

Loes Hulsebosch

Vertrouwd wonen in lerende wijken



Loes Hulsebosch

Vertrouwd wonen in lerende wijken

**Uitgave van**

Stichting Woonservicewijken Escamp

www.woonservicewijken.nl

**Informatie**

Loes Hulsebosch

Hulsebosch Advies, Zoetermeer

www.hulseboschadvies.nl

hulsebosch@hm-advies.nl

Foto's

Jan Bakker

Matglas Design, Den Haag

Vormgeving en Druk

Pasmans bv, Den Haag

Juni 2009

Over de auteur

Loes Hulsebosch is als bestuursadviseur verbonden aan de Stichting Woonservicewijken Escamp. Zij ontwikkelt in Escamp (Den Haag) en in andere gebieden in Nederland het concept *Vertrouwd wonen in lerende wijken*, in samenspraak met de lokale samenwerkende organisaties.

Inhoud

Introductie

- Inleiding 7
- Vertrouwd wonen in lerende wijken 9
- Van woonzorgzone naar woonservicewijk 11
- Stadsdeel Escamp 13

De Inhoud

- Het conceptueel kader 19
- Kwaliteit van leven 22

De organisatie

- Woonservicewijken Escamp 29

De methode

- De Lerende wijk 35
- Tenslotte 39



‘Ik red me wel, als ik hier maar
kan blijven komen’

Introductie



Inleiding

‘**Vertrouwd wonen in lerende wijken**’ is de noemer waaronder in stadsdeel Escamp in Den Haag de wijken worden opgewaardeerd tot levensloopgeschikte wijken, tot wijken waar alle inwoners, jong en oud, als zij dat willen, kunnen blijven wonen tot in lengte van dagen.

Ook als zij wat kwetsbaarder zijn omdat zij niet zo vlot uit de voeten kunnen, ook als zij vanwege zorgtaken voor ouders en kinderen weinig mobiel zijn en afhankelijk van de directe buurt en burens, ook als zij veel zorg nodig hebben vanwege ziekte of handicap, ook als zij weinig te besteden hebben of weinig perspectief hebben op werk of opleiding.

We noemen deze wijken woonservicewijken. De noemer ‘vertrouwd wonen in lerende wijken’ is samengesteld uit twee onderdelen: vertrouwd wonen en lerende wijken.

Vertrouwd wonen betekent dat de directe leefomgeving een basis biedt van vertrouwen om er goed te kunnen wonen: het is er veilig, obstakelvrij, de mensen zijn onderling dienstbaar en zorgzaam en er zijn voorzieningen voor alle levensdomeinen. Uitgangspunt is wat mensen wél zelf kunnen en willen doen en wat de directe leefomgeving kan betekenen om lang zelfstandig en zelfredzaam te zijn.

Lerende wijken betekent dat de wijk een lerende gemeenschap is. De bewoners, de professionals, de ondernemers, de beleidsmakers, alle betrokkenen in de wijk zijn bereid om de dialoog met elkaar te zoeken en in een zo groot mogelijke vrije ruimte te komen tot gezamenlijkheid en kwaliteitsverbetering. Ieders eigen invalshoek wordt intact gelaten en gerespecteerd. Voor de bewoners zijn dat bijvoorbeeld de verhalen over de buurt, voor de beleidsmakers de beleidsstukken, verkenningen en analyses, voor de professionals de visie, diensten en protocollen van hun handelen. De verschillende instrumenten worden met elkaar verbonden waardoor ze rijker worden en het geheel versterken.

Het verhaal ‘vertrouwd wonen in lerende wijken’ is ontstaan in Den Haag in stadsdeel Escamp in de wijk Moerwijk en wordt nu op vele plaatsen in Nederland

verder verspreid. Het gaat over een duurzame ontwikkeling van wijken, waar het fijn is om te leven, waar mensen lang en zelfstandig kunnen wonen. Mensen die in deze wijken wonen hoeven niet uit hun vertrouwde wijk weg als zij kwetsbaar zijn vanwege leeftijd of handicap. Juist dan voelen zij de vertrouwde wijk en de veilige, toegankelijke woningen en voorzieningen als een steun in de rug. Dit is het verhaal van fysiek én sociaal én digitaal gebiedsgericht werken. Het is het verhaal van systeem én leefwereld, van overheid én maatschappelijke ondernemers, van professionals én bewoners. Het gaat over een kwaliteitsysteem op wijkniveau, over een lerende wijkgemeenschap.

We geven het verhaal graag door aan anderen, opdat ieder er zijn of haar voordeel mee kan doen. Maar ook opdat ieder er mee verder gaat en het concept verder verdiept naar nieuwe elementen. Het is een idealistisch en bevlogen verhaal dat tegelijkertijd een sterk instrument biedt om te komen tot duurzaam investeren in wijken, samen met professionals, bewoners, beleidsmakers en bestuurders.

Vertrouwd wonen in lerende wijken

In Escamp worden Vertrouwd wonen projecten ontwikkeld in de buurten waar dat mogelijk is. In deze buurten kunnen bewoners lang zelfstandig blijven wonen, omdat het een veilige en vertrouwde buurt is, waar de woningen toegankelijk zijn, de woonomgeving veilig en obstakelvrij én de mensen een basishouding hebben van onderlinge zorgzaamheid en dienstbaarheid. Er is meestal een buurtontmoetingsruimte waar de bewoners kunnen verblijven en gezamenlijke activiteiten kunnen doen. Bij Vertrouwd wonen zijn onderlinge bekendheid, zorgzaamheid en dienstbaarheid (informele zorg) primaire voorwaarden voor zelfstandig blijven wonen; professionele zorg en begeleiding is als achtervang beschikbaar. Projecten kunnen worden ontwikkeld in een af te bakenen en door bewoners als zodanig ervaren buurt of wooncomplex, waar een basis van onderlinge betrokkenheid is of kan worden bereikt. Naast de bewoners zijn de (maatschappelijke) organisaties belangrijke partners. De corporatie zorgt voor toegankelijke en veilige woningen, de gemeente voor de openbare ruimte (obstakelvrij, vriendelijk, veilig), zorg- en welzijnsorganisaties staan garant als vangnet voor zorg en begeleiding. Ter ondersteuning van Vertrouwd wonen kan domotica en moderne ICT technologie worden ingezet, waaronder alarmering en Internetburen.nl.

Vertrouwd wonen is dus: zelfstandig wonen met informele zorgzaamheid, buurtzorg en gemeenschapsvorming.

De professionele zorg is wel oproepbaar als het nodig is, maar is niet het uitgangspunt. De Stichting Woonservicewijken Escamp wil hiermee een alternatief ontwikkelen in de woonservicewijk, in tijden van teruglopende voorzieningen van professionele zorg en begeleiding, een toenemend appel op de maatschappelijke inzet van bewoners, op buurtzorg en een nadruk op veiligheid en ontmoeting als voorwaarden voor lang zelfstandig wonen. Voor bewoners geeft het wonen en het participeren in een Vertrouwd wonen buurt zinervaring; de talenten van bewoners kunnen optimaal worden benut.

