



## (IN)FORMELE ZORG EINDRAPPORT

Dorien Gryp, Herman De Pauw, Leen Heylen

November 2021



VONK3  
@THOMAS MORE

THOMAS  
MORE

## Inhoudstafel

---

Inhoudstafel .....	2
Inleiding & methodologie.....	3
Hoofdstuk 1: over samenwerking met burgerinitiatieven in zorg en welzijn, een verkennende literatuurstudie.....	5
1. Inleidende schets & onderzoeksvragen .....	5
2. Situering zorgzame buurten en burgerinitiatieven .....	6
3. Samenwerking .....	13
4. Leren uit Nederland en Vlaanderen .....	17
Hoofdstuk 2: DNA van zorgzame straten .....	25
1. Methodologie .....	25
2. DNA zorgzame straten.....	26
3. Conclusie en discussie .....	54
Hoofdstuk 3: Samen dromen en samen werken aan een zorgzame houding .....	57
1. Doelstelling en aanpak rondetafelgesprekken.....	57
2. Resultaten rondetafelgesprekken Sint-Andries .....	58
3. Resultaten rondetafelgesprekken Seefhoek .....	62
Hoofdstuk 4: Aanbevelingen voor samenwerking (in)formele zorg .....	66
1. De kansen en uitdagingen van samenwerken aan zorgzame buurten .....	66
2. Naar concrete aanbevelingen voor samenwerking.....	70
3. Concreet: samen verder blijven werken .....	74
Referenties .....	77
Bijlage 1: stappenplan samen dromen – rondetafelgesprek 1 .....	81
Bijlage 2: stappenplan samenwerken – rondetafelgesprek 2 .....	86

## Inleiding & methodologie

---

Hoe kunnen we samenwerken, met professionals, burgerinitiatieven, vrijwilligers, buurtbewoners... aan een nog meer zorgzame houding in de buurt? Dat was de richtvraag waarmee we in dit onderzoeksproject aan de slag gingen. Specifieke aandacht ging hierbij naar de verhouding van het burgerinitiatief 'zorgzame straten' tot professionele actoren in zorgzame buurten, met aandacht voor de preventie en aanpak van eenzaamheid.

Om een antwoord te formuleren op deze algemene richtvraag, onderscheiden we volgende drie onderzoeksvragen, namelijk:

- 1) Welke rol speelt het burgerinitiatief 'zorgzame straten' in zorgzame buurten en buurtgerichte zorg?
- 2) Hoe kan de verbinding met andere stakeholders (o.a. professionele actoren) versterkt worden om samen in te zetten op zorgzame buurten?
- 3) Hoe kan een gedragen en gemeenschappelijke zorgzame houding in de buurt gestimuleerd worden bij alle relevante partners in zorgzame buurten (zowel informeel als formeel)?

We realiseerden verschillende stappen om een antwoord te formuleren op de drie onderzoeksvragen.

- 1) Verkennende literatuurstudie naar de samenwerking tussen burgerinitiatieven in zorg en welzijn en formele actoren
- 2) Verkenning van het DNA van het burgerinitiatief zorgzame straten
- 3) Samen dromen van een 'zorgzame houding' aan de hand van rondetafelgesprekken (Sint-Andries en Seefhoek)
- 4) Samen werken aan een 'zorgzame houding' aan de hand van rondetafelgesprekken in twee wijken (Sint-Andries en Seefhoek)
- 5) Samen blijven werken: formuleren van concrete initiatieven

Op basis van al deze stappen formuleren we tot slot een conclusie en enkele aanbevelingen voor samenwerken rond zorgzame buurten tussen verschillende actoren van een zorgzame buurt, met specifieke aandacht voor de samenwerking tussen formele en informele actoren.

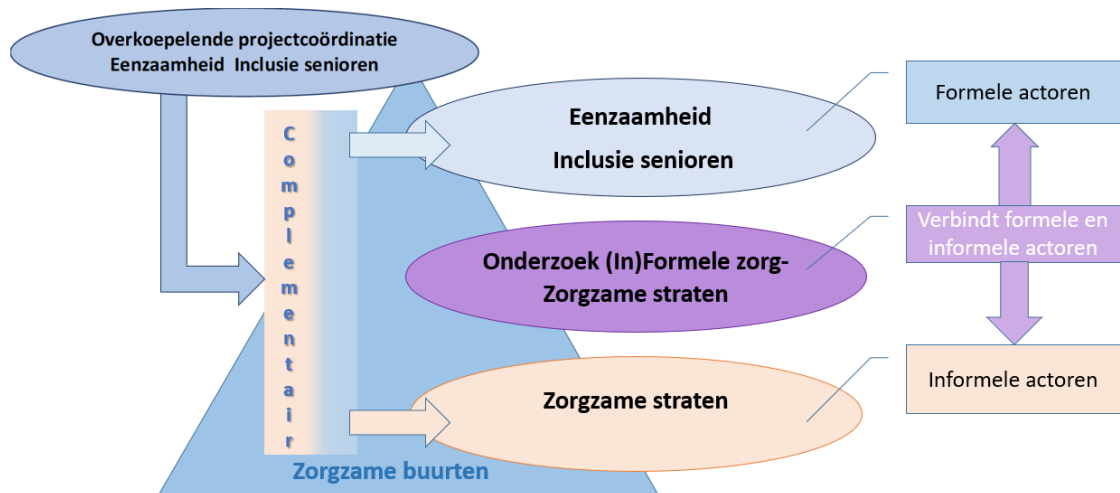
Dit rapport vormt de neerslag van deze stappen. Hoofdstuk 1 omvat de verkennende literatuurstudie. In hoofdstuk 2 schetsen we op basis van diepte-interviews en een focusgroep enkele DNA-kenmerken van het burgerinitiatief zorgzame straten. Hoofdstuk 3 geeft een weerslag van de rondetafelgesprekken 'samen dromen en samen werken aan een zorgzame houding' in de twee wijken. Hoofdstuk 4 omvat het verslag van de laatste stap en aanbevelingen voor samenwerking tussen formele en informele actoren aan een zorgzame houding in de buurt. In de bijlage tot slot geven we nog het stappenplan mee dat we hanteerden voor de rondetafelgesprekken. Dit stappenplan biedt de stad Antwerpen en andere relevante actoren een houvast om een gelijkaardig proces op te starten in andere wijken in de stad.

Dit onderzoek maakt deel uit van een groter project 'Eenzaamheid', in opdracht van stad Antwerpen onder projectleiding van Zorgbedrijf Antwerpen. In het overkoepelend project, alsook in het onderzoek, wordt er in twee pilotowijken in stad Antwerpen aan de slag gegaan nl. Seefhoek en Sint-

Andries. In beide wijken lopen complementair ook twee trajecten / werkgroepen met formele en informele actoren.

Figuur 1 Verhouding drie luiken project eenzaamheid

## Verhouding 3 luiken



Bron: Zorgbedrijf Antwerpen, Tina Janssens

De drie trajecten samen maken deel uit van het overkoepelend project Eenzaamheid (zie figuur 1). De werkgroep formele actoren wordt begeleid door het Zorgbedrijf Antwerpen en heeft als doel een structurele samenwerking tussen formele actoren op te zetten rond detectie, (vroeg)signalering, preventie, aanpak en toeleiding in kader van eenzaamheid. De werkgroep informele actoren vertrekt vanuit het burgerinitiatief Zorgzame straten. Achterliggend ligt het gezamenlijk kader van zorgzame buurten, met specifieke aandacht voor aanpak en preventie van eenzaamheid en inclusie van senioren. Dit onderzoek is tijdelijk van aard en heeft als doel de samenwerking tussen formele en informele actoren in het kader van een zorgzame houding binnen zorgzame buurten te verkennen en beide trajecten te verbinden binnen de overkoepelende doelstelling.

# Hoofdstuk 1: over samenwerking met burgerinitiatieven in zorg en welzijn, een verkennende literatuurstudie

---

## 1. Inleidende schets & onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk verkennen we aan de hand van een literatuurstudie de samenwerking tussen burgerinitiatieven in zorg en welzijn en professionele, formele zorg- en welzijnsactoren. We vertrekken hierbij vanuit de concrete vraag van het burgerinitiatief zorgzame straten. Dit burgerinitiatief wil inzetten op zorgzame buurten, nl. op het versterken van wederzijdse steun tussen buurtbewoners in een straat of wijk. Hiermee willen ze een zorgzame houding en informele hulp stimuleren en eenzaamheid aanpakken. Ze stellen in hun dagdagelijkse werking vast dat een samenwerking met professionele partners zich aandringt, en stellen zich de vraag hoe ze op een duurzame manier naar een gezamenlijke zorgzame houding kunnen streven. Met deze richtvraag gaan we dan ook doorheen deze literatuurstudie aan de slag: nl. hoe kunnen informele en formele actoren in zorg en welzijn samenwerken aan een (nog meer) zorgzame houding in de buurt?

De literatuurstudie is opgedeeld drie inhoudelijke delen. In het eerste deel kaderen we zorgzame buurten en burgerinitiatieven. In deel twee concentreren we ons op de samenwerking tussen burger, overheid en markt, en meer specifiek met betrekking tot burgerinitiatieven in de zorg. Deel drie omvat inspirerende voorbeelden van burgerinitiatieven in de zorg- en welzijnssector in Nederland en België en enkele leerelementen.

Alvorens we starten met de situering van zorgzame straten binnen zorgzame buurten en als burgerinitiatief, kaderen we wat zorgzame straten is en beoogt. We vertrekken hierbij vanuit de visie geformuleerd door de initiatiefnemers.

### Visie initiatiefnemer Koen Kuylen

Zorgzame straten heeft tot doel om zorg zo dicht mogelijk in de buurt te brengen. Het initiatief wil wederzijdse steun tussen buurtbewoners in een straat of wijk versterken. De initiatiefnemers doen dit vanuit het uitgangspunt dat zorg inclusief is. Zorg is er niet enkel voor kwetsbare mensen, maar iedereen kan voor bepaalde zaken op een bepaald moment hulp gebruiken en hulp bieden. Het initiatief wil burens stimuleren om met een zorgzame houding en met zorgzame ogen te kijken. Ze zetten in op kleine vormen van ondersteuning die niet in de reguliere dienstverlening voorkomen. Daarnaast beogen ze verborgen noden bloot te leggen, net omdat burens met zorgzame ogen kijken. Het initiatief wil dat buurtbewoners leren zorgnoden te detecteren en toe te leiden naar de juiste dienstverlening.

Opdat een zorgzame houding op lange termijn zou kunnen blijven bestaan, is het volgens de initiatiefnemers belangrijk om het initiatief levend te houden: zowel bij de bekendmaking, de opstart en de begeleiding is dit van belang. Om te werken aan duurzaamheid, kunnen enkele overleggroepen samengesteld worden. De initiatiefnemers spreken enerzijds van een overkoepelende samenkomst met de deelnemende straten en anderzijds van een stuurgroep met bewoners, thuiszorgdiensten, stedelijke diensten en een koepelorganisatie zoals de VVSG. Deze groepen hebben als doel om ervaringen van bewoners bekend te maken bij het beleid rond buurtgerichte zorg en zo ook de informele stem te laten horen.

De aanleiding voor dit initiatief is de vaststelling dat zorg heel institutioneel georganiseerd is. De persoon met een zorgnood wordt herleid tot zijn probleem. Wie veel zorg nodig heeft, krijgt veel steun en middelen. Zie ook hoe WZC's, thuisverpleging ... georganiseerd zijn. Het probleem van deze benadering is volgens de organisatoren dat de persoon dreigt te verdwijnen. Zorg is volgens initiatiefnemer Koen Kuylen toegespitst op de zorgbehoefte, niet op de persoon op zich. Daarnaast stelde men ook vast dat ondanks goede pogingen om sociale cohesie te ontwikkelen, kwetsbare mensen niet deelnemen aan de georganiseerde activiteiten. "De initiatieven passeren feestend langs kwetsbare mensen", meent initiatiefnemer Koen Kuylen.

Het uitgangspunt van zorgzame straten is dat er nood is aan een zorgzame houding. Zorg kan vanuit het oogpunt van de initiatiefnemers enkel echt plaatsvinden als het relatiezorg is. Zorg is volgens hen geen product. Het is een relatie die tijd vraagt en ruimte vraagt. Met zorgzame straten bieden ze geen nieuwe dienst of organisatie, maar beogen ze een zorgzame houding te stimuleren op straatniveau. Er is een trekkersgroep per straat, die zelf bepaalt wat zorgzaamheid voor hen betekent en hoe ze het kunnen overbrengen in hun straat (Kuylen, 2020).

## 2. Situering zorgzame buurten en burgerinitiatieven

De eerste onderzoeksvraag stelt de vraag welke rol het burgerinitiatief 'zorgzame straten' in zorgzame buurten en buurtgerichte zorg speelt. In het eerste deel van de literatuurstudie bespreken we daarom eerst het model van zorgzame buurten, dat de laatste jaren aan belang won. We situeren het initiatief binnen zorgzame buurten en buurtgerichte zorg, binnen het kleine helpen en binnen informele zorg. We behandelen ook de beleidscontext rond zorgzame buurten. Daarna richten we ons op de literatuur rond burgerinitiatieven en vervolgens bespreken we de sterkten en valkuilen ervan. In de synthese van dit deel gaan we na hoe zorgzame straten past binnen de besproken concepten.

### 2.1. Zorgzame buurten en straten gesitueerd

Het beleidsconcept zorgzame buurten kende een sterke opmars afgelopen jaren in het Vlaamse en lokale zorg- en welzijnsbeleid. Een zorgzame buurt wordt door het Vlaamse beleid begrepen als een buurt waar: *"de voorwaarden vervuld [zijn] opdat mensen, ongeacht leeftijd en grote of kleine ondersteuningsbehoeften op meerdere levensdomeinen, **comfortabel in hun woning of vertrouwde buurt** kunnen (blijven) wonen. Het is een buurt waar jong en oud samenleven, waar mensen zich goed en **geborgen** voelen, waar **levenskwaliteit** centraal staat, waar bewoners **elkaar kennen en helpen**, waar personen en gezinnen met grote en kleine ondersteuningsnoden **ondersteuning** krijgen en waar diensten en voorzieningen **toegankelijk en beschikbaar** zijn"* (Vlaamse Overheid, 2021).

Het inspiratiekader zorgzame buurten van de Vlaamse overheid onderscheidt drie luiken in zorgzame buurten nl.

- 1) Participatie van de buurt en inclusie
- 2) Het verbinden van informele en formele zorg
- 3) Intersectorale samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners en partners uit andere domeinen in een netwerk dat gericht is op preventie, gezondheidsbevordering en het verlenen van integrale zorg en ondersteuning met een focus op levenskwaliteit

Het initiatief zorgzame straten wil bijdragen tot een zorgzame buurt: het wil werken aan een buurt waar mensen zich thuis voelen en waar bewoners elkaar helpen, en daar ook in gestimuleerd en ondersteund worden.

De hypothese achter het werken op buurtniveau is dat er **buurteffecten** optreden. Het inzetten op de geografische eenheid van de buurt, of nog nauwer, van de straat, kan effecten teweegbrengen op de levenskansen van de bewoners, ongeacht hun persoonskenmerken. Die effecten kunnen zich voordoen op vier manieren (Albeda & Oosterlynck, 2018):

1. sociale effecten
2. effecten door de aan- of afwezigheid van instituties en voorzieningen
3. effecten door de geografische ligging
4. effecten door de leefomgeving

Vooraf sociale effecten zijn hier van belang: kennen burens elkaar? Kunnen ze gebruik maken van die contacten, bv. in geval van problemen? Het uitgangspunt is dat inzetten op de sociale banden in de buurt, een positieve invloed kan hebben op de levenskwaliteit van buurtbewoners zelf (Albeda & Oosterlynck, 2018).

Ook zorgzame straten wenst, door in te zetten op een zorgzame houding op straatniveau, de levensomstandigheden van individuele burgers te verbeteren.

Om een zorgzame buurt te kunnen realiseren, wordt **buurtgerichte zorg** naar voor geschoven. Dit is een organisatiemodel

- dat gericht is op het welzijn van alle buurtbewoners,
- dat de sociale cohesie versterkt en blijvend ondersteunt,
- dat hulp en zorg beschikbaar stelt voor iedereen die het nodig heeft: ouderen, personen met een handicap, mensen met psychische problemen, kwetsbare groepen,
- dat zowel focust op preventie als interventie,
- dat op lokaal niveau voor een goede samenwerking zorgt tussen
  - burens, vrijwilligers en mantelzorgers,
  - basisdiensten zoals thuiszorg, huishoudhulp, poetsen, klussendiensten, warme maaltijden, handel en diensten ...
  - medische verzorging zoals thuisverpleging, huisartsen, apothekers, kinesisten ...
  - buur overschrijdende diensten zoals ziekenhuizen, verhuisdiensten, psychiatrische instellingen, palliatieve zorg, enz.
  - belendende sectoren zoals sport, cultuur, ruimtelijke ordening, lokaal sociaal beleid, enzovoort (Bekaert et al., 2016)

Buurtgerichte zorg werd in het nieuwe woonzorgdecreet van 2019 ook opgenomen als één van de **organisatieprincipes** van de **woonzorgactoren**. Buurtgericht zorg wordt daarin omschreven als: *“de zorg die erop gericht is de sociale cohesie te versterken, vragen naar zorg en ondersteuning uit de buurt op te vangen, gebruikers indien nodig toe te leiden naar gepaste zorg en ondersteuning of die zelf op te nemen, maar ook de buurt actief te betrekken bij de werking van de voorziening door een actieve samenwerking op lokaal vlak, afgestemd met het lokaal sociaal beleidsplan, onder regie van het lokaal bestuur zoals bepaald in het decreet van 9 februari 2018 houdende het lokaal sociaal beleid” (Woonzorgdecreet van 15 februari 2019)*. Lokale dienstencentra worden hierbij als spilactoren

beschouwd. Een lokaal dienstencentrum ontwikkelt in een buurt "een verbindende, preventieve en laagdrempelige werking in en met de nabije omgeving van de gebruiker" (Woonzorgdecreet van 15 februari 2019).

Werken aan een zorgzame buurt betekent dus het versterken van verbindingen: verbindingen tussen mensen onderling, verbindingen tussen mensen, organisaties en diensten en verbindingen over domeinen, organisaties en doelgroepen heen (bv. interdisciplinaire verbindingen, verbinding tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers, verbinding tussen welzijn en zorg, ...).

De nadruk die het organisatiemodel legt op het welzijn en includeren van alle buurtbewoners, de focus op sociale cohesie en op samenwerking sluit nauw aan bij wat zorgzame straten als initiatief beoogt.

Een zorgzame straat beoogt informele burenhulp te stimuleren, nl. burens die elkaar helpen met kleine en eenvoudige hulpvragen. Het initiatief zet in op het kleine helpen. In de definiëring van een zorgzame buurt kon je lezen dat dit een buurt is waar burens elkaar helpen en daarin ondersteund worden. Maar burenhulp komt niet vanzelf. Er zijn drie drempels die hiermee te maken hebben:

- **Vraagverlegenheid:** hierbij gaat het om een gevoel van "gêne dat mensen ervaren om hun hulpvraag te stellen. Toegeven dat men hulp nodig heeft, is niet evident."
- **Handelingsverlegenheid:** dit is "de drempel die iemand ervaart wanneer die effectief wil helpen. Mensen willen doorgaans wel graag helpen, maar durven de stap pas te zetten als ze effectief gevraagd worden. Men wil zich vooral niet opdringen, zich niet moeien."
- **Acceptatieschroom:** dit verwijst naar "de schroom om de aangeboden hulp te aanvaarden. Mensen zitten veel liever in de gevende dan in de vragende rol. Men wil zeker niet in de afhankelijke positie terechtkomen (Heylen & Lommelen, 2016)."

Ook zorgzame straten wil inzetten op burenhulp, en beoogt wederzijdse steun tussen bewoners van dezelfde straat te stimuleren. De initiatiefnemers gaan er vanuit dat informele burenhulp niet vanzelf ontstaat omwille van bovenstaande drempels, en daarom gefaciliteerd moet worden (Kuylen, 2020). Ook zorgzame straten dient dus oog te hebben voor deze drie drempels.

Informele zorg is de koepelterm voor alle niet professioneel georganiseerde zorg (zie figuur 2). Hieronder valt onder meer zelfzorg, mantelzorg, vrijwilligers, buddywerkingen, pleegzorg, lotgenotencontact en buurtzorg (Bronselaer, Demeyer, Vandezande & Vanden Boer, 2018; Schrooten et al., 2019).

Deze vormen van informele zorg kunnen gecategoriseerd worden volgens 'nabijheid'. De eerste figuur maakt hierbij een onderscheid tussen drie categorieën. De meeste nabije vorm staat centraal in de cirkel, nl. zelfzorg. De 2<sup>de</sup> cirkel betreft de informele zorg waarbij er een relatie is of aangegaan wordt met een andere persoon in de nabije omgeving. De 3<sup>de</sup> cirkel omvat 'community care', nl. het appel dat op de samenleving als geheel gedaan wordt om zorg en ondersteuning op te nemen ten aanzien van kwetsbare burgers.



Figuur 2: Typologie informele zorg (naar Bronselaer et al., 2018)



Figuur 3: Typologie informele zorg m.i.v. sociaal schaduwwerk (naar Schrooten et al., 2019)



Schrooten et al. (2019) pleiten voor een verfijning van dit model (zie figuur 3) en plaatsen hier nog “sociaal schaduwwerk” tussen. Sociaal schaduwwerk wordt dan begrepen als die praktijken waarin er wel degelijk een relatie aangegaan wordt met een andere persoon. Die persoon is echter niet altijd een persoon uit de nabije omgeving, waar men al een sterke band mee heeft (vb. vriend, familie, buur ...). Kenmerkend is ook dat deze praktijken een **collectieve** insteek hebben. Dit betekent dat de informele zorg en ondersteuning die geboden wordt, gebeurt door mensen die zich engageren rond

een zorg- en ondersteuningsnood die verder gaat dan het individuele en strikt persoonlijke (Schrooten et al., 2019).

Wanneer we zorgzame straten trachten te situeren in deze cirkel, valt deze enerzijds onder 'buurtzorg' nl. onderlinge zorg en ondersteuning door en voor bewoners in de buurt, al dan niet via georganiseerde initiatieven en/ of het verlenen van (mantel)zorg aan iemand uit de buurt. Het initiatief zorgzame straten onderscheidt zich dus duidelijk van mantelzorg als vorm van informele zorg, maar ook van vrijwilligerswerk (Bronseker et al., 2018). Anderzijds kent 'zorgzame straten' ook een collectief karakter en zou het dus ook als 'sociaal schaduwwerk' gecategoriseerd kunnen worden: het overstijgt de één op één hulp en ondersteuning onder burens (Schrooten et al., 2019). De doelstelling is immers niet alleen wederzijdse hulp stimuleren, maar ook een meer zorgzame houding en algemeen, meer verbondenheid (Kuylen, 2020).

## 2.2. Wat is een burgerinitiatief (niet)?

We kunnen zorgzame straten dus duidelijk situeren binnen het bredere beleidskader van zorgzame buurten. Daarnaast is zorgzame straten als informele actor ook een **burgerinitiatief**. Het onderscheidt zich van mantelzorg, georganiseerd vrijwilligerswerk, .... . Om goed te begrijpen hoe zorgzame straten zich als burgerinitiatief kan verhouden tot formele actoren is het dan belangrijk om stil te staan wat een burgerinitiatief juist is.

Burgerinitiatieven duidelijk afbakenen of definiëren is moeilijk. Er bestaat een grote diversiteit aan termen en betekenissen (Jans & Vanderhulst, 2021). Wel zijn er in de wetenschappelijke literatuur vaak gelijkaardige criteria waar volgens een burgerinitiatief gedefinieerd wordt. Een burgerinitiatief is opgezet vanuit de burger en burgers komen samen naar buiten als een collectief, een groep. Over de andere aspecten verschilt de klemtoon naargelang auteur.

Noy en Holemans (2016) hanteren vier richtlijnen – in de vorm van vragen – waaraan een burgerinitiatief moet voldoen om zo genoemd te worden. Bewust worden dit geen 'criteria' genoemd, om een brede interpretatie toe te laten. Dit zijn verkennende richtlijnen.

1. Is het collectief structureel opgezet en probeert het op de lange termijn resultaat te realiseren?
2. In welke mate is het collectief gestart vanuit de burger in plaats van door de staat of markt?
3. Hebben burgers een zeggenschap in de vorm, organisatie en toekomst van het collectief?
4. Zijn burgers zelf actief in de productie/uitvoering van het goed, de dienst of de activiteit waar de organisatie zich mee bezighoudt of wordt dit door een andere speler gedaan (Noy & Holemans, 2016)?

De Moor omschrijft burgerinitiatieven of commons als *"burgers [die] collectief gaan handelen, op eigen initiatief, als groep en met gemeenschappelijke goederen en diensten omwille van bepaalde voordelen"* (De Moor, 2013a in Braes, 2018).

Plovie hanteert deze definitie van Verhoeven (2008): *"Een vorm van zelforganisatie van burgers, gericht op de verbetering van de eigen leefomgeving en/of de samenleving, waarbij een aantal mensen betrokken is in een al dan niet tijdelijke initiatiefgroep, actiegroep of projectgroep"*. Burgers verenigen zich rond een bepaalde kwestie met een bepaald doel, en Plovie onderscheidt twee elementen die

centraal staan, nl. (1) de burger is de oprichter en belangrijkste participant en (2) het burgerinitiatief is gericht op het publieke belang. Ze benadrukt dat elk initiatief na de opstart een constante evolutie doormaakt waarin de verhouding tot andere actoren (zoals de overheid, de markt, een vzw ...) constant veranderen (Plovie, 2019).

In een veldverkenning van Socius naar burgerinitiatieven en de ondersteuning ervan namen de auteurs volgende kenmerken in beschouwing om van een burgerinitiatief te spreken (Jans & Vanderhulst, 2021):

- Het initiatief komt tot stand binnen de leefwereld van burgers
- Burger starten het initiatief (al dan niet samen met andere actoren)
- Het initiatief steunt op de persoonlijke bewogenheid van burgers
- Burgers sturen het initiatief
- Het initiatief overstijgt het private belang

Er zijn een veelheid aan sectoren waarbinnen burgerinitiatieven opgezet worden, gaande van milieu en duurzaamheid, over energie, voeding, tot de economie en wonen. Burgerinitiatieven gerelateerd aan zorg en welzijn zijn nog relatief onbekend in Vlaanderen (Noy & Holemans, 2016). Een voorbeeld naast zorgzame straten is Burgers AanZet (BAZ), een expertisenetwerk dat inzet op de informele betrokkenheid als aanvulling op professionele zorgverlening (Jans & Vanderhulst, 2021).

Uit de criteria en kenmerken die de literatuur opstelt voor burgerinitiatieven, kunnen we besluiten dat zorgzame straten een burgerinitiatief is. Zorgzame straten is gestart vanuit burgers, richt zich op de gemeenschap en niet op een gesloten groep mensen, het beoogt inclusief te zijn en wil het publiek belang dienen. Daarnaast zet het initiatief in op een dienst die niet door andere organisaties geboden wordt, nl. kleine vormen van ondersteuning die niet in de bestaande professionele dienstverlening geboden worden. Tot slot beoogt het duurzaam te zijn door onder andere begeleiding en de oprichting van overlegstructuren tussen de formele en informele actoren.

Jans & Vanderhulst (2021) maken daarnaast ook een onderscheid tussen verschillende perspectieven, of 'discoursen' waarmee naar burgerinitiatieven gekeken wordt. Het discours van de 'participatiesamenleving', het discours van de 'doe-democratie' en het discours van de 'duurzaamheidstransitie'. Elk discours heeft zijn eigen kenmerken, ambities en pleitbezorgers.

Het eerste discours, van de participatiesamenleving, vertrekt vanuit het idee dat burgers gestimuleerd moeten worden om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. Zelfredzaamheid van burgers wordt gestimuleerd. Dit idee gaat samen met het idee van een terugtrekkende **overheid** en decentraliseren. Dit discours kende de afgelopen jaren vooral ingang in Nederland en het Verenigd Koninkrijk ('the Big Society'). Vooral burgerinitiatieven in zorg en welzijn sluiten goed aan bij dit discours. Vanuit dit discours worden burgerinitiatieven en het stimuleren en ondersteunen ervan instrumenteel benaderd; burgers worden ingezet als instrument om publieke doelen te realiseren (Jans & Vanderhulst, 2021).

Het tweede discours, van de 'doe-democratie' vertrekt meer vanuit de **burgers**, de praktijk. Burgers nemen, los van beleidsintenties het eigen heft in handen. Het publieke domein wordt gevormd door het concrete handelen, het 'gewoon doen'. Vaak gaat het om bottom-up initiatieven (Jans & Vanderhulst, 2021). Jans & Vanderhulst (2021) situeren de definitie die Plovie hanteert binnen dit discours.

Een derde discours waarmee naar burgerinitiatieven gekeken wordt, is dat van de 'duurzaamheidstransitie'. Vertrekpunt hier is een **steemperspectief**. Enkel een fundamentele verandering in het systeem (structuren, waardesystemen, denkwijzen en praktijken) kan een duurzame samenleving dichterbij brengen. In dit discours kunnen we het idee van de "commons" situeren (Jans & Vanderhulst, 2021) (zie ook definitie De Moor hierboven).

Op basis van een eerste blik op de visie van zorgzame straten, kunnen we dit burgerinitiatief veeleer situeren binnen de 'doe-democratie'. Het gaat om een bottom-up initiatief van burgers die zelf het heft in handen nemen naar aanleiding van een concrete maatschappelijke uitdaging, hun eigen vaststelling dat de zorg heel institutioneel georganiseerd is, waarop ze het antwoord van relatiegerichte zorg, in de buurt formuleren. Ze pakken dit zelf vast door in een straat zorgzaamheid te organiseren: wat betekent het voor de bewoners zelf en hoe maken ze dit samen concreet.

We nemen de bril van deze drie discourses met elk hun eigen kenmerken mee in het verdere onderzoek en trachten inzichten en resultaten hierbinnen te situeren.

### 2.3. Sterkten en valkuilen van burgerinitiatieven

In deze paragraaf gaan we dieper in op de kansen die burgerinitiatieven bieden, maar ook de valkuilen waar rekening mee gehouden dient te worden op basis van de literatuur. Wanneer we willen verkennen hoe samenwerking met formele actoren in zorg en welzijn tot stand kan komen, is het belangrijk deze in het achterhoofd te houden.

**Sterkten** van burgerinitiatieven zijn volgens Noy & Holemans (2016) dat ze betrekking hebben op hun directe leefomgeving en die vormgeven. In principe kan iedereen aansluiten bij een burgerinitiatief. Het heeft draagkracht nodig van een grote groep mensen uit de lokale gemeenschap en wil de verstandhouding tussen buurtbewoners stimuleren. Tot slot beoogt een burgerinitiatief het gemeenschappelijk belang te vertegenwoordigen. Braes (2018) meent dat een sterkte is dat een burgerinitiatief de cliënt, mens of burger centraal stelt.

Burgerinitiatieven vullen belangrijke functies in. Ze slagen erin mensen samen te brengen, inclusief mensen met een maatschappelijke kwetsbaarheid. Ze zorgen zowel voor bonding, nl. verbinding tussen mensen, als bridging, nl. verbinding tussen leden van minderheidsgroepen en de rest van de samenleving (Thys & Anciaux, 2019). Bovendien bevorderen burgerinitiatieven de toegang tot andere groepen en instellingen (Deleu, Claeys, Meys, Verhaegen & Vos, 2019).

