

## Amsterdam University of Applied Sciences

### Een Veilige Haven als Springplank

*Eindrapportage van een Onderzoek naar Buurtcirkels in Amsterdam*

de Lange, Meta; van Wijk, Eelco; Huber, Max

**Publication date**

2019

**Document Version**

Final published version

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

de Lange, M., van Wijk, E., & Huber, M. (2019). *Een Veilige Haven als Springplank: Eindrapportage van een Onderzoek naar Buurtcirkels in Amsterdam*. Hogeschool van Amsterdam.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

# EEN VEILIGE HAVEN ALS SPRINGPLANK

## EINDRAPPORTAGE VAN EEN ONDERZOEK NAAR BUURTCIRKELS IN AMSTERDAM

December 2019

Meta de Lange  
Eelco van Wijk  
Max Huber





# EEN VEILIGE HAVEN ALS SPRINGPLANK

## EINDRAPPORTAGE VAN EEN ONDERZOEK NAAR BUURTCIRKELS IN AMSTERDAM

December 2019

Meta de Lange  
Eelco van Wijk  
Max Huber

### COLOFON

Dit rapport is een coproductie van het Speerpunt Urban Management en de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving, van de Hogeschool van Amsterdam.

Het onderzoeksproject is uitgevoerd door onderzoekers van het lectoraat Management van Cultuurverandering en Stedelijke Sociaal Werken in samenwerking met HVO-Querido, Cordaan, Pameijer / +Vijf en de gemeente Amsterdam.

Met bijzondere dank: aan Muriel Bunjes (HVO Querido), Annelies Christiani (Cordaan), de coaches, vrijwilligers en deelnemers van de Amsterdamse Buurtcirkels.

### AUTEURS:

Meta de Lange, Eelco van Wijk en Max Huber

**Vormgeving:** reclamestudio Sjeep

Overname van informatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

HvA Onderzoeksspeerpunt Urban Management- Wibauthuis Wibautstraat 3b / 12e etage Postbus 1025 1000 BA Amsterdam



# INHOUD

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>7</b>
Onderzoek	8
Opbouw rapport	8
<b>2. Buurtcirkels in beeld</b>	<b>9</b>
<b>3. Vier oriëntaties van Buurtcirkels</b>	<b>13</b>
3.1 Ontmoetingsgerichte oriëntatie	14
3.2 Ontwikkelingsgerichte oriëntatie	17
3.3 Voorzieningsgerichte oriëntatie	20
3.4 Buurtgerichte oriëntatie	21
3.5 Impact van deelname aan Buurtcirkels	24
3.6 Factoren die de verhouding tussen oriëntaties beïnvloeden	25
<b>4. Bestuurlijke vraagstukken</b>	<b>27</b>
Ondersteuning	28
<b>5. Conclusies</b>	<b>31</b>
Openstaande vragen voor vervolgonderzoek	32
<b>Bibliografie</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 2 Gebieden van kwaliteit van Leven</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 3 Concrete acties per oriëntatie</b>	<b>37</b>

## SAMENVATTING

In de zomer van 2017 zijn twee Amsterdamse zorgaanbieders, HVO-Querido en Cordaan, van start gegaan met het opzetten van Buurtcirkels in Amsterdam, in samenwerking met de Rotterdamse zorgaanbieder Pameijer, die het concept in Nederland ontwikkelde. Buurtcirkels sluiten aan bij een bredere ontwikkeling van vermaatschappelijking en ambulantisering van de langdurige geestelijke gezondheidszorg. Het recept van Buurtcirkels is relatief simpel. Een groep mensen met een psychiatrische, psychosociale of verstandelijke beperking die in eenzelfde buurt wonen, spreekt regelmatig met elkaar af, onder begeleiding van een professionele coach van een zorgorganisatie en een vrijwilliger uit de buurt. Het samenkomen is niet alleen gericht op met elkaar in contact komen, maar ook nadrukkelijk op gezamenlijk nieuwe relaties en contacten met de buurt aangaan. De Buurtcirkel heeft een dubbele doelstelling: het stimuleren van sociale integratie, om zo de kwaliteit van leven te verbeteren en professionele inzet te verminderen.