Wat is het verschil tussen beschermd, verzorgd wonen en vertrouwd wonen?

Er zijn veel verschijningsvormen mogelijk. Bij verzorgd wonen gaat het om optimaal toegankelijke woningen in of bij een zorg- en welzijnssteunpunt, waar professionele zorg- en welzijnsinfrastructuur (zoals een wijkcentrum, alarmering, ongeplande zorg, maaltijden) aanwezig is en geboden wordt.

Bij vertrouwd wonen gaat het om een buurt (sociale omgeving) met optimaal toegankelijke woningen en een ontmoetingsruimte (buurtkamer), waar bewoners de bereidheid uitspreken tot onderlinge attentie en zorgzaamheid.

De nadruk ligt op informele zorg en op de gemeenschap zelf.

Beschermd wonen is wonen binnen de beschermende muren van het verpleeghuis. In de woonservicewijken streven we naar zo gewoon huiselijk mogelijk wonen, ook binnen die beschermde woonomgeving. Tussenvormen zijn beschut en begeleid wonen voor mensen met een psychiatrische beperking. Vaak is de toegankelijkheid van de woning dan minder van belang, maar veel meer de aanwezigheid van een ontmoetingsruimte en van begeleidingsdiensten.

Van woonzorgzone naar woonservicewijk

Het verhaal van Woonservicewijken Escamp begint in 2001. Het Haagse stadsbestuur besluit dan tot de uitvoering van het programma woonzorgzone in de naoorlogse wijk Moerwijk, één van de wijken van stadsdeel Escamp en gekozen vanwege de hechte infrastructuur in wonen–zorg–welzijn.

De integrale aanpak van de wijk in de gebieden wonen, zorg en welzijn, moet leiden tot een kwaliteitsimpuls en daarmee tot behoud en verbetering van de kwaliteit van leven van de wijkbewoners. Het programma zal een antwoord geven op de trends van vergrijzing en vermaatschappelijking van de zorg. Het zal een antwoord geven op de wens van ouderen om lang zelfstandig te blijven wonen in de eigen wijk. Het zal inspelen op de behoefte aan veilige, leefbare en toegankelijke wijken, zodat ook gehandicapten en mensen met psychiatrische aandoeningen gewoon in de wijk kunnen wonen.

In de jaren die volgen worden ambitieuze plannen ontwikkeld en uitgevoerd. Woningen worden opgewaardeerd en nieuw bijgebouwd, routes van en naar voorzieningen worden obstakelvrij gemaakt, zorg en diensten worden verbeterd, er worden wijkservicepunten ingericht, en de onderlinge verbintenis tussen wijkbewoners wordt verbeterd. Niet alle programma's zijn even succesvol. Zo wordt het programma van de opwaardering van begane grond portiekwoningen gestaakt. De kwaliteitsverbetering weegt niet op tegen de kosten. Sommige andere programma's hebben een lange voorbereidingstijd nodig, zoals de vernieuwing van woonzorgcentra tot wooncentra met zorg- en welzijnsteunpunten. Andere programma's zijn wel succesvol, bijvoorbeeld de opwaardering van de galerijflats, de aanleg van de obstakelvrije routes, de wijkservicepunten en de levering van zorg en diensten aan huis. De samenwerking levert resultaten op, de investeringen in het programma woonservicewijk leveren meer op door de gezamenlijkheid, zowel voor bewoners als organisaties is er meerwaarde door de samenwerking.

Unieke succesfactor is de methodiek van de lerende woonzorgzone, de lerende wijk. Deze methodiek maakt het programma tot een duurzaam programma,

omdat bewoners, professionals en bestuurders gezamenlijk nieuwe concepten voor de wijk ontwikkelen en leren met elkaar samen te werken in een omgeving van onderlinge concurrentie.

In 2007 besluiten de partners in het programma - inmiddels verenigd in een stichting - tot vergroting van het werkingsgebied. Van de wijk Moerwijk (ca 20.000 inwoners) wordt opgeschaald naar stadsdeel Escamp (ca 110.000 inwoners). Met behoud van de uitgangspunten van de lerende wijk en met behoud van het doel van verbetering van kwaliteit van leven voor de bewoners. De samenwerkingsstructuur is hecht en is de basis voor verdere innovaties in de wijken. De context waarin dat gebeurt is wel veranderd door de jaren heen. In Escamp wordt een aantal buurten ingrijpend vernieuwd, waardoor sociale netwerken uit elkaar worden getrokken. Bovendien is het oorspronkelijke adagium van lang zelfstandig en zelfredzaam voor iedereen nog wel aanwezig, maar wordt dit genuanceerd door bewoners en overheid. Voor mensen met een zware handicap bijvoorbeeld en voor mensen met dementie is het zelfstandig wonen in de wijk nauwelijks een optie en heeft het ook geen meerwaarde. Deze mensen voelen zich eenzaam en onveilig in de wijk en aan hun lot overgelaten. Voor hen is een kleinschalige vorm van beschermd wonen een beter alternatief. De grote instellingsterreinen zijn niet langer taboe, maar worden doorontwikkeld met een omgekeerde integratie: mensen zonder handicap gaan wonen op het landgoed van de mensen die wel een handicap hebben.

Veertien samenwerkende organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn, zijn verbonden in een stichting: de stichting Woonservicewijken Escamp. De Stichting heeft in de jaren van haar bestaan samen met de gemeente een sterke infrastructuur van samenwerking wonen, zorg en welzijn opgebouwd.



Stadsdeel Escamp

Stadsdeel Escamp is niet het meest kansrijke gebied om te komen tot Vertrouwd wonen en Lerende wijken. Binnen het stadsdeel Escamp in Den Haag vormen de wijken Moerwijk, Morgenstond, Bouwlust/Vrederust samen Den Haag Zuidwest, dat door minister Vogelaar in zijn totaliteit tot 'krachtwijk' is benoemd. Tot stadsdeel Escamp behoren naast de genoemde wijken ook nog de VINEX-wijk Wateringse Veld en de vooroorlogse wijken Rustenburg / Oostbroek / Leyenburg. In Escamp wonen 110.000 inwoners, waarvan meer dan 40.000 migranten, ruim 25.000 ouderen boven de 55 jaar en ruim 6.000 ouderen boven de 75 jaar. Bijna de helft van alle ouderen leeft van een minimum inkomen. Escamp is een verjongend en groeiend multicultureel stadsdeel.