Pascal Gielen (commonscongres 27/11/2020) duidt daarnaast ook enkele interne bedreigingen of **valkuilen** van burgerinitiatieven. (1) Een burgerinitiatief dat ontstaat door mensen die elkaar kennen en gestoeld is op vriendschap, loopt het gevaar een gesloten groep te zijn. Vaak wordt over burgerinitiatieven gezegd dat iedereen welkom is, maar een gesloten groep maakt het initiatief niet inclusief. (2) Vaak steunen initiatieven op het principe van gemeenschappelijke vergadering. Goed kunnen argumenteren, durven spreken, discussiëren ... is hierbij belangrijk. Dat zijn typische middenklasse vaardigheden. Op die manier treedt vaak een selectie of exclusie op. (3) Burgerinitiatieven zijn soms gekenmerkt door een sterke mate van sociale controle. Zo is er in Nederland een organisatie voor een gratis verzekering. Wil je aanspraak maken op de verzekering, dan moet je je ziekte meedelen en aangeven waarom je daar recht op hebt. Dit gaat verder dan een functionele relatie, leden van het burgerinitiatief krijgen ook inzicht in private aangelegenheden. Daardoor ontstaat er een soms beklemmend sociaal controlemechanisme.

## 2.5. Samenvattend

In dit eerste deel gingen we in op de begrippen “zorgzame buurten” en “burgerinitiatieven” uit de eerste onderzoeksvraag. We kunnen zorgzame straten ten eerste kaderen binnen zorgzame buurten. Zorgzame straten beoogt bij te dragen tot een zorgzame buurt, meer bepaald door in te zetten op ontmoeting in de buurt en op het ondersteunen van burenhulp. Die informele burenhulp – het kleine helpen – komt niet vanzelf. We kunnen het initiatief zien als een nieuwe vorm van informele zorg: het onderscheidt zich van mantelzorg en vrijwilligerswerk. Het is een vorm van buurtzorg en van sociaal schaduwwerk.

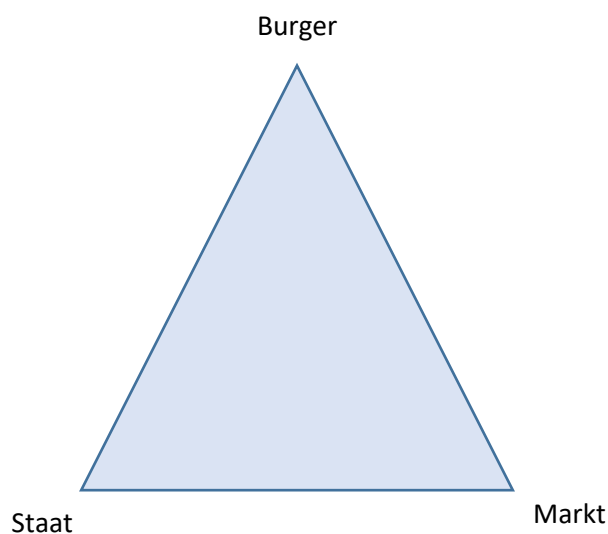
Daarnaast kunnen we zorgzame straten als een burgerinitiatief kaderen. Het voldoet aan de criteria die in de literatuur opgesteld worden: het is geïnitieerd door burgers, het is collectief, het beoogt inclusief te zijn, het dient het publiek belang, het beoogt duurzaam te zijn, het zet in op een dienst die niet door andere organisaties geboden wordt.

In het volgende deel gaan we dieper in op wat de literatuur zegt over de samenwerking en de verhouding tussen formele en informele actoren, en toegespitst op burgerinitiatieven in de zorg- en welzijnssector.

## 3. Samenwerking

In dit deel van de literatuurstudie gaan we dieper in op de literatuur omtrent de tweede onderzoeksvraag, nl. hoe de verbinding tussen verschillende actoren versterkt kan worden. Hiervoor blikken we eerst op de theorie rond de verhouding tussen overheid, markt en burger. Daarna bekijken we de verhouding tussen burgerinitiatieven en formele actoren in de zorgsector. Vervolgens bespreken we de sterkten en valkuilen van de samenwerking.

### 3.1. Verhouding overheid – markt – burger



Bron: Geïnspireerd op Noy & Holemans, 2016

Een richtinggevend hulpmiddel om burgerinitiatieven te positioneren is de **driehoek** burger, staat en markt. Burgers vormen een derde, autonome sector die aanvullend is aan de klassieke opdeling in markt en staat. Belangrijk hierbij is dat de meeste initiatieven zich ergens *in* de driehoek bevinden en dus een combinatie zijn van de drie hoeken. Initiatieven moeten voldoende in de richting van de hoek 'burger' staan om als burgercollectief/-initiatief beschouwd te worden (Noy & Holemans, 2016).

Volgens De Moor (2013b) is er nood aan een andere aanpak en een uitweg uit de huidige **onproductieve werking van staat en markt**. Vaak ontstaat een burgerinitiatief in die **lacune** van de overheid of de markt. Burgers merken een lacune op, een dienst of een product dat de staat of de markt niet aanbiedt, en vullen deze lacune zelf op. Vanuit dit tekortschieten van de overheid – in dit onderzoek gaat het over diensten m.b.t. zorg en welzijn die de overheid biedt – ontstaan burgerinitiatieven (commonscongres 27/11/2020). Zorgzame straten is een burgerinitiatief dat ontstaan is vanuit een dergelijke ervaren lacune.

Hoewel een bepaalde verbinding tussen het burgerinitiatief en de overheid dus noodzakelijk lijkt, zit er een **frictie** in deze samenwerking. Burgerinitiatieven dagen de bestaande organisatie en structuur uit. De Moor stelt dat burgerinitiatieven dan ook enigszins ongemakkelijk zijn, net omdat ze een andere dialoog vergen en dwingen tot maatschappelijke én organisatorische zelfreflectie (De Moor, 2013a in Braes, 2018).

De mate waarin een burgerinitiatief (on)afhankelijk is van markt en/of staat, varieert van initiatief tot initiatief (Noy & Holemans, 2016; Jans & Vanderhulst, 2021). Waar een burgerinitiatief bij het ontstaan vaak onafhankelijk is van de overheid of de markt, komen die laatste actoren voor het voortbestaan van het initiatief vaak meer op de voorgrond. De informaliteit van een burgerinitiatief is een kracht bij de opstart, maar na verloop van tijd zijn formele afspraken nodig om **verduurzaming** mogelijk te maken. Een zekere mate van overheidsinvloed is nodig. De Moor (2013b) poneert dat het uiteindelijk zelfs de bedoeling is dat de overheid de *“verantwoordelijkheid neemt voor het beheer en gebruik van een gemeenschappelijke bron – goederen of diensten – waarop de deelnemers van de club gebruiksrecht hebben”* (De Moor, 2013b). Zij bepalen mee het (wetgevend) kader zodat burgerinitiatieven kunnen plaatsvinden en waarborgen inclusie (Commonscongres 27/11/2020). De Moor pleit daarom voor **samenwerkingsverbanden** tussen de overheid enerzijds en collectieven gevormd door burgers anderzijds (De Moor, 2013b). Burgerinitiatieven wensen vaak een partnerschap op te stellen met de overheid, maar stellen vast dat die vaker optreedt als controleur dan als adviseur. Vaak ontbreekt erkenning en steun van de lokale overheid (Noy & Holemans, 2016).

### 3.2. Verhouding in de zorg

Voor burgerinitiatieven in de zorg- en welzijnssector noteerden De Jong, Felixsdal, Turnhout en Molenaar (2014) enkele kenmerken. Die initiatieven moeten er altijd voor en door burgers zijn, het gaat altijd om zorg en welzijn van de burgers, ze hebben een lokaal karakter, én betrokkenheid en wederkerigheid zijn centrale waarden. Net als andere burgerinitiatieven, starten ze vanuit de burgers, die vrijwillig een probleem willen aanpakken, in dit geval om het zorg- en welzijnsaanbod te vernieuwen (De Jong, Felixsdal, Turnhout & Molenaar, 2014).

Burgerinitiatieven in de zorgsector, sluiten volgens Braes (2018) aan bij een nood aan een meer continue eerder dan episodische zorg- en dienstverlening. De thuisomgeving en de gemeenschap

waarin iemand woont zullen belangrijker worden voor het verlenen van zorg en welzijn. De professionele context komt zo meer op de achtergrond te staan. Het grote voordeel aan een meer persoons- en buurtgerichte blik, is dat in de eerste plaats de cliënt, of beter gezegd de mens en burger, de waarde van zorg en initiatieven, zal bepalen. Anderzijds waarschuwt Braes (2018) ervoor dat dergelijke initiatieven snel opgeslokt kunnen worden in de bestaande zorgstructuur. Het beleid heeft immers de reflex om te formaliseren, standaardiseren, zaken in een gekend stramien te gieten ... Het beleid is bezig met positionering, terminologie, regelgeving, procedures, rolverdeling en de verhouding tot andere beleidslijnen. Burgerinitiatieven daarentegen wachten niet op het beleid. Tegelijkertijd moet erover gewaakt worden dat burgerinitiatieven niet opgezadeld worden met beleidsmatige verwachtingen en verantwoordelijkheden. Burgerinitiatieven en de professionele sector worden dus best als **complementair** gezien.

De zorgsector is een moeilijke sector om burgerinitiatieven in te plaatsen. Dit is anders bij bv. het beheer en de ontwikkeling van concrete goederen of infrastructuur. Daar is een burgerinitiatief opzetten relatief risicoloos en eenduidig te organiseren. Zorgverlening daarentegen vindt plaats in een sterk genormeerd en gecijferd kader. Het wordt gezien als een basisrecht, en is tegelijkertijd professioneel georganiseerd op basis van ijkpunten: risico, veiligheid en kwaliteit. Er bestaat een controle op die criteria. Dergelijke sterk meetbare eisen bieden dan wel een duidelijk kader, ze maken tegelijkertijd de grenzen moeilijker doordringbaar en de grijze zone erg dun. Daarom zijn burgerinitiatieven vrij beperkt in de zorg die ze kunnen of mogen verstrekken. Bij burgerinitiatieven zijn de ijkpunten immers anders: zij meten en beoordelen aan de hand van criteria als ervaring, 'invoelen'. Een duidelijke afbakening, kader en meetbaarheid is dan niet prioritair. Burgerinitiatieven moeten hun eigen mogelijkheden, grenzen en verantwoordelijkheden kennen. Braes (2018) ziet burgerinitiatieven een rol opnemen in het tijdig doorverwijzen of laten overnemen van zorg (Braes, 2018).

De visie van zorgzame straten sluit aan bij het voorgaande: vanuit de vaststelling dat de overheid en het bestaande professionele aanbod tekortschiet (de bestaande zorg gaat volgens de initiatiefnemers van zorgzame straten nl. uit van een probleem en behandelt de mens niet *als geheel*), wensen ze een zorgzame houding in de buurt te creëren die aandacht heeft voor *relatiezorg*. Die zorg is gestoeld op zorgzaamheid en een zorgzame houding, vergelijkbaar met wat Braes (2018) continue zorg noemt. Zorgzame straten wenst niet iets concreets te vernieuwen, maar beogen vanuit een ander perspectief te kijken: ze wensen meer aandacht te hebben voor de thuisomgeving en hanteren een persoons- en buurtgerichte blik. Net zoals de literatuur aangeeft, kijken de initiatiefnemers van zorgzame straten naar een samenwerking met professionele actoren om verduurzaming mogelijk te maken.

Wat kan de **rol van de overheid zijn voor burgerinitiatieven in de zorgsector**? Braes (2018) ziet een taak weggelegd als ondersteuner van initiatieven. Hij benadrukt de complementariteit en de aanreikende functie (in tegenstelling tot overnemende) die de professionele sector heeft. Professionals kunnen infrastructuur ter beschikking stellen, vormingen aanbieden, zorg op aanvraag, een verzamelpunt zijn voor signalen uit de buurt waar de buurt zelf geen antwoord op kan bieden ... (Braes, 2018). Penninx (2014) uit Nederland meent dat er sprake moet zijn van ACTIE wanneer ambtenaren en professionals burgerinitiatieven ondersteunen. Een korte beschrijving van het ACTIE-model:

- **“Animo:** ambtenaren, wethouders en raadsleden weten aan te sluiten bij de motieven van de initiatiefnemers;

- **Contacten:** ambtenaren en professionals helpen met het leggen van verbindingen tussen partijen als bewonersgroepen, professionele instellingen en lokaal bestuur;
- **Toerusting:** waar nodig en in een vroeg stadium reiken gemeenten kennis en instrumenten aan, onder meer over regelgeving waarmee initiatieven rekening moeten houden; ook stellen zij middelen ter beschikking;
- **Inbedding:** de gemeentelijke organisatie (front- en backoffice) is zodanig ingericht dat zij optimaal in staat is om burgerinitiatieven te ondersteunen;
- **Empathie:** ambtenaren en professionals verplaatsen zich in burgers en spelen adequaat (dienstbaar, betrokken) in op hun wensen en verwachtingen (Penninx, 2014).”

Uit het ACTIE-model blijkt dat de taak van professionele actoren erin bestaat te ondersteunen en faciliteren.

Ook Socius wijst in zijn veldverkenning op het belang van het stimuleren en faciliteren van burgerinitiatieven vanuit ondersteunende initiatieven (vb. vanuit overheid, zorgs- en welzijnsactoren, ...). De auteurs wijzen hiervoor op het belang van ‘grenswerkers’; deze kunnen zowel burger als professionals zijn. Wanneer het om professionele ondersteuners of grenswerkers gaat, dan gaat het om professionals die zich in tussenruimte tussen de leefwereld van het burgerinitiatief en de systeemwereld (van in dit geval de zorg- en welzijnssector) bewegen. Om hun ondersteunende rol goed te kunnen uitvoeren, hebben deze grenswerkers een grote mate van vrijheid, ruimte en vertrouwen nodig, aldus de auteurs (Jans & Vanderhulst, 2021).

### 3.3. Sterkten en valkuilen van de samenwerking tussen formele en informele actoren

Een **sterkte** van de samenwerking van een burgerinitiatief en formele actoren, zoals sociale professionals is dat die laatste veel mogelijkheden kunnen bieden en inspirerend kunnen zijn voor het eigen handelen van het burgerinitiatief (Deleu et al, 2019). De zonet vernoemde complementariteit is een sterkte: burgerinitiatieven staan dicht bij de burger en kunnen tijdig doorverwijzen, terwijl formele actoren ondersteunend kunnen optreden: kennis delen, materiaal ter beschikking stellen, signalen bundelen ... (Braes, 2018). Een samenwerking met de overheid of markt is bovendien noodzakelijk voor het voortbestaan van het burgerinitiatief (De Moor, 2013b).

Recent bundelde de Koning Boudewijnstichting de leerpunten voor lokaal samenwerken in zorgzame buurten uit een onderzoek naar 35 projecten in Vlaanderen (De Donder et al., 2021). Ze benoemen zes succesfactoren voor lokaal samenwerken aan zorgzame buurten tussen de verschillende formele en informele actoren:

1. een wisselwerking tussen de bottom-up en de top-down benadering, elkaar ontmoeten (afstemmen op gemeenschappelijke doelstellingen) en versterken (opbouwen van draagvlak)
2. samen denken en doen: vertrekken vanuit de capaciteit van mensen en van alle wijkactoren en co-ontwikkelen van acties
3. van zorg- en welzijnsverstrekker naar zorg- en **welzijnsversterker** (meer gericht op faciliteren en coachen, persoonlijke contacten)
4. vrijwilligers zijn een **verbinding** tussen burgers en formele organisaties
5. netwerken met andere organisaties in de buurt, wat zorgt voor meer gedragenheid en voor een groter bereik



## 6. van denken in projecten naar **systematische (beleids)verankering**

Er zijn ook enkele **valkuilen** waarmee rekening gehouden moet worden. Een eerste gevaar is dat een burgerinitiatief dan wel ontstaat vanuit burgers, maar dat het snel kan overgenomen worden en geprofessionaliseerd kan worden, bv. binnen een bestaande zorgstructuur (Braes, 2018; Noy & Holemans, 2016). Sociale professionals kunnen al snel te hoge verwachtingen uiten (Deleu et al., 2019). Daarnaast dient er aandachtig op toegezien te worden dat een burgerinitiatief niet opgezadeld wordt met verwachtingen en verantwoordelijkheden vanuit het beleid (Braes, 2018) en dus niet louter instrumenteel benaderd wordt (zie ook discours van de participatiesamenleving).

Eerder stelden we dat een zekere mate van overheidsinvloed nodig is om burgerinitiatieven te organiseren. Pascal Gielen (commonscongres 27/11/2020) koppelt hier enkele externe bedreigingen aan. (1) Zo kan de overheid of markt de initiatieven proberen te vermarkten. Hij noemt dit *enclosure*. Dat kan door regels op te leggen om in aanmerking te komen voor subsidies, door te privatiseren of doordat de overheid wettelijk geen andere formules toelaat. (2) Het kan ook zijn dat de overheid zich terugtrekt en geen verantwoordelijkheid meer opneemt (zie ook discours van de participatiesamenleving). (3) Het komt ook voor dat we te maken hebben met *freeriders*: mensen komen iets halen bij een burgerinitiatief om er vervolgens zelf winst uit te halen, maar geven niets terug. Daarom is wederkerigheid een essentieel kenmerk voor het in stand houden van burgerinitiatieven. Er heerst dus het gevaar dat men vanuit de overheid of vanuit de markt probeert om burgerinitiatieven over te nemen, te vermarkten, of dat de overheid zich terugtrekt, waardoor de overheid haar verantwoordelijkheid niet meer opneemt en de verantwoordelijkheid bij burgers legt.

### 3.4. Samenvattend

In deel twee bespraken we hoe de samenwerking tussen formele en informele actoren kan verlopen. Hoewel burgerinitiatieven ontstaan vanuit de burger (zie definitie deel 1), blijkt een bepaalde mate van samenwerking met de overheid of de markt na verloop van tijd vaak noodzakelijk. De overheid kan een belangrijke rol spelen in het **ondersteunen** van burgerinitiatieven, door bv. afspraken te maken en een wetgevend kader te bieden. Er zijn enkele aandachtspunten wanneer we het hebben over die samenwerking: burgerinitiatieven moeten opletten dat ze zich niet laten overnemen door de bestaande structuur, en de overheid mag ook geen verantwoordelijkheden van zich af schuiven en bij de burgerinitiatieven leggen (zie ook discours van de participatiesamenleving). Burgerinitiatieven in de zorgsector blijken niet evident om te realiseren, omdat beide actoren andere criteria hanteren. Een belangrijke piste vanuit de literatuur lijkt om te streven naar **complementariteit** in de rollen die elke actor opneemt.

## 4. Leren uit Nederland en Vlaanderen

### 4.1. Leren uit Nederland

In Nederland zijn burgerinitiatieven in de zorg- en welzijnssector populair en bestaan ze in verschillende vormen, zoals burennetwerken, buurt- of dorpshuizen in eigen beheer, kleine zorg- en welzijnsinitiatieven, brede dorps- of wijkcoöperaties, ... Een voorbeeld van een onafhankelijk burgercollectief is de oprichting van de eerste zorgcoöperatie in Nederland in 2005 in Hoogloon.

Het is belangrijk om oog te hebben voor de context waarbinnen deze initiatieven vorm krijgen: (1) Nederland zet in op de participatiesamenleving: de burger krijgt meer verantwoordelijkheid en wordt hierin gestimuleerd, (2) de afbouw van de verzorgingsstaat: de overheid voorziet minder publieke voorzieningen, en (3) de lokale overheid draagt meer verantwoordelijkheden (Antonides, De Witte, de Moor & Boele, 2018).

We bekijken de aanpak in drie Nederlandse steden: Amsterdam, Utrecht en Rotterdam. Op basis van deze Nederlandse ervaringen formuleren we een aantal leerpunten. Omwille van de Nederlandse context kunnen we de voorbeelden niet zomaar toepassen in onze Vlaamse context.

## Amsterdam

In Amsterdam zijn bewoners aan de slag gegaan met 'stadsdorpen' (<https://www.stadsdorpenamsterdam.nl/>). Momenteel zijn er bijna dertig stadsdorpen actief. Dit zijn door en voor bewoners georganiseerde verenigingen/netwerken op stadsdorpsniveau waarbinnen activiteiten gedeeld worden voor de leden om te streven naar meer onderlinge betrokkenheid in de buurt en zodat ouderen zo lang mogelijk actief, gezond en veilig in de eigen buurt kunnen blijven wonen.

Met de stadsdorpen gaan bewoners op verschillende manieren aan de slag. Ze organiseren activiteiten die de buurtcohesie bevorderen, bv. buurtbijeenkomsten en -activiteiten zoals een stadsdorpsbijeenkomst met maaltijd, een wandelgroep, een dansgroep, ... Ze faciliteren vrijwillige hulp aan buurtbewoners, bv. mobiliseren van burenhulp zoals hulp aan oudere buurtbewoners. Ze voorzien een vaste ontmoetingsplek in de buurt, ...

Binnen sommige stadsdorpen worden "buurtkringen" gestimuleerd omdat niet alle deelnemers van een stadsdorp elkaar van nabij kennen. Daarvoor is de schaal van een stadsdorp te groot. Een buurtkring is "*nabuurschap op kleinere schaal, in de zin van het elkaar snel even helpen, wanneer dat nodig is, of om straatniveau iets leuks met elkaar te organiseren, is een buurtje of straatniveau meer passend*" (Stadsdorp Wetering+, z.d.). Gezinshulp wordt niet aangeboden, dit moet worden opgevangen door beroepskrachten in de wijkzorg (zie ook <https://stadsdorpweteringplus.nl/>).

Sommige van deze stadsdorpen krijgen de juridische vorm van een rechtspersoon, bv. een coöperatieve rechtsvorm (alleen voor de leden) of een stichting van algemeen nut (voor alle buurtbewoners). In een coöperatieve rechtsvorm worden er activiteiten ontwikkeld voor de leden. Het doel van de vereniging is dat de leden, met uitwisseling van diensten en onderlinge hulp, door bemiddeling en/of ondersteuning, zo lang mogelijk actief, gezond en veilig in de eigen buurt kunnen blijven wonen (zie ook <https://www.stadsdorpenamsterdam.nl/>).

De financiële middelen zijn de bijdragen van de leden, donaties, subsidies van het stadsdeel, ... De schaal van een stadsdorp is nodig om goed te kunnen organiseren, bv. voor het aanwerven van personeel voor de coördinatie, het verzorgen van de communicatie, ...

Vanuit de samenwerking van de stadsdorpen is een netwerk stadsdorpen Amsterdam opgestart. Eén van de activiteiten is een kenniskring zorg en wonen. Deze themagroep ontwikkelt een mogelijke aanpak voor stadsdorpen door het inventariseren van de (on)mogelijkheden om langer zelfstandig in eigen huis te blijven wonen. Ze onderzoeken of er voldoende woningen beschikbaar zijn die levensloopbestendig zijn en of er zijn mogelijkheden om woningen geschikt te maken. Voorbeelden

van concrete acties zijn: vervoer in de wijk door vrijwilligers, een nieuw concept voor ondersteuning van trappenlopen, ... (Stadsdorpen Amsterdam, 2021a).

## Utrecht

Vanuit een burgerinitiatief wordt er in de stad Utrecht momenteel gewerkt aan de uitbouw van Wijkcoöperaties, zoals in Kanaleneiland, Utrecht-Oost, ...

*“De Wijkcoöperatie Kanaleneiland is opgericht door en voor bewoners en ondernemers van Kanaleneiland e.o. en heeft als doel om zoveel mogelijk zeggenschap, eigenaarschap, waardering, werk en geldstromen door en voor de wijk mogelijk maken. Dit door de wijk als collectief te organiseren, te stimuleren, te vertegenwoordigen en zoveel mogelijk opdrachten voor de wijk te verkrijgen en deze opdrachten te organiseren door en voor de wijk”* (Wijkcoöperatie Kanaleneiland, z.d.).

De Wijkcoöperatie Oost Voor Elkaar is opgericht door bewoners, voor alle bewoners in Utrecht-Oost. De activiteiten gaan van het organiseren van praktische hulp (klussen-, tuin-, vervoers- en boodschappendienst) over het opstarten van een sociaal initiatief of onderneming vanuit de wijk tot het organiseren van een netwerk in de eigen buurt en het realiseren van een digitaal platform. Er wordt gewerkt met een financiële bijdrage van de leden (Oost voor elkaar, z.d.).

Vanuit deze coöperatie is er ook een wijkinformatiepunt Utrecht Oost opgestart (Wijkinformatiepunt Utrecht, z.d.). De aanleiding was een wijkdebat van de wijkraad Utrecht Oost over gezondheid eind 2016. Tijdens dit debat kwamen de problemen naar voren voor oudere bewoners rondom mobiliteit binnen- of buitenshuis, dementie, eenzaamheid en mantelzorg evenals de behoefte aan meer aandacht voor gezondheid in de wijk. Dit wijkinformatiepunt is gericht naar alle bewoners, professionals en ondernemers in de wijk. Het is een plek voor iedereen met informatievragen over gezondheid, zorg, welzijn, participatie en gemeentezaken in de wijk. Het punt expliciteert de vragen van bewoners en verbindt deze waar gewenst met andere bewoners, activiteiten, professionals, ondernemers en wijkpartners. Het wijkinformatiepunt heeft een informatiebalie en routewijzer, ontvangt informatievragen en verwijst door bij hulp- of zorgvragen. Het informatiepunt behandelt zelf geen hulp- of zorgvragen, maar verwijst ze door naar sociale wijkpartners en zorgpartners. Ze geven wel inzicht in de keuzemogelijkheden en verwijst door naar initiatieven, wijkpartners, websites en andere informatiebronnen.

Op stedelijk niveau is er in 2018 een stadscoöperatie SAMEN030 opgericht, met de steun van 50 Utrechtse buurtbewoners, -ondernemers, -organisaties en andere partners. Het doel van dit stedelijk netwerk is het bundelen van kennis en krachten en het ondersteunen van buurt- en wijkcoöperaties. Er wordt samengewerkt met leden zoals buurt- of burennetwerken, zorg en (dag)ondersteuning, werk en ondernemerschap, ... (Samen 030, z.d.).

Binnen zorg en (dag)ondersteuning is er vanuit de Marokkaanse gemeenschap in Utrecht Attifa opgericht (Attifa, z.d.). Deze organisatie is een contractpartner van gemeente Utrecht en organiseert ontmoeting en sociale activiteiten, van dagbegeleiding voor ouderen met migratieachtergrond en een aanbod van zorg en diensten voor migrantenouderen (dagbesteding met intensievere begeleiding, verzorging voor ouderen die last hebben van o.a. dementie). Ze organiseren projecten voor de ondersteuning van mantelzorgers, woongemeenschap voor migrantenouderen, ...

De stad Utrecht ondersteunt bewonersinitiatieven en buurtnetwerken door o.a. het ondersteunen van netwerken op vlak van welzijn en zorg, financieel ondersteunen van initiatieven, opmaken van buurtpacten (Stad Utrecht, z.d.).

### Stad Rotterdam

Ook Rotterdam kent een traditie van bewonersinitiatieven die de stad ondersteunt. Ze doen dit vooral d.m.v. projectsubsidies. De door de stad gekende voorbeelden van burgerinitiatieven zijn opgedeeld in vier thema's (zie <https://www.opzoomermee.nl/>):

- Sociaal (ontmoetingsplekken, pleinactiviteiten, ruilwinkel, voorlezen)
- Zorg (isolement ouderen tegengaan bv. door het organiseren van een stoelengym, maaltijdservice, daklozenden, burenhulp, repaircafé)
- Jeugd en jongeren (jong en oud verbinden, jongeren actief in de buurt, ...)
- Buitenruimte (opknappen, schoonhouden en onderhoud speelplekken, ...)

Daarnaast voorziet de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken de wetenschappelijke begeleiding van deze bewonersinitiatieven. Het is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam, de Erasmus Universiteit Rotterdam en andere kennisinstellingen. De kenniswerkplaats focust op het ontwikkelen van kennis door beleids- en praktijkrelevant onderzoek over stadswijken, leefbaarheid, veiligheid en burgerparticipatie te (laten) doen en het delen van kennis. Door middel van co-creatie van kennis produceren wetenschap, beleid en praktijk samen relevante en bruikbare inzichten (zie <https://www.kenniswerkplaats-leefbarewijken.nl/>).

### 4.2. Leren uit Vlaanderen

Naast Nederlandse voorbeelden, geven we hieronder een beknopt overzicht van burgerinitiatieven in zorg en welzijn in Vlaanderen. Dit overzicht is niet volledig, en bestaat uit initiatieven die reeds gekend en online vindbaar zijn. Waarschijnlijk bestaan er in de praktijk nog vele, kleinschalige burgerinitiatieven rond zorg en welzijn, die niet beschikken over een website of online informatie.

Een completer overzicht van voorbeelden van burgerinitiatieven is terug te vinden via Vicinia, een kennisplatform, dat een atlas van buurtinitiatieven (zie [www.vicinia.be](http://www.vicinia.be)) heeft opgemaakt. Daarnaast biedt ook de website van *Burgervuur* een overzicht van burgerinitiatieven. ([www.dewakkereburger.be/nl/burgervuur/initiatieven](http://www.dewakkereburger.be/nl/burgervuur/initiatieven)). Ook vanuit de Vlaamse overheid bestaat er, vanuit een participatiestrategie, een online overzicht van burgerinitiatieven, (zie [www.overheid.vlaanderen.be/communicatie/participatie/6-burgerinitiatief](http://www.overheid.vlaanderen.be/communicatie/participatie/6-burgerinitiatief)). De burgerinitiatieven in Vlaanderen werken vooral aan thema's die van invloed zijn op de directe leefomgeving van de inwoners, zoals mobiliteit, milieu, ruimtelijke ordening, energie, klimaat, .... Op het vlak van welzijn en zorg vinden we minder voorbeelden. Daarnaast is er in Antwerpen ook een digitaal platform (zie [www.commonslab.be](http://www.commonslab.be)) en voor bewonersgroepen is er in Antwerpen INABUURT dat een overzicht geeft van de verschillende straat- en buurtgroepen die actief zijn in Antwerpen (zie [www.inabuurt.be](http://www.inabuurt.be)). Terugkomende thema's van bewonersgroepen op dit kanaal zijn buurtbarbecues, lentepoets, straatfeesten, ...

We belichten enkele burgerinitiatieven op stedelijk niveau en op gemeentelijk niveau.

## Stedelijk niveau

Op stedelijk niveau vinden we voorbeelden van burgerinitiatieven rond welzijn en zorg in Gent, Antwerpen en Brussel.

In **Gent** is er een netwerk van handelaars, Enchanté vzw (zie <https://enchantevzw.be/nl>), dat gestart is vanuit Gent en nu ook actief is in Leuven, Roeselare, Sint-Truiden en Brussel. Het is een onafhankelijk burgerinitiatief, opgericht in januari 2018. De bedoeling van dit initiatief is om mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties uit te nodigen in lokale handelszaken. Ze doen dit door kleine gratis diensten aan te bieden. Burgers kunnen een *uitgestelde consumptie* aankopen in handelszaken, die bedoeld is voor kwetsbare mensen. Het sociaal werkveld, dat vanuit hun cliënteel zicht heeft op wie baat zou kunnen hebben bij de uitgestelde consumptie, verwijst mensen door naar de deelnemende handelszaken. Een kracht van dit initiatief is dat de ondersteuning midden in de maatschappij gebeurt, en niet in aparte voorzieningen. Op die manier willen ze een facilitator zijn van ontmoeting, (h)erkenning en interactie tussen mensen van verschillende lagen en rollen. Een divers team van lokale burgers, sociaal werkers, handelaars en ervaringsdeskundigen coördineert het netwerk. De uitgangspunten van het netwerk zijn: onafhankelijk burgerinitiatief, innovatief en cross-sectoraal, tastbaar, concreet en lokaal, vertrouwen, positief maatschappelijk verhaal, sociale mix en kwartiermakers filosofie.

