijn werkgebied graag uitbreiden met nog wat straten. Ik ga vragen of dat kan.

Ik draag een felgele jas, dan ben ik goed zichtbaar. Want, weet je, buurbewoners klagen wel eens over cliënten van Op Mezelf. Maar cliënten van Op Mezelf zijn echt niet de enigen die soms overlast veroorzaken. Maar daar kijken de buurbewoners niet naar, die wijzen te makkelijk naar Op Mezelf.

Wanneer ik aan het werk ben, zeggen buurbewoners dat ze dat fijn vinden, want de gemeente laat dat versloffen. Ze weten niet dan ik cliënt van Op Mezelf ben, dat staat echt niet op mijn voorhoofd. Het zou daarom fijn zijn als het logo van Op Mezelf op mijn jas staat.

Met zo'n logo op mijn jas en mijn bakfiets laat ik goed zien dat cliënten van Op Mezelf goede dingen voor de buurt doen.'

mei 2021

De buurt vindt het fijn dat ik het zwerfvuil opruim. Zo laat ik zien dat Op Mezelf goede, positieve dingen doet voor de buurt.

Ik heb nu gelukkig betere afvalzakken dan in december. Deze zijn sterker en scheuren dus niet zo snel. Nu hoop ik op nog betere prikkers, net als gemeentewerkers die hebben. Deze doen het vooral goed voor flessen en blik. Voor ander afval zijn de gemeenteprikkers beter.

Samen met wat buurtgenoten wil ik een buurtappgroep oprichten en mensen oproepen om te komen helpen en geen afval op straat te gooien.

Ik had me opgegeven voor NLdoet 'opruimen', maar ik werd net gebeld dat dit project dit jaar niet doorgaat vanwege corona. Maar de meneer zei wel dat ik hier goed werk doe. Mooi toch!

Tekstkader 2, Ervaringen van Marian Maaskant

(Participerende observatie: 'Het deelnemen aan de dagelijkse activiteiten van de onderzochten, om op die manier door meeleving, meebeleving, observatie, ... inzicht te krijgen in hun .. gedragingen, interacties, opvattingen, houdingen, ervaringen of sociale relaties'^{[12]p.71}).

maart 2021

Ik liep een keer met Koen mee om zwerfafval op te ruimen. Het was die dag 'plastic- en papierophaaldag'. Het waaide hard, soms met plensbuien. De straten lagen bezaaid met plastic uit niet goed dichtgebonden zakken en weggewaaid papier. Het was rustig op straat, waarschijnlijk ook vanwege het weer.

Een buurtbewoner zei in het voorbijgaan tegen Koen dat er wel heel veel troep op straat lag en dat het goed was wat hij deed.

Een bouwvakker bekeek verwonderd hoe wij grote brokken losgewaaid piepschuim voor bouwmaterialen opruimden, maar zweeg. Een ander voorbijganger keek, glimlachte, groette terug en liep door.

Even later stopte een auto. De bestuurder draaide het raam open en foeterde dat mensen de plastic zakken en dozen niet goed dicht doen en het daarom zo'n troep was. Hij meldde dat ook hij al om zeven uur die morgen vuil had opgeruimd. Hij was duidelijk zwaar geïrriteerd. Toen keek hij Koen en mij aan en zei: 'Jullie doen prima werk! Blij dat jullie dat doen'. Koen glunderde en antwoordde: 'Ik ben van een zorgorganisatie en doe dit graag'. Met een hartelijk 'Succes! Hojje!' reed de man weg.

Koen was het na een halve straat en vier volle vuilniszakken zat. Het was overduidelijk dat deze extreme hoeveelheid afval, letterlijk en figuurlijk, te veel voor hem was. Hij concludeerde dat dit onbegonnen werk was en dat de vuilniswagen eerst maar eens alle zakken moest komen ophalen. Morgen zou hij de rest wel opruimen. Hij had koffie verdiend.

mei 2021

Toen ik aankwam, bleek Koen de afspraak te zijn vergeten. Hij gaf aan geen zin te hebben om te gaan vuilprikken. Ik antwoordde dat hij mocht bepalen of we zouden gaan of niet. Na een rookpauze, kwam hij aan met twee prikkers en een rol vuilniszakken. We konden aan de slag.

Deze keer was het beter weer. Er lag her en der zwerfafval, maar het was goed te overzien.

Koen vertelde over positieve ervaringen tijdens zijn werk. Zijn gezicht straalde. Hij was ook zichtbaar tevreden over de sterkere vuilniszakken. Nu heeft hij zijn zinnen gezet op nog betere prikkers.

Ergens lagen, verspreid over een vierkante meter, tientallen piepkleine glasmozaïeken. Koen liep er voorbij; het was waarschijnlijk te veel voor hem. Toen ik er aan begon, volgde hij met aanvankelijke tegenzin. Nadat ook deze klus was geklaard, was hij toch trots. Zo werd het hele traject schoongeprikt.

Net voor het einde van de route, stopte een auto van Woonpunt. De bestuurder vroeg Koen voor welk project hij werkte. Blij vertelde Koen dat hij dat namens Op Mezelf deed en nam graag de complimenten in ontvangst.

Het werk was daarna gedaan: koffie en broodjes met eiersalade wachtten.

Deze activiteit heeft alle randvoorwaarden voor sociale integratie, deels in potentie, in zich:

- gepaste sociale afstand (er hoeft geen direct contact te zijn, maar mag en kan wel),
- betrouwbaarheid (tweemaal per week),
- gedeelde interesses (gedeeld voordeel: een opgeruimde omgeving),
- wederkerigheid (buurtbewoners zijn blij met de inzet, de cliënt is blij met de waardering).

Samen met het uitdelen van de nieuwsbrief (zie tekstkader 3) leverde dit positieve reacties van buurtgenoten op. Een medewerker van Op Mezelf vatte dit zo samen:

Tekstkader 3, december 2020

Carla

Ik heb laatst een leuke reactie van een echtpaar uit de Hoofdstraat ontvangen. Dit was naar aanleiding van de nieuwsbrief die ik met cliënten in de wijk had rondgebracht. Deze mensen gaven aan nu een heel ander beeld te hebben van Op Mezelf. Ik heb hen het een en ander uitgelegd over onze instelling en ze uitgenodigd om eens een kopje koffie te komen drinken op Soek. Zij waren heel positief en zouden dit ook uitspreken naar hun buurtgenoten.

Tekstkader 4, september 2021

Tijdens een informeel gesprek na een bijeenkomst van Op Mezelf vertelde Frank dat hij al sinds de uitbraak van covid-19 boodschappen doet voor zijn buur. Deze buur woont in dezelfde flat als cliënten van Op Mezelf.

Frank had er nauwelijks ruchtbaarheid gegeven. Een aanwezige medewerker van Op Mezelf wist dan ook niets van dit nabuurschap. De medewerker wist wel te vertellen dat deze buur had aangegeven nooit te willen verhuizen, omdat hij zo fijn woont in de flat.