In samenwerking met Cordaan en HVO-Querido heeft de Hogeschool van Amsterdam anderhalf jaar een actie-onderzoek uitgevoerd naar (de ontwikkeling van) Buurtcirkels. Gedurende de looptijd van het onderzoek zijn zeven Buurtcirkels opgericht waarvan drie recentelijk van start zijn gegaan. Het doel van dit onderzoeksproject is tweeledig:

1. Inzicht verkrijgen in de uitkomsten van de Buurtcirkel voor de kwaliteit van leven van deelnemers;
2. Inzicht verkrijgen in werkzame elementen bij Buurtcirkels, met name met betrekking tot de invloed van de buurt (sociale infrastructuur) en de ketensamenwerking (governance in de ambulante keten, samenwerking formeel/informeel).

We hebben respondenten gevraagd welke verwachtingen zij hebben met betrekking tot de impact van Buurtcirkels op de kwaliteit van leven van deelnemers en de ontwikkeling van de cirkels in de praktijk in relatie tot de buurt. Uit gesprekken met alle betrokkenen komen - afhankelijk van de cirkels en individuele deelnemers, hun samenstelling en de invulling die professionals en vrijwilligers aan hun rol geven - uiteenlopende oriëntaties naar boven. Om verschillen en overeenkomsten inzichtelijk te maken, hebben we een oriëntatie-kwadrant ontwikkeld, waarin we vier oriëntaties centraal stellen. In het kwadrant maken we om te beginnen een onderscheid tussen interne en externe oriëntaties. De interne oriëntatie richt zich voornamelijk op groepsprocessen en de persoonlijke ontwikkeling van deelnemers binnen de Buurtcirkel. De externe oriëntatie richt zich op interactie met de omgeving en buurt, zoals partnerorganisaties, basisvoorzieningen en andere buurtbewoners. In het kwadrant maken we daarnaast onderscheid tussen een smalle en een brede oriëntatie. Buurtcirkels met een smalle opvatting en een interne oriëntatie richten zich voornamelijk op ontmoeting. Het doel van Buurtcirkels is sociaal contact. De brede variant van Buurtcirkels met

een interne oriëntatie gaat een stap verder en richt zich op persoonlijke ontwikkeling en het 'herstellend' vermogen van deelnemers. Het achterliggende doel is het bevorderen van zelf- en samenredzaamheid.

Buurtcirkels met een externe oriëntatie en een smalle opvatting bewegen zich voornamelijk binnen de wereld van voorzieningen. Het doel is om een intensieve samenwerking aan te gaan met andere professionele organisaties. Buurtcirkels met een brede opvatting binnen de externe organisaties bewegen zich, soms letterlijk, in de buurt. Zij zoeken interactie met andere bewoners en het 'gewone' buurtleven. De verschillende oriëntaties hebben op verschillende manieren impact op de kwaliteit van leven van deelnemers, al is meer onderzoek nodig om dit preciezer in kaart te brengen. Om de invulling en richting van Buurtcirkels te kunnen beïnvloeden is het van belang bewust te zijn van de factoren die de verhouding tussen de oriëntaties beïnvloeden, waardoor sommige oriëntaties in de praktische uitwerking meer ruimte krijgen dan anderen. Uit de gesprekken met betrokkenen blijken zowel absolute factoren (tijd en buurt) een rol te spelen - dus factoren die niet te beïnvloeden zijn - als meer betrekkelijke (opvatting deelnemers en invulling coaches en vrijwilligers) - dus factoren die wel kneedbaar zijn. In dit onderzoek hebben we ook gekeken of het type buurt van invloed is op het functioneren van Buurtcirkels. Buurten met bijvoorbeeld een sterke sociale infrastructuur en veel buurtbetrokkenheid (meer voorzieningen en meer sociale cohesie) kunnen voor gunstige condities zorgen. Tegelijkertijd weten we dat veel van de extramuralisering plaatsvindt in gebieden met veel sociale woningbouw, in gebieden die vaak te boek staan als aandachts- of ontwikkelwijk en waar soms zorgen zijn over het vermogen tot sociale organisatie. Het is nog maar beperkt mogelijk om vast te stellen wat de effecten zijn die de buurt heeft op het functioneren van de Buurtcirkel. We zien echter wel voorzichtige lijnen ontstaan. Coaches proberen aanknopingspunten te vinden in de wijk en hierbij aan te haken. Het is aannemelijk dat Buurtcirkels in wijken met minder informele bewonersinitiatieven en netwerken sneller geneigd zijn aansluiting te vinden bij formeel georganiseerde professionele netwerken.