In **Antwerpen** zijn er op het vlak van zorg en welzijn naast het burgerinitiatief *Zorgzame straten*, enkele buurtinitiatieven, zoals het Buurthuis De buurt, gelegen nabij het centraal station. Dit buurthuis werkt alleen met bewoners en richt zich vooral op ontmoeting en activiteiten zoals huiswerkbegeleiding, Nederlandse conversatie, ... voor de bewoners uit de omgeving. Dit buurthuis werkt met projectsubsidies en ondersteuning van Avansa regio Antwerpen (Avansa regio Antwerpen, z.d.). Daarnaast is in 2018 Commons Lab Antwerpen opgestart (zie [www.commonslab.be](http://www.commonslab.be)). Dit burgerinitiatief of burgercollectief werkt rond de vragen "*Hoe kunnen we de stad allemaal samen beheren? Als een gemeengoed? Hoe kunnen we 't stad van iedereen maken?*". Ze definiëren een common als een platform om samen acties te ontwikkelen, zoals plukboerderijen. Kleinschalige experimenten in Antwerpen zijn: tuinstraten overal, buurthoning 2060, voedselraad Antwerpen, ...

In **Brussel** is er het Buurtpensioen. Dit is een netwerk van bureaus die elkaar helpen in het dagelijks leven (zie [www.kenniscentrumwwz.be/buurtpensioen](http://www.kenniscentrumwwz.be/buurtpensioen)). Het buurtpensioen wordt gecoördineerd door het Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg. Eind 2017 waren er een 200-tal deelnemers, met een gemiddelde leeftijd van meer dan 70 jaar. Er zijn momenteel een negental antennepunten van het buurtpensioen in Brussel. Bij het buurtpensioen is er een lokale antenne van vrijwilligers die vraag en aanbod in de buurt aan elkaar probeert te verbinden. De deelnemers nemen een bepaald engagement op: ze willen elkaar steunen. Er is een systeem van timebanking om ieders inzet te registreren. Bovendien is er een lokale partner zoals een dienstencentrum, buurthuis of voorziening, die de lokale antenne ondersteunt. De resultaten van het buurtpensioen zijn ten eerste dat de deelnemers veel tijd voor elkaar maken. Ten tweede zorgt de wederkerigheid ervoor dat deelnemers zich met elkaar verbonden voelen. Door vrijwilligerswerk worden, ten derde, de deelnemers weerbaarder. Tot slot verhoogt de onderlinge steun (bij elkaar op bezoek gaan, iets meebrengen van de winkel, een lift geven, ...) ook het vermogen om zelfstandig thuis te blijven wonen.

### Gemeentelijk niveau

Ook op **gemeentelijk niveau** in Vlaanderen zijn er tal van buurtcomités, straatverenigingen, ... die op regelmatige basis samenkomen. Ze doen bv. een jaarlijkse buurtbarbecue of Nieuwjaarsdrink. Andere initiatieven zijn eerder gericht op het samen netjes houden van de buurt. Deze initiatieven, hoewel ze burensamenbrengen, kaderen niet expliciet binnen zorg en welzijn. Ze beogen burensamenbrengen en ontmoeting te stimuleren. Het resultaat is vaak wel een gezellig samenzijn onder burensamenbrengen (zie bv. [www.inabuurt.be](http://www.inabuurt.be) voor een opsomming van bewonersgroepen uit Antwerpen).

We lichten tot slot twee voorbeelden uit van buurtcomités die werken rond zorg en welzijn, nl. het buurtcomité Isschot in Kasterlee (<https://preprod.kbs-frb.be/nl/ik-ben-isschot-ben-buurt-ehbo-netwerk-helpt-iedereen>) en het buurtcomité 't Veldje en De Merel uit Vorselaar. Isschot wenst vanuit het bestaande buurtinformatienetwerk tot een lokaal EHBO-netwerk te komen. Een EHBO-netwerk in de buurt heeft tot doel de kennis van de buurtbewoners over eerste hulp te verhogen en beschikt over een defibrillator (AED). Zo beogen ze bij te dragen tot de sociale cohesie en een zorgzame buurt. 't Veldje en de Merel willen met de aanleg van een buurtplein in Vorselaar een ontmoetingsruimte creëren waar burensamenbrengen kunnen samenkomen. Zo willen ze tot een sterk burennetwerk komen waar mensen voor elkaar zorgen. Voor meer voorbeelden: zie [hier](#).

### 4.3. Leerpunten

Uit de voorbeelden uit de Nederlandse en Vlaamse voorbeelden kunnen we enkele leerpunten afleiden. We behouden bewust de geografische opdeling, omdat de context waarbinnen Nederlandse en Vlaamse burgerinitiatieven ontstaan en werken, verschillend is.

#### Uit de Nederlandse voorbeelden

Uit het overzicht van enkele voorbeelden van burgerinitiatieven in de zorg- en welzijnssector uit Nederland halen we leerpunten die we opdelen in zes elementen: (1) stad versus platteland: verschillende noden, (2) organisatievormen, (3) schaalniveau, (4) zwakke wijken, (5) duurzaamheid en (6) verhouding tot andere organisaties.

Ten eerste leven er in **stedelijke en plattelandsgebieden** vaak andere noden (zie ook Jans & Vanderhulst, 2021). In rurale gebieden waar het aanbod van zorgvoorzieningen daalt, zijn burgerinitiatieven eerder gericht op het creëren van een vervangend dienstaanbod, door het inhuren van professionals en/of door vrijwilligers die zich inzetten. Hiervoor (o.a. voor het in dienst nemen of hebben van professionals) is er een sterke organisatievorm nodig, zoals bv. een dorpscoöperatie (bv. Hoogeloon). In steden is er vaak wel een voorzieningenaanbod aanwezig en is er minder nood aan het creëren van een eigen zorgaanbod. Burgerinitiatieven focussen op de ontwikkeling van een onderlinge relatie tussen buurtgenoten. In stedelijke context wordt hierop ingespeeld door op wijkniveau activiteiten te organiseren die (1) ontmoeting, (2) ondersteuning, (3) informatiedoorstroming en (4) economische ontwikkeling in de wijk mogelijk maken en/of stimuleren. Eerder kon je hierover al meer lezen.

Ten tweede leren we dat er **diverse organisatievormen** mogelijk zijn, gaande van sterke structuren (coöperaties) tot zeer informele structuren. In de sterke structuren wordt er gewerkt met een bestuur en een ledenbijdrage, deze hebben soms ook medewerker(s) in dienst. In de meer informele structuur

is er wel een vaste kern (de trekkers) aanwezig, er wordt geen vaste bijdrage gevraagd. Er is wel een verwachting om deel te nemen aan de activiteiten (Metze, Berkvens & Veldboer, 2016).

De burgerinitiatieven streven naar onafhankelijkheid en organische groei en willen overregulering of opname in de zorgketen, als onderdeel van de nulde lijn, vermijden. Daarom definiëren ze duidelijk wat ze wel en niet doen. Ze geven aan waar de grens voor hen ligt: bv. burgerinitiatieven doen geen lichamelijke verzorging, ook geen geestelijke verzorging. Sommige initiatieven werken alleen rond eenzame ouderen die lid zijn van of betrokken zijn bij het netwerk (Stadsdorpen Amsterdam, 2021b). In Utrecht heeft men bv. geëxperimenteerd om ook lokale economische actoren te betrekken bij het burgerinitiatief.

Ten derde tonen de voorbeelden dat het **schaalniveau** voor het organiseren van netwerken op buurt- en wijkniveau belangrijk is. Het wijkniveau biedt financiële mogelijkheden om eigen personeel aan te werven (zie vooral bij ledenorganisaties) en op straatniveau zijn er mogelijkheden voor het organiseren van informele netwerken, omdat mensen elkaar meer kennen op deze schaal.

Ten vierde bepaalt de demografische samenstelling op wijkniveau mee de mogelijke aanpak (Snel, Custers & Engbersen, 2018). De trekkers zijn actieve bewoners die meestal hoogopgeleid zijn, al langer in de buurt wonen, hogere inkomenscategorie, ... Kwetsbaardere groepen zoals inwoners met een migratieachtergrond en mensen uit sociale woningbouw sluiten zich moeilijker aan bij een bewonersinitiatief. Snel et al. (2018) stellen dat er daarom **zwakke wijken** moeten aangeduid worden. Dit zijn wijken waar burgerinitiatieven ontbreken en er geen sociaal/publiek kapitaal is. Hier zou het publiek kapitaal moeten versterkt worden. Hiervoor is er wel een juiste balans nodig tussen een toetredende overheid enerzijds en autonomie voor burgers anderzijds. Volgens Tonkens (2014) kan dit bereikt worden door professionele actoren, zoals sociaal werkers, toe te laten in volkswijken met etnische minderheden. Zij faciliteren de participatie van kwetsbare groepen.

Ten vijfde volgt uit de voorbeelden de vraag hoe **duurzaam** burgerinitiatieven zijn. Hebben ze het vermogen om langdurig te kunnen bestaan? De werkzame elementen zijn waarschijnlijk de organisatievorm en het verdienmodel (ledenbijdrage, donaties, subsidies, verkoop van goederen en/of diensten, ...).

Ten zesde leren de voorbeelden dat burgerinitiatieven een verschillende **relatie met andere actoren**, zoals een lokaal bestuur, kunnen hebben. Kleinschalige informele initiatieven hebben een laagdrempelig karakter, creëren een vertrouwde en veilige omgeving, leggen minder verantwoording af aan instanties, en zijn afhankelijk van een kartrekker. Zij zien de gemeentelijke overheid als financier of controleur. De gemeentelijke overheden daarentegen, zien momenteel hun rol vooral als het ondersteunen van deze burgerinitiatieven (o.a. door projectsubsidies, opnemen in beleidskader, partner, ...) (Seidler & Van den Heerik, 2019).

### Uit de Vlaamse voorbeelden

Uit de voorbeelden van burgerinitiatieven uit de Vlaamse context, kunnen we enkele leerpunten afleiden. We zien dat burgerinitiatieven in zorg en welzijn in Vlaanderen niet zo vaak voorkomen als in Nederland, of althans niet zo vaak online vindbaar, zichtbaar zijn. Veel van de bestaande acties zijn immers in meer of mindere mate geïnitieerd door een overheid. Volledig zelfstandige functionerende burgerinitiatieven zoals die in Nederland bestaan (een autonome organisatie met eigen financieringsmiddelen) op het vlak van welzijn en zorg zijn, voor zover onze blik reikt, eerder beperkt.

De meeste burgerinitiatieven op vlak van welzijn en zorg werken vooral **projectmatig**. De concrete activiteiten zijn daardoor sterk tijdsgebonden en meestal kortlopend. Ze zijn afhankelijk van kortlopende (project)subsidies. Deze subsidies worden vooral voorzien op gemeentelijk en Vlaams niveau. Hiernaast zijn er ook de kortlopende subsidies van bv. de Koning Boudewijnstichting.

De **activiteiten** zijn vooral gericht op:

- het versterken van het ontmoeten, het er zijn voor elkaar, het uitbouwen van een informeel netwerk (zie bv. buurthuis DeBuurt, lokale handelaars, ...)
- het stimuleren van onderlinge burenhulp (zie zorgzame straten, ...) waarbij burens elkaar onderling steunen voor duidelijke, afgebakende, vragen
- het realiseren van een vorm van wederkerigheid (een “vergoeding”) tussen burens die elkaar helpen (zie bv. buurtpensioen, LETS, ...)

De acties zijn concreet, tastbaar en worden vooral uitgevoerd op lokaal niveau. De **doelstellingen** van deze acties zijn o.a. het weerbaarder maken van de inwoners en beogen dat de bewoners zo lang mogelijk kwaliteitsvol thuis kunnen blijven wonen. Vaak wordt hiervoor vertrokken vanuit de aanwezige capaciteiten of talenten van de inwoners, zo zijn de lokale handelaars een belangrijke schakel in deze burgerinitiatieven. De bewonersgroepen gebruiken vooral sociale media (zoals whatsapp, facebook, ...) voor de communicatie die vooral intern, naar de eigen bewonersgroep, is gericht.

Enkele experimenten starten op basis van kortlopende projectsubsidie(s) en na een test- en leerperiode kan het zijn dat deze werking wordt **verduurzaamd en opgeschaald**, waarna de werking- en personeelskosten gesubsidieerd worden via reguliere subsidiekanalen.

Tot slot bekijken we de resultaten van het participatief actieonderzoek CitizenDev (zie [www.citizendev.be](http://www.citizendev.be)) uit Brussel. Dit project heeft tot doel na te gaan onder welke omstandigheden gemeenschappelijke burgerinitiatieven kunnen worden opgezet en in stand gehouden. Ook bekijkt het hoe vaardigheden van burgers bij de betrokken kansarme wijken en bevolking een rol kunnen spelen. Dit onderzoek resulteerde in **acht bouwstenen voor wijkontwikkeling** van onderuit (BRAL, 2020):

- “een inspirerende en motiverende communicatie en attitude die duidelijk maakt dat iedereen zich kan inzetten en kan bijdragen aan de ontwikkeling van de gemeenschap (erkenning en waardering).
- het ophoesten van de middelen, dromen en verlangens van de gemeenschap om hen te mobiliseren en te verbinden (inventaris van de troeven).
- de mensen de kans geven om elkaar in levenden lijve te ontmoeten, in een wijk, bij voorkeur in een lokaal dat beschikbaar is voor hen en door hen beheerd kan worden (een plek).
- initiatieven ondersteunen zonder thematische veto’s; de bewoners carte blanche geven voor de keuze van de projecten waar ze aan willen werken (vrije keuzes van thema’s).
- zich inzetten voor de gemeenschap als “verbinder” betekent banden smeden, samenwerking stimuleren (verbinden).
- het eigenaarschap van mensen stimuleren; mensen de mogelijkheid geven om hun activiteit te organiseren zoals zij het willen; een evenwicht houden tussen ondersteuning en autonomie (zelfbeheer).
- Groepsanalyse en politieke interpellatie.
  - Vergoeding”



## Hoofdstuk 2: DNA van zorgzame straten

---

In dit hoofdstuk bekijken we het burgerinitiatief zorgzame straten van naderbij. Om goed te begrijpen wat zorgzame straten, zorgzame straten maakt, leggen we het DNA van zorgzame straten bloot. Wat is het en hoe werkt het? Wat maakt 'zorgzame straten', zorgzaam? Wat betekent het voor de betrokken buurtbewoners om deel uit te maken van een zorgzame straat? Het doel is niet om een representatief beeld te geven van wat zorgzame straten is, maar wel om een blik te werpen op de ervaringen met zorgzame straten vanuit het perspectief van enkele betrokken buurtbewoners die in een zorgzame straat wonen en enkele trekkers van een zorgzame straat.

De opbouw van deze nota is als volgt: eerst bespreken we de gevolgde methodologie. Vervolgens bespreken we enkele thema's. Dit doen we aan de hand van enkele vragen:

- Waarom nemen deelnemers deel aan een zorgzame straat?
- Hoe begint een zorgzame straat?
- Wat doet men in zo'n zorgzame straat?
- Hoe gaat men te werk in een zorgzame straat?
- Met welke actoren hebben deelnemers en trekkers contact en hoe wordt samengewerkt?

We sluiten af met een conclusie en discussie.

### 1. Methodologie

We namen diepte-interviews af met 8 deelnemers van een bestaande zorgzame straat. Het gaat dus niet om een straat uit één van de pilootwijken van het overkoepelend project 'eenzaamheid', maar om een reeds bestaande werking. Een diepte-interview is een 1-op-1 gesprek waarin vooropgestelde thema's in een open gesprek aan bod komen. Deze interviews vonden deels online plaats en deels op een neutrale locatie in de buurt van de woonplaats van de deelnemer. Vervolgens hielden we een focusgroepgesprek met zes trekkers van een zorgzame straat en de initiatiefnemers van zorgzame straten. Dit focusgroepgesprek had tot doel om met al de betrokken initiatiefnemers (1) de resultaten uit de diepte-interviews dieper te interpreteren, (2) de resultaten aan te vullen en uit te diepen en (3) op die manier een hefboom te zijn voor nieuwe resultaten, inzichten... (Steens, 2015).

De diepte-interviews werden woordelijk getranscribeerd. Samen met de notulen van de focusgroep werden deze documenten geanalyseerd met behulp van Nvivo, een programma voor de analyse van kwalitatieve data. Hieruit zijn enkele thema's gevloeid, die geformuleerd zijn in vraagvorm en de paragrafen van dit hoofdstuk vormen. De citaten komen uit de interviews en uit de focusgroep. Deze illustreren de gemaakte analyse en geven meer duiding. Hieronder vind je een profielschets van de deelnemers van de diepte-interviews.

De bevraagde deelnemers hebben een gelijkaardig profiel: we bevroegen acht vrouwelijke deelnemers. De meeste onder hen zijn jonge ouderen, die eigenaar zijn van hun woning en ook al lang in de buurt wonen.

Tabel 1 Profiel deelnemers diepte-interviews

Geslacht	Leeftijd	Burgerlijke staat	Arbeidssituatie	Aantal jaar in de buurt wonen	Diploma	Woonsituatie
V	49	Gescheiden	Ambtenaar	12	Hogeschool	Kinderen
V	60	Gehuwd	Huisvrouw	30	Hogeschool	Partner
V	61	Alleenstaand	Bediende	10	Hogeschool	Alleenwonend
V	68	Gehuwd	Pensioen	65	Universiteit	Partner
V	68	Gehuwd	Pensioen	36	Hogeschool	Partner
V	71	Gehuwd	Pensioen	34	Hogeschool	Partner
V	73	Weduwe	Pensioen	47	Universiteit	Kind
V	76	Gescheiden	Pensioen	2,5	Lager middelbaar	Alleenwonend

Enkele deelnemers gaan al enkele jaren met zorgzame straten aan de slag. Enkele onder hen maken deel uit van dezelfde zorgzame straat en schetsten een gelijkaardig beeld van hoe zij het burgerinitiatief zorgzame straten invulling geven. Voor andere deelnemers is zorgzame straten een vrij nieuw begrip, of nog anderen hebben besloten om bewust niet met het begrip zorgzame straten aan de slag te gaan. In paragraaf 2.4 lees je meer over de verschillende aanpak.

## 2. DNA zorgzame straten

### 2.1. Waarom zorgzame straten?

Dit onderdeel gaat over de waarden die deelnemers verbinden aan hun betrokkenheid bij zorgzame straten. Waarom zetten buurtbewoners zich in voor het burgerinitiatief? Ten eerste hebben we het over wat volgens de deelnemers een zorgzame houding is, ten tweede bespreken we wat zorgzame straten voor hen betekent of al betekend heeft. Ten derde – omdat we ook in gesprek gingen met enkele deelnemers die niet (helemaal) met het kader of begrip van zorgzame straten werken – behandelen we de redenen die deze deelnemers aangeven om niet met het kader van zorgzame straten te werken.

#### Een zorgzame houding, rond wat draait het?

Een zorgzame houding, een term die in het burgerinitiatief zorgzame straten centraal staat. Uit de interviews leiden we af wat deelnemers hieronder verstaan. Hoewel elke deelnemer aan de slag gaat rond zorgzaamheid in de straat, legt elke deelnemer andere accenten bij wat ze precies begrijpen onder *zorgzame houding*. Concreet draait een zorgzame houding volgens de deelnemers om nabijheid, elkaar kennen, vanuit spontaniteit (elkaar leren kennen op zich of als voorwaarde om elkaar te kunnen vertrouwen of te helpen), verbinding of samenhang, detecteren en toeleiden, de kleine dingen, het al dan niet zorg geven en mogelijk ook wederkerigheid.

Een eerste aspect van een zorgzame houding is **nabijheid**. Deelnemers geven aan dat het initiatief en hun engagement zich – bewust – beperkt tot de eigen straat. De straat is voor veel deelnemers betekenisvol: velen onder hen wonen er al lang en ze vinden het belangrijk dat mensen elkaar

begroeten, zowel de naaste burens als de burens die verder in de straat wonen. Zorgzame straten kan ook maar werken omdat het over kleine straten gaat, meent een deelnemer. Deelnemers willen ernaar streven dat straatbewoners elkaar herkennen en begroeten wanneer ze elkaar tegenkomen op straat. Een deelnemer duidt ook het belang van nabijheid in het kader van voor elkaar zorgen: voor de mensen die vlakbij wonen, ga je automatisch meer zorg dragen dan voor zij die verder weg wonen. Daarom is het tegengaan van de anonimiteit in de buurt nodig, stelt deze deelnemer. Volgens de trekkers is nabijheid belangrijk omdat ze willen werken met wat er aanwezig is in de buurt: zorgprofessionals, organisaties en verenigingen. Idealiter kennen die elkaar en werken ze samen. Een andere deelnemer is trots dat bijna iedereen uit de straat in de whatsappgroep zit. Deze deelnemer vindt dat belangrijk, omdat die whatsappgroep ervoor zorgt dat burens weten waar hun burens wonen en hoe ze heten.

Voor veel deelnemers gaat zorgzaamheid ook over **elkaar kennen**. Elkaar kennen kan zowel gaan over de kleine dingen, zoals elkaar begroeten op straat (INT7), als over grotere zaken, zoals het organiseren van activiteiten die tot doel hebben de buurt te betrekken en elkaar te leren kennen (INT5).

*“Het hoeven daarom geen grote zaken te zijn. Ik denk het belangrijke voor de toekomst is, dat we mekaar gewoon beter leren kennen. Ook zoveel mogelijk mensen leren kennen en weten wat er gaande is.” (INT7)*

Een deelnemer benadrukt hierbij dat **spontaniteit** een kernwoord is. In een ideale wereld is elkaar helpen een spontane activiteit, komt het als vanzelf. Nu moet het (nog) gestimuleerd worden, via zorgzame straten en via concrete activiteiten die (deels) tot doel hebben dat burens elkaar leren kennen. Zo is op een flyer in een deelnemende straat te lezen: *“Durf te vragen! In onze straat helpen de mensen elkaar vaak spontaan. Burens helpen burens.” (INT8)* Trekkers duiden dat een zorgzame houding erom draait dat burens meer attent worden voor elkaar, en dat het zorgzame straten niet enkel draait rond ‘iets organiseren voor de wijk’.

Elkaar kennen op zich is voor veel deelnemers waardevol, maar elkaar kennen is voor deelnemers een **voorwaarde om elkaar te kunnen helpen**. Het gaat dan zowel om hulp (durven) vragen als hulp (durven) bieden. Een zorgzame houding draait voor veel deelnemers om elkaar vertrouwen en elkaar helpen. Voor veel deelnemers is het waardevol dat ze burens hebben die ze voldoende vertrouwen om iets aan te vragen voor het geval ze hulp nodig hebben. Dat vertrouwen moet groeien en komt niet vanzelf. Je kan mensen ook maar vertrouwen als je ze al kent, menen ze. Ze halen daarnaast aan dat je sneller de burens zal helpen die je al kent. Verschillende deelnemers delen deze mening. Dit is een proces dat tijd nodig heeft en dat gaandeweg opgebouwd moet worden.

*“En aan de hand van dat contact dat ge wat vertrouwen kunt opbouwen.” (INT1)*

*“Het feit dat je soms – zoals in de supermarkt – mensen tegenkomt die je kent en ook het gevoel als je nu zelf eens hulp zou nodig hebben, dat ik aan hun in vertrouwen iets zou kunnen vragen. En dat die niet ver wonen.” (INT2)*

*“Ik vind het feit dat burens om elkaar geven, ze kennen elkaar, ze spreken elkaar aan. Dus de drempel om iets te vragen aan elkaar, is heel laag. En dat is voor mij zorgzaam. Dat is voldoende. Dat is goed.” (INT8)*

*“Anders kun je nooit een echte Zorgzame straat worden hé. Mensen die ge niet kent, kunt ge niet zo veel betekenen. Dat hebben we dan ook ondervonden met dat flyeren. Het is ook een vertrouwen dat moet groeien naar mekaar toe. En daarvoor moet ge mekaar ook leren kennen.” (INT7)*

Een zorgzame houding gaat voor deelnemers ook over een gevoel van **verbinding of samenhorigheid**. Dit gevoel wordt gecreëerd door concrete activiteiten. Zo beschrijft een deelnemer dat er in het begin van de coronapandemie samen geklapt en gezongen werd in de straat, ieder vanuit zijn eigen raam of deur. Dit gaf voor de deelnemer een gevoel van samenhorigheid, het gevoel ergens bij te horen. Ze had hierdoor het gevoel dat ze er niet alleen voor stond (INT7).

*“Nu met de Corona de eerste lockdown was dat ook. Dan zijn wij echt heel snel beginnen klappen. Dat is ook via de whatsappgroep gegaan van, we moeten dat doen! En dat was heel dikwijls dat het schoon weer was. En dat er dan ook gebabbeld werd. Er is echt een band in de straat.” (INT8)*

Een andere deelnemer haalt het gevoel van verbondenheid uit de kerstkaart die vanuit zorgzame straten gestuurd werd. Buurtbewoners krijgen een kerstkaart in de brievenbus, met de vraag een kaartje naar één van de burens te sturen. Deze actie werd gekoppeld aan de warmste week.

Tot slot gaat een zorgzame houding voor deelnemers ook over nog enkele andere aspecten. Zo wordt genoemd dat een zorgzame houding gaat over weten wat er leeft, noden **detecteren** en indien nodig **doorverwijzen**.

*“Als je gewoon door het leven gaat, met oogkleppen op. Dan zie je niets. Maar als je rondkijkt en regelmatig aandacht hebt voor mensen en voor zaken, dan kan je wel dingen verwezenlijken die je anders misloopt. [...] Zien dat oudere mensen zo lang mogelijk in hun woonst kunnen blijven door hulp en door er rekening mee te houden. Oog hebben voor de noden van de buurt.” (INT5)*

Het gaat ook over de **kleine dingen**: *“Zo’n kleine dingen dat maken wel het verschil.” (INT6)*. Het is niet voor elke deelnemer duidelijk of een zorgzame houding nu net wel of net niet over **zorg geven** gaat. Zie ook verder ‘Redenen om niet met zorgzame straten te werken’.

*“Ik dacht dat Zorgzame straten betekende: echt ‘zorg geven’ aan de mensen. En dan heb ik dat ook terug voorgelegd aan onze kerngroep. Maar dan was er zo direct verhaal van: Dat kunnen wij niet! Voor ons was dat ook niet de bedoeling.” (INT8)*

Niet elke deelnemer ziet **wederkerigheid** als een aspect van een zorgzame houding. Ze bevinden zichzelf liever in de gevende positie, en verwachten ook niets terug voor de hulp of steun die ze bieden. Een deelnemer merkt op dat wanneer ze burens helpt, dat die zelf iets willen terugdoen.

*“Iemand had voor iemand uit de werkgroep iets opgelost. Ja, die zegt van: Ik kan je niets aanbieden. Zegt die andere: Maar ik heb 2 regenmantels. Die mouwen zijn te lang. Wij kunnen die niet aandoen. Ah zegt ze, ik kan dat. Die heeft dan die mouwen van die regenmantels omgedaan.” (INT5)*

Een aandachtspunt tot slot is dat een zorgzame houding vaak doet denken aan hoe vroeger samengeleefd werd. Dit beeld wordt vaak bekeken vanuit een **nostalgische bril**.

*“Ik zou het graag zien evolueren dat de mensen meer op straat komen ook. Dat je samen dingen kunt doen. Zo dat het gelijk vroeger was. Dan zette de mensen hun stoel op straat om met mekaar te babbelen. [...] Onze maatschappij is natuurlijk wel fel geïndividualiseerd hé?” (INT7)*

### Wat betekent het voor hen?

Zorgzame straten is een initiatief dat betekenisvol kan zijn voor de deelnemers zelf omwille van verschillende redenen. We zien een gevarieerd beeld afhankelijk van deelnemer tot deelnemer. Ten

eerste vinden deelnemers het fijn dat ze via zorgzame straten, en zeker in de werkgroep, de buren en de buurt kunnen **leren kennen**. Bovendien geeft het hen ook een fijn gevoel dat, door zorgzame straten, buren elkaar leren kennen. Ook durven deelnemers nu sneller buurtbewoners aan te spreken op straat.

*“In de kerngroep zitten een beetje alle leeftijden in. Dat daar zijn zeker een aantal mensen ouder dan ik en dan ook misschien het gros mijn leeftijd? Of iets jonger? Maar er zitten ook 50'ers in. [...] Ik vind dat wel boeiend. Dat je eigenlijk de buurt beter leert kennen.” (INT6)*

*“De mensen vragen ook aan elkaar van hoe gaat het en hoe is het. Er is veel interesse naar elkaar toe.” (INT8)*

*“Dat ik gemakkelijk iemand ga aanspreken. Als ge aan de tramhalte staat te wachten ... Alé, ge voelt dat wel of dat kan of niet. Dat ge een babbeltje doet met iemand. [...] Maar dat zou ik ervoor zeker niet gedaan hebben! Nu durf ik dat wel al eens doen.” (INT1)*

Ten tweede geeft het deelnemers voldoening dat ze **mensen kunnen helpen** en iets kunnen betekenen voor elkaar. Door zorgzame straten durven ze sneller hun buren aan te spreken in verband met hulpvragen. In het denk- en doeboek Het kleine helpen van Heylen en Lommelen (2016) zien we dat mensen geven hulp bieden dan dat ze hulp ontvangen.

*“Al kunnen we maar een paar mensen helpen, het geeft toch voldoening.” (INT5)*

*“Je moet iets kunnen betekenen voor iemand anders want anders heeft uw leven niet veel zin vind ik.” (INT7)*

Ten derde zien we dat, omdat verschillende zorgzame straten werken met een vaste werkgroep, de deelnemers het gevoel hebben dat ze **ergens deel van uitmaken**. Sommige deelnemers noemen deze mensen zelfs hun **vrienden**.

*“Ja na zoveel jaren zijn dat eigenlijk wel een beetje vrienden geworden ja. Niet gelijk als vriendinnen waar ik echt dingen samen mee ga doen. [...] Maar toch is dat een soort van vriendschap.” (INT1)*

Ten vierde zorgt zorgzame straten er voor enkele deelnemers voor dat ze zich meer **thuis gaan voelen** in hun eigen straat. Ze herkennen meer mensen wanneer ze in hun straat rondlopen. Bovendien getuigen de deelnemers die een vaste werkgroep hebben, dat ze door zorgzame straten een **netwerk** opgebouwd hebben waar ze beroep op kunnen doen **in geval van nood**. Dat geeft hun een gerust gevoel.

*“Zoals de mensen die in die werkgroep zitten. Als ge die op straat tegenkomt en eens goede dag zegt, dat het dan wel belangrijk is om meer mensen te kennen. Dat maakt dat uw buurt een meer vertrouwde omgeving wordt.” (INT2)*

*“Het verschil vind ik nu, ik woonde daar toen een jaar of vijf. Het is niet dat ik mij onveilig voelde op straat. Helemaal niet. Maar toch geeft dat nu een ander gevoel. Ik weet als ik van bij mij naar de ...straat ga, dat ik mogelijks mensen tegenkom waar dat ik een babbeltje mee kan doen. Niet altijd of ik zwaai als ik iemand in de ander straat zie of zo. En dat geeft toch zo meer een gevoel van thuis zijn in de straat.” (INT1)*

*“Ge weet als ge in nood zijt dat ge mensen kunt aanspreken. Ge zou dat anders ook kunnen doen. Maar als ge die mensen te weinig kent, ik zou dat dan niet durven. En nu durf ik dat wel. [...] Maar ik*

*weet als er iets is, weet ik wel dat ik bij iemand terecht kan. Gewoon dat gevoel vind ik wel belangrijk.” (INT1)*

Tot slot blijkt zorgzame straten ook voor een **intellectuele uitdaging** te zorgen bij enkele deelnemers. Zeker de jonge gepensioneerde deelnemers voelen zich nuttig en vinden het fijn dat ze dingen kunnen bijleren. Een deelnemer beschrijft het als *“het feit dat je mee kan denken over bepaalde dingen.” (INT7)*.

*“Ik vind zolang dat ge nog iets leert, vind ik een heel belangrijke als motivatie in mijn leven. [...] Het is ook een beetje een intellectuele uitdaging om nog over dingen na te denken.” (INT6)*

### Redenen om niet met ‘zorgzame straten’ te werken

Enkele deelnemers aan de diepte-interviews geven aan dat ze bewust niet met het kader van zorgzame straten werken. Zo zijn er deelnemers die menen dat er bepaalde verwachtingen gesteld worden overkoepelend vanuit het kader van zorgzame straten waar ze niet aan kunnen voldoen vanuit hun bestaande werking. Ze geven hiervoor uiteenlopende redenen.