Het woningbezit van corporaties is in Escamp groot. Door de in gang gezette herstructurering ontstaat er meer differentiatie in de van oorsprong eenzijdige woningbouw met veel vierlaagse portiekwoningen. In de periode tot 2020 worden 16.000 sociale woningen gesloopt en teruggebouwd met veel meer differentiatie in soort woning en prijs. Nu zijn er nog weinig mogelijkheden om wooncarrière te maken binnen Escamp. Het gevolg is een uitstroom van draagkrachtigen en een instroom van bevolkingsgroepen met lagere inkomens. Gezinsverdunding en afname van het gemiddelde besteedbare inkomen leiden tot verschraling van voorzieningen. Accommodaties voldoen vaak niet meer aan de eisen van deze tijd, zowel in bouwtechnische zin als in gebruikswaarde. Het kenmerkende gemeenschappelijk groen dreigt te verdwijnen onder veranderende ruimteclaims en veranderende beheerseisen. De toekomstige ontwikkelingsrichting heeft nadrukkelijk de bestaande fysieke en sociale structuren – met hun sterke punten en kansen – als uitgangspunt.

Een belangrijke doelstelling in de herstructurering is dat het gebied aantrekkelijk moet worden voor bewoners met midden en hogere inkomens. Dat betekent meer variatie in de woonomgeving, openbare ruimte en voorzieningen. Zowel in de economie als in het voorzieningenniveau ligt de nadruk op functiemenging (clustering van winkelcentra, woningen, zorg en sportvoorzieningen) en kleinschalige bedrijvigheid dicht bij de woning.

Nog enkele andere cijfers: 15% van de bewoners van Escamp is niet-werkend werkzoekend, waarvan 5% al langer dan 3 jaar. 13% heeft een bijstandsuitkering, waarvan 4% al langer dan 3 jaar. Veel leerlingen uit Escamp hebben een onderwijsachterstand, het aantal vroegtijdig schoolverlaters in Escamp is groot en ook het schoolverzuim is in Escamp hoger dan in de rest van Den Haag.

De bewoners in Escamp scoren niet goed op de gezondheidsindicatoren. Veel voorkomende chronische aandoeningen zijn hoge bloeddruk, luchtwegaandoeningen, diabetes mellitus en hart- en vaatziekten. Laag opgeleide inwoners lijden relatief vaak aan een chronische aandoening. In Escamp worden relatief vaak psychische stoornissen gediagnosticeerd. Overgewicht onder schoolkinderen is een groeiend probleem en komt vaker voor bij Turkse en Marokkaanse kinderen.

Er is een groeiende groep Turkse, Marokkaanse en Surinaamse ouderen in Escamp die in toenemende mate gebruik gaat maken van voorzieningen als thuiszorg, maaltijdvoorziening, vervoersmogelijkheden, respijtzorg en verzorgingshuiszorg. Tot nu toe maakt slechts een klein deel van deze ouderen gebruik van thuiszorg (7 % van de Turkse ouderen en 1 % van de Marokkaanse ouderen, tegenover 16 % van de autochtone ouderen).

In de nabije toekomst wordt hier een toenemende vraag verwacht. De drempel tot het accepteren van hulp is voor genoemde groepen hoog. Hierin bepalende factoren zijn een taalbarrière, een economisch minimum en een sociaal isolement van de vrouw. Zorg wordt vaak door familieleden gegeven (mantelzorg) en daar zij vaak overbelast zijn lijkt er een gat te bestaan tussen formele en informele zorg.

Een derde deel van de inwoners geeft mantelzorg. Bijzondere groepen zijn de jonge mantelzorgers (ongeveer 10 % van de nog thuiswonende kinderen) en de allochtone mantelzorgers, die vaak zwaar belast zijn. Zij hebben extra taken zoals het begeleiden en tolken bij ouderen die een zorgverlener bezoeken. Allochtone ouderen zoeken minder vaak professionele hulp en zijn daardoor vaker aangewezen op mantelzorg. In de Turkse en Marokkaanse cultuur neemt het kind vaak de totale zorg voor de oudere over. In de Antilliaanse

en Surinaamse cultuur neemt het kind vooral de praktische en emotionele ondersteuning over en wil de oudere zo zelfstandig mogelijk blijven. Bij veel allochtone mantelzorgers is sprake van overbelasting.

De sociale cohesie is in de wijken van Escamp relatief laag. Dit betekent dat relatief veel bewoners vinden dat de mensen in de buurt elkaar niet goed kennen, dat ze niet prettig met elkaar omgaan en dat ze zich niet thuis voelen bij de mensen uit de buurt. Escamp heeft relatief veel inburgeraars.

Het beeld van Escamp is geen rooskleurig beeld als het wordt afgezet tegen de doelstelling van woonservicewijken: prettige wijken waar men lang zelfstandig kan wonen en kwaliteit van leven ervaart. De indicatoren staan grotendeels op rood: niet voldoende toegankelijke woningen, weinig sociale cohesie, onveiligheid, verouderde voorzieningen. Ondanks alle bedreigingen willen bewoners van Escamp graag in de wijk of de directe omgeving blijven wonen. De binding met de wijk en de buurt is groot. Dit is het aanknopingspunt voor het vervolg. We willen mensen stimuleren en faciliteren bij het vasthouden en verbeteren van hun 'vertrouwd wonen' buurt.

In deze buurten kennen mensen elkaar zo'n beetje van gezicht en als ze elkaar beter willen leren kennen zijn daar mogelijkheden toe. Zo is er bijvoorbeeld een buurtkamer, een laagdrempelige ontmoetingsruimte, is de openbare ruimte zodanig ingericht dat deze uitnodigt voor ontmoeting. Er is een buurtwebsite, waar mensen hun talenten en diensten kunnen aanbieden en die gebruikt kan worden voor informatie en de organisatie van activiteiten.

De buurt voelt vertrouwd aan en dit is zeker ook van belang voor mensen die kwetsbaar zijn, vanwege gezondheid, ouderdom of handicap en voor kleine kinderen. De bewoners van de buurt vallen in eerste instantie op elkaar terug als er iets is. Maar zij kunnen er ook van op aan dat er gegarandeerd professionele achtervang is. Vertrouwd wonen is kunnen vertrouwen op elkaar. Het programma Vertrouwd wonen is een kwaliteitsimpuls voor de wijk.



‘Mezelf kunnen redden,
dát wil ik zolang als het gaat’

De inhoud



Het conceptueel kader

Het concept 'Vertrouwd wonen in lerende wijken' is een methodiek die de maatregelen van woonzorgzones cq woonservicewijken cq levensloopgeschikte wijken duurzaam borgt in de samenleving. Het concept is geïnspireerd vanuit filosofische, sociologische en psychologische invalshoeken en kent de volgende peilers: Zorg als mentaliteit (prof. J. Tronto), Kwaliteit van leven (prof. dr H.G. Petzold, prof. dr P.P.J. Houben), Kwaliteit in de verbinding van systeem en leefwereld (prof. dr H.P. Kunneman).