Frank

Mijn buur wilde niet zelf naar de winkel in verband met covid-19. Dus doe ik boodschappen voor hem. Hij geeft me geld en ik haal wat hij opgeeft. De meeste boodschappen bestelt hij online. Wat hij is vergeten of extra wil, haal ik voor hem. Dat is ongeveer een keer per week. Dat doe ik graag voor iemand die dat zelf niet kan of wil.

De ervaringen in Hoensbroek

Ervaringen van buurtbewoners

Medio oktober 2020 wijdde dagblad De Limburger een artikel aan vermeende overlast in de Hoofdstraat in Hoensbroek^[13]. Strengere aanpak van verhuur via kamerverhuurbedrijven zou volgens Partij Hoensbroeks Belang nodig zijn. Een raadslid van die partij stelde dat ‘er steeds meer mensen met vooral psychische problemen in één flat worden geplaatst’.

Enkele dagen later besteedde de krant expliciet aandacht aan Op Mezelf en kopte: ‘Geen Flodder taferelen bij Op Mezelf’^[14]. Een van de aanleidingen voor het artikel was de ontstane onrust bij buurtgenoten door ervaren overlast door cliënten van Op Mezelf. Zo werd geklaagd over verloedering, handel in verdovende middelen, vervuiling met ongedierte als gevolg. Partij Hoensbroeks Belang stelde naar aanleiding van de commotie raadvragen^[15].

De Wethouder Welzijn van de gemeente Hoensbroek (Socialistische Partij) reageerde dat er van ernstige woonoverlast of veiligheidsproblematiek geen sprake is. Hij benoemde wel dat de cliënten een ‘aantrekkelijke werking hebben op mensen van buiten Hoensbroek met een criminele achtergrond’. Het gaat volgens de wethouder vaak om dezelfde cliënten waar de politie regelmatig werk aan heeft^[14]. In de zomer van 2020 werden twee cliënten van Op Mezelf elders geplaatst, gezien de door hen ontstane onaanvaardbare overlast (zie deelrapport Cliënten). Later werd de overeenkomst met drie andere cliënten opgezegd wegens het structureel niet nakomen van gezamenlijk gemaakte afspraken, ondanks herhaaldelijke waarschuwingen (zie ook deelrapport Cliënten).

De uitnodiging van Op Mezelf aan Partij Hoensbroek Belang om de projecten te bezoeken werd overigens afgeslagen.

De wethouder nam de uitnodiging wel aan en sprak met de directeur zorg en een staflid over de huidige situatie en de plannen van Op Mezelf. In verband met covid-19-crisis is dat niet met een bezoek, maar via beeldbellen gegaan.

Ook de burgemeester nam de uitnodiging aan en zou in november 2020 de projecten van Op Mezelf bezoeken. Deze afspraak moest wegens ziekte van de burgemeester worden uitgesteld en is nog niet ingehaald.

In het najaar van 2020 ontving Op Mezelf een boze brief van een buurtbewoner over ervaren overlast van cliënten van Op Mezelf. Op het aanbod van Op Mezelf om hierover in gesprek te gaan, werd echter niet gereageerd. Ook in het voorjaar van 2021 werd via een buurtpetitie geklaagd; de ervaren overlast bleek over vier specifieke cliënten te gaan (zie par. *Ketenpartnersoverleggen*).

Er werd dus enkele malen geageerd tegen de aanwezigheid van de cliënten van Op Mezelf. Mede door de ontstane commotie, is maandelijks overleg tussen Op Mezelf en de gemeente, woningcorporatie Woonpunt en de politie gestart (ketenpartnersoverleg; zie paragraaf *Ketenpartnersoverleggen*). Medio 2021 waren er nauwelijks meldingen meer en werd het overleg door de ketenspartners als overbodig gezien (‘de communicatie onderling is ook zonder dit overleg goed’) en gestopt.

Op Mezelf heeft bovendien in oktober 2020 een nieuwsbrief verspreid in de buurt (zie tekstkader 3), met een oplage van 500 stuks. Daarin werd onder andere de visie van Op Mezelf vermeld en haar plannen voor de nabije toekomst. Uitdrukkelijk werden hierin de gewenste samenwerking met de buurt genoemd en concrete activiteiten voor participatie vanuit Op Mezelf. In de nieuwsbrief van HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek is begin 2021 ook aandacht geschonken aan de cliënten en visie van Op Mezelf. Daarin werd eveneens de samenwerking met de buurt aangeboden.

Klachteninventarisatie

De meeste buurtbewoners huren hun woning van woningcorporatie Woonpunt. Op de site van Woonpunt is aangegeven hoe met klachten van buurtbewoners kan worden omgegaan (in gesprek gaan, melden bij Woonpunt of de politie)^[16].

Via de coördinator Handhaving en Toezicht van de gemeente Heerlen zijn gegevens over de ontvangen klachten van cliënten van Op Mezelf opgevraagd.

In 2020 zijn bij Handhaving en Toezicht negen klachten gemeld over cliënten van Op Mezelf, van de in totaal 81 klachten: Harmoniestraat (4/14 meldingen), de Hoofdstraat (5/65 meldingen) en de Steenberglaan (0/2). Deze negen klachten gingen over ervaren overlast wegens resp. geluidsoverlast (2x), afval gedumpt (2x) (Harmoniestraat); geluidsoverlast en wildplassen; geluidsoverlast, wildplassen en alcoholgebruik; geluidsoverlast, mogelijke geen vergunde activiteiten; dumpen afval/inboedel (Hoofdstraat).

Evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers van ketenpartners en de gemeente

In februari 2020 zijn door Marian Maaskant - Onderzoek & Advies gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van relevante ketenpartners en de gemeente:

- Bestuursleden van de HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek,
- Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt,
- Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen,
- Gemeente Heerlen:
 - wethouder Welzijn, Armoedebestrijding en Centrumontwikkeling van de gemeente Heerlen;
 - strategisch beleidsadviseur sociaal domein van de gemeente Heerlen;
 - strategisch beleidsmedewerker welzijn en zorg van de gemeente Heerlen,
- Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden.

Ook wijkagenten zijn gevraagd voor interviews over hun ervaringen. Zij gaven echter aan niet op de uitnodiging in te gaan: 'De ervaringen van de wijkagenten met Op Mezelf en haar cliënten zijn louter professioneel van aard. Vanuit dit perspectief gezien is het conform de Wpg (Wet politiegegevens (MM)) dan ook niet toegestaan om dit met u te delen.'

De door de geïnterviewden geaccordeerde interviewverslagen zijn als bijlage opgenomen. Hieronder volgt de belangrijkste informatie uit de gesprekken.

Bestuursleden (voorzitter, secretaris) HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek

HBV GH behartigt de belangen van zo'n 2500 huurders van woningcorporatie Woonpunt in Hoensbroek. In Hoensbroek zijn diverse zorgaanbieders actief die daar mensen met ondersteuningsbehoeften van diverse aard ondersteunen. Ook worden woningen verhuurd door leegstandbeheer en zijn meerdere zgn. 'huisjesmelkers' actief. De buurt kent daardoor een groot verloop. De voorzitter zegt dat de buurt periodes van achteruitgang en vooruitgang kent. De komst van cliënten van Op Mezelf is naar zijn zeggen daarin geen heldere of bepalende factor.