Zorgzame straten gaat volgens één deelnemer over **‘zorg geven’**. Het bestaande comité in de buurt zag dit niet zitten: *“Dat kunnen wij niet! Voor ons was dat ook niet de bedoeling.” (INT8)*. De verwachtingen die de deelnemer heeft over ‘zorg bieden’ bij zorgzame straten stroken niet met waar het bestaande comité voor staat: *“Wij zijn zorgzaam, maar niet naar zorg toe. We zijn zorgzaam via de Whatsapp om elkaar te helpen met heel eenvoudige dingetjes.” (INT8)*. Ze stelt dat het juist de professionele actoren moeten zijn die de zorgtaken op zich moeten nemen.

*“Er is nog altijd een aspect van zorg. Want als er iemand met een probleem zit, dan zal er zeker reactie komen. Maar het zijn geen problemen van die aard dat je heel zieke mensen hebt die zorg vragen en die wij zorg gaan geven. Want, dat is iets wat door professionelen gebeurt. Maar het feit dat we aandacht hebben voor mekaar, is ook zorgen voor elkaar hé?” (INT8)*

Ook een andere deelnemer stelt dat niet zij, maar wel professionele actoren zorgtaken moeten uitvoeren. *“Ik ga niet als leek bij de mensen thuis gaan zeggen van: Ge zou die gang moeten breder maken. Ge moet bij ons komen eten.” (INT6)*

Een andere deelnemer duidt de **onduidelijkheid rond de mate van vrijwillige inzet**. Volgens haar dient zorgzame straten volledig op vrijwilligers te steunen, en als dat niet het geval is – zoals bij de bestaande werking waar de deelnemer in kwestie deel van uitmaakt – dan kan je ook geen zorgzame straat zijn:

*“Ik weet niet juist hoe dat het zit om te beantwoorden aan die Zorgzame straten omdat het volledig op basis van vrijwilligheid moet zijn. Heb ik dan begrepen. En dat klopt dan niet met ons dan. In het begin was het eigenlijk alleen een professionele werkracht. Nu hebben wij een kerngroep.” (INT6)*

Ook meent deze deelnemer dat het makkelijk is om vrijwilligers te vinden om een concrete activiteit, zoals een feestje, te organiseren, maar dat mensen het snel laten afweten wanneer het gaat om **vergaderen en structurele inzet**. Deze deelnemer is als vrijwilliger betrokken in een vereniging in een andere straat, en probeerde zorgzame straten te initiëren in haar eigen straat:

*“Bij mij in de straat is het alleen voorgesteld door mij. En ik heb gezegd van, willen we mensen eens laten komen? Maar ja... daar was niemand niet. Misschien één persoon. [...] Bij ons in de buurt, wij*

*spreken met iedereen. [...] Dat loopt wel, maar niemand was warm te krijgen om dat gestructureerd te doen. Ik heb de grootste bewondering voor de straten waar dat het wel lukt.” (INT6)*

Nog een andere deelnemer stelt dat in haar straat de directe burens elkaar wel kennen, maar burens die wat verderop in de straat wonen, zijn niet gekend. Een gevoel van **anonimiteit** is een drempel om aan zorgzame straten te kunnen doen:

*“Ja, er is nog een grote anonimiteit. Want ik merk bijvoorbeeld, de mensen die het dichtst bij elkaar wonen ... Want dat zijn dan misschien 10 huizen naar die kant en 10 huizen naar die kant. Daar ga je automatisch of dat denk ik toch, wat meer zorg voor dragen dan iemand die in een serviceflat ... [verderop in de straat woont]? Dat is belachelijk want dat is toch achter den hoek. Maar ik heb die nooit gezien, ik weet niet wie dat is. Dat bedoel ik met, die anonimiteit is er.” (INT3)*

Deze deelnemer wou initieel wel met zorgzame straten aan de slag, maar merkte bij de eerste actie dat er weinig interesse was en heeft dan besloten om er niet mee verder te gaan: *“We hebben het wel geprobeerd maar daar kwam dan toch niet genoeg uit. [...] Dat het niet echt gelukt is.” (INT3)*

## 2.2. Hoe begint een zorgzame straat?

In dit onderdeel bespreken we hoe een zorgzame straat van start gaat volgens de deelnemers. Ten eerste wijden we een onderdeel aan wat de deelnemers motiveerde om zich in te zetten voor zorgzame straten. Ten tweede hebben we het over hoe de groep ontstaan is in de zorgzame straten waar de deelnemers deel van uitmaken. Dit komt namelijk niet uit het niets. Ten derde bespreken we welke verwachtingen er bij de deelnemers leefden over zorgzame straten.

### Eigen motivatie

Wanneer deelnemers betrokken geraken bij zorgzame straten, doen ze dit vanuit een persoonlijke motivatie. Die was voor veel deelnemers gelijkaardig.

Voor veel deelnemers is een belangrijke motivator dat ze met zorgzame straten **zelf meer mensen leren kennen**. Deelnemers kennen vaak hun naaste burens, maar ze willen graag ook burens die verderop in de straat wonen, leren kennen. Bijvoorbeeld na een verhuis of wanneer de kinderen het huis uit zijn, blijkt het initiatief voor enkele deelnemers een makkelijke manier om de mensen in de buurt beter te leren kennen. Die nieuwe contacten zouden ooit nog **nuttig** kunnen zijn, meent een deelnemer.

*“Ik woon nu op een appartement. Ik geloof dat er 60 mensen wonen. Het zijn 30 appartementen. Maar, ik ken niet iedereen. Er wordt regelmatig al wel eens verhuisd. Maar dat is zoiets waar ik vind dat die Zorgzame straten wel een rol kan in spelen om de mensen wat dichter bij mekaar te brengen.” (INT7)*

*“Ik ben een tiental jaren geleden verhuisd naar Antwerpen. Ik kende niemand in de buurt. En ik ben in de ...straat komen wonen. En ik woonde daar in het begin met mijn zoon. En dan nadien woonde ik daar alleen. En dan had ik soms wel eens nood aan wat mensen leren kennen uit de buurt. [...] Als je dan geen kleine kinderen hebt en je komt niet aan een school dan is het moeilijk om mensen te leren kennen.” (INT1)*

*“Zo een initiatief in de buurt om mekaar wat beter te leren kennen, dat is misschien wel leuk. En misschien nog ooit nuttig. Je weet maar nooit.” (INT2)*

Een deelnemer ziet de **noodzaak** van een initiatief als zorgzame straten in na een gebeurtenis waarbij burens op elkaar konden rekenen: *“En toen hadden wij zoiets van, een Zorgzame straat, het is wel nodig ook. Feitelijk is het een noodzaak dat de mensen voor elkaar ‘zorgzaam’ zijn.” (INT7)*

Andere deelnemers zijn het **vanuit hun (voormalige) job** gewend om mensen te helpen of om zich te verenigen.

*“Dat is ook omdat ik zelf in de sociale sector werk dat mij dat aansprak.” (INT1)*

*“Ik heb dat op mijn werk ook altijd gedaan, in werkgroepen gezeten. Ik wil wel graag iets doen! Ik ben ook vrijwilliger bij natuurlandpunt.” (INT7)*

Voor een deelnemer was de belangrijkste motivator dat ze haar burens wou helpen, na de vaststelling dat er veel **nood aan hulp en zorg** was: *“Toen kwam ik hier in contact met de mensen. En toen dacht ik van, wat een zorgbehoevende mensen zijn hier?!” (INT4)*

Tot slot blijkt dat het belangrijk is om **tijd** vrij te hebben voor een engagement als dat binnen zorgzame straten.

*“Ik ben dan gestopt met werken. En dan heb je tijd om je snel te engageren in een aantal zaken als vrijwilliger. En wij zijn toen met de straat ook al eigenlijk een groepje opgestart om een soort feestcomité te vormen.” (INT8)*

### Ontstaan van de groep

Bij de meeste van de deelnemers die we spreken in het kader van dit onderzoek, begint een zorgzame straat niet vanuit het niets. Vaak is er al een **bestaand buurtcomité, buurtkring, burensforum**, ... dat samenkomt rond verschillende thema's, om een Nieuwsjaarsdrink of feesten te organiseren, om de buurt netjes te houden, om een whatsappgroep te onderhouden ... Verschillende deelnemers getuigen dat in hun straat zorgzaamheid al een belangrijk thema was voor ze van zorgzame straten gehoord hadden, of dat er al het één en ander georganiseerd werd, of dat burens elkaar al kenden.

*“Feitelijk is het een noodzaak dat de mensen voor elkaar ‘zorgzaam’ zijn. [Buurtbewoner] die kwam al jaren. De burens naast mij waren twee oude dames. Hij ging daar al jaren de krant voor halen en pistolekes halen op zondag.” (INT7)*

*“En wij zijn toen met de straat ook al eigenlijk een groepje opgestart om een soort feestcomité te vormen. Er worden activiteiten in de straat gehouden, georganiseerd. Zaken die ook begeleid worden door de Stad Antwerpen zoals de Lentepoets. Wij geven ook jaarlijks een Nieuwsjaarsdrink. Wij doen om de 2 jaar een straatfeest. En in die organisatie zit ik mee in.” (INT8)*

Via die weg wordt meestal de **idee van zorgzame straten geïnitieerd in een bestaande groep**. Onderstaand citaat illustreert hoe dat kan lopen:

*“Wij hebben een burengroep. Dat is een burensforum. [...] Iedereen kan zich daarvoor engageren. [...] Dus er woont een mengeling van gezinnen en mensen die in een serviceflat zitten. En dat forum is in samenwerking vooral met het dienstencentrum. [...] Dat is vertrokken vanuit samen feesten*



organiseren. En dat is dan iets meer een overlegorgaan geworden. [...] Dan op een bepaald moment heeft denk ik X, [...] gehoord dat wij nogal een actief burencomit  waren. En dan heeft X gevraagd van: Mag ik een keer een uitleg komen geven over Zorgzame straten? Dus die is dat op een zeker moment komen doen met heel veel enthousiasme. En dan heeft die gevraagd van, wat zien jullie hier mogelijk? En zo is dat eigenlijk een beetje bij ons terecht gekomen. Via X dus.” (INT3)

**Niet elke deelnemer is even goed op de hoogte** van hoe de werking precies ontstaan is of geven een vage beschrijving: “Ik denk dat het begonnen is vanuit X die bij de oprichters zat, die woonde in de ...straat.” (INT1)

“De mama van Y die woont in de X-straat. En die hebben vroeger nog in de Y-straat gewoond. Dus ik vermoed dat dat... dus dat loopt zo bijna in een driehoek. En dan is er ook iemand van Klein Antwerpen die erin zat, X. En die doet heel veel voor de wijk en Klein Antwerpen.” (INT5)

Soms heeft iemand van de straat al **contacten bij de stad**, bv. voor de aanvraag van materiaal voor feesten. Op die manier zijn deze mensen een contactpersoon en makkelijk aanspreekbaar:

“Nu ik heb daar met X over gesproken. Ik kende toen Zorgzame straten niet. Ik spreek van 3, 4 jaar geleden. 3 jaar geleden. En eigenlijk beantwoorde wij daar wel aan. We hebben heel veel ... eigenlijk is de aanzet gegeven dankzij ‘Opsinjoren?’” (INT6)

“Ik denk dat het via zijn contacten met Stad Antwerpen is. Waarschijnlijk omdat hij de contactpersoon is van de Nieuwjaarsdrink en zo. Zullen ze hem gecontacteerd hebben ook met de vraag. Daar ben ik nu niet 100% zeker van. Met de vraag van die Zorgzame straten.” (INT7)

Sommige deelnemers waren niet van bij de opstart van hun zorgzame straat betrokken, maar kregen een briefje in de bus met de vraag om deel te nemen. Nog andere deelnemers hadden goede contacten met de trekker uit de straat en raakten zo betrokken.

“En toen kwam er een briefje in de bus: Wij gaan een buurtvereniging oprichten: Zorgzame straten. Dat was dan eerst een kennismakingsvergadering.” (INT1)

“Tot op een dag mijn overbuurvrouw al de adressen in de X-straat ging aandoen met de eerste papieren voor zorgzame straat op te richten. En ze waren op zoek naar vrijwilligers om dat mee op poten te zetten. En dan heb ik me daarvoor kandidaat gesteld. En zo ben ik erin gerold.” (INT5)

## Verwachtingen

Deelnemers begonnen aan hun engagement bij zorgzame straten met bepaalde verwachtingen. In het begin waren de verwachtingen soms onduidelijk. Deelnemers wisten niet zeker wat het kon betekenen in hun straat. Iemand anders vroeg zich af of het wel kon werken in een setting als de hare, of er niet te veel anonimiteit in haar straat is om het te doen slagen.

“Ik was dat wel eens gaan opzoeken maar we hadden nog niet zo een duidelijk beeld van wat het nu in onze straat zou kunnen betekenen.” (INT7)

“Mijn reflex was direct van ‘er is dan te veel anonimiteit om dit echt ‘... [...] En ik had zoiets van, dit is goed voor een straat maar niet voor hier. [...] Ge kent elkaar niet goed genoeg. Als iemand een hulpvraag stelt van ik wil dat er eens iemand voor mij naar de apotheker gaat, dan heeft dat voor mij zoiets van wie zijt gij? En ik denk dat het bij veel mensen de reflex was.” (INT3)

Bij andere deelnemers heerst onzekerheid. Sommigen vrezen dat het over een grote verantwoordelijkheid zou gaan, dat er bv. verwacht zou worden dat ze thuiszorg zouden moeten bieden. Een deelnemer zegt hierover dat hun meteen duidelijk gemaakt is dat dat niet de bedoeling was (INT1).

Bij veel deelnemers worden deze verwachtingen gevormd door wat er op het uitnodigingsformulier of -brief staat. Deelnemers hebben ten eerste de verwachting dat zorgzame straten mensen bij elkaar zou brengen, **ontmoetingen** mogelijk zou maken en voor gezelligheid zou zorgen.

*“Maar, ik ken niet iedereen. Er wordt regelmatig al wel eens verhuisd. Maar dat is zoiets waar ik vind dat die Zorgzame straten wel een rol kan in spelen om de mensen wat dichter bij mekaar te brengen.”*  
(INT7)

*“De buurt gezelliger maken. Ook contact nemen met mensen waar mogelijk.”* (INT5)

Ten tweede leeft bij deelnemers, eveneens gevormd door de uitnodiging, de verwachting dat zorgzame straten gaat over **detectie van noden en hulp bieden** in de straat. Het gaat volgens een deelnemer over het in kaart brengen van noden en problemen. Een deelnemer vernoemt ook dat het over eenvoudige dingen gaat, zoals boodschappen doen. Zorgzame straten kan helpen om burens te verbinden, zodat ze weten waar ze terecht kunnen met hulpvragen, meent een deelnemer.

*“Er stond ook op dat briefje dat het was om de mensen die een probleem hadden, een beetje in kaart te brengen in de straat en van mekaar te helpen. En dat sprak me ook wel heel erg aan. [...] Dat ging in het begin echt over heel kleine dingen. Daar stonden een paar voorbeelden op bijvoorbeeld uw huisdier eten geven als men op reis is. Zo’n dingetjes hé? [...] Eenzaamheid en hulpvragen in kaart brengen en dat we daar wat konden op inspelen. Dat is eigenlijk de bedoeling.”* (INT1)

*“Op dat eerste formulier stond ook van, ben je bereid als er iemand hulp voor iets nodig heeft, om eventueel te helpen. Of vind je het fijn als je zelf eens hulp nodig had zou kunnen vragen? Wij dachten wel ‘een goed iets’. Omdat je anders als je de burens zo niet kent, of je bent zelf geen extraverte persoon die met iedereen babbelt. Dat er misschien noden zijn die je niet kent maar je wel iets kan aan doen. Eenvoudige dingen. Zo eens voor iemand boodschappen doen of met iets helpen.”* (INT2)

*“Als ge iets nodig hebt van hulp, om dat ook wel te weten waar je die zou kunnen gaan halen. Bijvoorbeeld ze moeten een lange ladder hebben. Ze hebben die niet. Kom dan even bellen en we zullen dat wel lenen.”* (INT5)

Omwillen van bepaalde verwachtingen wordt soms besloten om niet met zorgzame straten aan de slag te gaan: lees meer hierover in ‘Redenen om niet met zorgzame straten te werken’.

### 2.3. Wat doet een zorgzame straat?

Hier beschrijven we wat deelnemers en leden van een zorgzame straat precies ondernemen. Welke acties of interventies ondernemen ze onder de vlag van zorgzame straten? Wat doen ze precies? In het onderdeel ‘Redenen om niet met zorgzame straten te werken’ kon je lezen dat sommige deelnemers ervoor kozen om niet met het kader van zorgzame straten aan de slag te gaan. Veel van de acties die ze ondernemen vallen echter wel onder wat zorgzame straten beoogt, al benoemen ze

het zelf zo niet. Ook deze acties zitten vervat in dit hoofdstuk, om een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van welke acties een zorgzame straat of wat het beoogt doet of kan doen.

Deelnemers beschrijven acties die gericht zijn op de burens, en acties die gericht zijn op de straat. Acties gericht op de burens gaan over hulp bieden met kleine klusjes, emotionele steun, opmerkzaamheid, sociaal contact en ontmoeting, en nog andere zoals bemiddeling, detectie, toeleiding en huiswerkbegeleiding. In dit onderdeel hebben we niet enkel over de hulp die geboden wordt, maar ook over de hulp waarnaar gevraagd wordt. Acties die gericht zijn op de straat hebben te maken met het straatbeeld, met feesten en andere activiteiten en met communicatie. Vervolgens bespreken welke drempels deelnemers ervaren en tot wie de acties zich richten.

### Voor de burens

De hulpacties die deelnemers bieden aan hun burens zijn gelijkaardig aan de opdeling die Heylen & Lommelen (2016) hanteren in hun denk- en doeboek *'Het kleine helpen'*. Deelnemers ondernemen acties om elkaar te helpen met (1) kleine klusjes, (2) emotionele steun, (3) opmerkzaamheid en (4) sociaal contact en ontmoeting. Daarnaast bieden deelnemers ook hulp wat betreft bemiddeling, detectie en toeleiding en ook andere zaken, zoals huiswerkbegeleiding.

#### Kleine klusjes

Bijna alle deelnemers beschrijven dat ze kleine klusjes doen voor hun burens. Het kan dan gaan over praktische zaken als iets **uitlenen**, zoals een ladder, een boormachine of eieren; vuilnisbakken buiten zetten, een buur helpen met papierwerk of iemand iets laten printen wanneer die zelf geen printer heeft. Wanneer iemand niet thuis is, wordt ook even aan de burens gevraagd of ze een pakje willen aannemen.

*“Een hond uitlaten, in het huis de plantjes komen water geven als ze op vakantie zijn, een pakje aanpakken als ze niet thuis zijn, als er iets kapot is van heeft iemand dat nog gemerkt of als er iets niet goed loopt. Daar wat informatie delen.” (INT3)*

Naast praktische hulp, vertellen deelnemers ook over hulp met kleine klusjes die ze bieden aan burens **die een zorgnood hebben**. Zo zeggen verschillende deelnemers dat iemand die moeilijker te been is, opgehaald wordt voor het straatfeest. Er wordt ook voor vervoer gezorgd naar het ziekenhuis, naar het theater, naar de supermarkt ... Dit gebeurt niet met eender wie, vaak is op voorhand al een verbinding gelegd, bv. via de werkgroep of via whatsapp. Ook wordt er hulp geboden wanneer iemand ziek is, in het ziekenhuis ligt of op vakantie is: huisdieren eten geven, met de hond gaan wandelen, brieven uit de brievenbus halen, planten water geven. Er wordt ook naar de apotheker gegaan of boodschappen gedaan/ de boodschappen helpen dragen voor iemand die ziek is of moeilijk te been is. Sommige burens ontvangen van een zorgbehoevende buur een **sleutel** zodat er hulp geboden kan worden wanneer de buur in nood is. Een deelnemer vertelde over een situatie waarbij er een zorgbehoevende buur was die een rolstoel nodig had. Iemand anders uit de werkgroep had nog een rolstoel en zo is de verbinding gelegd.

*“Die vrouw heeft haar wat kunnen helpen en dat ze die ook eens voor een buurtfeestje is gaan halen, dat ze er ook kon bij zijn. Want ze was niet goed meer ter been.” (INT2)*

Tot slot worden ook de overschotten van het buurtfeest meegegeven met burens die het nodig hebben en verzorgen burens samen de bloembakken in de straat.

## Emotionele steun

Emotionele steun bieden gebeurt wat minder dan helpen met kleine klusjes. Bij deelnemers die zich verenigen in een werkgroep, komt de emotionele steun voornamelijk van de andere leden van de werkgroep. Een andere deelnemer beschrijft dat ze op een bank gaat zitten en babbels hebben met burens. Wanneer er problemen ter sprake komen, probeert ze goede raad te geven. Het is voor haar een manier om te weten of burens hulp nodig hebben.

*“Toen kende ik de mensen nog niet hé? Dan ga je niet mensen aanspreken van: Hebt gij hulp nodig of gelijk wat? Dat doet ge niet. Het gaat dus hoofdzakelijk door gesprekken als ge zowat op de bank zit.”*  
(INT4)

*Daarnaast neemt deze deelnemer contact op met mensen die zich mogelijks eenzaam voelen: “Ik ben zo iemand van, die persoon is eenzaam, ik ga eens aanbellen.”* (INT4)

Een andere deelnemer bezocht een buur die naar het woonzorgcentrum verhuisd was om te revalideren. Tot slot zegt een deelnemer dat het normaal is dat je iemand gaat bezoeken wanneer die in het ziekenhuis gelegen heeft: *“Dan weet je van, die ligt in het ziekenhuis. En dan ga je die achteraf eens bezoeken hé?”* (INT1). Bij nog een andere deelnemer werd tijdens de coronapandemie opgeroepen om samen te zingen en te klappen in de straat. Met nieuwjaar wensten de burens elkaar gelukkig nieuwjaar. Bij nog een andere deelnemer, tot slot, zijn burens op vraag van ouders met een kind met autisme afwisselend een uurtje met het kind gaan wandelen om wat rust te bieden aan de ouders.

*“We hebben hier een gezin wonen sinds al heel wat jaren. Die hebben een zoon dat heel zwaar autistisch is. [...] En die heeft dus zelf op een bepaald moment heeft die een oproep gedaan in de Whatsappgroep van: Help, ik heb een kindje met beperkingen. [...] Wie kan er eens dagelijks een uurtje gaan wandelen zo dat wij thuis eens een uurtje rust hebben? En daar is heel snel op gereageerd heb ik gezien in de Whatsappgroep. [...] En dat was fantastisch om te zien hoe snel en hoeveel reacties dat erop waren. Dus dat was echt zorgen voor ... ja.”* (INT8)

## Opmerkzaamheid

Zorgzame straten wordt door veel deelnemers omschreven als opmerkzaam zijn voor elkaar en over wat er gebeurt in de straat. Burens hebben meer aandacht voor elkaar, voor elkaars noden en volgen het op. Een deelnemer beschrijft dat het als volgt loopt in haar straat:

*“De mensen vragen ook aan elkaar van hoe gaat het en hoe is het. Er is veel interesse naar elkaar toe. [...] het feit dat we aandacht hebben voor mekaar, is ook zorgen voor elkaar hé? [...] Het opvolgen als er iets is hé”* (INT8)

Het gaat volgens andere deelnemers ook over aandacht hebben voor ouderen – bv. iemand die slecht te been is, helpen met boodschappen; een buur met dementie in het oog houden – en weten wanneer burens naar het ziekenhuis moeten. Het kan ook gaan over het appartement in het oog houden wanneer iemand op reis is of in het ziekenhuis ligt.

Nog voorbeelden: een kerstkaart in de bus steken bij de burens (INT1), contactpersoon zijn voor het personenalarm van één van de burens (INT5), elkaar informeren wanneer er slecht internet is in de straat, wanneer een auto verkeerd geparkeerd staat, wanneer er een putje in de straat is ...

## Sociaal contact en ontmoeting

Voor de meeste deelnemers gaat zorgzame straten – naast helpen bij kleine klusjes – om sociaal contact en ontmoeting in de straat. Bijna alle deelnemers geven hier mooie voorbeelden van.

Deelnemers leggen binnen zorgzame straten contact met mensen die zich mogelijk **eenzaam** voelen. Ze willen, door contact te leggen, het **vertrouwen** opbouwen en indien nodig de verbinding maken met professionele hulp.

*“Eventueel contact leggen met iemand die wat vereenzaamd is of die moeilijk kan stappen.” (INT1)*

Niet enkel contact maken in de vorm van fysieke ontmoetingen, maar ook een kaartjesketting met kerst of vanuit de deur klappen tijdens de eerste coronalockdown (INT5, INT7), zorgen voor **verbondenheid** onder burens.

*“Dat kaartje is bij iedereen in de bus gestoken. Dat is een kleine vermelding van onze werkgroep opgekomen. Maar we hebben dan ook op dat kaartje stond ook dat, één deel kon je afscheuren en was dat een kerstkaart. En er stond op van als je eventueel aan de buur te geven om verbinding te krijgen met de buurt.” (INT1)*

**Activiteiten** organiseren in de straat is een makkelijke manier om ontmoetingen mogelijk te maken. Deelnemers vertellen over activiteiten die mensen samenbrengen, zoals een burenborrel of burenkoffie (INT6), een straatfeest (INT2, INT5), ... Dit zijn momenten waarop de burens elkaar kunnen ontmoeten en leren kennen. Daarnaast haken zorgzame straten vaak in op activiteiten die stad Antwerpen organiseert, zoals de lentepoets. Ook die activiteiten bieden een gelegenheid om een babbeltje te slaan met burens.

*“Er was wel een gezin uit de X-straat die dan hun plantjes kwamen afhalen en een hele babbeldeden.” (INT2)*

Ook niet-georganiseerde activiteiten, maar gewoon informele en spontane **ontmoetingen op straat** worden gestimuleerd en vergemakkelijkt door zorgzame straten. Zorgzame straten zorgt ervoor dat de leden van de werkgroep meer open staan voor contact. Wanneer ze bv. buiten aan de bloemetjes aan hun raam werken, vuil oprapen in de straat (INT1), op de bank zitten en goeiedag zeggen aan de burens (INT4), treden makkelijker ontmoetingen op. Deelnemers kiezen er bewust voor om zichtbaar te zijn in de straat. Ze geven aan dat ze door zorgzame straten sneller mensen durven aanspreken op straat. Een deelnemer geeft aan dat ze de buurtbewoners kent omdat er in de werkgroep over gesproken wordt (zie ook nog 4.1 Werkwijze). Sommige deelnemers vertellen dat ze mee flyerden om zorgzame straten bekend te maken. In plaats van gewoon een briefje in de bus te steken, kozen ze ervoor om deur-aan-deur te gaan. Ze getuigen dat hier soms mooie gesprekken uit voortkomen (INT2, INT7).

*“En we hebben ook als we eens een nieuwe folder hadden of een oproep voor het wijkfeest en dat we eens met 2 personen van deur tot deur zijn gegaan om dat af te geven. En soms is dat gewoon afgeven en soms komt er wel een aangenaam gesprekje uit.” (INT2)*

*“[over het flyeren:] Dat is een gelegenheid om de mensen terug te benaderen.” (INT7)*

Nog een deelnemer vertelt dat ze met enkele burens afspreekt om samen te koken en te eten (INT4). Ook dit zorgt voor sociaal contact en verbondenheid.

Ook een online medium kan voor sociaal contact onder burens zorgen, meent een deelnemer. Bij deelnemers die in hun straat een whatsappgroep hebben, wordt die groep ook gebruikt om elkaar gelukkig nieuwjaar te wensen of afscheid te nemen van burens die verhuizen (INT8).

De deelnemers die deel uitmaken van een vaste werkgroep, menen dat de werkgroep zelf een vorm van ontmoeting en sociaal contact is. Ze komen geregeld samen, kunnen op elkaar rekenen en brengen elkaar zelfs een bezoekje brengen wanneer ze ziek zijn (INT5). In het stimuleren van ontmoeting en contact nemen de leden van de werkgroep vooraanstaande positie in. Ze zien zichzelf als aanspreekpunt en initiatiefnemer.

#### En ook ... bemiddeling, detectie, toeleiding & huiswerkbegeleiding

Naast de vier belangrijkste categorieën uit Het kleine helpen (Heylen & Lommelen, 2016), zien we dat in zorgzame straten ook andere hulp geboden wordt: er wordt aan bemiddeling gedaan door en voor burens, burens detecteren noden en leiden burens toe naar (professionele) diensten en er is zelfs een anekdote van enkele deelnemers over het geven van huiswerkbegeleiding.

**Bemiddeling:** vaak treedt één van de burens uit de werkgroep op als tussenpersoon, bv. tussen een buur en de verhuurder wanneer opgemerkt wordt dat een verhuurder zijn verplichtingen niet nakomt. Het gaat dan om onderhandelen met verhuurders, contacten leggen met de stad.

*“Daar woonde dus een oudere dame die huurde. En de man die dat verhuurde was zo een beetje een huisjesmelker. Die heel veel verhuurde maar er niet zo goed voor zorgde. En er was iemand van onze groep, die zelf vroeger ook zaken heeft gedaan en goed kan onderhandelen. En die heeft ook mee gaan onderhandelen en doen. En die heeft toch kunnen gedaan krijgen dat er verbeteringen gebeurde aan dat huis.” (INT2)*

**Detectie:** het detecteren van (zorg)noden zien enkel deelnemers ook als een taak van een zorgzame straat. Enkele deelnemers omschrijven dat je aandacht en **oog moet hebben** voor eventuele noden:

*“Als je gewoon door het leven gaat, met oogkleppen op, dan zie je niets. [...] Maar als je rondkijkt en regelmatig aandacht hebt voor mensen en voor zaken, dan kom je over en dan kan je wel dingen verwezenlijken die je anders misloopt.” (INT5)*

*“Maar we hebben al wel eens onder mekaar dan gezegd van eigenlijk zou het wel handig zijn als ze zouden weten waar de noden zitten.” (INT7)*

Maar hoe kan je noden detecteren? Enkele deelnemers omschrijven hoe zij dit aanpakten in hun straat. Een deelnemer beschrijft dat ze folders afgaven aan alle burens en meteen een **praatje sloegen** met de burens, om zo al eventuele noden te detecteren. Bij een andere deelnemer maakten ze gebruik van **invulformulieren** om de noden te ontdekken. Dit had echter niet veel succes.

*“Niet alleen het foldertje af te geven dat ze dat misschien zouden weggooien maar ook toch al een eerste echt contact hebben. En te pijlen of de mensen zelf noden hebben die de buurt zouden kunnen oplossen.” (INT2)*

*“Dan is het idee ontstaan van, we kunnen bij elkaar gaan horen via invulformulieren van, wat is de vraag, wat is het aanbod. [...] Dan is er gebust geweest in de straat en op het plein en in het dienstencentrum. Maar daar is heel weinig uitgekomen! Die papieren moesten dan in een bus verzameld worden maar ik denk dat er effectief 3 papiertjes uitgekomen zijn. Dus op die manier zijn we er niet echt in geslaagd om van elkaar te weten te komen van, waar hebben mensen hulp nodig of niet nodig.” (INT3)*

Noden detecteren is **niet makkelijk**, zo omschrijft een deelnemer: *“Hoe weet je wie er hulp nodig heeft? Dat staat er niet op hé?” (INT5)*. Activiteiten of buurtfeesten kunnen helpen om het eerste contact te leggen en de ogen en oren open te houden voor noden, zo meent een deelnemer.

**Toeleiding**: niet alleen het detecteren van (zorg)noden gebeurt binnen een zorgzame straat, sommige deelnemers zien het ook als hun taak om buurtbewoners toe te leiden naar de juiste professionele zorg. De kennis en ervaring van de leden uit de werkgroep komt hier van pas.