Zorg als mentaliteit

De politicologe Joan Tronto omschrijft zorg als: 'die typische menselijke activiteit die alles insluit wat we doen om onze 'wereld' te handhaven, voort te laten duren en te herstellen, zodat we er zo goed mogelijk in kunnen leven'. Uit deze definiëring komt duidelijk naar voren dat hetgeen onder 'zorg' begrepen wordt, niet verengd kan worden tot gezondheidszorg en/of de zorgarbeid ten behoeve van kinderen en afhankelijke familieleden of mensen uit iemands directe omgeving. In de eerste plaats gaat het bij zorg om een veel uitgebreider pakket van activiteiten die mensen ontplooiën om hun sociale en fysieke omgeving leefbaar te houden en te verbeteren. Zorg omvat bovendien niet alleen het verrichten van concrete taken, het gaat ook om zorgzaamheid en aandacht schenken aan de behoeften van anderen. Zorg onderscheidt zich in die zin van alle andere werkzaamheden door de relationele dimensie ervan. Kenmerkend voor zorg is dat iedereen - zij het gedurende bepaalde perioden van zijn/haar leven in meer of mindere mate - afhankelijk is van zorg door anderen.

Kwaliteit van leven

Psycholoog Hilarion Petzold en emeritus sociaal gerontoloog Piet Houben (Vrije Levensloopacademie) beschrijven dat mensen welbevinden ervaren als zij een basiskwaliteit ervaren in alle levensdomeinen. Als levensdomeinen (ofwel 'zuilen van identiteit') worden onderscheiden: lichaam en geest, sociale relaties, materiële situatie, arbeid en prestatie, waarden en inspiratie. Alle domeinen

worden voor een groot deel gekleurd en beïnvloed door de sociale omgeving waarin mensen verkeren.

Ieder mens kan tijdelijk of permanent in een situatie terecht komen dat er problemen worden ervaren in één of meerdere levensdomeinen. Meestal kunnen mensen daar zelf of met hun omgeving uit komen, soms zijn daar voorzieningen voor nodig. Bij kwaliteit van leven gaat het om het zoeken van de juiste balans: mensen leven zoveel mogelijk vanuit hun eigen kracht, vanuit hetgeen ze zelf kunnen. Als er tijdelijk of permanent aanvullende voorzieningen nodig zijn, moeten die beschikbaar zijn.

Kwaliteit in de verbinding van systeem en leefwereld

Filosoof Harry Kunneman, Universiteit voor Humanistiek, introduceert met het Horizontaal kwaliteitssysteem de duurzame verbinding tussen leefwereld en systeemwereld in lerende organisaties. In lerende wijken wordt op wijkniveau een horizontaal kwaliteitssysteem ontwikkeld, waarin de verhalen van de mensen in hun dagelijks leven worden verbonden met de beleidsprogramma's. In een lerende wijk worden talenten onderkend, wordt 'denken' over verandering beloond en worden suggesties voor verbetering serieus genomen. Organisaties en burgers vinden elkaar en ontwikkelen kracht door kennisdelen en samenwerken, ieder op zijn eigen authentieke wijze. De benadering stelt het welbevinden van mensen centraal en werkt van daaruit aan het samenspel van bewoners, organisaties en overheid.

Vertrouwd wonen

In de verbinding tussen de hierboven genoemde uitgangspunten wordt het vertrouwd wonen als zelfstandig wonen met informeel verzorgd wonen ontwikkeld. Vertrouwd wonen is wonen in een vertrouwde en zorgzame omgeving, waar je de medewijkbewoners zo'n beetje kent en niet als vijandig ervaart en waar je het vertrouwen hebt dat er iemand is op wie je kunt terug vallen als het nodig is.

Voorzieningen bieden een antwoord op vragen in de levensdomeinen, daar waar mensen kwetsbaar zijn en een vorm van ondersteuning nodig hebben om langer zelfstandig en zelfredzaam te kunnen zijn en welzijn te kunnen ervaren. Maar niet alleen een overheid of (maatschappelijke of commerciële) organisaties beantwoorden vragen die mensen hebben in de verschillende

levensdomeinen. Verreweg de meeste vragen worden (gelukkig) opgelost in het informele netwerk, in de familie, de straat, de buurt, de vereniging, de gemeenschap waartoe mensen behoren. In de woonservicewijken worden de aanknopingspunten voor gemeenschapszin en onderlinge dienstbaarheid opgezocht en versterkt. We noemen dit vertrouwd wonen, wonen in een gemeenschap waarin je de mensen ‘kent’, weet op wie je terug kunt vallen als er iets is. Vertrouwd wonen geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen en is basis voor zelfstandig wonen.

Door uit te gaan van de levensdomeinen van mensen ontstaat een integrale (wijk)aanpak en een verbindend kader voor samenwerking tussen aanbiedende partijen. Aanbiedende partijen richten zich vooral op een bepaald levensdomein; door de integrale aanpak worden grenzen tussen sectoren doorbroken en ontstaan gebieden waarin meerdere aanbieders een aanbod doen.

Verbinding levensdomeinen met sectoren

1. Lichaam en geest → sectoren gezondheidszorg, zorg, sport, mantelzorg.
2. Sociale relaties → sectoren welzijn, verenigingsleven.
3. Materiële situatie → sectoren wonen, inkomen, vervoer, winkels.
4. Arbeid en prestatie → sectoren werk, sociale activering/werkprojecten, vrijwilligerswerk.
5. Waarden en inspiratie → sectoren onderwijs, cultuur, religie, zingeving/zinervaring, geestelijke zorg.

De benadering doet recht aan de integraliteit van de ondersteuningsvraag van burgers. Per wijk kan hier maatwerk worden toegepast in de programma's en deelprojecten die aan de levensdomeinen worden verbonden. Niet alleen wonen, zorg en welzijn, maar ook andere sectoren als werk, sport, onderwijs, transport, verenigingen, komen dan automatisch in het vizier.

In het verlengde hiervan wordt structurele monitoring mogelijk op niveau van ‘betekenis voor de burger’, waardetoevoeging. De programmaonderdelen zijn in deze benadering gericht op de volgende prestatie-indicatoren: zelfstandigheid, zelfredzaamheid, toegankelijkheid, veiligheid, betaalbaarheid, ontmoeting, zorgzaamheid, gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Kwaliteit van leven, perspectief van de bewoner

Een uitgangspunt in woonservicewijken is het zoveel mogelijk betrekken van bewoners en werkers in de wijk bij de ontwikkeling en uitvoering van de programma's.

De programma's die in Escamp ontwikkeld zijn op het gebied van wonen, zorg en welzijn, worden structureel verbonden met de emoties en de beleving van bewoners. In het programma 'lerende woonzorgzone' is in Moerwijk een specifieke methodiek ontwikkeld om bewoners mee te laten denken en doen in de woonservicewijk en tot verfijning te komen van de planmatig ontwikkelde programma's. De leefwereld van wijkbewoners is een referentiepunt voor de kwaliteitsverbetering van de wijk.

De programma's van de woonservicewijken zijn er ter ondersteuning van wijkbewoners in bepaalde levensdomeinen en ter compensatie van eventuele beperkingen daarin.

De programma's van de woonservicewijken hebben planologische en politieke referentiekaders. De plannenmakerij voor opwaardering van een wijk speelt zich voor een groot deel af op bestuurlijk en beleidsniveau en op de tekentafels en bureaus van technuten en deskundigen.

De kunst is om tijdig - niet te vroeg én niet te laat - de plannenmakerij te verbinden met de leefwereld van de bewoners van de wijk.