De bestuursleden waarderen de goede, constructieve contacten met Op Mezelf, zelfs al voor de start van het project. Bij problemen is naar hun ervaring Op Mezelf altijd bereikbaar. Ook de (voorgenomen) participatieprojecten van Op Mezelf vinden zij prima. Zij merken echter wel op dat het relatief grote aantal cliënten van Op Mezelf in de flatgebouwen aan de Harmoniestraat door andere huurders als onprettig kan worden ervaren. In sommige flatgebouwen zijn cliënten van Op Mezelf zelfs in de meerderheid. Het heralloceren van cliënten naar een of meerdere flatgebouwen met alleen cliënten van Op Mezelf is volgens hen raadzaam. Ook het herplaatsen van niet-clieënten van Op Mezelf naar andere wooncomplexen is daarvoor een optie.

Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt

Beide buurtcoördinatoren geven aan dat de buurt in eerste instantie defensief reageerde op de komst van Op Mezelf en haar cliënten. Vooral door steeds in gesprek te gaan met buurtbewoners en uitleg te geven over Op Mezelf en haar cliënten is deze visie inmiddels grotendeels ten goede gekeerd.

De samenwerking hierin met Op Mezelf wordt door de buurtcoördinatoren uitdrukkelijk benoemd en gewaardeerd.

Wel geven zij aan dat zij de huidige buurt (Maria-Gewanden) minder geschikt vinden voor cliënten van Op Mezelf. De buurt wordt gekenmerkt door veel uitkeringsgerechtigden en lage sociaaleconomische status (ses). De cliënten van Op Mezelf zijn doorgaans sociaal-emotioneel gezien kwetsbaar en dus makkelijk beïnvloedbaar. Zij zien weinig buurtgenoten die overdag naar hun werk gaan. Die voorbeeldfunctie en stimulans missen zij dus. Naar hun mening zouden cliënten van Op Mezelf beter gedijen in gemêleerde wijken naar o.a. ses, inkomen en leeftijd.

Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen

De coördinator vertelt dat enkele buurten in Heerlen/Hoensbroek in het verleden ‘geprioriteerde aandachtswijken’ waren. Er waren veel klachten van diverse aard. Door extra financiële en personele inzet vanuit de gemeente is de situatie in deze wijken fors verbeterd. Hij kent de zorgen vanuit de gemeente dat het project van Op Mezelf met een clustering van cliënten in de buurt Maria Gewanden mogelijk tot een weer neerwaartse trend kan leiden. Juist omdat ook deze wijk recentelijk een positieve wending kende, begrijpt hij de zorgen. Hij heeft zelf geen zicht op of er daadwerkelijk veranderingen zijn geweest na de komst van cliënten van Op Mezelf.

Naar zijn mening is Op Mezelf goed bereikbaar en beschikbaar voor vragen vanuit de buurt; dit is essentieel is voor goede contacten met de buurt en acceptatie van Op Mezelf en haar cliënten.

Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker gemeente Heerlen

De wethouder stelt in het interview dat de ondersteuningsvisie van Op Mezelf op zich prima is. Het ondersteunen van kwetsbare burgers en streven naar hun inclusie, kan alleen maar onderschreven worden. Het probleem van de manier van ondersteunen van Op Mezelf is, naar de mening van de geïnterviewden, dat te veel cliënten bij elkaar zijn gaan wonen in een al kwetsbare buurt. Dat de flatgebouwen in de Harmoniestraat grotendeels leeg stonden zou geen reden mogen zijn voor dit geclusterde wonen. Spreiding van (geclusterde) ondersteuning (2 à 3 projecten) binnen de regio Parkstad (niet alleen de gemeente Heerlen) heeft hun voorkeur.

Heerlen heeft als stelregel voor zorgaanbieders: ‘vertrouwen in plaats van wantrouwen’ en ‘samenwerking in plaats van marktwerking’. Dit wordt voor de Wmo en Jeugdzorg al gerealiseerd door lump sum financiering aan de coöperaties (samenwerkingen tussen diverse zorgorganisaties). Voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang is dat ook een wens. In plaats van een wirwar aan zorgaanbieders, coördineren deze coöperaties de benodigde ondersteuning. De geïnterviewden zouden deze werkwijze ook voor Op Mezelf en haar cliënten wensen.

De geïnterviewden geven aan dat er zowel geluiden zijn over wel als geen toename van klachten door de cliënten van Op Mezelf. Ze maken, zo stellen zij, ‘beide deel uitmaken van de werkelijkheid’.

Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden

Al voor de start van het project is goed overleg geweest met Op Mezelf. De vertegenwoordigers van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden benadrukken dat ‘alle mensen, ook cliënten van Op Mezelf, kansen gegund moeten worden’.

De buurt was bekend met onevenredig veel overlast. De flatgebouwen aan de Harmoniestraat waren niet in trek en zouden daarom gesloopt worden. Maar, zo stellen de geïnterviewden, omdat Op Mezelf haar cliënten ondersteunt, en mogelijke overlast daarmee in de kiem smoort, is de situatie in deze buurt duidelijk verbeterd.

Zij hebben echter ook bedenkingen. Het gewenste aantal van uiteindelijk 80 cliënten^a is volgens hen mogelijk (te) veel. Zij adviseren Op Mezelf om het aantal cliënten stap voor stap te vergoten en steeds na te gaan of dit goed gaat. Zij vragen zich af wat er met

^a Op Mezelf heeft medio 2021 besloten in te zetten op de kwaliteit van ondersteuning boven de groei van het aantal cliënten en uitbreiding van doelgroepen.

cliënten gebeurt die zelfstandig (zonder ondersteuning door Op Mezelf) in de wijk blijven wonen of wiens contract door Op Mezelf wordt beëindigd. Op Mezelf zou bij cliënten die zelfstandig gaan wonen nog enige tijd moeten nagaan hoe het met hen gaat en dreigende problemen proactief moeten (laten) oplossen. Bij cliënten met een opgezegd contract is het de vraag of zij (al dan niet thuisloos) in de buurt blijven ‘hangen’ en dan mogelijk overlast gaan veroorzaken. Deze mogelijke toename van mensen met problemen in de woon- en leefomgeving in de wijk baart hen zorgen.

De cliënten van Op Mezelf zijn buurtbewoners als alle andere en krijgen dus geen andere behandeling. De activiteiten van Op Mezelf worden gewaardeerd maar niet extra gestimuleerd.

Samenvattend

De geïnterviewden waarderen de communicatie en samenwerking met Op Mezelf. Vooral het proactief informeren wordt gewaardeerd. Zij zeggen dat geclusterde ondersteuning van mensen met ondersteuningsbehoeften op zich geen probleem is. De bedenking ligt vooral in het grote aantal mensen met ondersteuningsbehoeften dat in de buurt (vooral Harmoniestraat/Hoofdstraat) woont, gaat wonen of blijft wonen. De buurt wordt gekenmerkt door veel uitkeringsgerechtigden en lage sociaaleconomische status en staat bekend als ‘geprioriteerde aandachtswijk’. Recentelijk zijn wel verbeteringen gerealiseerd. Geïnterviewden vrezen dat deze positieve kentering wordt gekeerd omdat er mogelijk aanzuigende werking is van mensen met ‘problemen in de woon- en leefomgeving’ en dat buurtbewoners daarom uit de buurt wegtrekken. Ook cliënten van Op Mezelf die, al dan niet gewenst, geen contract met Op Mezelf meer hebben, maar wel in de buurt blijven wonen kunnen dit versterken. De cliënten van Op Mezelf zijn in de regel sociaal-emotioneel gezien kwetsbaar en mede daardoor makkelijk beïnvloedbaar, ook in probleemgedrag. De algehele tendens uit de gesprekken is dan ook dat het aantal cliënten van Op Mezelf beperkt zou moeten blijven.