*“Voor sommige dingen hebben wij een doorverwijsfunctie. Want sommige mensen hebben misschien problemen die wij niet kunnen oplossen, maar die we wel kunnen verwijzen naar de professionele sector. En er zijn ook wel een aantal mensen in onze groep die zowat in de sociale sector zitten en die op dat punt wel mensen en adressen kennen.” (INT2)*

*“Een moeilijke gezinssituatie. En uiteindelijk is daar wel hulp voor gekomen [...]. Want dat is dan wel zo met een maatschappelijk werker.” (INT7)*

**Huiswerkbegeleiding**: een deelnemer bood huiswerkbegeleiding aan een jongetje uit een huis voor nieuwkomers uit de buurt. Ook deze actie maakt voor de deelnemers deel uit van wat zorgzame straten doet.

### Hulp vragen

Niet enkel het bieden van hulp aan de burens, maar ook het vragen van hulp, gebeurt binnen zorgzame straten. De meeste deelnemers vertellen over situaties waarbij ze zelf hulp geboden hebben, of waarbij ze een zorgnood opgemerkt hebben en vervolgens actie ondernamen. Zelf hulp vragen brengt toch wat drempels met zich mee (zie ook Heylen & Lommelen, 2016). Deelnemers geven aan dat ze liever de hulpgever zijn dan de hulpvrager.

Deelnemers hebben vooral zelf al hulp gevraagd aan de leden van hun eigen werkgroepje met een klein **klusje in huis**, zoals de verwarmingsketel helpen verplaatsen. Leden van de werkgroep kwamen helpen.

*“Onze verwarmingsketel moest vervangen worden. Die kreeg die ketel niet alleen naar boven. En we zeggen van, we zullen wel zien dat we een paar sterke mannen vinden voor die ketel naar boven te dragen. En enkele mannen van de werkgroep hebben ons daarbij geholpen.” (INT5)*

Ook bij ziekte kunnen deelnemers rekenen op leden van de werkgroep, bv. voor boodschappen.

*“Ik ben wel lang ziek geweest. [...] Dus zij heeft 3 weken voor mij boodschappen gedaan.” (INT1)*

Voor sommige deelnemers is het eerder een **gerustheid** dat ze weten dat ze bij de leden van de werkgroep terecht kunnen in geval van nood (INT1, INT2). Ook los van zorgzame straten wordt er hulp gevraagd aan burens: een deelnemer vertelt dat ze bij de burens terecht kan wanneer ze haar sleutel niet bij heeft (INT4). Wanneer de auto van een andere deelnemer in panne staat, dan kan ze bij de buurman terecht om te vragen om de batterij te komen opladen (INT7).

*“Mijn auto die in panne staat. De buurman, maar die zit nu niet in dat Whatsappgroepje, die is mijn batterij al wel eens komen opladen ook. Eruit gehaald en hij heeft een oplader. Zo van die dingen.”*  
(INT7)

De deelnemers die in hun straat met een whatsapp- of facebookgroep werken (INT3, INT7 & INT8), merken dat de groep een laagdrempelig medium is om hulp te vragen. Er wordt zowel hulp gevraagd als hulp geboden. Ook komt er vaak snel reactie. Meestal gaat het om kleine klusjes of praktische hulp.

### Voor de straat

Deelnemers helpen niet alleen hun burens binnen zorgzame straten, ze ondernemen ook acties die van invloed zijn op de hele straat of buurt. Zo zijn er acties die (1) het straatbeeld willen verbeteren, (2) er zijn feesten en activiteiten in de straat of buurt en (3) er wordt ingezet op communicatie in en over de straat.

### Straatbeeld

Acties die te maken hebben met het straatbeeld bevatten voor vele deelnemers het bespreken en signaleren van problemen, netheid en de lentepoets in de straat en gezelligheid creëren in de straat. Zorgzame straten is een medium dat overleg mogelijk maakt over wat de straat aanbelangt, zoals zwerfvuil, verkeerd geparkeerde fietsen, putje in de weg ...

Voor enkele deelnemers ligt de focus van zorgzame straten op het bespreken van problemen omtrent het straatbeeld, die problemen signaleren om zo het straatbeeld te verbeteren. De deelnemers die via een online medium (bv. whatsappgroep) contacten hebben met hun burens, **bespreken deze problemen** vaak in die groep, zoals onderstaande citaat illustreert.

*“Dat gaat over: er staat een wagen verkeerd geparkeerd en die moet getakeld worden. Dat gaat over, er is hier een putje in de straat die verstopt is. Is er nog iemand die problemen heeft? [...] iemand die een foto stuurt van de vuilnisbakken die slordig buiten stonden en die ook helemaal opengescheurd waren. Oké mensen let op met de vuilnisbakken. Zet ze niet te vroeg buiten. Want als er 's nachts een kat langskomt? Zo van die dingen.”* (INT7)

Problemen met de veiligheid in de straat, of een rommelig uitzienend straatbeeld, zoals fietsen die op het voetpad staan, worden vaak in de werkgroep besproken en vervolgens aan de stad gesignaleerd. Deelnemers vertellen dat leden van de werkgroep zorgzame straten vaak iemand kennen bij de stadsdiensten en weten hoe ze dergelijke **problemen** moeten **signaleren**.

*“Er zijn in de X-sstraat op een bepaald moment op aandringen van de mensen van onze werkgroep, meer van die van die fietsnietjes geplaatst om fietsen te parkeren. Want daar was een school en daar waren heel vaak fietsen die zo half tegen de grond en tegen elkaar lagen dat wij als voetganger niet meer door konden. Dus dat is een verbetering zo. Kwestie van aanblik van de straat.”* (INT2)



Of in de whatsappgroep: *“Die putjes dat was vorige week. Verschillende putjes in de straat die verstopt waren. Iemand die dan zegt van: Ik zal het melden.”* (INT8)

Naast problemen bespreken en signaleren, gaat zorgzame straten voor alle deelnemers over het verfraaien van het straatbeeld. Het **zwerfvuil oprapen** in de straat geeft niet enkel voldoening aan de deelnemer zelf omdat de straat dan netjes is, maar werkt ook korte ontmoetingen met burens in de hand (INT1, INT4).

*“Of het vuil oprapen in de straat. Dan wordt ge ook constant aangesproken. Dan leert ge mensen kennen hé? Ik doe dat. En dat gaan we nu met een paar mensen doen. Ik ben bij ‘Mooimakers’ aangesloten. En nu wilde er nog een paar mensen zich daarbij aansluiten. Dat we dat een keer samen kunnen doen zo het vuil oprapen. Vooral de sigarettenpeuken.”* (INT1)

*“Het sluikestorten bijeen rapen. [...] Ik neem dat initiatief om daar iets aan te doen. [...] Ik wil alleen dat het daar proper is.”* (INT4)

Veel deelnemers nemen met hun straat gezamenlijk deel aan de **lentepoets** die de stad organiseert (INT1, INT2, INT5, INT7, INT8). Daarnaast hechten sommige deelnemers veel belang aan het netjes houden van de straat, en zorgt die activiteit ook voor korte ontmoetingen met burens.

*“In het voorjaar deelt de stad altijd bloembakken uit. Die verzamelen wij [met de werkgroep van zorgzame straten] dan ook bij X en Y die zorgt dat de plantjes in de bakken komen. Dan hebben we allemaal ons bloemetjes.”* (INT1)

*“Je krijgt van de Stad Antwerpen een bloembak om op je gevel te zetten met daarbij potaarde, geraniums en dan een drankje en een hapjes of zo. Dat die mensen dan ook nog komen voor een babbeltje. Dus dat hebben we toen gedaan. De garagepoort open en bloembakken bij ons en de bloembakken in elkaar gezet dat de mensen ze kunnen komen halen om de straat op te fleuren en ook zodat de mensen nog een babbel kunnen krijgen. En ook om ons nog eens kenbaar te maken.”* (INT5)

*“Ieder poetst voor zijn straat. Voor zijn huis. De mensen pakken hun tuinslang. Er wordt ook dikwijls geholpen bij elkaar zo. En ja, er wordt gepoetst hé?”* (INT8)

Een andere deelnemer vertelt dat met de burens **besproken** wordt wie het groen in de straat onderhoudt. *“Het onderhouden van het groen. We hebben op dat plein wel wat groen. Van wie onderhoudt het?”* (INT3)

Nog een andere deelnemer besloot **op eigen initiatief** om zelf de plantenbakken te onderhouden:

*“Ik was die plantenbakken aan het bekijken. En ik dacht oh, er zit leven in! [...] En ik was toen bezig met de bloembakken. Maar die heb ik nu in de kelder gezet hé? Dat ze niet bevroren. En ik ga die ook wel terugzetten hé?”* (INT4)

Binnen zorgzame straten vertelden twee deelnemers over het creëren van **gezelligheid** in de straat door middel van kerstverlichting in de wintermaanden (INT2, INT7)

*“Bijvoorbeeld nu met Kerstmis hadden we afgesproken omdat het dan al een donkere periode was met de lockdown en zo, van onze huizen met lichtjes te versieren omdat als ge dan toch op de vooravond nog op straat komt, dat het aangenaam is als ge in een buurt komt waar heel veel*

*lichtversiering is. En dan hadden we ook geprobeerd om aan ons raam wat lichtjes te hangen. Wat we de vorige jaren nog niet gedaan hadden.” (INT2)*

### Feesten & activiteiten

Deelnemers getuigen over activiteiten en buurt- of straatfeesten die al lange tijd op regelmatige tijdstippen in de buurt of straat georganiseerd worden. Voor buurtbewoners is het vaak **leuk** om elkaar te kunnen ontmoeten, menen de deelnemers. Volgens een deelnemer is het belangrijk om op een **formeel moment** de burens bij elkaar te brengen en elkaar te leren kennen. Voor de deelnemers die actief met zorgzame straten aan de slag gaan, is een feest het uitgelezen moment om de **werking bekend te maken** bij de buurtbewoners en de **buurtbewoners beter te leren kennen**. Zoals je in deel 2.1 al kon lezen, vinden deelnemers het belangrijk elkaar te kennen alvorens je elkaar kan helpen. Een buurt- of straatfeest is ook een goed moment om met buurtbewoners in gesprek te gaan en op die manier **noden te detecteren**. Enkele deelnemers beschrijven tot slot dat formele organisaties activiteiten in de buurt organiseren. De burens of de buurtwerking werken hieraan mee, nemen actief deel, ... Een deelnemer vertelt dat het wijkcentrum een koffieklets organiseert en ook maaltijden voorziet (maar niet tijdens de coronapandemie). Een andere deelnemer vertelt dat hun werking – die niet binnen zorgzame straten kadert – focust op het organiseren van verbindende activiteiten met actoren als het dienstencentrum en de kinderen die in de buurt wonen.

Mensen bij elkaar brengen = fijn:

*“Er zijn in de buurt – iets verder in de buurt, nog andere burgercomités. [...] En die hebben dan nu ook gevraagd van, kunnen we niet even samenzitten om het wat grootser aan te pakken? [...] Daar is uitgekomen dat er voor een veel groter stuk van de buurt, een paaseierenraap was. Of een mossel-feest. Dat hebben we ook eens gehad. En dat was dan voor nog veel meer mensen. Ja, dat zijn dingen die heel mooi zijn om te zien, omdat het mensen bijeenbrengt.” (INT3)*

*“Dat doet die mensen blijkbaar toch wel plezier want die komen ook naar de Nieuwjaarsdrink. Dus die hebben we ook al wel gezien op de Nieuwjaarsdrink.” (INT7)*

*“Door dat met regelmaat te doen, ge voelt dat de mensen kennen mekaar beter en beter. En dat is wel veel waard.” (INT8)*

*“En een film op straat in open lucht. Daartegenover stond dat de kinderen in de tuin speelden. Dat is ook goed voor de bewoners. Er is een grote tuin aan het woonzorgcentrum. Dus dat de kinderen daar uit de straat, daar konden spelen.” (INT6)*

*“Er is hier een man, ik denk 40 jaar of 45. Die is heel creatief. En die heeft een Facebookpagina opgericht. Hij leidt die ook zo een beetje. Hij beheert die. En die heeft tijdens de eerste lockdown voorgesteld van een Quiz te organiseren. En hij heeft die helemaal ineengestoken. En dat is dan ook eigenlijk bekend gemaakt via de Whatsapp en via Facebook. En dan waren we toch altijd ik denk gemakkelijk met 15 die daaraan meededen.” (INT8)*

Formeel ontmoetingsmoment nodig:

*“En op die bespreking groeide er dan ideeën van mensen die zeiden van ja, elkaar beter leren kennen. Dat gaat toch ook niet zomaar gewoon op straat. We zouden eens een keer een feestje moeten doen waar er ontmoetingsmogelijkheden zijn.” (INT2)*

*“Op bepaalde tijdstippen gewoon zorgen dat je een formeel moment hebt. Een feest, een gezellig moment waar iedereen zich welkom voelt. En dat burens kunnen kletsen met elkaar. Dat ge kunt drinken met elkaar. Ja, dat ge elkaar regelmatig blijft zien. En liefst nog met nieuw mensen bij.”*  
(INT3)

Werking kenbaar maken:

*“We organiseren ieder jaar een buurtfeest zodanig dat de mensen, die krijgen dan allemaal een uitnodiging in de bus. Dan stellen we ons voor.”* (INT1)

*“Dat [= het buurtfeest] was ook een heel groot succes. Ook om de mensen naar je toe te krijgen, je kenbaar te maken, ze kunnen iets komen vragen, een standje met de zorgzame straat, dat zijn we en waarvoor dienen wij, wie zijn wij. Dat was ook voor de buurt te betrekken, de buurt mekaar te leren kennen.”* (INT5)

*“Natuurlijk ook weer de Nieuwjaarsdrink, de zomerdrink ook weer zowat mensen over verteld. Ook mensen die kwamen van, kent ge de Zorgzame straat? En dan nog eens uitgelegd. Dat is allemaal zo in het kader van.”* (INT7)

*“Met het straatfeest bijvoorbeeld is er ook een bar. De mensen dan ook echt aanspreken en zeggen van voilà, hier is ons foldertje. De mensen waarvan men weet dat zijn nieuwe mensen of tiens die ken ik niet. Zijn die van hier? En die dan aanspreken.”* (INT8)

Noden detecteren:

*“Mijn ervaring van, ik had een overbuurvrouw [...]. Die hadden we dan ook naar het eerste buurtfeest mee begeleid en haar erbij betrokken en zo. Aan de praat geraakt. [...] Bleek dat die al 6 jaar geen warm water meer had. [...] Dat kwam dan zo ter sprake op de maandelijkse vergaderingen en dan ja, is iemand die zei ook: Ik weet waar ik moet zijn. Ik ga dan horen bij de verhuurder of die iets kan doen. En uiteindelijk is de stad erbij betrokken.”* (INT5)

*“Met een buurtfeest. [...] En mijn man had ook nog sandwiches belegd. En op het einde was er van alles over. Er was een meneer van 2 huizen voorbij ons, ik kende die meneer niet. [...] Ik was er mee gaan praten. [...] En op het einde, ik zeg: Meneer, zin om nog wat sandwiches mee te nemen? Die mens was heel gelukkig voor die sandwiches?! [...] Dus die komt me tegen nu nog. Zelf met masker of wat nog. Ah hallo en .... Praten...”* (INT5)

## Communicatie

Deelnemers maken duidelijk dat communicatie een belangrijk onderdeel van hun zorgzame straat (of buurtwerking) is. Concreet onderscheiden we acties die te maken hebben met (1) de zichtbaarheid in de straat, (2) burens informeren en (3) het gebruik van een online medium.

Enkele deelnemers besloten met de werkgroep dat ze het voor de straat **zichtbaar** willen maken wie deel uitmaakt van de werkgroep van de zorgzame straat door een folder of een logo aan het raam te hangen (INT2, INT5, INT7). De folder informeert over wat zorgzame straten in hun straat doet. Eén deelnemer vertelt dat haar zorgzame straat deelneemt aan acties als de warmste week en een poster of vlam aan hun raam hangen om hun werking bekend te maken. Deze deelnemers bemerken het belang van het informeren van buurtbewoners over het gebruik en de betekenis van deze logo's. Ook

tijdens de buurt- of straatfeesten wordt de werking acties bekend gemaakt, zoals de citaten uit het onderdeel over feesten en activiteiten duidelijk maken.

*“En in onze zorgzame straat hebben wij gekozen voor altijd dezelfde folder die we ook aan onze ramen hebben hangen. En dat de mensen van de buurt duidelijk zouden weten van dat is niet gewoon reclame. Het is van de buurt! Lees het maar. [...] iets herkenbaar: de kleur en ons Koalatekentje.”*  
(INT5)

*“Dat was zo één van de eerste ideeën van oké, Zorgzame straten maar hoe weten mensen dat, dat je een Zorgzame straat bent en dat je iets meer wil betekenen. En dan zijn we op die Z gekomen. Een mooie Z. Dat was ook van in het begin al. Nu dat is leuk vind ik als je door de straat wandelt.”* (INT7)

*“Dat we dan besliste van mee te doen aan de ‘Warmste week’ door de poster van de Warmste week op te hangen en de dingen die wij ook in onze folder hebben, zo concrete voorbeelden van wat wij doen, daar op te kleven.”* (INT2)

Naast de zichtbaarheid op de straat, koos men er in een straat voor om een buurtkrantje te maken om de burens te **informer**en over wat er leeft in de straat en buurt, en ook om de talenten van burens te benutten. Daarnaast maakten ze een buurtkaart op waarop zorgdiensten en voorzieningen op aangeduid staan.

*“We schrijven en bedelen krantjes. We bedelen 40 krantjes op papier. Mensen die geen computer hebben. Dat is prachtig. Dat wordt verdeeld door een man die dat als vrijwilliger te voet doet. [...] Met Kerstmis hadden we een hele mooie kerstkaart gemaakt. En daar stond op: Achter elke muur woont een warme buur. En veel mensen hebben het aan hun venster gehangen. En daarachter de gegevens voor in te schrijven op het krantje of zo. [...] We hebben een vraag- en aanbodrubriek in ons krantje. Er is een rubriek poëzie. Daar werken bewoners van het WZC aan mee. Ook medewerkers en ook mensen van buitenaf, burens of zo. Meestal is er een interview met een buurtbewoner. Er is één vrouw die goed schrijft. Ik kan dat niet. Die houdt zich daar mee bezig. Er woont in de buurt een stadgids die aan de provincie heeft gewerkt, die is net op pensioen. En die schrijft een stuk geschiedenis van de buurt met foto’s. [...] Dus we zitten nu al ongeveer aan 300. Dat is behoorlijk veel hé? Ik heb de indruk dat mensen er wel naar uitkijken.”* (INT6)

*“Wij hebben een buurtkaart gemaakt. En daar waren veel mensen enthousiast over. We hebben in kaart gezet van ‘die buurt’, dokters, apothekers, alle zorgverlening, thuisverpleging, kinesisten enzovoorts. Maar ook alle winkels in de buurt. Wat is er waar. [...] Voor nieuwe bewoners is het toch fijn dat ge een beetje wegwijs zijt in de buurt. Dus ook een cultureel aanbod.”* (INT6)

Bij enkele deelnemers (INT3, INT7, INT8) is gekozen voor een **online medium** als voornaamste communicatiemiddel en actie. Daarin worden kleine, eenmalige hulpvragen gesteld en snel opgelost. Het trekt de deelnemers aan dat het een laagdrempelige manier is en dat het makkelijk is in gebruik. Hulpvragen worden snel gesteld en er komt ook snel een antwoord. Er komt ook niet echt discussie op. Het is voor een deelnemer niet nodig om nog veel andere acties te ondernemen. Veel buurtbewoners, maar niet iedereen, zijn hierbij aangesloten.

*“We hebben ook een Facebookgroep. En daar gebeurt eigenlijk de zorg. Dus mensen die willen zijn erbij aangesloten. En daar worden de vragen gesteld van kan er iemand bij mij dit of kan er iemand bij mij maandag dat.”* (INT3)

*“En dan hebben we de eerste denk ik of toch de eerste dingen die we gedaan hebben, is een Whatsappgroep gemaakt. [...] Ja. Heel de straat die mee in dat whatsappgroepje ondertussen zat. Dus er zijn mensen bijgekomen. Zelfs mensen van de straat erachter. [...] Dus stilletjes aan waren er meer mensen die ook vroegen van, mogen wij mee in dat whatsappgroepje? Want dat worp dan ook zijn vruchten af. [...] Via de Whatsapp is er zo niet ... het werkt alleen voor kleine dingen. Zo meer hulp bieden op het moment zelf. Eenmalig.” (INT7)*

*“Die Whatsappgroep was heel snel. [...] Dat is gegroeid en gegroeid. Ik heb daarjuist eventjes nageteld en we zitten momenteel daar met 47 mensen [= 47 huisnummers] in. En er zijn er eigenlijk maar 50 in de straat. Dus ... pas op, niet iedereen zit erin. [...] Maar we zijn goed vertegenwoordigd in de groep! [...] De Whatsapp is ook heel toegankelijk. Dat is heel kort. Dat is heel simpel. Dat is gemakkelijk. Dat gaat heel vlot. [...] Voor ons is dat voldoende binnen ons verhaal hier in de straat.” (INT8)*

*“Er komt nooit een echte discussie. Er zal nooit in de Whatsappgroep daarop gereageerd worden en gezegd worden van: Wat zegt gij nu? Dat zal nooit gebeuren. Mensen zijn daar verstandig genoeg voor denk ik. Het is een Whatsappgroep. Die is heel laagdrempelig. De mensen gooien er iets op van: Verdorie, ik heb geen eieren in huis. Ik wille pannenkoeken bakken. Ge gooit dat erop. En daar blijft het bij. Het is heel ... ‘licht’.” (INT8)*

## Drempels

Deelnemers ondernemen heel wat acties en initiatieven om hun straat leefbaarder te maken, burens bij elkaar te brengen, elkaar te helpen met kleine klusjes, zorgnoden te detecteren, ... Toch loopt dit niet altijd vanzelf. Deelnemers ervaren drempels en moeilijkheden om iedereen te betrekken bij hun initiatieven, om met bepaalde situaties om te gaan, ze ervaren drempels in verband met verwachtingen die professionals of burens hebben etc. Hieronder schetsen we de drempels die deelnemers zelf ervaren, maar ook andere drempels die mogelijks een duurzame implementatie van een burgerinitiatief bemoeilijken. De drempels hebben te maken met de bevolkingssamenstelling, met vraag- of handelingsverlegenheid, de doelgroepen waar men zich op richt, bepaalde verwachtingen die bij sommige trekkers leven, het werken met een (gesloten) werkgroep en het gebruik van een online medium.

### Bevolkingssamenstelling

Ten eerste ervaren deelnemers drempels wat betreft de **bevolkingssamenstelling** in de straat of buurt. Deelnemers vinden het moeilijk om iedereen te betrekken bij de acties die ze ondernemen, zoals een straatfeest. *“In onze buurt is het ook moeilijk om iedereen erbij te krijgen. Er zitten een heel aantal Joodse mensen. Die krijgt ge niet rap mee.” (INT5).*

### Vraag- en handelingsverlegenheid

Ten tweede treedt er **vraag- of handelingsverlegenheid** op bij buurtbewoners of bij de deelnemers zelf. Deelnemers beschrijven dat ze wel open staan voor vragen, maar dat het vaak moeilijk is om zelf te weten te komen wie er nood heeft aan hulp. Ze vinden dat mensen zelf met hun vragen naar buiten moeten komen. Er schuilt de angst dat men zich zou opdringen of te sterk zou bemoeien in het

privéleven van de buren. Ze bemerken ook dat sommige mensen niet geholpen willen worden, en dat dat gerespecteerd moet worden. Daarnaast beschrijft een deelnemer dat mensen zich liever in de positie van de hulpgever dan van de hulpvrager bevinden. Tot slot beschrijft een deelnemer dat omwille van die moeilijkheden het nodig is om activiteiten te organiseren.

Zich niet willen opdringen:

*“De dames die gaan flyeren zijn en overal gaan bellen, zijn ook wel niet overal ontvangen. Dus niet iedereen staat ervoor open. Dat moet ge ook aanvaarden.” (INT7)*

*“Waar we kunnen helpen. We moeten ons ook niet moeien waar we niet nodig zijn! Het is niet de bedoeling van in andermans zaken te gaan moeien. Maar als je voelt dat het OK is en dat er iets kan gebeuren? Dan ...” (INT5)*

*“Ik heb bijvoorbeeld van een directe gebuur van hiernaast die al heel lang hier woont. Nog voor dat wij hier zijn komen wonen. En dat is een man alleen, maar die doet met niks mee. Als ik die zie, is die vriendelijk maar daar blijft het bij. En ja, zo zijn er nog wel een paar mensen waar ge van voelt van nee, die bereik je niet. Die hebben er gewoon geen behoefte aan of geen zin in. Ik weet het niet.” (INT8)*

Hulpvragen blijven verborgen:

*“Er is reactie op gekomen met dat eigenlijk bijna iedereen zegt ‘ik wil wel hulp geven’ maar er kwam geen vraag van ‘ik heb hulp nodig’. Dus ja. Die hulp die nodig is, die komt dan wel op het moment dat het nodig is. Denk ik. Maar misschien zijn er wel mensen die we niet bereiken hé? Ik weet dat niet hé. Er zijn een aantal mensen in de straat waar ik dat soms wel van denk [...] maar die heeft nooit hulp nodig. Als zij niet reageren op die dingen? Dan denk ik van oké.” (INT8)*

Liever hulpgever dan hulpvrager:

*“Toen mijn man dan in de kliniek was, dan werd hulp aangeboden maar ik heb toen gelukkig geen hulp nodig gehad. Dat is uiteindelijk wel goed gekomen. Ik kan met de auto zelf naar de kliniek en zo. Dus ja, ...” (INT7)*

Activiteiten organiseren:

*“Ja, hoe weet ge dat er mensen hulp nodig hebben? Dus vandaar is dat wel ook heel belangrijk dat er regelmatig iets georganiseerd wordt.” (INT7)*

## Doelgroep

Ten derde zien we dat er een verschil is in de uitleg die deelnemers geven over de **doelgroepen** waar zorgzame straten zich volgens hen op richt, en de praktijkvoorbeelden die ze zelf geven van situaties waarbij ze met zorgzame straten aan de slag gaan. Deelnemers beschrijven dat zorgzame straten zich richt op kwetsbaren, nl. mensen die vereenzaamd zijn, ouderen, iemand die moeilijk te been is, ... In de realiteit geven deelnemers vooral voorbeelden dat ze hulp of steun krijgen van of bieden aan de leden van hun eigen werkgroep indien ze een werkgroep hebben. Deelnemers die vooral via een online medium actief zijn, richten zich onbewust voornamelijk op mondige buurtbewoners die met technologie (whatsapp) overweg kunnen. In beide situaties worden de echt kwetsbaren mogelijks niet betrokken.

## Verwachtingen

Ten vierde zorgen bepaalde **verwachtingen** bij de deelnemers ervoor dat het werken met zorgzame straten als moeilijk ervaren wordt, of dat er zelfs voor gekozen wordt om helemaal niet met zorgzame straten aan de slag te gaan (je leest hierover in ‘Redenen om niet met zorgzame straten te werken’). Ook bij de trekkers komt aan bod dat bepaalde verwachtingen vanuit de professionele sector voor moeilijkheden zorgt.

*“Organisaties hebben bepaalde manier van kijken, werken... je wordt snel als vrijwilliger of niet-professional opgeslokt daarin, en dan worden er dingen opgelegd. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat wij zelf onze plek kunnen zoeken in wat werkt, zonder opgeslokt te worden?” (trekker)*

*“Het is belangrijk dat Zorgzame straten organisch kan groeien, dat het niet opgeslokt wordt in een voorbedacht format of praktijk van prof organisaties. [...] Bij het creëren van een zorgzame houding is samenwerken belangrijk, maar het mag niet te snel richting institutionalisering gaan, die zegt van ‘het moet dit/ dat zijn’.” (trekker)*

## Gesloten groep

Ten vijfde blijkt dat er bij meerdere deelnemers voor gekozen is om met een min of meer vaste werkgroep te werken – al benoemt niet elke deelnemer dat zelf zo. Hierin schuilt het gevaar dat het een **gesloten groep** wordt, waarbij zorgzame straten voornamelijk betekenisvol is voor de leden van de werkgroep. Hieronder lees je enkele illustraties van deze gesloten groep. Zelf geven deelnemers aan dat ze zouden willen dat meer mensen betrokken zouden zijn bij de idee van zorgzame straten.

*“En zulke dingen voor iets uit te lenen. Nu is dat zo dat mensen van onze werkgroep, wij doen dat onderling sowieso. [...] En ja, we zijn dan zo vrienden geworden dan ook. We zijn er dan gaan eten en moesten ze bij ons komen eten.” (INT5)*

*“Want dan gaat dat uit van ‘het groepje’. [...] Maar ik denk niet dat dat feitelijk echt de bedoeling is van een Zorgzame straat. Maar, uit ervaring weet ik ook wel het zijn ook altijd wel dezelfde mensen. Dat is altijd en overal. Dat is zo de organisatie of de ideeëntrommel of zo.” (INT7)*

*“Droom dat er nog wat meer mensen zouden betrokken zijn. Nu is het echt wel beperkt tot dat groepje.” (INT1)*

## Online medium

Tot slot geeft een deelnemer aan dat hoewel het gebruik van een **online medium** laagdrempelig is, er toch niet iedereen mee bereikt wordt.

*“Dat wordt gebruikt en dat is toegankelijk. Ik weet natuurlijk niet, de mensen vanuit de serviceflats die zitten daar niet echt op.” (INT3)*

## 2.4. Hoe gaat men te werk in een zorgzame straat?

### Werkwijze

Uit de acht diepte-interviews onderscheiden we verschillende manieren van werken, afhankelijk van straat tot straat. In dit onderdeel zit zowel de werkwijze vervat van deelnemers die met zorgzame straten aan de slag gingen, als van deelnemers die er niet mee aan de slag gingen (maar misschien in de praktijk wel hetzelfde doen als wat een zorgzame straat beoogt).

### Vergaderingen

Ten eerste is het bij enkele deelnemers zo dat er **vergaderd** wordt met burens die zich ook geëngageerd hebben. Bij sommige deelnemers is dat op regelmatige basis, bij andere enkel ter voorbereiding van bepaalde activiteiten, zoals een buurtfeest. Soms is een professionele werkracht aanwezig op de vergaderingen.

Hieronder lees je enkele citaten van deelnemers die **op een vast moment** samenkomen. In zo'n vergadering worden ervaringen uitgewisseld, wordt op tafel gelegd wat de leden van de werkgroep de afgelopen periode is opgevallen in de straat en wordt nagedacht over welke acties nodig zouden zijn om bepaalde problemen op te lossen.

*“Als we dan zo bijeenkomen de zaterdagvoormiddag, anderhalf uur spreken we altijd samen af. En dan overlopen we gewoon het nieuws van wat is er in de 3 straten? Wie heeft er iets nieuws over de straten te vertellen? Ah boven mij zijn er huurders vertrokken. Er zijn nieuwe bewoners.” (INT1)*

*“En we gaan elke maand zo een keer op koffie en een keer bespreken van, zijn er problemen of suggesties of zijn er mensen die misschien hulp nodig hebben of zo en hoe kunnen we dat dan doen. Dus dat was zowat een bespreking.” (INT2)*

Deelnemers die met hun groep vooral **samenkomen rond bepaalde activiteiten**, gebruiken die vergaderingen voornamelijk voor de praktische afspraken en organisatie van de activiteit. Tegelijkertijd ziet een deelnemer die vergaderingen ook als een gelegenheid om *opgespaarde ideeën* te bespreken.

*“We vergaderen ook. Wij komen vooral samen als er iets moet georganiseerd worden, het is vooral ter gelegenheid van de Nieuwjaarsdrink of de zomerdrink dat het groepje zeker bijeenkomt. En dan worden er zo de opgespaarde ideeën ... dan wordt er gesproken van, wat kunnen we nog doen?” (INT7)*

*“Begin mei spreken we af van, oké, hoe plannen we ons straatfeest, wat we gaan doen, zodat ik de aanvraag al kan doorvoeren. Er worden folders gemaakt. Er wordt een uitnodiging gemaakt. Die rommelmarkt moet ook wat georganiseerd worden. Er moeten flyers gemaakt worden. In juni moet er heel serieus, moet dat echt aangepakt worden.” (INT8)*

Hoewel deze deelnemers met een vaste groep samenkomen, en sommigen zelfs vriendschappen ontwikkelen (zie ‘Wat betekent het voor hen?’), is het volgens een deelnemer belangrijk om op een neutrale locatie te vergaderen en rekening te houden met de privacy.