Die inhoudelijke ontwikkeling van Buurtcirkels staat niet op zichzelf maar bestaat binnen, en wordt beïnvloed door, een veelheid aan organisatorische bestuurlijke processen en keuzes. De wijze waarop Buurtcirkels vorm krijgen in de opstartfase is meer toe te schrijven aan de persoonlijke interpretatie van het concept door de coaches en minder aan sturing vanuit HVO-Querido en Cordaan. De rol van coaches uit zich in het praktische handelen van het opzetten en begeleiden van Buurtcirkels, in een spontane versus een directieve stijl, en in de diversiteit in oriëntaties. Relatief gezien komt de Buurtcirkel als 'springplank' daarmee minder van de grond. Daarbij is ook de rol van de vrijwilliger belangrijk. Het

verdient aanbeveling om de 'identiteit' van de vrijwilliger en de rol die deze geacht wordt te bekleden helder te krijgen, en wellicht na te denken over het uitbreiden van al dan niet materiële vergoedingen voor hun deelname om duurzame betrokkenheid te stimuleren. De verschillende oriëntaties vragen verschillende vormen van sturing, van vooral faciliterend (voor de ontmoetingsgerichte oriëntatie) tot actieve ondersteuning bij inbedding in de wijk (buurt- en voorzieningsgerichte oriëntatie). Hoe Buurtcirkels op de langere termijn gefinancierd moeten worden, hangt nauw samen met wat de plaats van Buurtcirkels in de sociale basis is en wat het beoogde doel is. Buurtcirkels kunnen veel bieden, het risico is echter dat niet duidelijk is wat ze zijn en daarom ook niet wie ze dan moet financieren.

Als we tot slot uitzoomen dan zien we in alle aspecten rondom de Buurtcirkel, inclusief het concept zelf, de spanning tussen het idee van de veilige haven versus de springplank en de daaruit voortkomende spontane en het directieve stijlen van sturing en interventie terugkomen. Om allerlei redenen is het niet eenvoudig om een directe invloed van Buurtcirkel op de kwaliteit van leven van deelnemers aan te tonen. Zowel de deelnemers, als hun individuele begeleiders en de coaches geven echter wel aan dat de participatie in Buurtcirkels positieve ervaringen en veranderingen teweeg lijkt te brengen. Buurtcirkels zijn aantrekkelijk, actueel en 'anders', op ontwikkeling en tegelijkertijd naar buiten gericht. Dat vergt vaardigheden en attitudes van de professionals, die niet per definitie aanwezig zijn. Een belangrijke vaardigheid die uit dit onderzoek naar voren komt is dat coaches leren balanceren tussen interne en externe oriëntaties. Zo bieden Buurtcirkels leermogelijkheden voor alle betrokkenen.

# 1. INLEIDING

In de zomer van 2017 zijn twee Amsterdamse zorgaanbieders, HVO-Querido en Cordaan, van start gegaan met het opzetten van Buurtcirkels in Amsterdam, om bij te dragen aan de sociale integratie van hun cliënten en andere burgers in een kwetsbare positie in de wijk. Daarmee sluiten ze aan bij de bredere ontwikkeling van vermaatschappelijking en ambulantisering van de langdurige geestelijke gezondheidszorg. Uit onderzoek is gebleken dat veel mensen die vanuit instituten zelfstandig gaan wonen problemen ervaren en dat een deel weer teruggaat naar een instituut of dakloos wordt (Boesveldt, 2019). Een belangrijke bron van problemen is eenzaamheid, veroorzaakt door een klein sociaal netwerk, moeite met sociale integratie, gebrekkige sociale vaardigheden en hogere eisen aan sociale vaardigheden van mensen. Eenzaamheid draagt bij aan verslechtering van de geestelijke gezondheid en vergroot het risico op overlastgevend en/of onbegrepen gedrag (Bredewold, 2014; Pols, 2016; Veldboer, 2018). Specifiek voor mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB) kan meespelen dat zij de cognitieve vaardigheden missen die nodig zijn om zich staande te houden in het steeds complexere sociale leven (Van Ewijk, 2010).