Een aantal geïnterviewden geeft ook aan dat Op Mezelf dreigend probleemgedrag van haar cliënten in de kiem smooit en dat daardoor excessen worden voorkomen. De (voorgenomen) buurtprojecten van Op Mezelf worden overigens gewaardeerd.

Ketenpartnersoverleggen

Zoals hiervoor gezegd, was er maandelijks (buiten vakantieperiodes) overleg tussen Op Mezelf en de gemeente, woningcorporatie Woonpunt en de politie.

Tijdens die (veelal digitale bijeenkomsten) werden de lopende zaken omtrent wijk gerelateerde zaken van Op Mezelf besproken.

Bij klachten vanuit de buurt jegens cliënten van Op Mezelf wordt steeds in eerste instantie door Op Mezelf en/of Woonpunt contact gelegd met de klagers; dit is afhankelijk van de aard en bron van de klachten. Deze gesprekken met buurtbewoners gaan vaak over door hen ervaren overlast door een of enkele cliënten. Zoals in het deelrapport cliënten al is aangegeven, wordt de overeenkomst met cliënten die onevenredige overlast veroorzaken stopgezet door Op Mezelf. Uiteraard wordt dat pas gedaan nadat herhaaldelijk gesprekken met deze cliënten zijn gevoerd en er geen verbetering merkbaar is.

In mei 2021 is een aantal buurtbewoners een petitie gestart om de dienstverlening vanuit Op Mezelf te laten stoppen. Uit gesprekken met de initiatiefnemers van de petitie en Woonpunt bleek echter dat deze buurtbewoners specifiek van vier cliënten overlast hadden. De buurtbewoners gaven daarbij aan dat zij ook de goede kanten van Op Mezelf zien en noemden de Vergeten Groentetuin en het opruimen van zwerfafval. Het werd ook duidelijk dat het in twee gevallen vooral om persoonlijke onmin ging. Deze cliënten zijn, omdat deze gespannen situatie ook voor Op Mezelf duidelijk was, op andere locaties van Op Mezelf gaan wonen. Beide andere cliënten zijn inmiddels niet meer in zorg bij Op Mezelf.

Om de buurt weer of beter te betrekken bij Op Mezelf, is tijdens het ketenpartnersoverleg in mei 2021 afgesproken dat Woonpunt een nieuwsbrief maakt voor de buurt. Ook is

afgesproken dat Woonpunt en Op Mezelf een gezamenlijk samenzijn voor de hele buurt gaan organiseren bij Soek en/of in de Vergeten Groentetuin, zodra dat mogelijk is gezien de covid-19-maatregelen.

In het najaar van 2021 is besloten te stoppen met de ketenpartneroverleggen. De reden is dat de communicatie onderling ook zonder dit overleg goed is. Ook zijn er weinig meldingen van overlast vanuit cliënten van Op Mezelf; deze worden bovendien gelijk behandeld en opgelost.

Inclusieprojecten

De covid-19-pandemie vereiste forse maatregelen met onderlinge afstand en resulteerde in het uit- of afstellen van activiteiten in grotere groepen. Uiteraard gold dat ook voor activiteiten van Op Mezelf. Het terugdringen van de besmettingen had uiteraard prioriteit boven deze inclusieprojecten. In 2021 zijn daarom weinig projecten ten uitvoer gebracht. Het beoogde gezamenlijk samenzijn voor de buurt was wederom gepland, maar ook in september 2021 leek het niet verantwoord om dit daadwerkelijk doorgang te laten vinden. Wel is inclusie van cliënten van Op Mezelf wederom besproken in de teams. Door de directie werd eerst nogmaals de visie van Op Mezelf ten aanzien van een inclusieve leefgemeenschap benadrukt. Marian Maaskant - Onderzoek & Advies lichtte het Reddolfproject nogmaals toe. De teams werden vervolgens uitgenodigd om hun ideeën omtrent inclusieprojecten onderling te bespreken, af te stemmen en zo nodig te begroten. Alle family homes en Soek hebben kunnen kiezen voor welk project zij verantwoordelijk zijn, wie dat gaan uitvoeren en hoe, en welke resultaten worden beoogd. Een medewerker van Op Mezelf is aangesteld als projectleider van deze inclusieprojecten. In 2022 wordt een doorstart gemaakt.

Referenties

1. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020.
2. Maaskant, M. *Het Reddolfproject; de ontwikkeling van een inclusieve leefgemeenschap voor mensen met ondersteuningsbehoeften. Tussenrapportage: Achtergrond*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2021.
3. Raad van Bestuur Op Mezelf. *Visiedocument Op Mezelf*. Hoensbroek: Op Mezelf, 2020.
4. Bigby, C. & I. Wiesel. *Encounter as a dimension of social inclusion for people with intellectual disability: beyond and between community presence and participation*. Journal Of Intellectual & Developmental Disability, 2011; **36**(4): 259-263.
5. Bredewold, F. *Lof der oppervlakkigheid: contact tussen burgers met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep, 2013.
6. Maaskant, M. *Buren (Feitenoverzicht 13; <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>)*. Roermond: Marian Maaskant - Onderzoek&Advies, 2020. <https://marianmaaskant.nl/feitenoverzichten.html>.
7. College voor de Rechten van de Mens. (2018). Rapportage aan het Comité voor de rechten van personen met een handicap, inzake de eerste rapportage van Nederland. Opgehaald 21-2-2022, van <https://mensenrechten.nl/nl/publicatie/5c051025c155b7037d1ec495>.
8. CBS. (2017). Kerncijfers wijken en buurten 2017. Opgehaald 2-9-11-2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2017/31/kerncijfers-wijken-en-buurten-2017>.
9. Buurtvereniging Mariarade. Buurtvereniging Mariarade. Opgehaald 4-12-2019, van <https://www.bvmariarade.nl/>.

10. Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden. Actueel. Opgehaald 29-11-2019, van <https://www.mariagewanden.nl/nl/>.
11. Stichting Buurtgericht Werken BROICH. Welkom op de website van Stichting Buurtgericht Werken BROICH. Opgehaald 4-12-2019, van <https://www.broich.nl/>.
12. Maso, I. *Kwalitatief onderzoek*. Meppel/Amsterdam: Boom, 1989.
13. Van den Camp, J. *Hoofdstraat in Hoensbroek wordt een getto*. De Limburger - Regio, 12-10-2020.
14. Benneker, F. *Geen Flodder taferelen bij Op Mezelf*. De Limburger - Regio, 17-10-2020; 6-7.
15. Horssels, J. *Overlast Maria-Gewanden "Op-Mezelf" zeer urgent! Schriftelijke vragen raadslid aan college of burgemeester Gemeente Heerlen 17-8-2020*. Gemeente Heerlen: Heerlen.
16. Woonpunt. (z.j.). *Overlast melden*. Opgehaald 21-1-2021, van <https://www.woonpunt.nl/huurder/overlast-melden>.