*“We lopen nu ook niet bij mekaar binnen hé? Nu komen we in de tuin van iemand samen, maar voor corona hebben we dat nooit gedaan. We gingen altijd op een neutrale plaats. [...] Niet iedereen kan 10 man ontvangen.” (INT1)*



*“De meeste hebben zoiets van, geef uw e-mailadres, maar er is ook iemand bij die zegt: Ik geef niet graag mijn e-mailadres want ik wil niet zo van alles binnenkrijgen waar ik niet zelf voor kies. En daar hadden we zelf niet bij stilgestaan. Dat het voor sommige mensen ook al ‘binnenkomen’ is.” (INT1)*

### Online medium

Ten tweede werken enkele deelnemers met een **online medium** waarin hulpvragen gesteld worden, zoals je in ‘Voor de straat’ al kon lezen. Een deelnemer legt uit hoe ze in haar straat te werk gaan.

*“Die Whatsappgroep dat was feitelijk heel handig al. We hebben er twee. We hebben er eentje voor heel de straat. We hebben eentje voor intern. Voor het ‘niet-bestuursgroepje’, omdat ge langs daar ook makkelijk kunt afspreken met elkaar. Zo van, kom maar bij mij vergaderen.” (INT7)*

### Brievenbuscommunicatie

Ten derde worden andere methoden gebruikt om met zorgzame straten aan de slag te gaan. In sommige straten worden regelmatig **kaartjes of folders in de bus** gestoken. In een andere straat ging men aan de slag met **invulformulieren** om via die weg de noden en wensen van de bewoners te weten te komen. Dit had echter niet het gewenste effect, zoals ook te lezen is in ‘Drempels’.

*“Ik ben dat in elk van de drie straten in de bussen gaan doen. En de bedoeling was om bij je buur die rechts van je woont, of die boven woont, een berichtje te schrijven voor de Warmste week en dat in zijn bus gaat steken. Dat iedereen dat zou doorgeven. Om een warme wens te sturen.” (INT5)*

*“We hebben vroeger folders kunnen laten maken dankzij X. Die folders hebben we nog altijd. Regelmatig worden die terug in de bussen gestoken.” (INT8)*

### Rolverdeling

Zowel trekkers als deelnemers nemen een belangrijke rol op binnen zorgzame straten. Trekkers vinden hun eigen rol meestal helder, maar niet afgebakend. Voor deelnemers is die rol vaak minder duidelijk te omschrijven. Ze ervaren zelf niet dat ze een omschreven rol opnemen. Hun rol of de taken die ze opnemen worden niet als dusdanig uitgesproken, afgesproken of vastgelegd.

### Trekkers

De rol die **trekkers** opnemen kan onderverdeeld worden in een verbindend, begeleidend en praktisch facet. We leggen deze facetten hieronder uit, en stippen enkele aandachtspunten aan (zie ook Coussement et al., 2020). Voor dit onderdeel putten we uit de focusgroep met de trekkers.

**Verbinden:** trekkers nemen een verbindende rol op. Het gaat dan over het verbinden van burgers door ontmoeting mogelijk te maken, te vergemakkelijken, te faciliteren.

Verbinden gaat ook over het verbinden van organisaties en het stimuleren van samenwerking tussen verschillende actoren als blijkt dat zo’n samenwerking wenselijk is, maar trekkers nemen ook het initiatief om proactief contact te zoeken met organisaties, zoals het dienstencentrum, de wijkcoördinator, ...

*“Mensen die vanuit professionele context meewerken, bv. wijkcoördinator, buurtregisseur, ... hebben graag een contactpersoon in de buurt voor vragen, opmerkingen, tips. Die gaan naar de trekker. Die schakel is heel belangrijk.” (focusgroep)*

Trekkers nemen bij het verbinden vaak de rol van doorverwijzer op. Omdat ze een goed zicht hebben op zowel de buurtbewoners in hun zorgzame straat als op het professionele aanbod, kunnen ze buurtbewoners in contact te brengen met professionele actoren.

Tot slot begrijpen we onder verbinden ook dat trekkers vaak toezien op de goede verstandhouding in de groep, waarbij aandacht gaat naar het waarborgen van de veiligheid in de groep. Iedereen moet zich welkom kunnen voelen, menen de trekkers.

*“Toezien dat iedereen in de groep gehoord worden, in de werkgroep. Dat er een plaats is voor ieder, ik vind dat belangrijk.” (focusgroep)*

In sommige gevallen interfereert de rol die de trekker in het initiatief opneemt met wat trekkers vanuit hun professionele activiteit doen:

*“Vooral samenwerken met de zorgprofessionals die hier in de buurt werkzaam zijn. [...] Dat is de intentie vanuit de buurtcoach: zowel burens als zorgprofessionals samenbrengen rond zaken die hier in de buurt kunnen veranderen.” (focusgroep)*

*“Gemengde rol tussen mijn beroep en de zorgzame straat hier: noden detecteren en projecten opstarten om aan die noden gevolg te geven. En daar dan mensen voor te zoeken in de buurt die dat willen doen. Bv telefooncirkels, stoepgesprekken, boodschappen...” (focusgroep)*

**Begeleiden:** naast een verbindende rol zien we dat trekkers ook een begeleidende rol opnemen. Hiermee bedoelen we dat ze de leiding nemen in de groep. Ze bieden structuur in een vergadering, zijn initiatiefnemer van projecten of vergaderingen. Bovendien zien ze zichzelf als aanspreekpunt in het initiatief. Voor sommige trekkers houdt hun engagement ook in dat ze vrijwilligers coachen, zoeken naar financiële middelen, mensen of (professionele) actoren overtuigen, projecten opstarten, ... In het algemeen vinden trekkers het belangrijk om een begeleidende rol op te nemen, maar daarbij niet op de voorgrond te treden. Ze houden zich vooral achter de schermen bezig. *“Ik voel me een soort achterwacht: ik blijf het proces mee bewaken en begeleiden, het groepsproces ook mee voeden, maar ik doe dat zo onopvallend mogelijk.” (focusgroep)*. Trekkers wiens job overlapt met hun engagement bij zorgzame straten nemen een groter engagement en breder takenpakket op dan trekkers die enkel vanuit vrijwillig oogpunt deelnemen.

*“Mensen bijeenbrengen: het is belangrijk dat er iemand is die initiatief neemt. Die zegt van ‘wanneer kunnen we bij elkaar komen.’ Het gaat ook over thema’s bij elkaar houden: er wordt van alles gezegd, maar je moet dan ook verslag nemen en dingen bij elkaar brengen, ‘dit is iets dat we de volgende vergadering kunnen toevoegen aan dat punt, of er een nieuw punt van maken.’” (focusgroep)*

**Praktisch:** op praktisch vlak vervullen de trekkers ook een belangrijke rol. Ze nemen de praktische organisatie van de vergaderingen op zich: vergadering plannen, afspreken met leden, verslag nemen, ... Ook hier nemen trekkers eerder een faciliterende rol op en vinden ze dat na verloop van tijd de werkgroep meer van die taken moet of kan overnemen. Daarnaast vervullen trekkers heel wat taken op het vlak van communicatie. Zo zijn er trekkers die mee aan de buurtkrant schrijven, is er een trekker die een flyer opmaakte, ...

*“Ik stuur een herinnering voor de vergadering, ik maak op voorhand de agenda op.” (focusgroep)*

**Als deelnemer in de straat:** trekkers verbinden en begeleiden niet enkel, ze zijn vaak ook nog eens actief als ‘gewone’ deelnemer in de straat. Zo doen ze, net als de leden van de werkgroep, aan detectie van noden in de buurt, nemen ze deel aan activiteiten, organiseren ze mee acties, ...

*“Ik ben ook zelf een buur die helpt en geholpen wordt, ook heel belangrijk.” (focusgroep)*

**Aandachtspunten:** tot slot nog enkele aandachtspunten die trekkers in de focusgroep meegeven. We illustreren dit telkens met een citaat uit de focusgroep met trekkers.

- Trekkers beschouwen hun rol binnen zorgzame straten als **noodzakelijk** om het initiatief te doen slagen. Zie ook eerder het citaat waarin een trekker zegt dat het belangrijk is dat er iemand is die het initiatief neemt.
- Het is tegelijkertijd belangrijk de **taken te verdelen**. Als trekker kan je niet alles opnemen, en het is niet de bedoeling dat je onvervangbaar wordt. *“Het is belangrijk van uw rol op een haalbare manier in te vullen. Als ik dat niet meer doe, moet iemand anders dat kunnen overnemen.” (focusgroep)*
- De rol van de trekker **evolveert** doorheen de tijd. In het begin is een trekker de duidelijke initiatiefnemer. Na verloop van tijd kunnen buurtbewoners zelf meer taken opnemen, en vervaagt de rol van de trekker. *“Meer in het begin: concrete taken opnemen, bv als een flyer maken of iets praktisch organiseren: nu meer verdeeld over alle trekkers.” (focusgroep)*
- Een voorwaarde om het initiatief te doen slagen is dat je als trekker het **mandaat** krijgt. *“Mensen willen één aanspreekpunt. [...] Het lijkt me belangrijk dat dit één persoon is en dat die ook mandaat krijgt van het kernteam, zodat die ook kan spreken voor iedereen.” (focusgroep)*
- Soms krijgen trekkers ook te maken met **negatieve ervaringen**. *“Ik stel de dan de vraag ‘ben ik wel bekwaam genoeg bent om een rol te spelen in dit conflict’. Dat ligt soms lastig.” (focusgroep)*, meent één van de trekkers.

Trekkers stellen openlijk de vraag hoe duurzaamheid van het initiatief mogelijk is en wat de rol van de trekkers in de toekomst is of moet zijn. Sommigen menen dat de rol die de trekker opneemt belangrijk is en dat in de toekomst ook zal blijven, anderen dromen ervan dat zorgzaamheid in de toekomst zo spontaan aanwezig is in starten dat een trekker niet meer nodig is.

*“Voor elk project heb je altijd één of enkele trekkers nodig. Mensen die het proces moeten bewaken, anders sterft het op den duur uit.” (focusgroep)*

## Deelnemers

De deelnemers houden zich in zorgzame straten bezig met de dagelijkse werking van het initiatief. Afhankelijk van de aanpak in elke straat – werken ze met een vergadering of een whatsappgroep – en van deelnemer tot deelnemer, onderscheiden we verschillende taken of rollen die deelnemers opnemen. Deelnemers doen dit in veel mindere mate bewust dan de trekkers van het initiatief. Hoe vaak of intensief deelnemers betrokken zijn, hangt af van deelnemer tot deelnemer en varieert ook in de tijd.

Ten eerste fungeren deelnemers vaak als de **ogen en oren** in de straat. Ze letten op wie er minder goed te been is in de straat, wie mogelijks hulp nodig heeft om de boodschappen te dragen, wie mogelijks vereenzaamd is, ... Door hun ogen en oren open te houden, doen ze aan detectie.

*“Als we bijeenkomen, dan overlopen we gewoon het nieuws van wat is er in de drie straten? Wie heeft er iets nieuws over de straten te vertellen? Ah boven mij zijn er huurders vertrokken. Er zijn nieuwe bewoners.” (INT1)*

Ten tweede zijn deelnemers vaak actief bij het **organiseren van activiteiten**. Ze staan in voor de praktische voorbereiding, contact opnemen met instanties, bureaus uitnodigen, ... Ook op de activiteit zelf zijn ze vaak aanwezig en nemen ze een prominente rol op.

*“Maar om die mensen daarin te betrekken, hebben wij van in het begin ons buurtfeest gehouden en we konden de speelplaats gebruiken en ook een deel overdekt. We hebben een buurtfeest gehouden met free podium. We hebben gevraagd wie iets wil meebrengen, een hapje of een drankje om er een gezellige zondagmiddag van te maken. Daar was heel wat volk op afgekomen. Toch redelijk voor de eerste keer.” (INT5)*

Ten derde nemen deelnemers de **bekendmaking van hun werking** op zich. Dit doen ze door folders te maken en deur-aan-deur te verspreiden, door uitleg te geven aan bureaus waar ze voor staan, door een affiche van zorgzame straten aan hun raam te hangen, door zichtbaar en aanspreekbaar te zijn in de straat, door op straatfeesten met een kraampje aanwezig te zijn en uitleg te geven, door actief te zijn in de whatsappgroep, door een buurtkrantje uit te geven, ...

*“Op de Nieuwjaarsdrink en de zomerdrink hebben we er ook weer tegen wat mensen over verteld. Ook mensen die kwamen van, kent ge de Zorgzame straat? En dan nog eens uitgelegd.” (INT7)*

Ten vierde zijn deelnemers het eerste **aanspreekpunt** voor de buurtbewoners. Daarnaast nemen ze ook zelf contact op met bewoners, bv. bij het flyeren.

*“De mensen van de werkgroep houden dat in het oog. Ah we gaan daar eens een folder in de bus steken want daar zitten nieuwe mensen.” (INT8)*

Ten vijfde **ondernemen** deelnemers **actie**, wanneer bv. uit de vergadering blijkt dat actie ondernomen dient te worden. Dit kan gaan over het contacteren van de huisbaas of de stadsdiensten, folders bussen, ...

Tot slot nemen deelnemers ook **praktische taken** op, zoals verslag nemen bij de vergadering, uitnodigingen voor de leden van de werkgroep versturen, de vergadering plannen.

### **Professionele eigenschappen van deelnemers**

Deelnemers en trekkers beroepen zich vaak op professionele eigenschappen bij de rol of taken die ze opnemen in zorgzame straten. Soms vloeit dit ook rechtstreeks voort uit **professionele ervaringen**. Leden van de werkgroep nemen verantwoordelijkheden op die verband houden met deze eigenschappen.

*“Ik denk ook wel dat [trekker zorgzame straat] vanuit haar werk ook wel gewend is om zo te werken.” (INT1)*

*“We hebben één enorme drijvende kracht voor de feesten. En één drijvende kracht voor zo de officiële instanties aan te schrijven. Moesten die er niet zijn? Dat zijn mensen die heel geëngageerd zijn en er eigenlijk ook veel tijd in steken.” (INT3)*

Het gaat dan ten eerste over deelnemers die (eventueel vanuit hun job) gewoon zijn om **vergaderingen** te leiden, verslag te nemen, gestructureerd te overleggen, ...

*“Over het algemeen leid ik die vergadering. Ik maak erna daar een klein verslag van. Dus dat zijn zo de praktische zaken organisatorisch.” (INT8)*

Ten tweede geven deelnemers en trekkers aan dat ze vanuit eerdere (professionele) ervaringen **contacten** hebben, of snel contacten kunnen leggen, bv. met stadsdiensten of zorgactoren. Zo kunnen ze enerzijds snel contact opnemen met die instanties en anderzijds mensen vlot doorverwijzen. Een deelnemer vertelt ook dat één van de leden van de werkgroep gewend is om te **bemiddelen**.

*“De huisbaas van een huishuis in onze straat wilde de waarborg niet teruggeven. Dan is [lid werkgroep] gaan praten met die huisbaas. En dat is gelukt. Ze heeft haar waarborg terug. [...] Zo iemand heb je nodig hé? Ik zou niet weten hoe ik het moest aanbrengeen.” (INT5)*

Een aandachtspunt dat deelnemers aanhalen is dat ieder **naar eigen vermogen** kan deelnemen. Ieder heeft zijn eigen talenten, maar ook beperkingen in termen van tijd en engagement dat men er wil in steken. In bijna elke groep is het zo dat taken verdeeld worden en dat iedereen doet wat hij of zij graag doet, zin in heeft en tijd voor kan vrijmaken. Dit gebeurt vanuit interesse en vrijwillig engagement.

*“Ik ga naar de vergaderingen, ik doe mee aan de vergaderingen. Als er mails worden rondgestuurd, dan volg ik. Als er reactie wordt gevraagd, dan reageer ik. Maar ik zie dat mijn buurvrouw zich heel hard engageert. [...] Ik heb de tijd er gewoon niet voor om dat te doen.” (INT3)*

## 2.5. Welke actoren zijn belangrijk?

In dit onderdeel bespreken we met welke actoren de deelnemers en trekkers van zorgzame straten banden hebben in het kader van het initiatief. Dit geeft een eerste beeld met welke actoren er al samengewerkt wordt, en waar er nog kansen en mogelijkheden liggen.

Er zijn vooral contacten met de stad of het district en met zorgprofessionals. Ten eerste nemen deelnemers regelmatig contact op met **de stad of het district** voor praktische zaken, zoals het lenen van materiaal, ze dienen een aanvraag in om de straat af te zetten bij een straatfeest, ... Deelnemers maken ook gebruik van de bemiddelingsdienst van de stad, bv. bij geschillen tussen huurder en huisbaas. De deelnemers uit de zorgzame straten die we spraken, maken ook gebruik van de initiatieven van de stad, zoals de lentepoets of stadmakers. Deelnemers zien dit als een activiteit om samen te komen en hun werking bekend te maken. Een trekker vertelt dat de districtsburgemeester ook al eens aanwezig was op een vergadering en dat die rechtstreeks aanspreekbaar is. Bovendien, zoals je al kon lezen in ‘Ontstaan van de groep’, zijn veel van de zorgzame straten ontstaan vanuit een bestaande werking waarbij ze al contacten hadden met stadsdiensten.

*“Er zijn initiatieven van district waar we op inspelen: lentepoets, burendag, buurtfeest één maal per jaar. Dan vragen we ondersteuning van het district, organiseren van sportactiviteiten met kinderen.” (focusgroep)*

*“Ik ben diegene die het organiseert en dan de dingen Stadmakers toe aanvraagt, er een budget voor aanvraagt.” (INT8)*

Ten tweede hebben sommige deelnemers in het kader van zorgzame straten al contact opgenomen met **zorgverleners**, bv. thuiszorg, omdat één van de burens hier nood aan had. Hoewel deze deelnemer getuigt dat in haar zorgzame straat wordt doorverwezen naar professionele zorgactoren, gebeurt dit bij andere deelnemers nauwelijks. Bij een deelnemer die niet met zorgzame straten aan de slag gegaan is, hebben ze nauw contact met een nabijgelegen dienstencentrum voor het organiseren van verbindende activiteiten in de straat. Een andere deelnemer vertelt dat in haar zorgzame straat er contact geweest is met het dienstencentrum nabij, maar dat er verder geen samenwerking uit ontstaan is. Trekkers, die zich meer dan deelnemers bezighouden met het zoeken naar verbindingen met andere actoren, geven aan dat de samenwerking met thuiszorgdiensten niet altijd evident is. Waar het burgerinitiatief focust op langdurige zorgzaamheid, staan thuiszorgactoren onder druk omdat ze met beperkte budgetten werken en klanten dienen te werven.

*“En dan misschien op vraag van die persoon, dat ge wat informatie geeft over thuiszorg of zo. Zo brachten we dan thuiszorg. We hebben dat 1 of 2 keer gedaan: Thuiszorg in contact gebracht met bejaarde mensen die dat hulp nodig hadden aan huis en die dat voordien nog niet hadden.” (INT1)*

*“Ik ben bij één persoon elke week gegaan [...] Dan heb je ook de vrijheid om naast die persoon te gaan zitten en te kijken van wat is het probleem, hoe kunnen we dat oplossen, wat wil jij, ... [...] Ik denk dat dat het probleem is: die maatschappelijke assistenten van de mutualiteit ook, die mogen drie keer bij iemand thuis gaan, maar geen vier keer. Zo lang als er verdienconcept achterligt zal dit altijd moeilijk zijn. Jammer.” (focusgroep)*

Deelnemers en trekkers noemen nog andere actoren waar ze contacten mee hebben, activiteiten mee organiseren, waar ze naar doorverwijzen, met wie ze bemiddelen, van wiens diensten ze gebruik maken, ... zoals de bibliotheek, culturele actoren, een opvangtehuis voor alleenstaande vrouwen, juridische hulp, de politie, rabbijn, de lokale school, ... In elke zorgzame straat wordt gebruik gemaakt van de expertise, kennis of (professionele) ervaring van de leden van de werkgroep. Wie in de werkgroep zit, bepaalt dus deels wat voor activiteiten opgezet kunnen worden, naar wie doorverwezen kan worden, ...

Kortom: in een zorgzame straat werken deelnemers vaak met wat er aanwezig is in de straat. Enerzijds gaan ze aan de slag met de noden die leven bij de buurtbewoners, anderzijds zoeken ze verbinding met de actoren die in of rond de straat gelegen zijn.

### 3. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk gingen we op zoek naar het DNA van zorgzame straten: wat is het en hoe werkt het? We voerden hiervoor acht diepte-interviews met deelnemers uit een zorgzame straat en een focusgroep met trekkers van een zorgzame straat uit. Hieronder lees je belangrijkste bevindingen. Die nemen we ook mee in de verdere fasen van dit onderzoek.

De analyse leert ten eerste dat zorgzame straten **niet vanuit het niets** ontstaan. Vaak is er al een werkgroep of vereniging actief in de straat. Via die bestaande groep wordt meestal de idee van zorgzame straten geïntroduceerd. Ook in de literatuurstudie is te lezen dat Nederlandse lokale burennetwerken vaak groeien vanuit de wijkwerking.

Daarnaast geeft elke straat een **eigen invulling** aan zorgzame straten. De manier van communicatie is in elke straat anders. Zo spraken we met deelnemers die in hun straat met een kleine, vaste werkgroep werken, en zijn er andere die inzetten op een onlinegroep waar bijna de hele straat deel van uitmaakt. Elke straat legt eigen inhoudelijke accenten. Sommige deelnemers focussen op detectie van noden, anderen op zorg bieden, in andere straten lag de nadruk op het verfraaien van het straatbeeld, kleine klusjes, elkaar leren kennen, nog anderen organiseren vooral verbindende activiteiten met de buurt, .... Dit diffuse karakter is eigen aan vele burgerinitiatieven (Jans & Vanderhulst, 2021).

Bovendien leren we dat burens elkaar graag **helpen**, maar ze doen dit niet uit het niets. Een voorwaarde is dat burens elkaar al kennen. Wanneer je elkaar kent, kan het vertrouwen groeien, en dan ga je elkaar op termijn mogelijks ook helpen. Het is, zo beschrijven deelnemers het zelf, een band die moet groeien. In het denk- en doeboek *Het kleine helpen* (Heylen & Lommelen, 2016) lees je meer hierover.

Zowel deelnemers als trekkers beamen ook dat de **rol van de trekker** belangrijk is voor een zorgzame straat. Ze zorgen voor verbinding tussen deelnemers, maar ook met andere organisaties. Zonder op te vallen nemen ze de leiding en ondersteunen ze de groep. Trekkers maken hiervoor gebruik van professionele eigenschappen, wat kenmerkend is voor trekkers van burgerinitiatieven in het algemeen (Jans & Vanderhulst, 2021). Ook op lange termijn heb je iemand nodig die het trekt, menen de trekkers zelf.

Wat **samenwerking** betreft, is het voor deelnemers en trekkers belangrijk om te werken met wat er is in de straat of wijk. Maak gebruik van de nabije organisaties en diensten, en speel ook in op noden bij de straatbewoners. Trekkers wijzen erop dat er nog weinig structurele samenwerking is. In de toekomst zouden ze dit graag anders zien.

Daarnaast komen er ook enkele spanningsvelden, drempels en uitdagingen naar voor. Ten eerste lijken de **verwachtingen** die deelnemers hebben rond zorgzame straten, niet altijd te stroken met de realiteit, of met wat zorgzame straten beoogt en inhoudt. Enkele van de deelnemers die we spraken, kozen ervoor om niet met zorgzame straten te werken. De acties die hun bestaande groepen/comités/fora/ ... ondernemen, voldoen misschien wel aan wat zorgzame straten beoogt, maar de gesproken deelnemers beschouwen dit zelf niet zo, plaatsen hun werking niet binnen het overkoepelend kader van 'zorgzame straten'. We stellen vast dat het belangrijk is om potentiële deelnemers of leden van een zorgzame straat goed te informeren over wat zorgzame straten inhoudt, de wederzijdse verwachtingen duidelijk te maken, onzekerheden en onduidelijkheden bloot te leggen en indien nodig te weerleggen, ...

Ten tweede hebben de deelnemers die we spraken een vrij **eenzijdig profiel**. Vooral sterke profielen maken deel uit van de werkgroep, die bv. contacten hebben bij de stad en weten hoe ze activiteiten moeten organiseren, die tijd hebben, ... Dit zagen we eerder al als aandachtspunt in de literatuurstudie rond burgerinitiatieven (zie ook Jans & Vanderhulst, 2021). Hierbij kunnen we enkele open vragen stellen: Hoe het komt dat zwakkere profielen minder vertegenwoordigd zijn in de werkgroepen? Werkt zorgzame straten dan enkel voor die sterke profielen? Is het nodig om die profielen in de werkgroep te hebben om het initiatief te doen werken?

De acties die de leden van de werkgroep nemen, bereiken, ten derde, niet altijd de hele straat. Deelnemers vertellen mooie verhalen over hoe ze mede-werkgroepleden uit de nood hielpen, klusjes voor hen deden, hen ondersteunden, ... De hulp en steun is erg betekenisvol, maar beperkt zich vaak tot de leden van de werkgroep. Deelnemers uit de werkgroep vormen dus een **gesloten groep**, zoals

dat in de literatuurstudie genoemd wordt. Ook lijkt uit de analyse een online medium een breed publiek aan te spreken en goed te werken voor kleine klusjes of het uitlenen van spullen. Maar het is al heel wat moeilijker om in zo'n onlinegroep noden te detecteren, sociaal contact of emotionele steun te bieden. Hierbij kunnen we de vraag stellen wat je van informele actoren, zoals zij die actief zijn in zorgzame straten, kan verwachten? Kan je van hen verwachten dat ze alle noden die in de straat leven, op een objectieve manier kunnen detecteren? Kan je van hen verwachten dat ze weten naar wie en hoe ze moeten toeleiden? Kan je van hen verwachten dat ze weten welke actie ze moeten ondernemen? Waar begint de taak van professionele actoren? Belangrijk om daarbij in het achterhoofd te houden is wat de deelnemers zelf benoemen als kenmerkend aan zorgzame straten, waar het om gaat nl. om een zorgzame houding, wat voor hen staat voor nabijheid, elkaar kennen, verbondenheid in straat, de kleine dingen. Zo doen ze kleine klusjes voor elkaar, bieden ze emotionele steun, zijn ze opmerkzaam en zetten ze in op sociaal contact en ontmoeting. Sommige deelnemers bieden ook hulp rond bemiddeling, detectie en toeleiding of vb. huiswerkbegeleiding. Deelnemers geven zelf ook dat zorgzame straten voor het niet om zorg geven gaat in de enge zin, dit gaat gepaard met een te grote verantwoordelijkheid naar hun aanvoelen. Het gaat veeleer om het kleine helpen.

Tot slot merken we op dat deelnemers het moeilijk vinden om noden te detecteren. Deelnemers zelf geven aan dat ze liever hulp bieden dan dat ze hulp vragen. Bovendien ervaren ze drempels om actie te ondernemen wanneer ze noden opmerken. Dit wordt ook wel **handelingsverlegenheid** genoemd (Heylen & Lommelen, 2016). Ook hier stellen we de vraag waar de taak van de deelnemers eindigt en die van de professionals begint. In hoofdstuk 4 gaan we hier verder op in.



# Hoofdstuk 3: Samen dromen en samen werken aan een zorgzame houding

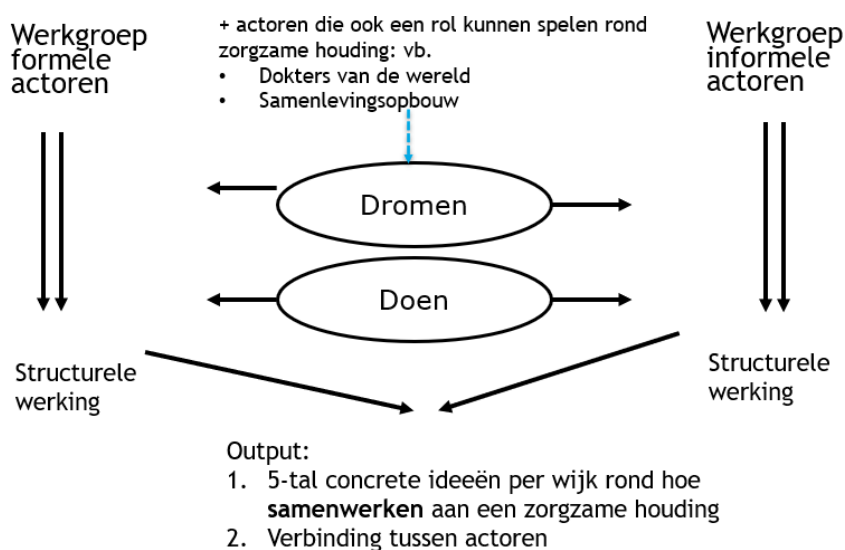
## 1. Doelstelling en aanpak rondetafelgesprekken

Dit hoofdstuk schetst de samenvatting van de (online) rondetafelgesprekken die we doorliepen in twee pilotowijken te Antwerpen: Sint-Andries en Seefhoek. In elke wijk startten twee trajecten op: één rond samenwerking tussen formele actoren in de wijk rond eenzaamheid, één met informele actoren vertrekkende vanuit zorgzame straten (zie figuur 1).

In deze rondetafelgesprekken brachten we deze formele en informele actoren in twee pilotowijken samen rond te tafel met als globale richtvraag **'Hoe samenwerken aan een (nog meer) zorgzame houding in de Seefhoek / Sint-Andries tussen formele en informele actoren?'**.

We organiseerden in elke wijk twee rondetafelgesprekken. Tijdens het eerste gesprek kwamen we tot eerste ideeën. Hiervoor hanteerden we de Appreciative Inquiry methodiek: nl. eerst samen dromen, los van mogelijke beperkingen zoals tijd en middelen, over wat zou kunnen zijn om vervolgens vanuit die dromen tot concrete, haalbare ideeën te komen (zie ook Heylen et al., 2021). De dromen uit het eerste rondetafelgesprek namen we mee in een volgend rondetafelgesprek met de formele en informele actoren van elke wijk, waar we trachtten deze ideeën te concretiseren. De globale doelstelling van de twee gesprekken was (1) tot concrete ideeën en acties rond samenwerking aan een zorgzame houding in Sint-Andries / Seefhoek te komen en (2) samenwerking tussen formele en informele actoren te stimuleren. In de gesprekken bouwden we verder op inzichten uit hoofdstuk 1 en hoofdstuk 2. Leidende principes doorheen de gesprekken waren hoe complementair samenwerken, elk vanuit eigen mogelijkheden en krachten, en gelijkwaardigheid. Het achterliggende credo was: iedereen kan iets betekenen in samenwerken aan een zorgzame buurt.

Figuur 4 Doelstelling rondetafelgesprekken



We nodigden deelnemers uit beide werkgroepen (formele en informele) in elke wijk alsook nog andere actoren die mogelijk een rol kunnen spelen in bouwen aan zorgzame buurten. We streefden naar een 15-tal actoren per wijk met een goede mix tussen formele en informele actoren. Omwille van de geldende coronamaatregelen opteerden we ervoor deze rondetafelgesprekken online te organiseren. We trachtten de drempel voor deelname zo laag mogelijk te maken. Deelnemers konden op voorhand een keer oefenen. Een half uur op voorhand kon er ingelogd worden. Ook was er tijdens het online rondetafelgesprek permanent een hulplijn telefonisch bereikbaar. Tijdens de onlinebijeenkomsten werkten we in break-out rooms in kleine groepjes aan de ideeën om zo zoveel mogelijk interactie te krijgen.