De levensdomeinen zijn onderscheiden onderdelen uit het totaalleven van een mens. Als het op alle fronten goed met je gaat, ben je gelukkig, ervaar je 'wel zijn'. Het kan ook zo zijn dat het (tijdelijk) niet zo goed met je gaat. Een enkele keer gaat het op alle fronten niet goed, maar meestal gaat het voor korte of langere tijd niet goed op één of enkele onderdelen van het leven. Je hebt dan mensen of instanties om je heen nodig die je er weer bovenop helpen. In een woonservicewijk zijn er instanties die je weer op gang helpen als het op bepaalde levensterreinen wat minder met je gaat.

Uitgaan van bewonersperspectief: kwaliteit van leven in de levensdomeinen van mensen

1. Lichaam en geest → zorg, gezondheid
2. Sociale relaties → welzijn, vereniging
3. Materiële situatie → wonen, inkomen
4. Arbeid en prestatie → van betekenis zijn
5. Waarden en inspiratie → zingeving, zinervaring

1 Lichaam en Geest

“Een goede gezondheid is heel belangrijk. Dat merk je pas als je ziek wordt of bepaalde dingen niet meer kunt, omdat je minder goed uit de voeten kunt, slechter gaat zien, dat je handen dingen niet meer goed kunnen vastpakken, dat je dingen gaat vergeten of depressief bent. Een slechte gezondheid maakt je verdrietig en ook boos, je komt in opstand omdat je dingen niet meer kunt. Je kunt je ook heel afhankelijk van anderen gaan voelen. De omstandigheden waarin je verkeert zijn soms ook niet bevorderlijk voor je gezondheid, bijvoorbeeld als je in een omgeving zit waar mensen een ongezonde leefstijl hebben of in de put zitten door een gebrek aan perspectief in hun leven. Je wilt er wel wat aan doen, maar het is moeilijk en je ziet er niet altijd het nut van in. Het is goed daar dan in gesteund te worden, door anderen in je omgeving of door professionele hulpverleners. Degenen die je helpen, moeten dat doen met respect, zonder over je heen te walsen en zonder onnodig dingen van je uit handen te nemen. Het kan ook heel vervelend zijn om hulp te moeten vragen en om dank-je-wel te moeten zeggen. Daar moet je zelf mee leren omgaan. Soms heb je hulp nodig en is die er op dat moment niet, of heel ver weg of met hele lange wachttijden. Hulp en zorg moet je kunnen vinden als het nodig is op een plek die je zelf kunt kiezen. Je wilt bovenal in je waarde worden gelaten”.

Levensdomein 1 - Lichaam en geest

- Gezondheid, gezondheidszorg
- Zorg en service op maat
- Op de plaats die je zelf kiest
- Zelfbeschikking, zelfstandig
- Regie over eigen leven
- Respect voor je kwetsbaarheid

2 Sociale relaties

“Een mens kan niet zonder andere mensen. Als je ouder wordt is dat niet anders als dat je jong bent. Andere mensen helpen je, om niet vast te komen zitten in je gedachten, dat je niet teveel gaat zitten piekeren. Andere mensen kunnen je ook geruststellen als je zorgen hebt, of als je je dingen in het hoofd haalt, kunnen ze relativiseren. Het is ook belangrijk dat je mensen hebt waar je iets voor kunt betekenen. Dat sterkt je gevoel van eigenwaarde. Met andere mensen kun je ook lachen. Het is leuker om samen te lachen. Als je oud wordt gaan mensen om je heen dood. Dat is heel erg verdrietig. Je partner, je vrienden, je kennissen, als je heel oud wordt moet je van velen afscheid nemen. Soms ook van je kinderen. Het is ontzettend moeilijk om dan weer de draad op te pakken en weer te investeren in nieuwe contacten. Daar heb je dan vaak geen zin meer in. Mensen die dat niet zelf hebben meegemaakt lopen daar vaak te gemakkelijk overheen.

Ouderen vinden jongeren vaak bedreigend als zij met meerderen bij elkaar staan. Ouderen nemen dan vaak niet de moeite om contact te maken, maar bellen meteen de politie. Dat is jammer. Er zou een beter contact moeten zijn tussen de generaties. Zij kunnen veel voor elkaar betekenen, veel van elkaar leren en het maakt het leven in de buurt socialer. Iedereen hoort er toch bij”.

Levensdomein 2 - Sociale relaties

- Andere mensen tegenkomen
- Contacten van betekenis hebben
- Relaties met kwaliteit
- Iets kunnen betekenen
- Maatschappelijk erbij horen

3 Materiële situatie

“Een huis, geld, kleding, eten. Het klinkt heel gewoon, maar als je het niet hebt of niet genoeg dan is dat erg. Een slecht huis of slecht eten kunnen je ziek maken. Als je niet uit de voeten kunt in je huis of daarbuiten ben je heel afhankelijk van anderen. Te weinig geld kan heel veel gevolgen hebben. Je kunt niet echt meedoen met anderen, je kunt misschien de krant niet betalen of de telefoon, of internet. Soms schaamt je je dat je weinig geld hebt. Je raakt een beetje buiten de samenleving. Als je thuis wilt blijven wonen, kan dat alleen als je in je huis goed uit de voeten kunt, ook als je minder mobiel bent. Als je een rollator hebt

zijn trappen en drempels heel vervelend. Ook vervelend is het dat je zo lang moet wachten voordat je bijvoorbeeld beugels in de badkamer hebt, of een trapliftje, of een berging voor je scootmobiel. Je huis moet ook veilig zijn. En de straat ook. Als je niet meer zo sterk bent en niet zo snel ter been voel je je sneller bedreigd. Uit angst blijf je dan maar binnen. Het is heel belangrijk dat je ergens naar toe kunt met bus of tram, of dat er bijvoorbeeld een wijkbus is, die je ophaalt vanaf de deur. Er zijn wel gemeentelijke regelingen voor bijvoorbeeld goedkope sporten of een goedkope zorgverzekering, maar je moet ze wel weten te vinden”.

Levensdomein 3 - Materiële situatie

- Wonen: kwaliteit, veilig, toegankelijk
- Voldoende inkomen
- Genoeg geld om zorg te kunnen betalen
- Je kunnen verplaatsen: lopend en met openbaar vervoer, wijkbus of aanvullend vervoer
- Voorzieningen voor dagelijkse behoeften, zoals voeding, kleding, bank- en postdiensten in de buurt

4 Arbeid en prestaties

“Je moet ‘s morgens een reden hebben om op te staan. En ‘s avonds kunnen zeggen dat je iets gedaan hebt die dag. Anders worden je dagen leeg en je leven zinloos. Het mooiste is natuurlijk dat je betaald werk hebt. Of een opleiding doet die je een beter perspectief oplevert. Maar als dat niet kan, moet je ook andere mogelijkheden benutten. Vrijwilligerswerk, zorg voor je gezin, iets zinvol doen in de maatschappij, in de buurt, zorg voor een ander, voor dieren of planten, prettige activiteiten, het is maar net wat je zelf ‘zinvol’ vindt. Als je iets presteert geeft dat gevoel van eigenwaarde. Het geeft je ook maatschappelijke waarde. Als je niks doet, kun je je een profiteur gaan voelen, of anderen zien jou zo”.