Bijlage 1: Geaccordeerde interviewverslagen

Interview Bestuursleden van de HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek

Geïnterviewden

- S. Mestrom, voorzitter HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek
- A. Vossen, secretaris HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

Datum

- 25-2-2021

Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden (voorzitter en secretaris van HuurdersBelangenVereniging Groot Hoensbroek (HBV GH)) gevraagd hun mening te geven over hun ervaringen en samenwerking met Op Mezelf, de cliënten van Op Mezelf en is gevraagd naar eventuele suggesties.

De belangenvermenging

HBV GH behartigt de belangen van zo'n 2500 huurders van wooncorporatie Woonpunt in Hoensbroek. Woonpunt is een van de vijf wooncorporaties in Zuid-Limburg. In dat kader heeft HBV GH onder andere regelmatig contacten met Woonpunt en de gemeente.

De buurt

In Hoensbroek zijn diverse zorgaanbieders actief, waaronder Op Mezelf. Ook worden woningen verhuurd door firma's voor leegstandbeheer. Ook zijn er meerdere zgn. 'huisjesmelkers' actief. De buurt kent daardoor een groot verloop. De voorzitter, zelf al ruim veertig jaar woonachtig in de Hoofstraat, zegt dat de buurt periodes van achteruitgang en vooruitgang kent. De komst van cliënten van Op Mezelf is naar zijn zeggen daarin geen heldere of bepalende factor.

Op Mezelf

Al voor de start van het project aan de Amstenraderweg (groepswooning) is goed overleg geweest met Op Mezelf. HBV GH stelde dat zeer op prijs. De voorzitter benadrukt dat het contact ook nu nog prettig en constructief is. Hij benoemt dat, naar zijn ervaring, Op Mezelf de enige zorgaanbieder in Hoensbroek is die afspraken nakomt.

De geïnterviewden vertellen dat cliënten van Op Mezelf jaarlijks de lantarenpaalversieringen voor Kerst en carnaval ophangen. Ook het opruimen van zwerfafval door cliënten van Op Mezelf, het voornemen om de groenvoorziening in de Harmoniestraat te beheren en de 'vergeten groentetuin' is hen bekend.

De voorzitter heeft onlangs bij een dreigende escalatie van een cliënt van Op Mezelf contact met Op Mezelf opgenomen. Toen werd gelijk actie ondernomen door Op Mezelf en is de situatie niet uit de hand gelopen. Op Mezelf is, zo stelt de voorzitter tot zijn tevredenheid, altijd bereikbaar (noodnummer) en bereid actie te ondernemen wanneer dat nodig is.

De secretaris zegt dat het relatief grote aantal cliënten van Op Mezelf in de flats aan de Harmoniestraat door andere huurders als onprettig kan worden ervaren. In sommige complexen zijn cliënten van Op Mezelf zelfs in de meerderheid. Volgens de secretaris 'voelt dat krom aan'. De voorzitter vult daarbij aan dat voor de cliënten van Op Mezelf andere financiële afspraken met Woonpunt zijn gemaakt dan voor reguliere huurders. Het heralloceren van cliënten naar een of meerdere flats met alleen cliënten van Op Mezelf is raadzaam. Ook het herplaatsen van niet-clieënten van Op Mezelf naar andere wooncomplexen is daarvoor een optie.

De voorzitter merkt op dat, naar aanleiding van de tussentijdse evaluatierapporten, het personeelsverloop bij Op Mezelf groot is. Hij vindt dat een zorgelijke conclusie.

De secretaris benadrukt dat het goed zou zijn om de buurtbewoners zelf te bevragen over hun ervaringen in de buurt en met cliënten van Op Mezelf. Zij adviseert een buurtbrede vragenlijst uit te zetten. HBV GH is zeer wel genegen hierin te faciliteren door berichtgeving in haar Infobulletin (per kwartaal uitgegeven).

Klachten

Bij HBV GH zijn geen klachten over cliënten van Op Mezelf binnen gekomen. De geïnterviewden benadrukken wel dat zij alleen klachten horen nadat Woonpunt is ingeschakeld en er geen oplossingen naar tevredenheid mogelijk bleken.

Tot slot

De geïnterviewden hebben verteld over hun ervaringen met Op Mezelf in een open en hartelijk gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.

Interview Buurtcoördinatoren Hoensbroek en Parkstad vanuit Woonpunt

Geïnterviewden

- D. Erkenbosch, Buurtcoördinator Parkstad vanuit Woonpunt
 - K. van der Oord, Buurtcoördinator Hoensbroek vanuit Woonpunt
- met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

Datum

- 8-2-2021

Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden (buurtcoördinatoren) gevraagd hun mening te geven over de samenwerking met Op Mezelf, de visie op ondersteuning van Op Mezelf en de realisatie tot nu toe, kritische succesfactoren en eventuele wensen/aanbevelingen.

Op Mezelf

Beide buurtcoördinatoren zijn goed te spreken over de samenwerking met Op Mezelf. Bij eventuele suggesties, klachten van buurtgenoten en andere betrokkenen is snel ruggenspraak met Op Mezelf mogelijk, gevolgd door nodige acties. Zij benoemen ook de activiteiten van Op Mezelf om een goed beeld van zichzelf in de buurt te vormen, waaronder het opruimen van zwerfafval en bladafval (met door Woonpunt gesponsorde bladkorven). Beide buurtcoördinatoren waarderen deze inzet. Zij noemen ook dat cliënten van Op Mezelf gemeenschappelijke ruimten in flatgebouwen schoon houden. Dat is eveneens voor de andere buurtbewoners prettig.

Ook de inloopwoning van de politie en de buurtcoördinatoren wordt door een cliënt schoon gemaakt. Deze inloopwoning is een werkplek van de politie en buurtcoördinatoren midden in de wijk. Daar kan laagdrempelig worden gesproken met buurtbewoners.

Het geclusterde wonen van Op Mezelf heeft, volgens de geïnterviewden, het grote voordeel dat ondersteuning snel nabij is en mogelijke problemen in de kiem kunnen worden gesmoord. Het streven naar dienstbare participatie wordt door de geïnterviewden van harte onderschreven. Dat de covid-19-crisis een en ander vertraagt is jammer, maar -zo verwachten beiden- het zal geen reden voor afstel zijn.

De buurt

Beide buurtcoördinatoren geven aan dat de buurt in eerste instantie defensief reageerde op de komst van Op Mezelf en haar cliënten. Er heersten volgens hen allerlei onterechte vooroordelen (drugsgebruikers, criminelen, zwervers). Vooral door steeds in gesprek te gaan met buurtbewoners en uitleg te geven over Op Mezelf en haar cliënten is deze visie inmiddels grotendeels ten goede gekeerd. Zo is bijvoorbeeld toegelicht dat cliënten vaak eerst in een groep wonen en pas wanneer zij dat aankunnen zelfstandig gaan wonen. Tevens wordt dan benoemd dat het ook voordelen biedt dat burens cliënten van Op Mezelf zijn, want bij klachten wordt meteen gereageerd en desnoods ingegrepen. Dat is bij reguliere huurders veel lastiger.