In een eerste rondetafelgesprekken werkten we in break-out rooms rond persona's (zie bijlage 1). In een tweede rondetafelgesprek gingen we verder aan de slag met de ideeën uit het eerste rondetafelgesprek. Als eindresultaat werkten we samen drie samenwerkingsfiches uit rond samenwerken aan een (nog meer) zorgzame houding in beide wijken. Deze fiches vind je hieronder. Elke fiche geeft weer 'wat' het idee juist inhoudt, 'hoe' het zou kunnen gerealiseerd worden in de toekomst, wat er al goed aan is ('top') maar ook waar er bij de uitwerking in de praktijk zeker ook aandacht voor moet zijn ('tips'). En tot slot 'wie en wat er nodig is' om dit in de toekomst te realiseren.

De draaiboeken van beide rondetafelgesprekken zijn terug te vinden in bijlage 1 en bijlage 2.

## 2. Resultaten rondetafelgesprekken Sint-Andries

We organiseerden twee (online)rondetafelgesprekken voor de wijk Sint-Andries en dit op 9 juni en 21 juni. 18 deelnemers namen deel aan één of beide gesprekken.

# Aanbod leren kennen

## WAT?

- Inwoners en professionals weten welke professionele actoren actief zijn in de buurt, maar ook welke burens (en talenten) er in de buurt wonen
- Bekendmaking van buurtactiviteiten, verhalen uit de buurt
- Matchen van vraag en aanbod
- Burens weten bij wie ze terecht kunnen voor wat
- Welke talenten leven er in de buurt?



## HOE?

- Buurtzorgkaart voor professionals en mantelzorgers
  - Actueel en up-to-date
  - Een levendige sociale kaart van het aanbod van het professionele en niet-professionele aanbod in de buurt
- Buurtfeest
  - Burens komen samen, leren elkaar kennen
  - Beroep doen op talenten en organisaties in de buurt
- Zoekertjes
  - Digitaal en op papier (in de gazette van Sint Andries, in de winkel)
  - 'Tinder voor klusjes'
  - Online platform voor spullen ruilen op buurtniveau, ook vertalen naar het fysieke.

## TOPS EN TIPS

- Buurtzorgkaart: verbinden van professionele actoren met de buurt, buurtactiviteiten en informele actoren
- Dienstencentrum dat gericht doorverwijst
- Verzorgenden weten bij wie ze terecht kunnen voor verschillende types initiatieven
- Verhalen delen in de buurt: als middel om de buurt te verbinden, vraagverlegenheid tegengaan
- Laagdrempelig en toegankelijk:
  - Voor verschillende doelgroepen
  - Vanuit krachten en interesses
  - Buurtfeest om aanbod te leren kennen
- Eén kanaal = gebruiksvriendelijk
- Verschillende manieren van communicatie
- Actueel en up-to-date: levendig in de buurt
- Geen concurrentie of misbruik aanwakken



## WIE EN WAT NODIG

- Iemand die alles bundelt en trekt
- Gezamenlijk overleg om de kaart te voeden
  - WZC/OCMW/thuiszorg
  - Buurtinitiatieven uit de buurt
- Leuke opendeurdag of buurtfeest van de buurtzorgkaart: levendig en gekend
- Inhaken op Gazette van Sint Andries: structureel nieuws brengen over de zorgzame buurt

# Aanspreekpunt

## WAT?

- Eén centraal team waar mensen bij terecht kunnen met vragen en die zelf op de hoogte is van het (formele en informele) aanbod in de buurt, weg van versnippering
- Bv. in de vorm van een aanspreekpunt of meldpunt

## HOE?

- Herkenbaar, zichtbaar en aanwezig in de buurt
- Outreachend: gaat naar de mensen toe
- Heeft een signaalfunctie en doet aan toeleiding
- Bv. een mobiele wijkwerking, een gezamenlijk team van professionals en vrijwilligers

## TOPS EN TIPS

- Menselijk gezicht, aanvullend op buurtzorgkaart
- Herkenbaar en bereikbaar
- Outreachend: positief, maar opletten dat niet iedereen geholpen wil worden
- Goed indien gekend door iedereen
- Aandacht voor discretie
- Formaliseren versus laagdrempelig



## WIE EN WAT NODIG

- Een team met eigen expertise = professionals en niet-professionals
- Op professionele manier werken & competenties zoals luisterend, empathie, niet oordelen, ...
- Nabijheid & neutraliteit
- Team heeft kennis van welke actoren actief zijn & leidt toe naar één *kruispunt*
- Actoren uit het verleden: wijkteam, straathoekwerkers
- Bestaande sociale diensten, thuiszorgdiensten, apothekers, huisartsen, zorgzame burens/buurtzorgambassadeurs, politie, ...

# Kortbijnetwerk

## WAT?

- Sterk maken van het nabije sociale netwerk van inwoners, bv op niveau van appartementsblok.
- Buren kennen elkaar en elkaars noden, ze lopen bij elkaar binnen

## HOE?

- Door gebruik te maken van de talenten van inwoners. Wat kunnen buren voor elkaar betekenen? Het kleine helpen stimuleren
- Door het bestaande vrijwilligerswerk in kaart te brengen
- Door vrijwilligers op te leiden en te betrekken
- Professionals en vrijwilligers werken samen

## TOPS EN TIPS

- Buren met elkaar in contact brengen
- Je goed voelen bij de mensen die nabij zijn
- Duurzame vertrouwensband
- Rekening houden met bestaande informele netwerken, ook veraf
- Gebruik maken van talenten van de inwoners
- Zie ook Hoplr



## WIE EN WAT NODIG

- Ondersteuning van verschillende actoren, zoals lokaal bestuur, zorg- en welzijnsorganisaties, sociale huisvestingsmaatschappijen, ...
- Zorg- en welzijnsorganisaties nemen signaalfunctie op
  - Geven knelpunten door
  - Ondersteunen kortbijnetwerk
- Bestaande informele netwerken, bv. naar leeftijd, geslacht, afkomst, ... leren kennen
- Aandacht voor duurzaamheid: op lange termijn kan ingezet worden op culturele verandering, bv. door te communiceren rond elkaar helpen
- Op korte termijn: lokale acties uitwerken, kleine, gezellige activiteiten zodat buren elkaar kunnen leren kennen met als doel te verbinden

### 3. Resultaten rondetafelgesprekken Seefhoek

We organiseerden eveneens twee (online)rondetafelgesprekken voor de wijk Seefhoek en dit op 14 juni en 24 juni. 17 deelnemers namen deel aan één of beide sessies.

Hieronder vind je de drie samenwerkingsfiches die voortkwamen uit deze twee rondetafelgesprekken voor de Seefhoek.

# Antennepersonen in de buurt

## WAT?

- Vertrouwenspersoon of -personen
- In de buurt aanwezig
- Informeert

## HOE?

- Zijn 24/24 beschikbaar per telefoon
- De rol van een *wijkcoach*
- Aanspreekpunt voor vragen over hulp en buurtactiviteiten
- Verwijzen door naar professionals
- Buren informeren aanspreekpunt en het aanspreekpunt informeert buren



## TOPS EN TIPS

- Personen die gekend zijn in de wijk
- Laagdrempelig om een vraag aan te stellen
- Zie ook straatambassadeur: aanspreekbaar en met een zo goed mogelijke bereikbaarheid
- Doorverwijzing zonder omwegen
- Kan andere bewoners stimuleren een zorgzame houding aan te nemen
- Enkel overdag: voor crisis zijn er andere hulplijnen
- Een team dat elkaar afwisselt

## WIE EN WAT NODIG

- Wie: buurtbewoners, verenigingen uit de buurt, sociaal centrum, sociale huisvestingsmaatschappijen, buurthuis, ...
- Netwerk van buren in een straat: vertrouwen opbouwen, mensen kennen elkaar: buren kunnen de antennepersonen ondersteunen
- Netwerk van antennepersonen en professionals
- Professionele coaching voor antennepersonen
- Duidelijke taakafbakening: taken afhankelijk van persoon tot persoon
  - Boodschappen doen
  - Helpen op de computer
  - Koffie aanbieden
  - Vervoer
  - ...
- En ook duidelijk omschrijven wat de taak van professionele actoren is

# Buurtpunt

## WAT?

- Zorg op maat aanwezig,
  - Bv. rechtenverkenning
  - Bv. *hulpmiddelenbib* = uitleendienst voor hulpmiddelen, ...
- Aanwezigheid van artistieke ateliers, volkstuin, ...
- Een centrale ontmoetingsplaats voor burens
- Er worden activiteiten georganiseerd
- Buurtrestaurant als toegankelijke manier om mensen te bereiken uitbreiden

## HOE?

- Samenbrengen van talenten van de inwoners: burens kunnen elkaar helpen met kleine zaken, bv. boodschappen doen of vervoer aanbieden
- Een laagdrempelige plaats om sociale contacten te leggen en om hulp te vragen
- Een plek waar je met al je zorg- en ondersteuningsvragen naartoe kan

## TOPS EN TIPS

- Centraal: alles op één plaats
- Divers aanbod
- Iedereen welkom
- Bottom up: talenten van de inwoners bepalen mee het aanbod i.p.v. vanuit de organisatie bepaald. Zorgt ook voor meer verbindend werken
- Combinatie van gezelligheid en zorg
- Aandacht voor minder mobiele mensen: ook buiten de muren van het buurtpunt
- Buurtpunt moet goed weten naar wie ze kunnen doorverwijzen
- Integratie van professionele hulpverlening in een informele setting is een uitdaging



## WIE EN WAT NODIG

- Inhaken op bestaande buurthuizen in de wijk
- Inhaken en aanvullen op aanbod dienstencentrum
- Zowel betaalde krachten als vrijwilligers nodig. Ieder neemt een andere rol op
  - Professionals: organiseren van activiteiten, voortouw nemen
- Vrijwilligers: bij mensen langsaan, brugfiguur tussen buurt en professionals
- Overleg tussen vrijwilligers en professionals nodig
- Nood aan opleiding of vorming voor professionals: hoe te werk gaan in een informele setting



# Bouwen aan het netwerk rond kwetsbare personen

## WAT?

- Een netwerk voor iedereen die hulp nodig heeft in de buurt
- Een netwerk van vrijwilligers, diensten, organisaties, buurtbewoners rond kwetsbare personen bouwen

## HOE?

- Outreachende professionals
- Noden detecteren en toeleiden naar de juiste actoren
- Vanuit de krachten van de persoon
- Geactualiseerde sociale kaart
- Buren betrekken in burenhulp
- Door buren samen te brengen: wie kan wat betekenen voor elkaar?
- Via verenigingen in de buurt



## TOPS EN TIPS

- Naar de persoon toegaan en vragen wat die persoon nodig heeft, en dan pas een oplossing zoeken
- Buren samenbrengen en elkaar betrekken = heel nabij
- Een netwerk bouwen rond kwetsbare personen = hoe het zou moeten zijn
- Professionals die de deur uit gaan
- Vanuit de kracht van de persoon werken
- Opletten: kwetsbaarheid niet stigmatiseren: iedereen heeft wel iets nodig
- Registratie is een uitdaging + moet opgevolgd worden
- Mensen moeten zeggenschap hebben over hulp
- Grenzen van vrijwilligers bewaken: oog en zorg voor vrijwilligers

## WIE EN WAT NODIG

- Winkeliers, apothekers, kappers, cafébazen, ... betrekken, zij horen immers veel
- Inhaken op buurtpunt: alles bij elkaar: professionals en vrijwilligers en buurtbewoners
- Inhaken op antenepunt: "straatambassadeurs": hebben ondersteuning en opleiding nodig
- Inhaken op bestaand dienstencentrum
- Middelen voor professionals nodig

## Hoofdstuk 4: Aanbevelingen voor samenwerking (in)formele zorg

---

Doorheen dit onderzoek onderzochten we op verschillende manieren hoe samenwerken aan een zorgzame houding in de buurt tussen formele en informele actoren vorm kan krijgen. We deden dit op verschillende manieren. We voerden een verkennende literatuurstudie uit, we verkenden aan de hand van diepte-interviews en een focusgroep het DNA van het burgerinitiatief 'zorgzame straten'. Vervolgens gingen we aan de hand van twee rondetafelgesprekken in twee wijken concreet aan de slag om deze samenwerking tussen formele en informele actoren in de praktijk te verkennen. In dit concluderend hoofdstuk blikken we terug op deze drie stappen en formuleren we aanbevelingen voor samenwerking tussen formele en informele actoren aan een zorgzame houding binnen zorgzame buurten. We eindigen dit onderzoek met een samenvatting van een laatste concrete oefening met de twee wijken om de samenwerkingsfiches die uit de rondetafelgesprekken kwamen effectief in de praktijk te vertalen.

### 1. De kansen en uitdagingen van samenwerken aan zorgzame buurten

#### 1.1. Zorgzame buurten en buurtgerichte zorg als richtinggevende beleidsconcepten

Het Vlaamse beleid zet sterk in op zorgzame buurten. Een zorgzame buurt wordt dan begrepen als een buurt waar: *“de voorwaarden vervuld opdat mensen, ongeacht leeftijd en grote of kleine ondersteuningsbehoeften op meerdere levensdomeinen, comfortabel in hun woning of vertrouwde buurt kunnen (blijven) wonen. Het is een buurt waar jong en oud samenleven, waar mensen zich goed en geborgen voelen, waar levenskwaliteit centraal staat, waar bewoners elkaar kennen en helpen, waar personen en gezinnen met grote en kleine ondersteuningsnoden ondersteuning krijgen en waar diensten en voorzieningen toegankelijk en beschikbaar zijn”* (Vlaamse Overheid, 2021).

Dit discours van zorgzame buurten verbreedt het perspectief van de zorg: het gaat om een brede bril, alle zorg- en ondersteuningsnoden van de persoon staan centraal, klein en groot en dit in de nabije leefomgeving. Het gaat niet alleen om (toeleiding naar) de professionele zorg, maar ook andere diensten en voorzieningen (welzijn, wonen, mobiliteit...). Het gaat ook om het versterken van informele steun, om verbondenheid en sociale steun (Heylen et al., 2021). Dit vinden we ook terug in de drie luiken die de Vlaamse Overheid onderscheidt in zorgzame buurten, nl. (1) participatie van de buurt en inclusie, (2) verbinding formele en informele zorg en (3) intersectorale samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners en partners uit andere domeinen (Vlaamse Overheid, 2021).

Recent lanceerde Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Beke een oproep om 100 projecten rond zorgzame buurten de komende twee jaar financieel te ondersteunen (zie [www.zorgzamebuurten.be](http://www.zorgzamebuurten.be)). Daarnaast werd buurtgerichte zorg als organisatieprincipe opgenomen van alle woonzorgactoren binnen het vernieuwde woonzorgdecreet van 2019. Buurtgerichte zorg staat dan voor: *“De zorg die erop gericht is de sociale cohesie te versterken, om vragen naar zorg en ondersteuning uit de buurt op te vangen, mogelijks toe te leiden naar gepaste hulp of ondersteuning of zelf op te nemen, maar ook op het actief betrekken van de buurt bij de werking van de voorziening.”* (uit woonzorgdecreet van 15 februari 2019). Deze incentives en dit kader bieden verschillende lokale overheden en zorg- en welzijnsactoren het instrumentarium om de shift te maken naar deze zorgzame

buurten. Echter, deze shift in de praktijk maken is niet evident (Heylen & Gryp, 2020; De Donder et al., 2021). Zorgzame buurten in de praktijk realiseren doe je niet in één twee drie. Dit vraagt tijd, het is een proces dat je aangaat. Het vraagt voor vele actoren in zorg, welzijn en (boven)lokale overheden een andere manier van werken. Ook vraagt het om nieuwe verbindingen tussen formele actoren onderling en tussen formele en informele actoren.

De oefening die we maakten in dit onderzoek en binnen de twee pilootwijken sluit naadloos aan bij deze uitdaging. Aan de hand van de drie stappen (1) literatuurstudie, (2) verkenning van het DNA van het initiatief 'zorgzame straten' en (3) de oefening in de praktijk om samenwerking te verkennen, trachtten we concrete invulling te geven aan wat het beleidsconcept beoogt. Dat deze praktijkvertaling niet evident is, bleek uit deze drie stappen. Wel biedt de concrete oefening nieuwe inzichten en handvatten die meegenomen kunnen worden in de verdere vertaalslag van zorgzame buurten in de praktijk. Des te meer omdat specifieke aandacht ging naar één van de elementen van zorgzame buurten nl. verbinding tussen formele en informele zorg. We schetsen hieronder de belangrijkste inzichten en vertalen deze vervolgens in concrete aanbevelingen voor samenwerking tussen informele en formele actoren in de toekomst.

## 1.2. Het initiatief 'zorgzame straten' binnen zorgzame buurten: waarover het (niet) gaat

De verkenning van de literatuurstudie rond burgerinitiatieven en samenwerking met formele actoren, alsook van het DNA van 'zorgzame straten' gaf een blik op de contouren van het burgerinitiatief 'zorgzame straten'. Als burgerinitiatief zet het in op 'buurtzorg', het versterken van onderlinge steun door en voor de bewoners in de buurt. Daarnaast kan het ook als 'sociaal schaduwwerk' gedefinieerd worden: het initiatief heeft een duidelijk collectief karakter en gaat verder dan individuele, strikt persoonlijke relaties (Schrooten et al., 2019).

Het initiatief 'zorgzame straten' gaat om het creëren van een **zorgzame houding onder straatbewoners**. Dit betekent volgens de deelnemers zelf: nabijheid, elkaar kennen, verbinding en samenhang, spontaniteit, maar ook bemiddelen, detecteren en toeleiden. Deelnemers ondernemen verschillende acties om elkaar te helpen: kleine klusjes, emotionele steun, opmerkzaamheid, sociaal contact en ontmoeting. Ook wordt soms bemiddeld, bepaalde noden gedetecteerd en wordt er toegeleid naar professionele hulp en ondersteuning, wordt er geholpen met andere zaken zoals huiswerkbegeleiding. Deze acties manifesteren zich zowel tussen burens als op buurtniveau: wederzijdse steun, maar ook inzetten op verbondenheid in de straat door bijvoorbeeld gezamenlijke activiteiten, het bussen van kaartjes in heel de straat... .

'Zorgzame straten' kent, net als vele burgerinitiatieven enerzijds en net als vele vormen van informele zorg (zoals mantelzorg en burenhulp) anderzijds zijn grenzen. Het gaat om zorgzaamheid en niet om zorg. Wanneer we terugkoppelen naar wat het Vlaamse beleidsconcept van een zorgzame buurt beoogt, zet het dus vooral in op buurten, straten waar bewoners elkaar helpen en ondersteunen.

Recente wetenschappelijke literatuur wijst op het belang van gevoelens van deze verbondenheid in de buurt voor de aanpak en preventie van eenzaamheid. Burens kunnen bronnen van feitelijke en latente, potentiële steun zijn, wat samenhangt met lagere eenzaamheidsniveaus (Kearns et al., 2015). Weten dat er iemand in de buurt is, moest je nood hebben aan hulp kan op zich al erg betekenisvol zijn. Ook het sociaal weefsel van de buurt, vb. door regelmatige contacten met de burens, een goeiedag op straat, een praatje doen ..., doet ertoe (Bigonnesse & Chaudhury, 2021). Deze eerder 'zwakke banden' tussen burens versterken het wederzijds vertrouwen, gevoelens van veiligheid, het gevoel van erbij horen (Weijs-Perrée et al., 2017), wat **eenzaamheid** kan verlichten (Kemperman et al., 2019).

Waar het bij het initiatief 'zorgzame straten' niet om gaat is de zorg op zich. Deelnemers geven aan dat dit te veel verantwoordelijkheid met zich meebrengt, dat het niet de bedoeling is echt de zorg voor een buur op te nemen. Dit sluit aan bij eerder onderzoek naar de mogelijkheden maar ook grenzen van burenhulp: wanneer het om structurele hulp gaat op frequente basis en / of meer intensieve, persoonlijke hulp (zoals vb. bij verzorging) dan haken burens af (Heylen & Lommelen, 2016). Het spontane, vrijblijvende karakter gebaseerd op informaliteit, het iets kunnen betekenen voor anderen in het kleine maakt net dat burens zich engageren voor elkaar. Het gaat om, wat de deelnemers aan de rondetafelgesprekken benoemden als het versterken van '**kortbijnetwerken**', netwerken van nabije (potentiële) steun.

### 1.3. Acht bouwstenen als fundament voor samenwerking

Wat betekent dit dan naar samenwerking met formele zorg? De 8 functies of bouwstenen van zorgzame buurten bieden hiervoor een kapstok. De VVSG (Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten) onderscheidt 8 functies van buurtgerichte zorg (Dewulf & Verlinden, 2019): sociale netwerken versterken, inzetten op sociaal gewaardeerde rollen, detectie en toeleiding naar zorg en ondersteuning, buurtanalyse en beleidsadvisering, en partnerschappen en communicatie. Deze 8 functies van buurtgerichte zorg als organisatiemodel worden allen samen verwacht bij te dragen tot meer zorgzame buurten (Dewulf & Verlinden, 2019). Dit model voedde ook het inspiratiekader van de Vlaamse overheid waarin 8 bouwstenen onderscheiden worden (zie figuur).

Figuur 11 8 bouwstenen van zorgzame buurten (Bron: Vlaamse Overheid, 2021)



Wanneer we naar de 8 functies of bouwstenen van zorgzame buurten kijken, dan kunnen we het initiatief ‘zorgzame straten’ situeren binnen de bouwstenen van sociale netwerken versterken en krachten en talenten. Ze zetten in op het versterken van netwerken in de meest nabije woonomgeving van mensen, de straat. Daarnaast worden burens ook aangesproken op wat ze graag zouden doen voor een ander: net hieruit halen de deelnemers kracht en betekenis, iets kunnen betekenen voor een ander (zie hoofdstuk 2). Doordat ze zich in deze dichte nabijheid van andere straatbewoners bewegen, doen ze ook aan detectie van signalen en verwijzen door waar kan.

Om te begrijpen hoe deze 8 bouwstenen zich verhouden, formuleerden Gryp & Heylen (2021) in kader van het project ‘Zorgzame buurten. Minder mazen, meer net’, een project van SAAMO Limburg en SAAMO West-Vlaanderen (zie ook <https://www.saamo.be/zorgzame-buurten-minder-mazen-meer-net/>) onderstaande figuur. Het evaluatieonderzoek van 4 pilotopraktijken naar buurtgerichte zorg vormde de input voor dit herschikt model. Het bouwt inhoudelijk verder op dezelfde 8 bouwstenen of functies en geeft weer hoe deze zich in de praktijk verhouden.

Figuur 12 Referentiekader zorgzame buurten



Door Dorien Gryp & Leen Heylen



De bouwstenen van ‘sociale netwerken’ en ‘inclusieve rollen’ (of ‘krachten en talenten’ in het Vlaamse inspiratiekader) zetten in op ‘meer net’: het versterken van steunnetwerken rond personen. De bouwstenen van ‘detectie’ en ‘toeleiding’ zetten in op ‘minder mazen’, opdat, binnen het beleidsconcept van zorgzame buurten: *“personen en gezinnen met grote en*

*kleine ondersteuningsnoden ondersteuning krijgen en waar diensten en voorzieningen toegankelijk en beschikbaar zijn*". Samen vormen 'minder mazen' en 'meer net' de praktijkontwikkeling van zorgzame buurten. De bouwstenen van 'buurtanalyse', 'visievorming' en 'beleidsadvisering' zijn dan bouwstenen die inzetten op beleidsontwikkeling met als doel bij te dragen tot een duurzame, beleidsmatige ontwikkeling van zorgzame buurten. 'Communicatie' en 'partnerschappen' zijn tot slot voorwaardenscheppende bouwstenen: ze vormen de noodzakelijke randvoorwaarden om zorgzame buurten te realiseren, de spreekwoordelijke cement tussen de andere bouwstenen.

Deze figuur biedt een kapstok om de samenwerking tussen formele en informele actoren in zorgzame buurten te begrijpen. De verkennende literatuurstudie en de verkenning van het DNA van zorgzame straten leerde wat het initiatief is, maar ook niet is, waar de grenzen zijn. Deze liggen duidelijk bij waar professionele zorg begint. Anderzijds zijn de deelnemers ook vragende partij voor meer samenwerking met andere actoren in zorg en welzijn.

Braes (2018) besluit dat samenwerking tussen professionele actoren en burgerinitiatieven in de zorg niet evident is omdat de sector van zorg strak gereguleerd is. Resultaten moeten meetbaar zijn. Dit maakt de grenzen moeilijker doordringbaar en de grijze zone erg dun, aldus Braes (2018). Het beleidsconcept van zorgzame buurten vergroot deze "grijze zone". Het verbreedt zorg naar 'alle zorg- en ondersteuningsnoden', ook de sociale waar zorgzame straten op inzet. Het zet ook in op verbinding van formele en informele zorg. Het maakt de "grijze zone" waarin ruimte kan gezocht worden om samen te werken groter. Die "grijze zone" bevindt zich letterlijk in de buurt: dit vormt de deelverzameling tussen 'minder mazen' en 'meer net' waar zowel formele als informele actoren zich samen in kunnen bewegen en partnerschappen vormen. Net hierin ligt de kracht van zorgzame buurten: samenwerken, zowel formeel als informeel, in de nabije woonomgeving van personen met een zorg- en ondersteuningsnood (Heylen & Gryp, 2020). Deze brede bril op zorg, vertrekkend vanuit verschillende levensdomeinen met alle zorg- en ondersteuningsnoden centraal, impliceert dat elke actor in zorgzame buurten vanuit deze brede blik naar de persoon kan kijken. Hier liggen niet enkel kansen voor detectie en toeleiding van informele initiatieven in de buurt naar professionele zorg- en ondersteuning, maar ook in de andere richting. Wanneer zorg- en welzijnsprofessionals personen vanuit deze brede blik benaderen en ook oog hebben voor andere ondersteuningsnoden (vb. detectie van signalen van eenzaamheid), kunnen ze daar waar nodig en op maat toeleiden naar initiatieven (zowel professionele als informele) die inzetten op sociale netwerken en inclusieve rollen (Heylen et al., 2019). Goede en brede partnerschappen en een goede communicatie onderling in en naar de buurt, vormen dan de noodzakelijke voorwaardenscheppende bouwstenen (zie figuur 12).

## 2. Naar concrete aanbevelingen voor samenwerking

Wat betekent dit nu naar concrete samenwerking tussen formele en informele actoren in zorgzame buurten? We vertalen dit in deze paragraaf in concrete aanbevelingen. Deze aanbevelingen vloeien voort uit de drie stappen die we doorliepen. Vertrekpunt was hierbij het concrete burgerinitiatief van zorgzame straten. Op basis van de literatuur maakten we ook reflecties over meer algemene samenwerking met informele initiatieven die afhankelijk van de gehanteerde bril binnen 'buurtzorg', 'sociaal schaduwwerk' of 'burgerinitiatief' vallen en kaderden we resultaten uit het onderzoek hierin. De onderstaande aanbevelingen kunnen dan ook houvast bieden voor meer algemene samenwerking tussen formele en informele actoren binnen zorgzame buurten.

## Aanbeveling 1: denk vanuit partnerschappen en samenwerking

Partnerschappen is één van de randvoorwaarden om te werken aan zorgzame buurten, niet alleen tussen verschillende sectoren (zoals zorg, wonen, welzijn...) maar ook tussen formele en informele actoren. Dit vraagt om een horizontale samenwerking en het erkennen van de autonomie, het eigenaarschap en het zelfbeheer van burgerinitiatieven. Hierbij is het belangrijk om te vertrekken vanuit **gelijkwaardigheid** (Jans & Vanderhulst, 2021). Dit vraagt om een stimulerende en faciliterende aanpak vanuit professionele organisaties die de verbinding leggen met informele actoren.

**Stimuleren** impliceert dat professionele organisaties als ondersteuner een actieve rol opnemen bij het initiëren van het burgerinitiatief (Jans & Vanderhulst, 2021). Dit is minder relevant voor het initiatief 'zorgzame straten' dat reeds loopt, maar kan wel zinvol zijn in meer zwakke buurten waar nog weinig / geen informeel initiatief is. De burgerbegroting of wijkbudgetten kunnen hiervoor in Stad Antwerpen een specifiek instrument zijn. **Faciliteren** betekent dan ruimte en hulp bieden aan initiatieven die al lopende zijn. Een valkuil van faciliteren is dat de ondersteuners het initiatief overnemen (Jans & Vanderhulst, 2021).

Het ACTIE-model biedt hiervoor al een houvast (zie hoofdstuk 1). Dit betekent A: Animo of aansluiten bij de motieven van de initiatiefnemers, C: Contacten of helpen met leggen van verbindingen tussen partners, T: Toerusting: waar nodig kennis, instrumenten en middelen ter beschikking stellen, I: Inbedding: de organisatie zo inrichten dat ze optimaal in staat is burgerinitiatieven te ondersteunen en E: empathie of professionals die in de burgers verplaatsen en adequaat kunnen inspelen op hun wensen en verwachtingen (zie ook aanbeveling 5) (Penninx, 2014).

Ook het onderscheid in verschillende types van ondersteuning dat in de veldverkenning van Socius aan bod komt, biedt houvast (Jans & Vanderhulst, 2021):

- 1) Burgerkracht aanvullen: vb. de weg wijzen, praktische hulp bieden, de brug maken tussen reglement en plannen
- 2) Institutioneel verbinden: het creëren van bereidwilligheid en een constructieve houding t.o.v. het burgerinitiatief bij andere organisaties
- 3) Trekkers empoweren: aandacht voor de persoonlijke groei van trekkers, door vb. een grote betrokkenheid te tonen
- 4) Gemeenschap vitaliseren: vb. een gunstig klimaat creëren waarin het initiatief actief is of kan ontstaan

Waar de eerste twee veeleer instrumenteel van aard zijn, zijn de laatste twee meer persoonlijk gericht op de trekkers van het initiatief (Jans & Vanderhulst, 2021).

## Aanbeveling 2: erken de eigenheid en diffuusheid van informele initiatieven

Net als vele andere burgerinitiatieven, kent zorgzame straten een soepele structuur. Het ontstaan en de werking 'an sich' varieert van straat tot straat. Die soepele structuur maakt net mogelijk dat ze ruimte hebben om vrij te denken, creatief te zijn (Jans & Vanderhulst, 2021). Burgerinitiatieven passen niet in het keurslijf en de regels van de professionele zorg (Braes, 2018) en dit hoeft ook niet. Ze zijn diffuus van aard. Het is net hun nabijheid, hun informele, laagdrempelige karakter, inspeland op een vastgestelde nood door de burgers zelf in de samenleving, waar hun krachten zitten. Niet willen formaliseren en standaardiseren vormt dan ook een specifieke uitdaging in de samenwerking tussen formele en informele initiatieven.

### **Aanbeveling 3: erken de grenzen van informele zorg en steun**

Een goede samenwerking vraagt ook om erkenning van de grenzen van wat informele initiatieven kunnen doen. Erkenning van de grenzen in wat ze doen ('het kleine helpen' en 'het kleine ontmoeten') maar ook grenzen in wie ze bereiken.

Informele initiatieven in de buurt, zoals het burgerinitiatief 'zorgzame straten', bereiken en betrekken niet noodzakelijk iedereen in de straat of buurt. Dit komt ook naar voor uit de verkenning van het DNA van 'zorgzame straten' als een uitdaging die de deelnemers zelf aankaarten. Ook in de literatuur rond burgerinitiatieven komt dit keer op keer naar voor (Jans & Vanderhulst, 2021).

Dit hoeft ook niet noodzakelijk een probleem te zijn wanneer een informeel initiatief zoals 'zorgzame straten' als een complementaire partner gezien wordt in het bouwen aan zorgzame buurten, naast vele andere formele en informele partners (zie bouwsteen partnerschappen). Mogelijk bestaan er ook nog vele andere, 'lichte' initiatieven die meer onzichtbaar zijn en die eveneens belangrijke partners kunnen zijn. Zo wijzen Jans & Vanderhulst (2021) erop dat vele etnisch culturele zelforganisaties vaak uit het blikveld vallen van onderzoekers en beleid wanneer het om burgerinitiatieven gaat. Dit geldt specifiek voor de stedelijke context, zoals de Antwerpse.