De groep die uitstroomt uit instituten wordt vaak in buurten gehuisvest waar een opstapeling van sociale problemen spelen. Er wordt ook wel gesproken van residualisering (RIGO, 2018; Veldboer, 2018). Hoewel de overheid veel verwacht van informele ondersteuning vanuit de wijk, toont onderzoek aan dat de buurt als sociaal steunsysteem en vangnet niet vanzelfsprekendheid is (Bredewold, 2014; Veldboer, 2018). Dat heeft enerzijds te maken met de concentratie van huishoudens in een kwetsbare positie. Anderzijds is voor veel mensen de buurt niet meer een belangrijke bron van sociaal contact en ontbreken veelal laagdrempelige ontmoetingsplekken (Pols, 2016; Veldboer, 2018).

Nu deinstitutionalisering van beschermd wonen en maatschappelijke opvang op gemeentelijk niveau verder voortschrijdt, wordt vanuit zowel onderzoek, als praktijk en beleid het belang benadrukt van 'tussenvoorzieningen' of participatieve plekken in de wijk ter ondersteuning van sociale integratie en het verminderen van eenzaamheid (Huber et al., 2019; Pols, 2016). Het organiseren van plekken waar zelfstandig wonende bewoners met een afstand tot de maatschappij elkaar kunnen ontmoeten en ondersteunen, bevordert mogelijk sociale integratie. De afgelopen jaren wordt daarom ingezet op onderzoeken en praktijken die zich richten op de vraag welke plekken en welke factoren daarbinnen de sociale (her)integratie positief beïnvloeden (Bredewold, Duyvendak, Kampen, Tonkens, & Verplanke, 2018; Huber et al., 2019; Pols, 2016). Een specifieke vorm zijn wijkgerichte steunnetwerken, zoals Buurtcirkels, die voor gemeenten zoals Amsterdam een beloftevolle aanvulling op het proces van vermaatschappelijking zijn.

Het recept van Buurtcirkels is relatief simpel. Een groep mensen met een psychiatrische, psychosociale of verstandelijke beperking die in een bepaalde buurt woont, spreekt regelmatig met elkaar af, onder begeleiding van een professionele coach van een zorgorganisatie en een vrijwilliger uit de buurt. Het samenkomen is niet alleen gericht op met elkaar in contact komen, maar ook nadrukkelijk op het gezamenlijk aangaan van nieuwe relaties en contacten met de buurt. Het idee is vervolgens dat de groep (tussen de 9 en de 12 mensen) steeds zelfstandiger gaat functioneren, zodat de professionele coach naar de achtergrond verdwijnt, en de groep als een steunend netwerk fungeert met betrokkenheid van een vrijwilliger. De formele zorg maakt daarmee plaats voor de verbinding met en ondersteuning van de informele wereld van de buurt. Het Engelse overheidsbureau CSED concludeert op basis van een analyse van verschillende kleinschalige onderzoeken dat het 'Keyring' model (de Engelse moederversie van de Buurtcirkel) kan bijdragen aan sociale integratie, preventie van maatschappelijk afglijden en maatschappelijke activering van deelnemers (Department of health, 2009). Onderzoeksbureau RISBO (Weltevrede, van den Heerik, Wolff, de Boom, & Seidler, 2017) heeft in Rotterdam geconcludeerd dat de Buurtcirkel een kansrijk instrument is voor herstel.