Deze samenwerking hierin met Op Mezelf wordt door de buurtcoördinatoren uitdrukkelijk benoemd en gewaardeerd.

De beide buurtcoördinatoren geven wel aan dat zij de huidige buurt (Maria-Gewanden) minder geschikt vinden voor cliënten van Op Mezelf. De buurt wordt gekenmerkt door veel uitkeringsgerechtigden en lage sociaaleconomische status (ses). De cliënten van Op Mezelf zijn sociaal-emotioneel gezien kwetsbaar. Zij zien weinig buurtgenoten die overdag naar hun werk gaan. Die voorbeeldfunctie en stimulans missen zij dus. De cliënten zijn ook makkelijk beïnvloedbaar om bijvoorbeeld betrokken te worden in drugsgebruik en -delicten. Dergelijk gedrag versterkt elkaar.

De buurtcoördinatoren geven aan dat landelijk beleid is om vooral gemêleerde wijken naar o.a. ses, inkomen en leeftijd te hebben. De wijk Bleijerheide (Kerkrade) is daar een geslaagd voorbeeld van; de wijk Geleen-Zuid hoopt dat ook te worden. In dergelijke wijken, zo stellen de buurtcoördinatoren, is er goede sociale cohesie en dus onderlinge ondersteuning. Naar hun mening zouden cliënten van Op Mezelf beter gedijen in zulke wijken dan in de huidige wijk.

Klachten

De buurtcoördinatoren geven aan dat er in eerste instantie vanuit de buurt meerdere klachten zijn gemeld over gedrag van cliënten van Op Mezelf. Veelal ging het om geluidsoverlast; de woningen zijn inderdaad zeer gehorig.

Klachten worden vooral aan buurtcoördinatoren en Op Mezelf gemeld; klachten worden veel minder met de politie gedeeld.

Het ging volgens de buurtcoördinatoren om een klein aantal notoire klagers. Een gezin, dat zich vooral wegens taalbarrières niet prettig voelde in de buurt, is inmiddels in goed overleg verhuisd. Met een andere klager is gesproken, uitmondend in zijn deelname aan een project van Op Mezelf en een afname van zijn klachten.

De buurtcoördinatoren merken dat het aantal klachten in totaliteit nu zeer beperkt is.

Door het snel reageren op klachten door Woonpunt samen met Op Mezelf wordt een en ander vlot en in goede harmonie besproken en zoveel als mogelijk opgelost.

Samenwerking met de gemeente Heerlen

De geïnterviewden zijn vol lof over de samenwerking met de gebiedsregisseur. Op gemeentelijk niveau verliep de samenwerking tot voor kort minder soepel. De verantwoordelijkheden werden over en weer gelegd; dit was een kwestie van 'niet kunnen' en niet van 'niet willen'. Er is nu een positieve kentering omdat er overheidssubsidie ter beschikking is gekomen voor wijkverbetering in Hoensbroek en Heerlen-Noord.

Succes- en faalfactoren

De buurtcoördinatoren stellen dat Op Mezelf wil uitbreiden met het aantal cliënten. Zij geven aan dat deze uitbreiding alleen goed kan gaan wanneer de ondersteuning ook wordt uitgebreid. De groei van cliëntèle moet dus samengaan met groei van middelen. De druk op de wijk zal anders fors toenemen.

De buurtcoördinatoren hopen dat de samenwerking, ook met de groei van het aantal cliënten, blijft zoals deze nu is.

Tot slot

De geïnterviewden hebben hun visie op Op Mezelf, haar ondersteuning en de samenwerking gegeven in een prettig en open gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.

Interview Coördinator Handhaving en Toezicht, gemeente Heerlen

Geïnterviewde

- M. Hoeve, Coördinator Handhaving en Toezicht; gemeente Heerlen met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

Datum

- 12-2-2021

Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader is geïnterviewde (coördinator Handhaving en Toezicht van de gemeente Heerlen) gevraagd zijn mening te geven over de visie op ondersteuning van Op Mezelf en de realisatie tot nu toe, klachten vanuit de buurt, kritische succesfactoren en eventuele wensen/aanbevelingen.

Op Mezelf

De coördinator Handhaving en Toezicht geeft aan dat deze afdeling ten dienste staat van de leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte. Functionarissen komen dus doorgaans niet in de woningen van buurtbewoners. Dat is de taak van de politie. Hij geeft aan nog niet lang te zijn betrokken bij het ketenpartneroverleg van Op Mezelf.

Het eerste contact met een cliënt van Op Mezelf was naar aanleiding van een gegeven boete aan deze cliënt. Dat is na een goed gesprek met haar en een van haar ouders naar tevredenheid afgewikkeld. Verdere concrete contacten met Op Mezelf zijn nog beperkt geweest, ook in verband met de covid-19-maatregelen. De geïnterviewde is coördinator en is dus minder vaak fysiek in de wijken aanwezig dan handhavers.

Hij benoemt wel dat overleg met Op Mezelf naar zijn mening prettig verloopt. In het algemeen ervaart hij de samenwerking met van diverse diensten (o.a. politie, woningcorporaties) in Hoensbroek als goed.

De buurt

De coördinator Handhaving en Toezicht vertelt dat enkele buurten in Heerlen/Hoensbroek in het verleden ‘geprioriteerde aandachtswijken’ waren. Er waren veel klachten van diverse aard. Hij noemt dat de gemeente het zicht op de buurtbewoners in o.a. Hoensbroek aan het kwijtraken was. Door extra financiële en personele inzet vanuit de gemeente is de situatie in deze wijken fors verbeterd. Hij kent de zorgen vanuit de gemeente dat het project van Op Mezelf met een clustering van cliënten in de buurt Maria Gewanden mogelijk tot een weer neerwaartse trend kan leiden. Juist omdat ook deze wijk recentelijk een positieve wending kende, begrijpt hij de zorgen. Hij heeft zelf geen zicht op of er daadwerkelijk veranderingen zijn geweest na de komst van cliënten van Op Mezelf.

Klachten

De coördinator Handhaving en Toezicht kan nagaan welke klachten (aard, aangeklaagde) in de afgelopen periode zijn binnengekomen bij Handhaving en Toezicht. Hij zegt toe een overzicht (met inachtneming van privacyregels) hiervan ter beschikking te stellen.

- ▶ Na het interview verstrekke hij de toegezegde gegevens over in 2020 ontvangen klachten:

Harmoniestraat:

Totaal aantal meldingen 14; 4 meldingen gerelateerd aan Op Mezelf: geluidsoverlast 2x, afval gedumpt 2x.

Hoofdstraat:

Totaal aantal meldingen 65; 5 meldingen gerelateerd aan Op Mezelf:
Geluidsoverlast en wildplassen; geluidsoverlast, wildplassen en alcoholgebruik;
geluidsoverlast, alcoholgebruik en dealactiviteiten; mogelijke geen vergunde activiteiten;
dumpen afval/inboedel.