Levensdomein 4 - Arbeid en prestatie

- Van betekenis zijn voor een ander
- Ergens eigenwaarde aan ontleen
- Arbeid verrichten, werken
- Iets te doen hebben, zinvolle dagbesteding
- Vrijwilligerswerk doen
- Mantelzorg doen

5 Waarden en inspiratie

“Je leeft met bepaalde waarden. Dingen die je belangrijk vindt in het leven. Die waarden geven je houvast in het leven. Je krijgt ze mee van huis uit en sleutelt er je verdere leven aan zodat het ‘jouw’ waarden worden. Voor de een is godsdienst of levensovertuiging daarbij belangrijker dan voor de ander. Je moet niet vast blijven zitten in een waardenpatroon van vroeger, maar meegaan met de tijd. Anders isoleer je jezelf. Daarvoor heb je nieuwe impulsen nodig. Andere meningen, andere uitingen. Daar kun je dan met elkaar over praten en zo kom je soms tot bijstelling van oude waarden. Het is soms wel lastig om er zo naar te kijken. Soms word je in je buurt of je familie ‘klein gehouden’, je omgeving accepteert niet als je wat ruimer gaat denken. Toch is het goed dat te proberen, dan kom je verder in je leven”.

Levensdomein 5 - Waarden en inspiratie

- Zingeving / zinervaring
- Impulsen (cultuur, maatschappij)
- Betrokken worden en betrokken zijn



‘Ik wil best wel wat doen
in de wijk, maar ze lopen in
een grote boog om ons heen’

De organisatie



Woonservicewijken Escamp

De Stichting Woonservicewijken Escamp is tot stand gekomen uit een breed netwerk van aanbieders van wonen, zorg en welzijn. Het doel van de Stichting Woonservicewijken Escamp is dat bewoners van Escamp lang zelfstandig en zelfredzaam kunnen wonen in de eigen sociale omgeving en daarbij kwaliteit van leven ervaren. De stichting draagt hieraan bij door vernieuwing van wonen, zorg, welzijn en burgerschap in hun onderlinge samenhang en de ontwikkeling en exploitatie van woonservicewijken. Kernwoorden zijn veilig, vertrouwd, participatie, krachtontwikkeling ('empowerment').

De stichting streeft naar procesinnovatie in de ketensamenwerking wonen-zorg-welzijn-burgerschap, leidend tot krachtontwikkeling bij wijkbewoners, cliënten en medewerkers. De innovatie zit vooral dáár waar de werkgebieden elkaar en de burgers raken. De projecten in Woonservicewijken Escamp hebben zowel elementen van fysieke aanpak, als van sociale kwaliteit, als van burgerschap. Daar waar mogelijk wordt moderne technologie toegepast in de projecten.

Woonservicewijken zijn gewone wijken voor iedereen. Maar het bijzondere in een woonservicewijk is dat er een veilige, vertrouwde en soms beschutte woonomgeving wordt gerealiseerd voor mensen die wat kwetsbaarder zijn. Dit gebeurt door de realisering van toegankelijke woningen in combinatie met voorzieningen en veiligheidsprogramma's en programma's die gericht zijn op onderlinge zorgzaamheid en sociale cohesie.

Mensen hoeven dus niet te verhuizen uit hun eigen wijk, hun vertrouwde sociale omgeving, als ze minder mobiel worden of andere beperkingen ondervinden vanwege ouder worden of handicap. In een woonservicewijk kunnen (ook) mensen die veel zorg nodig hebben zelfstandig wonen. Woonservicewijken zijn gewone wijken, waar jong en oud prettig kunnen wonen. Door onderlinge samenwerking tussen bewoners, gemeentelijke instanties en organisaties is er extra aandacht voor de leefbaarheid en de kwaliteit van leven in de wijk.

De nadruk in de samenwerking ligt bij de inhoudelijke programma's en deelprojecten. Het bestuur is innovatief en creatief op zoek naar nieuwe mogelijkheden om de wijken vanuit de sectoren wonen, zorg en welzijn positieve impulsen te geven. Daarbij worden ook de sectoren werk en onderwijs betrokken. Vanuit de focus op de inhoud wordt ook gekeken naar de organisatie. Die voorziet in een bestuur op stadsdeelniveau en regiegroepen in de wijken. Bestuursleden zijn aangesteld als portefeuillehouder voor een inhoudelijk thema én als aanspreekpunt voor een wijk. In alles wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande (overleg)situaties in de wijken en in het stadsdeel.

In het stichtingsbestuur nemen op bestuurs/directieniveau van Escamp deel:

- Wonen: Vestia Den Haag Zuid-Oost, Vestia Den Haag Zuid-West, Staedion, HaagWonen en Woonzorg Nederland.
- Welzijn: MOOI Escamp.
- Zorg: Florence, WoonZorg Haaglanden, Humanitas Woonzorgplus, Saffier, Steinmetz-De Compaan, Parnassia-Bavo, Centrum Carel van den Oever, HagaZiekenhuis, HWW-zorg.

De stichting Woonservicewijken Escamp zet zich vanuit wonen-zorg-welzijn in voor een integrale aanpak van de kwaliteitsontwikkeling van de wijken in Escamp. Met de gemeente Den Haag is een sterke publiek-private samenwerking.

Woonservicewijken Escamp is:

- Kwaliteitszorg op wijkniveau
- Publiek - private samenwerking
- Aanpak hard - zacht (fysiek-sociaal)
- Samenwerking op innovatie; concurreren op kwaliteit

Kwaliteitszorg op wijkniveau

Woonservicewijken Escamp is kwaliteitszorg op wijkniveau. Dit betekent dat er op een gestructureerde wijze wordt gewerkt aan kwaliteitsverbetering van de wijken. Kwaliteitszorg definiëren we als een werkwijze waarbij 'het systeem' en 'de leefwereld' duurzaam worden verbonden. 'Systeem' is het geheel aan visie- en beleidsplannen, waarin we vastleggen hoe we welke zaken regelen, met welke middelen, met welke diensten, met welke procedures. 'Leefwereld' is het

geheel aan ervaringen in het dagelijks leven, waarin we registreren hoe het zit met kwaliteit van leven in onze verschillende levensdomeinen. Hoe lastig het ook is de beide werelden 'systeem' en 'leefwereld' te verbinden, er komen gelukkig steeds meer voorbeelden. Het gaat ook vaak nog niet goed. Dat is het geval als er geprobeerd wordt een dialoog tot stand te brengen waarbij de instrumenten van het 'systeem' worden toegepast op de 'leefwereld' en omgekeerd.