Ook is het belangrijk om bewust te zijn van de beperkte reikwijdte die vaak inherent is aan burgerinitiatieven: zorgzame straten bereikt niet iedereen in de straat. En net als in vele andere burgerinitiatieven, lijken vooral de sterkere, mondige straatbewoners vanuit een vroeger engagement of hun professionele achtergrond zich te engageren (zie ook Jans & Vanderhulst, 2021). Wanneer een groep inwoners geen netwerk van sociale steun heeft in de buurt, noch via burgerinitiatieven zoals zorgzame straten, noch via misschien meer onzichtbare zelforganisaties of informele netwerken, dreigen ze door de mazen van het net te glijpen. Inzetten op outreachende professionals in de buurt, zeker in zwakkere buurten waar er weinig informeel initiatief is, is dan ook van belang (Heylen & Lommelen, 2016). Daarnaast kan het zinvol zijn om burgerinitiatieven te ondersteunen in het verbreden van hun bereik. Belangrijk is ook erover te waken dat het initiatief geen 'gesloten groep' wordt die niet meer openstaat voor nieuwe, andere bewoners met misschien andere ideeën of visies.

### **Aanbeveling 4: beschouw burgerinitiatieven niet louter als een instrument, haal ze uit de schaduw**

Belangrijk is ook de bril waarmee naar burgerinitiatieven, en breder informele zorg, gekeken wordt. Vanuit het discours van de participatiesamenleving worden burgerinitiatieven louter instrumenteel bekeken: als instrument voor een publiek doel. Met welke bril we kijken, bepaalt immers wat we relevant en betekenisvol vinden (Jans & Vanderhulst, 2021). Vanuit deze meer instrumentele benadering is het belangrijk dat de burgerinitiatieven duurzaam en betrouwbaar zijn. Echter, deze louter instrumentele benadering gaat voorbij aan de eigenheid van het informele burgerinitiatief. Wanneer we onze blik specifiek op zorgzame straten richten dan zien we dat hun eigen invulling veeleer valt binnen de "doe-democratie": zelf iets opstarten vanuit een eigen vastgestelde nood. Net dit op maat werken, vanuit wat er leeft en mogelijk is in de straat, telkens op maat van elke straat en wie er zich engageert maakt zorgzame straten tot zorgzame straten. Dit impliceert ook informele burgerinitiatieven, ondanks hun diffuus en flexibel karakter, erkennen als gelijkwaardige partner in zorgzame buurten (zie aanbeveling 1) en hen uit de schaduw halen.



## Aanbeveling 5: zet verbindende professionals in

Verbindende professionals vormen tot slot een noodzakelijke voorwaarde om de brug te leggen tussen formele en informele initiatieven. Eerder spraken we reeds van grenswerkers, professionals maar ook trekkers die zich tussen het burgerinitiatief en ondersteunende organisaties bewegen.

Voor burgerinitiatieven in zorg en welzijn zien we dat deze nog relatief nieuw zijn en samenwerking met zorg- en welzijnsactoren vaak niet evident is (Braes, 2018). Om de brug te bouwen tussen formele en informele actoren zijn professionele grenswerkers nodig die voldoende ruimte geven aan burgers, ze niet overbevragen, inzetten op het wegnemen van zoveel mogelijk bureaucratische belemmeringen en het initiatief niet overnemen (Jans & Vanderhulst, 2021). Dit vraagt om ‘verbindende professionals’, bruggenbouwers (Heylen & Lommelen, 2016, Coussement et al., 2020).

Het beleidsconcept van zorgzame buurten, maar ook de functie van ‘buurtgerichte zorg’ in het nieuwe woonzorgdecreet en meer specifiek de opdracht van lokale dienstencentra in het vernieuwde woonzorgdecreet (zie onderstaande kader) sluiten hier naadloos bij aan en bieden een kader om, vanuit een stimulerende en faciliterende rol, verbinding te leggen met de buurt en informele initiatieven zoals zorgzame straten. Zo krijgen lokale dienstencentra onder meer de opdracht om de ‘krachten van de buurt te benutten en waar nodig te versterken’, een ‘bemiddelende rol’ op te nemen, ‘competenties en talenten van de gebruikers te benutten met het oog op sociale waardering’ en ‘burenhulp te stimuleren en faciliteren’, opdrachten die naadloos aansluit bij de verbindende rol tussen formele en informele zorg. In Antwerpen is er in elke wijk een lokaal dienstencentrum (zie <https://www.zorgbedrijf.antwerpen.be/dienstencentra/dienstencentrum-zoeken>). Wanneer we onze blik verbreden naar de bouwstenen en het referentiekader, dan biedt dit eveneens kapstokken. Zo vormt een buurtanalyse (bouwsteen kader zorgzame buurten) een belangrijke basis om inzicht te krijgen in wie en wat er leeft in de buurt. Deze buurtanalyse kan richting geven aan hoe verbindende professionals aan de slag kunnen gaan (Heylen et al., 2021). Wanneer er weinig informele initiatieven zijn, kan dit inzetten op het stimuleren van informele initiatieven in de buurt betekenen. Wanneer er al vele informele initiatieven aanwezig zijn, kan het veeleer gaan om het verbinden van deze initiatieven onderling en met formele actoren (een eerder faciliterende rol). Deze verbindende professionals worden dan ‘zorg- en welzijnsversterkers’ in plaats van ‘zorg- en welzijnsverstrekkers’ (De Donder et al., 2021).

- 1° *objectieve en transparante informatie aanbieden over en zo nodig schakelen naar het brede aanbod van zorg en ondersteuning in de buurt of naar de partners van het geïntegreerd breed onthaal in functie van vraagverheldering;*
- 2° *noden en problemen melden en signaleren aan relevante actoren in de buurt;*
- 3° *ontspanning en ontmoeting aanbieden door, al dan niet in samenwerking, breed toegankelijke activiteiten te organiseren of te faciliteren;*
- 4° *de **krachten van de buurt benutten en waar nodig versterken**;*
- 5° *waar nodig een **bemiddelende** rol opnemen, opdat de gebruiker aansluiting vindt met het informele en professionele netwerk;*
- 6° ***burenhulp stimuleren en faciliteren**;*
- 7° *de competenties en talenten van de gebruikers benutten met het oog op sociale waardering;*
- 8° *het lokale verenigingsleven en de buurtbewoners actief bij zijn opdrachten en activiteiten betrekken;*
- 9° *samenwerken met vrijwilligers of vrijwilligersorganisaties uit het lokale verenigingsleven voor de realisatie van zijn opdrachten en activiteiten”*

*Bron: Woonzorgdecreet van 15 februari 2019*

### 3. Concreet: samen verder blijven werken

Om de samenwerkingsfiches niet in schuif te laten belanden, organiseerden we in september in elke wijk nog een fysiek netwerkmoment waarop alle deelnemers uitgenodigd werden. We combineerden een netwerkmoment met koffie en taart met een laatste oefening die we begeleidden om tot eerste, concrete acties te komen. De deelnemers werden hiervoor uitgenodigd om telkens een half uur samen aan tafel te zitten rond een samenwerkingsfiche met telkens drie richtvragen waar ze zelfstandig mee aan de slag gingen, nl.

- 1) Wat is er nodig om dit idee uit te voeren in de praktijk?
- 2) Wat zijn de eerste stappen?
- 3) Wie is er nodig? Welke actoren zijn er nodig en wie moeten we nog betrekken?

De tabellen hieronder geven de samenvatting weer van deze denkoefening en dit per fiche en per wijk.

Samenvattend vulden de deelnemers samen een formulier in per fiche met telkens de vragen 'wie doet mee' en 'wie neemt welke rol op'. Met deze eerste concrete afspraken gaan de werkgroepen formele en informele actoren verder aan de slag om de ideeën effectief in de praktijk vorm te geven.

De deelnemers kregen 5 tips mee voor een goede samenwerking rond de tafel.



#### *5 tips voor een vlotte samenwerking*

Iedereen kan van in het begin meedenken

Iedereen heeft iets te betekenen in een zorgzame buurt

Elke inbreng, groot of klein, telt

Laat elkaar uitspreken

Neem de tijd om elkaar te leren kennen

Tabel 2 Verslag netwerkmoment Sint-Andries

	<b>Aanbod leren kennen</b>	<b>Aanspreekpunt</b>	<b>Kortbijnetwerk</b>
<b>Wat nodig?</b>	<p>Bepaling 'wat':</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedereen die een 'zorgvraag' heeft en iedereen die een 'zorgaanbod' heeft</li> <li>- Ook bekendmaking in functie van preventie → toekomstige zorgvragers</li> <li>- 'what's in it for me' principe</li> </ul> <p>Aandachtspunt: GDPR Digitale databank + aanspreekpunt Ontmoetingsmomenten</p>	<p>Een gigantisch netwerk aan persoonlijke relaties</p> <p>Tijd</p> <p>Taart</p>	<p>Raakvlak tussen verschillende groepen/netwerken</p> <p>Trekkers nodig (lokaal)</p> <p>Digitale kanalen</p> <p>Persoonlijk contact</p> <p>Flyers</p>
<b>Eerste stappen</b>	<p>Elkaar en elkaars aanbod leren kennen</p> <p>Samenwerking, netwerken, ontmoeting</p> <p>Buurtzorgkaart – databank studenten</p> <p>Thomas More</p>	<p>Pannenkoeken in LDC De Oever: ontmoeting tussen de trekkers om elkaar dienstverlening te leren kennen en het netwerk aan mekaar te knopen</p>	<p>Initiatieven per woonblok: bachelorproef in blok woonhaven</p> <p>Straatfeesten</p> <p>Mondeling mensen aanspreken – organisaties kunnen mensen / klanten aanspreken</p> <p>Studenten maatschappelijk werk (Thomas More) buurtbewoners begeleiden / ondersteunen als aanspreekpunt</p>
<b>Wie nodig?</b>	<p>Buurt</p> <p>Zorgactoren</p> <p>Handelaars</p> <p>Aanspreekpunt</p>	<p>Iemand die vraag en aanbod aan elkaar kan koppelen</p> <p>Iemand om de vw-aanspreekpunten te ondersteunen</p> <p>Een professional die zeer laagdrempelig is → een professionele organisatie die de organisaties, vw's, antennes ondersteunt.</p>	<p>Vrijwilligersnetwerk Antwerpen</p> <p>Huiswerkbegeleiding</p> <p>Costa</p> <p>Zorgzame straten</p>

		Trekkers van de zorgzame straat als antennes	
--	--	--	--

Tabel 3 Verslag netwerkmoment Seefhoek

	<b>Buurtpunt</b>	<b>Antennepunten in de wijk/buurt</b>	<b>Netwerk rond kwetsbare personen</b>
<b>Wat nodig?</b>	Locatie, permanentie Structureel geld <del>Verzuiling</del> Blijvende ondersteuning	Nadruk op wederzijdse hulp bv. mevrouw die pakketjes van de post aanneemt voor de straat	Niet spreken van 'kwetsbare personen' maar wel inclusief benaderen Vraagkaartjes in winkels en dergelijke Zorgzame teams die ook kwetsbaarheid detecteren
<b>Eerste stappen</b>	Zorg'samen'buurten	Overleg zorgzame buurt met burens, formele actoren, vrijwilliger ... → mentaliteitswijziging nodig Opleidingen geven aan vrijwilligers en burens over verschillende buurten Sociale kaart up to date houden & uitbreiden met extra info → actoren moeten elkaar goed kennen "open organisatiedag"	Middelen!!! Kwalitatief meten → verhalen
<b>Wie nodig?</b>	Bestaande netwerken + uitbreiden coördinator	Thuishulp als antennepunt 1 beller per buurt die juist kan doorverwijzen en voldoende kennis heeft van de sociale kaart	

## Referenties

---

- Albeda, Y. & Oosterlynck, S. (2018). *Over het belang van de buurt*. Antwerpen: Vicinia.
- Antonides L., Witte C., de Moor T., & Boele A. (2018). *De functies van bewonersoverlegorganisaties in een veranderende samenleving*. Universiteit Utrecht. Geraadpleegd op 19 december 2020 via [UvU.Def.Eindrapport.Onderzoek.pdf](#)
- Attifa. (z.d.). *Welkom bij Attifa !* <https://attifa.nl/>
- Avansa regio Antwerpen. (z.d.). *Ruimte voor de buurt in buurthuis deBuurt*. <https://avansaregioantwerpen.be/ruimte-voor-de-buurt-in-buurthuis-debuurt/>
- Bekaert, A., Denys, B., De Muynck, J., De Vriendt, T., Foriers, L., Moons, S., Peeters, T., Plas, G., Sablon, W., Teugels, H., Theys, F., Tomsin, W., Verhoeven, I., Vervaet, C., & Verté, D. (2016). *Buurtgerichte zorg. De actief zorgzame buurt als toekomstmodel voor Vlaanderen en Brussel*. Brussel: VVDC & Kenniscentrum Woonzorg.
- Bigonnesse, C., & Chaudhury, H. (2021). Ageing in place processes in the neighbourhood environment: a proposed conceptual framework from a capability approach. *European Journal of Ageing*, 1-12.
- Braes, T. (2018). Burgerinitiatieven in zorg: volwaardig en evenwaardig onderdeel van een zorg- en welzijnsecosysteem?
- BRAL. (2020). *Brussel van onderuit. CitizenDev: wijkontwikkeling voor, door en met burgers*. BRAL.
- Bronselaer, J., Demeyer, B., Vandezande, V., & Vanden Boer, L. (2018). *Wat weten we (niet) over informele zorg in Vlaanderen? Voorstel voor het dichten van de cijfer- en kennislacunes*. Brussel: Departement WVG.
- Coussement, J., Gryp, D. Heylen, L., & Lommelen, L. (2020). *Buurtbudget. Participatief inzetten op een zorgzame buurt*. Brussel: Politeia.
- De Donder, L., Hoens, S., Stegen, H., Kint, O., Smetcoren, A.S. (2021). *Lokaal samenwerken in zorgzame buurten*. Koning Boudewijnstichting.
- De Jong, F., Feliksdal, D., Turnhout, S., & Molenaar, A. (2014). Burgerinitiatieven in zorg en welzijn. Geraadpleegd op 04 december 2020 via <https://www.vilans.nl/vilans/media/documents/producten/burgerinitiatieven-in-zorg-en-welzijn.pdf>
- De Moor, T. (2013a). De herontdekking van het collectief. *Samenleving en politiek*, 4, 29-38.
- De Moor, T. (2013b). Een stille revolutie. De herwaardering van het collectief. In Van den Berg, M. (Red.), *Stedelingen veranderen de stad. Over nieuwe collectieven, publiek domein en transitie*. (pp. 146-157). Trancity Valiz.
- Deleu, H., Claeys, J., Meys, F., Verhaegen, I., & Vos, E. (2019). *Buurtgericht werken: Hoe kunnen Brusselse welzijnsorganisaties de netwerken van hun buurt versterken om sociaal isolement van kwetsbare burgers tegen te gaan?* Brussel: Odisee

- Dewulf, D., & Verlinden, E. (2019). Aan de slag met buurtgerichte zorg. Brussel, VVSG-Politeia.
- Heylen, L., & Lommelen, L. (2016). Het kleine helpen. Bouwen aan buurtnetwerken rond ouderen. Brussel: Politeia.
- Heylen, L., Knaeps, J., Lommelen, L. & Peeters, G. (2019). *Een babbel verzacht de eenzaamheid*. Online geraadpleegd via <https://sociaal.net/achtergrond/babbel-eenzaamheid/>
- Heylen, L., & Gryp, D. (2020). Zorgzame buurten. Het antwoord op de uitdagingen van een ouder wordende bevolking? *Geron*, 22(4).
- Heylen, L., Vandamme, W. & Coussement, J. (2021). *Ondersteuningspakket zorgzame buurtanalyse*. Online geraadpleegd via <https://www.thomasmore.be/ondersteuningspakket-zorgzame-buurtanalyse>
- Jans, M. & Vanderhulst, N. (2021). *Burgerinitiatieven en de ondersteuning ervan. Een veldverkenning*. Brussel: Socius.
- Kearns, A., Whitley, E., Tannahill, C., & Ellaway, A. (2015). Loneliness, social relations and health and well-being in deprived communities. *Psychology, Health & Medicine*, 20(3), 332-344.
- Kemperman, A., van den Berg, P., Weijs-Perrée, M., & Uijtdewillegen, K. (2019). Loneliness of older adults: Social network and the living environment. *International journal of environmental research and public health*, 16(3), 406.
- Kuylen, K. (2020). Presentatie zorgzame straten.
- Metze, R., Berkvers, E., & Veldboer, L. (2016). *Een verkennend onderzoek naar de Amsterdamse Stadsdorpen in de beginfase*. Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam.
- Noy, F., & Holemans, D. (2016). Burgercollectieven in kaart gebracht. *Oikos Tijdschrift*, 78(3).
- Oost voor elkaar. (z.d.). *Oost is er voor elkaar. Praat, denk en doe mee. Samen maken we onze wijk!* Online geraadpleegd via <https://oostvoorelkaar.nl/>
- Penninx, K. (2014). *We doen het samen. De gemeente als partner van burgerinitiatieven in wonen, welzijn en zorg*. Movisie. Online geraadpleegd op 9 december 2020 via [https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/sites/default/files/Artikel7-We-doen-het-samen\\_0.pdf](https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/sites/default/files/Artikel7-We-doen-het-samen_0.pdf)
- Plovie, E. (2019). Burgers in beweging. In Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (Red.), *Sociaal schaduwwerk, over informele spelers in het welzijnslandschap*. (pp. 31-44). Brussel: Politeia.
- Samen 030. (z.d.). *Samen 030*. Online geraadpleegd via <https://www.samen030.nl/p/18/SAMEN030>
- SAR WGG. (2012). *Visienota. Integrale zorg en ondersteuning in Vlaanderen*. Online geraadpleegd op 4 december 2020 via [https://www.sarwgg.be/sites/default/files/documenten/SARWGG\\_ADV\\_20121207\\_Visienota\\_IntegraleZorgEnOndersteuning.pdf](https://www.sarwgg.be/sites/default/files/documenten/SARWGG_ADV_20121207_Visienota_IntegraleZorgEnOndersteuning.pdf)

- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). *Sociaal schaduwwerk, over informele spelers in het welzijnslandschap*. Brussel: Politeia.
- Seidler, Y., & Van den Heerik, A.R. (2019). *Sociaal kapitaal in de buurt: een verkennende casestudie naar vijf Rotterdamse bewonersinitiatieven en de bestrijding van sociaal isolement*. Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Snel, E., Custers, G., & Engbersen, G. (2018). Ongelijkheid in de participatiestad: stadsbuurten en burgerparticipatie. *Mens en maatschappij*, 93(1), 31-57. doi:10.5117/MEM2018.1.SNEL
- Stad Utrecht. (z.d.). *Uw Initiatief. Netwerken voor uw initiatief*. Online geraadpleegd via <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/initiatief-en-invloed/uw-initiatief/netwerken/>
- Stadsdorp Wetering+. (z.d.). *Buurtringen*. Online geraadpleegd via <https://stadsdorpweteringplus.nl/over/binnenbuurten/>
- Stadsdorpen Amsterdam. (2021a). *Het Netwerk*. Online geraadpleegd via <https://www.stadsdorpenamsterdam.nl/netwerk/>
- Stadsdorpen Amsterdam. (2021b). *Stadsdorp Wetering+*. Online geraadpleegd via <https://www.stadsdorpenamsterdam.nl/stadsdorp/stadsdorp-wetering/>
- Steens, R. (2015). Intensieve pedagogische thuisbegeleiding in beeld. Een praktijkgestuurd onderzoek en de opbouw een academische werkplaats. HIVA: KULeuven.
- Thys, R., & Anciaux, B. (2019). Etnisch-culturele organisaties in Vlaanderen en Brussel, onopgemerkt bouwen aan betere levensomstandigheden in de Belgische samenleving. In Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (Red.), *Sociaal schaduwwerk, over informele spelers in het welzijnslandschap*. (pp. 65–79). Brussel: Politeia.
- Tonkens, E. (2014). *Lezing Evelien Tonkens over actieve burgerparticipatie*. Online geraadpleegd in januari 2021 via <https://www.kenniswerkplaats-leefbarewijken.nl/bijeenkomsten/verslag-lezing-evelien-tonkens-over-actieve-burgerparticipatie>
- Vandeurzen, J. (2018). *Zorgzame Buurten. Inspiratienota*. Brussel: Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg.
- Verhoeven, S. (2008). *Het burger-ei: perspectieven op lokale burgerparticipatie*. Brussel: Socius.
- Vlaamse overheid (2021). *Zorgzame buurten. Inspiratiekader bij projectoproep*. Online geraadpleegd via [https://www.zorgenvoormorgen.be/sites/default/files/media/20210610\\_inspiratiekader\\_FINAAL.pdf](https://www.zorgenvoormorgen.be/sites/default/files/media/20210610_inspiratiekader_FINAAL.pdf)
- Weijs-Perrée, M., Van den Berg, P., Arentze, T., & Kemperman, A. (2017). Social networks, social satisfaction and place attachment in the neighborhood. *Region*, 4(3), 133-151.
- Wijkcoöperatie Kanaleneiland. (z.d.). *Projecten*. Online geraadpleegd via <https://wijkcooperatie-kanaleneiland.jimdosite.com/>
- Wijkinformatiepunt Utrecht. (z.d.). *Wijkinformatiepunt & Oost voor Elkaar*. Online geraadpleegd via <https://www.wijkinformatiepuntutrecht.nl/main.php>

Woonzorgdecreet van 15 februari 2019. Online geraadpleegd via

<https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1031639&datum=&geannoteerd=false&print=false>



# Bijlage 1: stappenplan samen dromen – rondetafelgesprek 1

---

## Algemeen doel van (online) rondetafelgesprek

1. **Dromen / ideeën verzamelen rond hoe samenwerken aan een zorgzame houding in Seefhoek / Sint-Andries tussen formele en informele actoren**
2. Draagvlak en **goesting om samen te werken**
  - “de ontdekking van het vuur” (= de goesting) & “dromen”
  - Context, sfeer: ambitieus, maar realistisch: genoeg ploeterruimte laten

## Doelgroep

15-tal actoren per wijk; goede mix formeel en informeel

- Informele actoren
  - Burgerinitiatief in de wijk rond de thema’s welzijn, wonen en/of zorg
- Formele actoren
  - Organisatie die werkt rond de thema’s welzijn, wonen en/of zorg
  - Organisatie met een aanbod (activiteiten, naar kwetsbare bewoners) in de wijk
  - Leidinggevende/coördinator van team of van thema in de wijk
- Voorwaarden
  - Aanwezig kunnen zijn tijdens twee bijeenkomsten
  - Open staan om samen aan zorgzame buurten en een zorgzame houding te werken
  - Uitgangspunt: iedereen kan iets betekenen in een zorgzame buurt

## Concrete aanpak eerste rondetafelgesprek

---

Richtvraag: “Hoe kunnen **we** voor **samen zorgen** voor meer **zorgzame buurten**?”

---

In deze sessie **dromen** we van de ideale manier van samenwerken in de buurt (Sint-Andries / Seefhoek) om samen te zorgen voor een meer zorgzame buurt.

Kader om binnen te werken / van bij aanvang te duiden:

- **Een zorgzame buurt is:** *“Het verlengde van een warme thuisomgeving, als entiteit waar nabijheid, ontmoeting, samenhang, en solidariteit evident hun plaats krijgen, waar mensen als vanzelfsprekend aandacht en zorg dragen voor elkaar en waar ook zorgbehoevenden een volwaardige plaats krijgen dankzij een aangepaste woon- en leefomgeving en een variatie aan woon- en zorgvormen en toegankelijke diensten en voorzieningen.”*
- **Kernelementen** volgens de inspiratienota zorgzame buurt: *“Een zorgzame buurt is geen voorziening ... maar een gedeelde verantwoordelijkheid en bevoegdheid van velen Niet één recept; niet één organisatie! ... maar een participatief en co-creatief proces van velen ... met aandacht en plaats voor kwetsbare mensen”*
- **Buurtgerichte zorg** staat voor: *“De zorg die erop gericht is de sociale cohesie te versterken, om vragen naar zorg en ondersteuning uit de buurt op te vangen, mogelijks toe te leiden naar gepaste hulp of ondersteuning of zelf op te nemen, maar ook op het actief betrekken van de buurt bij de werking van de voorziening.”* (uit woonzorgdecreet)

We werken aan de hand van persona's om mensen te laten loskomen van hun eigen situaties en te laten dromen rond wat zou kunnen zijn. De persona's komen uit het ondersteuningspakket voor een zorgzame buurtanalyse ([www.thomasmore.be/zorgzamebuurtanalyse](http://www.thomasmore.be/zorgzamebuurtanalyse)) en werden aangepast aan de specifieke context van de twee wijken op basis van de buurtanalyse die het Zorgbedrijf Antwerpen uitvoerde.

Figuur 13 Voorbeeld persona Sint-Andries

# Jeanine

Leeftijd	67 jaar
Status	Alleenstaand, nooit gehuwd geweest
Gezondheid	Chronisch ziek: hartproblemen. Moet regelmatig op controle naar het ziekenhuis voor haar hart
Woonst	Woonst al heel haar leven in de buurt, kocht haar appartement 30 jaar geleden
Mantelzorger	Zorgt voor haar moeder die de 94 is
Hulp	Om de twee weken komt er poetshulp
Sociaal	Kan omwille van de zorg van haar moeder weinig afspreken met vriendinnen



"Ik heb geen wagen en behaalde ook nooit mijn rijbewijs. Als ik in het donker naar buiten moet, voel ik me wel wat angstig."

# Rachida en Mohamed

Leeftijd	Rachida is 64 jaar en Mohamed 68 jaar
Status	38 jaar gehuwd
Job	Rachida heeft nooit gewerkt, Mohamed werkte tot zijn werkongeval 7 jaar geleden bij een garagist
Woonst	Zijn eigenaar van een appartement op 2e verdieping zonder lift, wonen al bijna heel hun leven in de buurt. De moeder van Rachida woont bij hen in, is 89 jaar en heeft diabetes
Sociaal	Ze hebben weinig tijd om iets leuks te doen. Ze hebben 2 kinderen die niet in de buurt wonen
Hulp	Er komt geen professionele hulp
Gezondheid	Mohamed is moeilijk te been door het werkongeval  Rachida schrijft graag gedichten en Mohamed houdt van tuinieren



" Door mijn werkongeval 7 jaar geleden, kan ik niet meer werken en zijn trappen een uitdaging. Door het werkongeval heb ik minder pensioen. Rachida neemt de zorg voor haar moeder op. Het is zwaar om te combineren met ons eigen huishouden."

---

## Gouden handvatten voor gespreksleiders

- **NIVEA: niet invullen voor een ander**
  - **Stiltes laten vallen**
  - **LSD: luisteren, samenvatten en doorvragen**
  - **Iedereen aan bod**
  - **Samen dromen**
  - **Timing respecteren**
  - **Laat je OMA thuis: opinies, meningen, adviezen**
  - **Alle ideeën moeten gaan over samenwerking**
-

## Tijdschema: online (maximum 2 uur)

UUR	INHOUD
5'	Sessie openen + ontvangstdia
5'	<b>Start rondetafelgesprek – Welkom</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanleiding rondetafelgesprek</li> <li>- Doelstelling en tijdspad kaderen</li> </ul>
10'	<b>Intro</b> van het rondetafelgesprek <ul style="list-style-type: none"> <li>- Breder kader: zorgzame buurten en zorgzame houding</li> <li>- Denkrichting: “het hoeft niet groot te zijn om goed te zijn” + vandaag kan alles, dromen mag!</li> <li>- Praktische uitleg &amp; start (Doel: ideeën verzamelen, methode: realistische, maar verzonnen persona's)</li> </ul>
2'	Naar break-out rooms (ideaal: 3 <b>break-out rooms</b> van 5 personen met telkens 1 begeleider)
70'	Denktafel <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kennismaking: wie zit er rond de tafel? (5')</li> <li>2) Uitleg door gespreksleider (5')</li> <li>3) VRAAG 1: Persona's (10')</li> </ol> <p>Uitdagingen formuleren rond die persona. Vb. wat heeft deze persoon nodig, waarom, ...? Wat zijn uitdagingen voor deze persoon?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4) VRAAG 2: “Lottovraag” (20')</li> </ol> <p><u>Lotto-vraag</u>: Stel dat je met de Seefhoek / Sint-Andries de lotto wint, alles is mogelijk. Je moet geen rekening houden met tijd, geld, middelen, regeltjes, ..., alles kan! Wat zouden we dan samen kunnen doen opdat persoon X zich ondersteund weet en thuis voelt in de buurt?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) VRAAG 3: (20')           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Van lottovraag tot enkele concrete ideeën / tips</li> <li>- <i>Hoe kunnen we samenwerken?</i></li> <li>- Vanuit je eigen rol</li> </ul> </li> </ol>

15'	<b>Plenaire terugkoppeling:</b> vervolg en per break-out room plenair terugkoppelen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona</li> <li>- Dromen</li> <li>- Concrete ideeën</li> </ul>
5'	<b>Stemmen (via poll): per persona – concrete ideeën: welke scoren het beste?</b> <i>(doel: met die ideeën volgende keer verder aan de slag gaan)</i>
5'	<b>Vragen vanuit groep</b>
5'	<b>Samenvatten en leuke afsluiter</b>

## Bijlage 2: stappenplan samenwerken – rondetafelgesprek 2

---

### Doel

Ideeën verfijnen die van de rondetafel 1 komen: samenwerking, wat is nodig, wat kan hinderen?

De concrete doelstelling is tweeledig nl.

1. **Inzichten** verwerven
  - Ideeën verfijnen
    - Wat is nodig?
    - Wat zijn valkuilen?
    - Wat zorgt ervoor dat het kan werken?
  - Bijkomstig horen wie er samenwerkt, wie er ontbreekt
  
2. Draagvlak en **goesting**
  - “De ontdekking van het vuur” (= de goesting)
  - Burgers, vrijwilligers, mantelzorgers, professionals, ... samenbrengen om samen te werken aan “zorgzame buurten”

### Tijdschema

14.30 – 15.00	30	Zoom open en oefenmoment
15.00 – 15.05	5	Intro: welkom, iedereen aanwezig?
15.05 – 15.25	20	Inleiding: samenvatting vorige denksessie + doelstelling huidige sessie, agenda Samenwerkingsfiches overlopen Praktische uitleg denktafels, Samenwerkingsfiches en doorschuifstelsel Kennismakingsronde
15.25 – 16.05	40	In break-out rooms: iedereen in de break-out room? Tafel 1 (20') Tafel 2 (20')
16.05 – 16.15	10	Pauze
16.15 – 16.35	20	Tafel 3 (20')
16.35 – 16.55	20	Samenvatting denktafels Pitchen
16.55 – 17.00	5	Afronden, vragen, bedanken, wat volgt in september

### 3': Spelregels en methode uitleggen:

Per denktafel: overloop de samenwerkingsfiche

- De naam van het idee
- Wat het precies inhoudt

### 17': Gesprek

3 hoofdvragen + deelvragen

<b>Wat is POSITIEF?:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat vind je goed aan dit idee?</li><li>• Wat vind je een sterkte?</li><li>• Wat maakt het anders of beter dan wat er al is?</li></ul>	<b>Wat kan er nog beter?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat vind je niet goed aan dit idee?</li><li>• Wat kan er verbeterd worden?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Wat zou je nog veranderen?</li><li>○ Hoe zou je het nog beter maken?</li></ul></li><li>• Wat moet vooral vermeden worden?</li></ul>
<b>WAT en WIE is er nodig?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat zouden de eerste stappen zijn om dit te kunnen realiseren?</li><li>• Wat hebben we nodig om dit op te starten?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Wie? Wanneer? Waar (straat, deel, heel Sint-Andries / Seefhoek)? Wat?</li></ul></li><li>• Wie moeten we hierbij betrekken?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Buurtbewoners? Organisaties? Verenigingen? Professionele actoren?</li></ul></li><li>• Waar zijn er aanknopingspunten met wat er al bestaat of aanwezig is in de buurt?</li><li>• Wie kan wat doen?</li></ul>	