Steenberglaan:

Totaal aantal meldingen 2; 0 meldingen gerelateerd aan Op Mezelf.

Succes- en faalfactoren

De coördinator Handhaving en Toezicht adviseert Op Mezelf om steeds bereikbaar en beschikbaar te zijn voor buurtgenoten. Dat is nu overigens al het geval. Hij benadrukt dat dit essentieel is voor goede contacten met de buurt en acceptatie van Op Mezelf en haar cliënten.

Hij geeft ook aan dat het inlooppunt op de Steenberglaan voor alle buurtbewoners en relevante diensten een goed initiatief is. Het doel van dit inloophuis is om veiligheid en leefbaarheid in de wijk te bevorderen.

Tot slot

De coördinator Handhaving en Toezicht heeft zijn visie op Op Mezelf en haar ondersteuning, de ervaren samenwerking en de manier van handhaving/toezicht gegeven in een prettig en open gesprek. Marian Maaskant is hem hiervoor zeer erkentelijk.

Interview Wethouder, beleidsadviseur en beleidsmedewerker, gemeente Heerlen

Geïnterviewden

- P. van Zutphen, wethouder Welzijn, Armoedebestrijding en Centrumontwikkeling van de gemeente Heerlen
- A. Jacobs, strategisch beleidsadviseur sociaal domein van de gemeente Heerlen
- J. ten Thije, strategisch beleidsmedewerker welzijn en zorg van de gemeente Heerlen met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

Datum

- 3-2-2021

Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden gevraagd hun mening te geven over de ondersteuningsvisie van Op Mezelf, de realisatie tot nu toe, kritische succesfactoren en eventuele wensen/aanbevelingen. Het evaluatieproject loopt van 2020-2021. Het tussentijdse evaluatierapport (januari 2021) is hen toegestuurd en kent vier delen: aanleiding, cliënten, medewerkers, inclusie. Het eindrapport wordt eind 2021 of begin 2022 opgeleverd.

Ondersteuning via Op Mezelf

Van Zutphen schetst kort zijn visie op zorgaanbieder Op Mezelf en ervaringen in de afgelopen jaren. Hij stelt dat de ondersteuningsvisie van Op Mezelf op zich prima is. Het ondersteunen van kwetsbare burgers en streven naar hun inclusie, kan alleen maar onderschreven worden.

De voorgenomen projecten om cliënten dienstbaar te laten participeren juichen de geïnterviewden toe: 'onderzoek alles en behoud het goede'. Zij geven echter aan dat deze projecten, ook los van de gevolgen van covid-19-maatregelen, maar mondjesmaat worden gerealiseerd.

Het probleem van de manier van ondersteunen van Op Mezelf is, naar de mening van de wethouder, dat te veel cliënten bij elkaar zijn gaan wonen in een al kwetsbare buurt. Dat de flats in de Harmoniestraat grotendeels leeg stonden, mag volgens hem geen reden zijn voor dit geclusterde wonen.

De buurt telde voor de komst van Op Mezelf al relatief veel burgers met een lage sociaaleconomische status (ses) en veel uitkeringsgerechtigden, met de daaraan gekoppelde omstandigheden en problemen in de woon- en leefomgeving. De samenstelling van de buurt is grotendeels het gevolg van selectieve keuzes van huurders door woningcoöperaties destijds. Dat is met de komst van cliënten van Op Mezelf niet afgenomen, maar mogelijk toegenomen (zie hierna bij Klachten).

Daarbij zijn ook niet van oorsprong Heerlense burgers bij Op Mezelf komen wonen. Hierdoor is het aantal burgers met ondersteuningsbehoeften en lage ses in de buurt flink toegenomen en oververtegenwoordigd. Hun bezoekers zijn bovendien doorgaans met hen vergelijkbaar wat ses, kwetsbaarheid en problemen betreft. De buurt is hierdoor nog complexer geworden. Daardoor trekken burgers met een hogere ses weg uit deze buurt en (nieuwe) inwoners van Heerlen vermijden het om in deze buurt te gaan wonen. De buurt heeft daardoor, zo stellen de geïnterviewden, een nog negatiever stigma gekregen.

De mogelijk aanzuigende werking voor burgers met lage ses en recht op uitkeringen om naar Heerlen te verhuizen, wordt door de gemeente Heerlen als onwenselijk beschouwd.

Op Mezelf heeft, zo stelt de wethouder, bij aanvang van het project geen overleg gepleegd met de gemeente Heerlen. Dat is als onprettig ervaren en ook zo met Op Mezelf gecommuniceerd.

De beleidsadviseur en -medewerker vullen aan dat geclusterd wonen van mensen met ondersteuningsbehoeften in Heerlen niet per se ontmoedigd wordt of onwenselijk is. Want het is alleen al bedrijfseconomisch bezien vanuit Op Mezelf logisch om ondersteuning geclusterd aan te bieden. Echter, het aantal cliënten dat Op Mezelf nu ondersteunt en in deze buurt wil gaan ondersteunen vinden zij te groot. Spreiding van (geclusterde) ondersteuning (2 à 3 projecten) binnen de regio Parkstad (niet alleen de gemeente Heerlen) heeft hun voorkeur.

Ondersteuningsvisie van de gemeente Heerlen

Heerlen heeft als stelregel voor zorgaanbieders: ‘vertrouwen in plaats van wantrouwen’ en ‘samenwerking in plaats van marktwerking’. Dit wordt voor de Wmo en Jeugdzorg al gerealiseerd door lump sum financiering aan de coöperaties die deze ondersteuning verzorgen. De coöperatie voor Wmo-begeleiding en -dagbesteding is Heerlen STAND-BY!, voor ambulante jeugdzorg is dat JENS.

Deze coöperaties zijn samenwerkingen tussen diverse zorgorganisaties. In plaats van een wirwar aan zorgaanbieders, coördineren deze coöperaties de benodigde ondersteuning. De ervaringen zijn volgens de geïnterviewden positief.

Heerlen wenst dat dit ook voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang gerealiseerd gaat worden. Cliënten met ondersteuningsbehoeften worden dus door de coöperatie gekoppeld aan de voor hen beste zorgaanbieder binnen de coöperatie. Wanneer de coöperatie geen geschikte aanbieder binnen haar geledingen heeft, worden andere zorgaanbieders door de coöperatie betrokken bij de ondersteuning van deze cliënten. Dit zou dan mogelijk ook voor Op Mezelf en haar cliënten ook gaan gelden.

Klachten

Vanuit de buurt zijn klachten gemeld over gedrag van (vermeende) cliënten van Op Mezelf of hun bezoekers. De geïnterviewden geven aan dat er zowel geluiden zijn over wel als geen toename van klachten en dat ‘beide deel uitmaken van de werkelijkheid’.

Zij weten echter niet of dat vooral om cliënten van Op Mezelf gaat. Zij adviseren dan ook om met de wijkagenten contact op te nemen. Deze functionarissen kunnen hierover gedetailleerdere informatie geven.