Publiek-private samenwerking

Woonservicewijken Escamp is publiek-private samenwerking. Overheid en maatschappelijke organisaties en ondernemers zijn op dit punt tot elkaar veroordeeld, kunnen veel voor elkaar betekenen en kunnen elkaar scherp houden. Van belang is dat 'publiek' en 'privaat' elkaar zien als partners om bepaalde doelen te bereiken.

Aanpak hard-zacht

Woonservicewijken is een aanpak fysiek-sociaal. Het gaat om wijken waar mensen wonen en waar mensen werken. De gebouwen en de openbare ruimte omvatten het fysieke deel, dat veilig en obstakelvrij moet zijn en moet uitnodigen tot ontmoeting. De mensen die er wonen en werken kunnen we ook faciliteren tot ontmoeting, in de letterlijke en figuurlijke zin van het woord. Bewoners en werkers zitten vaak vast in een oud stramien van ongeschreven regels, dat maakt dat er geen echt contact ontstaat en dat maakt dat men elkaar niet laat groeien maar juist 'klein' houdt, geen ruimte geeft voor vrije ontplooiing, maar elkaar vasthoudt in het oude patroon, in 'tegendenken' in plaats van 'meedenken' en in dialoog gaan.

Dat mechanisme zien we bij professionals en bij bewoners. Bewoners houden elkaar soms klein en als er al iemand in de gemeenschap is die er boven uitstijgt, wordt deze snel teruggefloten. Op die manier is sociale stijging moeilijk. Beleidsmedewerkers en professionals vinden het soms lastig en vooral tijdrovend als bewoners mee (moeten) praten over het beleid en het aanbod, in plaats van het meepraten van de bewoners te zien als kwaliteitsverhoging en participatiebevorderend. Beleidsmedewerkers en professionals moeten in hun werkwijze t.a.v. de dialoog met de bewoners overigens wel gesteund worden door hun bestuur, anders kunnen zij zich niet kwetsbaar opstellen en kan er geen vertrouwensrelatie ontstaan.

Samenwerking

Woonservicewijken Escamp is samenwerken op innovatie en concurreren op kwaliteit. In de stichting Woonservicewijken zijn organisaties rondom de conceptontwikkeling van woonservicewijken verenigd. De organisaties zijn alle ambitieus aanwezig in de 'markt' van wonen, welzijn en zorg. Waar zij in samenwerken is de ontwikkeling en de innovatie van de diensten en de kwaliteitsverbetering van de wijken. De innovatie is vooral te bereiken in het grensgebied tussen de sectoren. Daar waar verschillende organisaties bijdragen aan kwaliteit in bepaalde levensdomeinen van bewoners, kunnen zij samen betere diensten ontwikkelen. Door de ontwikkeling van wijkkwaliteit samen te doen is de grootste winst te behalen en ontstaan nieuwe concepten zoals wijkzorg. Er is geen sprake van markt verdelen. De organisaties zetten hun eigen diensten uit op basis van eigen prijs- en kwaliteitsbeleid met keuzevrijheid voor de bewoners.

De criteria van de woonservicewijken zijn als volgt geformuleerd:

1. Er zijn voldoende toegankelijke en veilige woningen.
2. Er is een optimale planning van woonzorgvoorzieningen: 'verzorgd wonen' en 'beschermd wonen'.
3. De woonomgeving is obstakelvrij en veilig.
4. Er zijn voorzieningen aanwezig en te bereiken op loopafstand of met openbaar vervoer.
5. De bevolking is een mix van jong en oud, wel/niet zorgbehoevend; mantelzorg en onderlinge zorg is mogelijk.
6. Er is een basis voor 'vertrouwd wonen' in vertrouwde, veilige buurten met een ontmoetingsruimte. Er is sociale cohesie, bewoners hebben binding aan de wijk, er is onderlinge signalering en zorgzaamheid.
7. Er is 24-uurs zorg en een zorgsteunpunt. Alarmopvolging / ongeplande zorg is beschikbaar.
8. Toepassing van moderne technologie in wonen-zorg-welzijn.
9. Er zijn zorg en diensten aan huis, met keuzevrijheid voor de bewoner.



‘Ik heb een reden om
op te staan ‘s morgens’

De methode



De Lerende wijk

Onze methode van werken in de woonservicewijken noemen we 'De lerende wijk'. 'Lerende wijken' betekent enerzijds dat de betrokken organisaties kennis willen delen en samen tot innovatieve productontwikkeling willen komen. 'Lerende wijken' betekent anderzijds een duurzame verbinding tussen de beleidsdoelen van de betrokken organisaties en de dagelijkse leefwereld van de bewoners in de wijken.

We gebruiken daarbij een brede participatiemix, met zowel formele instrumenten (inspraak via belangenorganisaties) als leefwereldinstrumenten (discussieplatforms, wijkwandelingen, ontwerpateliers, verhalentafels). 'Lerende wijken' stelt het welbevinden, de kwaliteit van leven en de leefwereld van mensen centraal. Mensen ervaren welbevinden als zij een basiskwaliteit in alle levensdomeinen ervaren. In de woonservicewijken willen wij een optimale mix realiseren van beleidsdoelen en leefwerelddoelen.

Woonservicewijken Escamp is een integraal thema. In een lerende wijk is een dialoog mogelijk tussen de medewerkers van de sectoren op alle niveau's en de burgers. Er is respect voor zowel de beleidsbenadering als de benadering vanuit de dagelijkse leefwereld. In lerende wijken worden beide werelden bijeengebracht om in gezamenlijkheid een betere wijk te realiseren. Dit vraagt een houding van respect en open willen staan voor de kwetsbaarheid van de ander, zonder daar misbruik van te maken. Er wordt 'vrije' ruimte gemaakt voor de dialoog tussen beleid / systeem en leefwereld.

De belangrijkste doelstellingen met betrekking tot het 'lerend maken' van de wijk zijn:

- Een permanent leerproces op gang brengen, dat gestuurd wordt door gelijkwaardige uitwisseling van ervaringskennis van bewoners en werkers én expliciete kennis van beleidsmakers en professionals (nota's en beleidsstukken).

- De competentie tot zelfsturing en communicatie vergroten van beleidsmakers, professionele werkers en wijkbewoners, die zonder deze ondersteuning onvoldoende in staat zijn hun eigen, gewenste leefconcept te realiseren.

Uiteindelijk zal de aanpak effecten hebben voor alle wijkbewoners, jong en oud, zorgbehoevend of niet. Deze invalshoek is van belang om in de wijk solidariteit te bevorderen tussen generaties, tussen wel en niet zorgbehoevenden, tussen mensen met wel of niet een informele zorgtaak, tussen autochtonen en allochtonen. Ieder mens is vooral in de eerste en de laatste levensfase zorgafhankelijk en kan dat in een andere levensfase zijn door een ongeval, ziekte of handicap. Ook kan iedereen zomaar in de rol van mantelzorger terecht komen. Belangrijk uitgangspunt is dat iedereen, ook al is hij of zij zorgbehoevend, met veel plezier een bijdrage - hoe klein ook - aan zijn/haar omgeving kan geven. De 'lerende' wijk wil bijdragen aan het opheffen van negatieve beelden, aan het voorkomen van vooroordelen en aan het bestrijden van culturele barrières.