Buurtcirkels is een ondersteuningsnetwerk dat is opgezet door de Rotterdamse maatschappelijke organisatie Pameijer, gebaseerd op het Engelse 'Key-ring' concept. Naast Buurtcirkels bestaan verschillende soortgelijke initiatieven in Amsterdam, zoals Buren!-groepen, Stamtafels en Vriendenkringen. De reden dat HVO-Querido en Cordaan voor het Buurtcirkel concept hebben gekozen is omdat, in de woorden van één van de Amsterdamse projectleiders: 'Buurtcirkel verder gaat dan ontmoeting.' Buurtcirkels is een onderzocht model dat werkt volgens bepaalde formules, de organisaties hoeven dan niet zelf het wiel uit te vinden. Waar het bij andere soortgelijke initiatieven vooral draait om ontmoeting binnen een informele setting, gaat Buurtcirkel een stap verder. Deelnemers worden namelijk ook gestimuleerd hun talenten te ontdekken en in te zetten voor een ander zodat de professionele coach op de achtergrond verdwijnt en de groep met de vrijwilliger autonoom verder gaat.

Als concept heeft de Buurtcirkel een dubbele doelstelling: het stimuleren van sociale integratie, om zo de kwaliteit van leven te verbeteren en professionele inzet te verminderen. Professionals worden al langer bekritiseerd omdat zij onvoldoende zouden bijdragen aan emancipatie van burgers in een kwetsbare positie, of andersom geformuleerd, omdat zij teveel afhankelijkheid in stand zouden houden (Klaase, 2017; Tonkens, 2008). Hoe sociale professionals bij kunnen dragen aan sociale integratie zonder de afhankelijkheid van professionele ondersteuning in stand te houden is onderwerp van veel discussie, al beoogt de Buurtcirkel als concept dat te bereiken.



## ONDERZOEK

In samenwerking met Cordaan en HVO-Querido heeft de Hogeschool van Amsterdam gedurende anderhalf jaar een actie-onderzoek uitgevoerd naar (de ontwikkeling van) Buurtcirkels. Het doel van dit onderzoeksproject is tweeledig:

1. Inzicht verkrijgen in de uitkomsten van de Buurtcirkel voor de kwaliteit van leven van deelnemers.
2. Inzicht verkrijgen in werkzame elementen bij Buurtcirkels, met name met betrekking tot de invloed van de buurt (sociale infrastructuur) en de ketensamenwerking (governance in de ambulante keten, samenwerking formeel/informeel).

Gedurende de looptijd van het onderzoek zijn zeven Buurtcirkels opgericht waarvan drie recentelijk van start zijn gegaan. De vier cirkels die tussen januari en juni 2018 van start zijn gegaan, hebben we gevolgd en in beeld gebracht. Gezien de geringe omvang van het aantal Buurtcirkels en de fase van het project (startend) hebben we al in de opzet gekozen voor een 'Realistische evaluatie' benadering, die ruimte biedt voor een zich ontwikkelende praktijk (Tilley & Pawson, 2000). We combineren de Realistische evaluatie benadering met een Theory of Change-benadering (Blamey & Mackenzie, 2007), waarbij het gaat om het expliciet in beeld brengen van de beelden en verwachtingen die de stakeholders hebben van de mogelijke veranderingen door Buurtcirkels. Doordat de ontwikkeling van Buurtcirkels in de praktijk moeizamer bleek dan verwacht is het accent steeds sterker komen te liggen op het in kaart brengen van verschillende verwachtingen en hoe die de ontwikkeling van Buurtcirkels beïnvloeden. Pas in de laatste fase van het onderzoek is de aandacht verschoven naar de eerste ervaringen uit de praktijk en de bijbehorende werkzame elementen. Daarbij hebben we ook gekeken naar buurtfactoren en governance factoren.

Dit rapport is gebaseerd op 26 interviews met coaches, vrijwilligers en begeleiders in twee rondes (11 interviews in ronde 1 [zomer 2018], 15 interviews in ronde 2 [zomer 2019]), 4 focusgroepen met deelnemers aan Buurtcirkels, ongestructureerde observaties op verschillende momenten, analyse van een enquête verzameld door Pameijer (N=9) en analyse van logboeken bijgehouden door coaches. Daarnaast zijn inzichten gebruikt uit een gezamenlijke kick-off om verwachtingen bij stakeholders te inventariseren, en zijn drie ontwikkelsessies gehouden met coaches, vrijwilligers (ook van soortgelijke interventies) en andere stakeholders. De eerste sessie was gericht op de buurt als factor in de ontwikkeling van Buurtcirkels, de tweede op de impact van Buurtcirkels op de kwaliteit van leven van deelnemers, en de derde op de governance van Buurtcirkels. Tot slot zijn ook gebiedsanalyses gemaakt van vier buurten waar Buurtcirkels zijn opgestart (zie voor onderzoeksverantwoording bijlage 1).