Succes- en faalfactoren

Op verzoek benoemen de geïnterviewden factoren die cruciaal zijn voor zorgaanbieders.

De beleidsmedewerker benoemt dat de kwaliteit van ondersteuning in Heerlen ‘op één, twee en drie’ staat. Heerlen gaat dan ook, in samenwerking met CZ, het kwaliteitskader of de kwaliteitstoets verder ontwikkelen. Dan kunnen zorgaanbieders gericht worden geëvalueerd op de kwaliteit van ondersteuning.

De coöperaties voor ondersteuning zijn weliswaar samenwerkingen, maar benadrukt wordt dat het om gedifferentieerde ondersteuning gaat, waar burgers met ondersteuningsbehoeften van diverse aard terecht kunnen en geholpen kunnen worden.

Transparante bedrijfsvoering is daarbij essentieel. De wethouder vertelt dat ambtelijk is opgemerkt dat Op Mezelf teveel een samenhang van bv's is, waardoor transparante verantwoording van ondersteuning en financiering moeilijk kan zijn. Hij onderschrijft de opmerking wel.

Goede samenwerking met ketenpartners wordt ook benoemd als een belangrijke factor.

Open staan voor klachten en praten met klagers uit de buurt is een andere benoemde essentiële factor. De nieuwsbrief van Op Mezelf (najaar 2020) wordt in dit kader door de geïnterviewden positief beoordeeld. De opmerking in de nieuwsbrief over de mogelijkheid voor tiny houses bij de groepswoning van Op Mezelf werd niet gewaardeerd, omdat de voorlopige aanvraag is afgewezen door de gemeente Heerlen.

Adviezen

De beleidsadviseur en -medewerker adviseren om naast gesprekken met wijkagenten ook te gaan praten met verwijzers: het Team Opvang en Beschermd Wonen (TOBW) en het Veiligheidshuis. Eveneens wordt aangeraden om met omwonenden (bijv. via de buurtvereniging en huurdersbelangenorganisatie) in gesprek te gaan om hun visie te horen.

Tot slot

De geïnterviewden hebben hun visie op Op Mezelf en haar ondersteuning gegeven in een prettig en open gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.

Interview Voorzitter en lid van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden

Geïnterviewden

- J. Hermanns, voorzitter Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden
 - P. Sikora, lid Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden
- met Marian Maaskant in het kader van het evaluatieonderzoek van Op Mezelf.

Datum

- 16-2-2021

Aanleiding

Marian Maaskant is door Op Mezelf (zorgaanbieder in Heerlen/Hoensbroek) gevraagd onafhankelijk evaluatieonderzoek te doen naar de ondersteuningsvisie van en ondersteuning door Op Mezelf. In dat kader zijn geïnterviewden (namens Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden) gevraagd hun mening te geven over de ervaringen en samenwerking met Op Mezelf, de cliënten van en ondersteuning door Op Mezelf en eventuele wensen/aanbevelingen.

Op Mezelf

Al voor de start van het project is goed overleg geweest met Op Mezelf. Het buurtbeheer waardeerde en waardeert dat. De voorzitter van Stichting Buurtbeheer Maria-Gewanden benadrukt dat ‘alle mensen, ook cliënten van Op Mezelf, kansen gegund moeten worden’.

De geïnterviewden geven wel aan dat het gewenste aantal van uiteindelijk 80 cliënten mogelijk (te) veel is. Zij adviseren Op Mezelf om het aantal cliënten stap voor stap te vergoten en steeds na te gaan of dit goed gaat.

Zij hebben ook bedenkingen. Zij vragen zich af wat er met cliënten gebeurt die zelfstandig (zonder ondersteuning door Op Mezelf) in de wijk blijven wonen of wiens contract door Op Mezelf wordt beëindigd. Bij de eerste groep zou Op Mezelf nog enige tijd moeten nagaan hoe het met hen gaat en dreigende problemen proactief moeten (laten) oplossen. Bij de laatste groep is het de vraag of deze cliënten (al dan niet thuisloos) in de buurt blijven ‘hangen’ en dan mogelijk overlast gaan veroorzaken. Deze mogelijke toename van mensen met problemen in de woon- en leefomgeving in de wijk baart hen zorgen.

De voorzitter benoemt dat Op Mezelf in zijn ogen eerlijk en duidelijk is ten aanzien van de plannen van Op Mezelf.

De buurt

De voorzitter vertelt dat bij de start van Op Mezelf hierover reuring in de wijk was, voornamelijk door een zeer beperkt aantal buurtbewoners. Ook vanuit de gemeente was er tegenstand. Het buurtbeheer heeft Op Mezelf tweemaal bezocht. Eenmaal is met de directe gesproken op het kantoor van Op Mezelf. Tijdens de jaarlijkse ‘buurtschouw’ bezocht het buurtbeheer, samen met de wethouder, projecten van Op Mezelf. De Raad van Commissarissen van Op Mezelf heeft toen uitleg gegeven over Op Mezelf.

Een gemeenteraadslid benoemde in een ander gesprek met het buurtbeheer diverse probleemgebieden, maar concretiseerde dit niet.

De voorzitter merkt op dat ‘onbekend maakt onbemind’ wel aan de orde was. Zo werd er door buurtbewoners een koppeling gemaakt met de ervaren overlast van hangjongeren, die overigens geen cliënten van Op Mezelf waren. Deze situatie is overigens naar tevredenheid opgelost. Ook toen is benoemd dat cliënten van Op Mezelf evengoed kansen behoren te krijgen.

Beide geïnterviewden vertellen dat de flatgebouwen aan de Harmoniestraat gesloopt zouden worden omdat er onevenredig veel overlast was. Doordat Op Mezelf haar cliënten ondersteunt en mogelijke overlast daarmee in de kiem smoort, is de situatie in deze buurt duidelijk verbeterd.

Op Mezelf heeft bij de start gebruik gemaakt van de mogelijkheden voor berichtgeving in ‘Buurtberichten’, het buurtblad van buurtbeheer. Dat heeft voor buurtbewoners een en ander verhelderd.

De geïnterviewden stellen het opruimen van zwerfafval door cliënten van Op Mezelf op prijs. Verder benoemen zij dat het buurtbeheer er voor buurtbewoners is, dus ook -maar niet extra- voor cliënten van Op Mezelf.

Het buurtbeheer heeft een druk bezochte ontmoetingsplaats voor buurtbewoners. De plannen om Soek open te stellen voor buurtbewoners (koffie met vlaai, darten, ...) wordt gewaardeerd, maar niet extra gestimuleerd: 'iedereen is vrij dat te doen'.

Klachten

In het begin van Op Mezelf waren er, zoals hierboven al geschreven, klachten vanuit de buurt van een zeer beperkt aantal buurtbewoners. Daarna heeft het buurtbeheer geen klachten meer ontvangen over Op Mezelf of haar cliënten.

De geïnterviewden raden aan om hierover contact op te nemen met beide wijkagenten, omdat zij hiermee -mogelijk uiteenlopende- ervaringen hebben

Tot slot

De geïnterviewden hebben vanuit het buurtbeheer verteld over hun ervaringen met Op Mezelf in een prettig gesprek. Marian Maaskant is hen hiervoor zeer erkentelijk.