Het programma 'lerende wijk' is gericht op empowerment van de bewoners, d.w.z. het bevorderen van het zelfsturend vermogen van bewoners. Bewoners worden gestimuleerd om hun stem te laten horen en mee te denken over kwaliteitsverbetering. Zowel op het individuele basisniveau, als ook op het collectieve niveau van de wijk, in communicatie met elkaar en met verantwoordelijkheid voor elkaar. Dat klinkt eenvoudig, maar is een hele opgave in een wijk waar mensen overwegend een houding hebben van 'er verandert nooit iets, het blijft altijd hetzelfde, uiteindelijk luisteren jullie toch niet'. Met deze aanpak streven we naar een zo groot mogelijk draagvlak voor verandering en vernieuwing, door de bewoners daadwerkelijk mee te laten doen met de ontwikkeling van veranderingen in de wijk. Het, vaak negatieve, sentiment zet zich dan om in meedenken over de verandering.

De 'lerende wijk' is óók gericht op empowerment (zelfsturing) van medewerkers. Medewerkers van de betrokken instanties en organisaties worden uitgenodigd om met elkaar na te denken over hun eigen betrokkenheid en invloed op de wijk en haar bewoners. Medewerkers ervaren soms een sandwichpositie: enerzijds zijn zij zeer betrokken bij het wel en wee van de bewoners waar zij voor werken

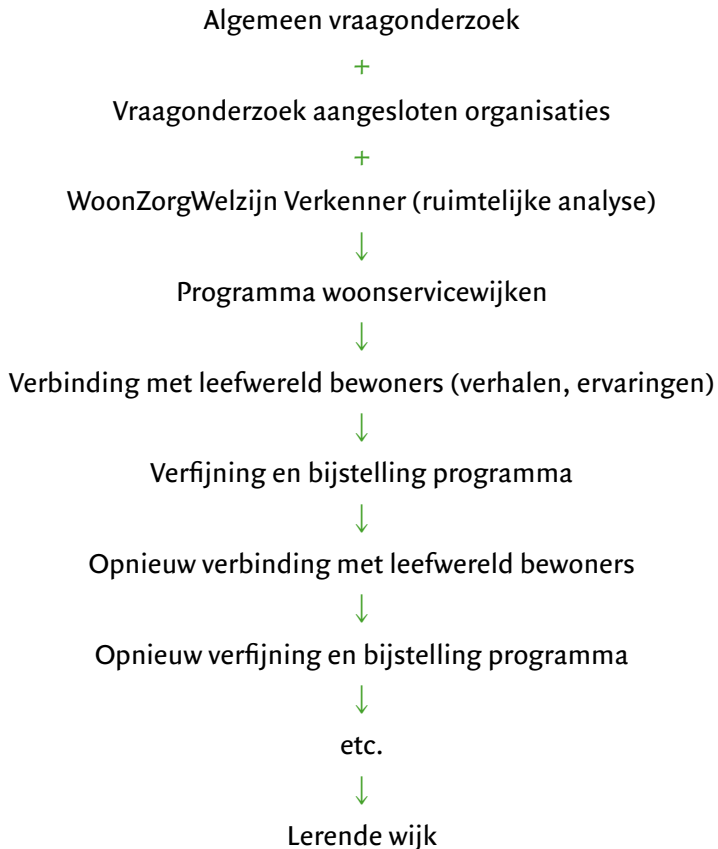
en anderzijds is er hun verbondenheid en loyaliteit met de organisatie. Het is belangrijk dat medewerkers daarmee bewust omgaan. Het maakt hun positie tot de onmisbare sleutel in de communicatie tussen bewoners en organisaties/ instanties, de sleutel tot vraagsturing en beleidsvernieuwing. De wijk ontwikkelt slagkracht door integraliteit. Deze ontstaat waar meerdere organisaties met hun verschillende, elkaar aanvullende, vaardigheden gelijktijdig aan het proces deelnemen. Er ontstaat enthousiasme en daarmee daadkracht. Men bereikt meer in minder tijd. En tenslotte wordt zo de 'lerende wijk' een instrument om beleid en beleidsprogramma's te verfijnen, bij te stellen en te vernieuwen. Een sterke bewonersstem en een sterke medewerkerstem worden gecombineerd en samen gebracht op bestuurlijk- en beleidsniveau van de bij de woonservicewijk betrokken organisaties.

De methode onderscheidt drie fasen:

- Het scheppen van vrije gespreksruimte, waarin actuele thema's in een relatief ongeordend geheel, brainstormend, kunnen worden benoemd.
- Verdieping en nadere definiëring van door bewoners genoemde thema's, uitsplitsing naar en spiegeling aan deelonderwerpen, onderscheid maken tussen fysieke en sociale aspecten van het onderwerp en de rol van de bewoners versus de rol van overheid, organisaties en professionals.
- Verbinding van de onderwerpen aan de programma's en de (houding van) werkers in de wijk en er consequenties aan verbinden voor handelen en beleid.

In het kader van de 'lerende wijk' vinden tal van activiteiten plaats, een veelheid aan ontmoetingen en gesprekken tijdens buurtcafé's, tentoonstellingen, demonstraties en ontwerpateliers, een veelheid van elkaar ontmoetende en botsende culturen. In haar verscheidenheid zijn de activiteiten langzaam gegroeid tot een levende en lerende beweging.

De methodiek van de lerende wijk



Tenslotte

Zonder de illusie te hebben dat we de samenleving kunnen maken naar ons idee, denken we in de woonservicewijken in Escamp met het concept *Vertrouwd wonen in lerende wijken* iets in handen te hebben wat er toe doet. Het biedt voor alle betrokkenen instrumenten om, ieder vanuit zijn of haar eigen invalshoek, te werken aan duurzame kwaliteitsverbetering in wijken.

Als je bewust weet waar het vaak fout gaat (n.l. het níét denken in kwaliteit van leven en perspectief van de burger, het níét respecteren van de eigen instrumenten in domeinen van systeem en leefwereld), kun je er ook gemakkelijker iets aan doen. Vanuit een gedeelde visie op kwaliteit van leven voor de wijkbewoners en vanuit een gedeelde opvatting over lerende wijken. Het is dan gemakkelijker om over oude barrières heen te stappen, zoals aanbod-denken of denken in termen van wij/zij.

Het concept van *Vertrouwd wonen in lerende wijken* verdient het om doorgegeven te worden en verder door te ontwikkelen. Het perspectief is prettige woonwijken, waar iedereen in zijn eigen sociale omgeving kan blijven wonen, waar men met en voor elkaar woont in een lerende en levende wijk.



Deze productie is tot stand gekomen met bijdragen van het Ministerie van VWS en de partners in de Stichting Woonservicewijken Escamp.

De Stichting Woonservicewijken Escamp is winnaar van de landelijke innovatieprijs voor wonen en zorg.

Den Haag, 2009