## OPBOUW RAPPORT

In deze rapportage doen we verslag van de verwachtingen en de praktijk van de Amsterdamse Buurtcirkels in de eerste anderhalve jaar van hun bestaan. In het eerste deel van het onderzoek lag de focus op de verwachtingen over de impact van Buurtcirkels op de kwaliteit van leven en interactie met de buurt. Op basis van de bevindingen hebben we een oriëntatie-kwadrant ontwikkeld, dat in deze rapportage centraal staat. Nadat we in dit eerste hoofdstuk de aanpak van het onderzoek beschrijven, lichten we in het tweede hoofdstuk het kwadrant toe. Per oriëntatie beschrijven we hoe dit in de praktijk tot uiting komt en welke elementen kunnen bijdragen om de oriëntatie tot zijn recht te laten komen. Hoofdstuk 4 gaat in op het bestuurlijke vraagstuk van Buurtcirkels. De rapportage eindigt met een conclusie waarin we de kernbevindingen beschrijven aan de hand van de oorspronkelijke doelstelling zoals geformuleerd in deze inleiding.

## 2. BUURTCIRKELS IN BEELD

Eén van de onderwerpen die in dit onderzoek centraal staan is of het type buurt van invloed is op het functioneren van Buurtcirkels. De gedachte die hieraan ten grondslag ligt is dat bepaalde buurtfactoren kunnen bijdragen aan het succes van Buurtcirkels. Om inzicht te krijgen in de invloed van omgevingskenmerken beschrijven we in dit hoofdstuk een korte gebiedsanalyse per buurt, waarin buurtfactoren centraal staan die mogelijk effect hebben. Buurten met bijvoorbeeld een sterke sociale infrastructuur en veel buurtbetrokkenheid (meer voorzieningen en meer sociale cohesie) kunnen voor gunstige condities zorgen. Tegelijkertijd weten we dat veel extramuralisering plaatsvindt in gebieden met veel sociale woningbouw, in gebieden die vaak te boek staan als aandachts- of ontwikkelwijk en waar soms zorgen zijn over het vermogen tot sociale organisatie.

### Buurtcirkel De Baarsjes

Bij de Buurtcirkel in de Baarsjes - de eerste, meest stabiele cirkel - ontstond al vrij snel een kerngroep van vier a vijf deelnemers. Momenteel bestaat de groep uit zeven deelnemers waarvan vijf bijna wekelijks komen en hierdoor de kern van de groep vormen. De meeste deelnemers krijgen ambulante ondersteuning van Cordaan. Vergeleken met de andere Buurtcirkels zijn de deelnemers in de Baarsjes relatief jong en actief. Tijdens de wekelijkse bijeenkomst spreken ze af in de Wending, een locatie van Cordaan. Dan wordt er wat gedronken en spelletjes gedaan. Naast de wekelijkse bijeenkomst spreken enkele deelnemers soms ook afzonderlijk met elkaar af, bijvoorbeeld om naar de disco te gaan. In de Baarsjes is er ooit een vrijwilliger geweest, maar die had het te druk en was genoodzaakt te stoppen als vrijwilliger van Buurtcirkel. De vacature staat sindsdien nog steeds open.

### Het gebied

De Baarsjes wordt samen met Oud West door de gemeente Amsterdam aangemerkt als een typisch gentrificatie-gebied. Bijna de helft van de bewoners in dit gebied is een 'nieuwe stedeling'. Dit zijn personen tot 55 jaar die na hun 18de voor studie of werk naar Amsterdam zijn gekomen vanuit Nederland of een ander Westers land. Gentrificatie is terug te zien in de veranderingen van winkelaanbod, cultuur en horecavoorzieningen. Het voorzieningenaanbod wordt steeds groter. De tevredenheid met de buurt is in de Baarsjes dan ook toegenomen (van 7,1 in 2014 naar 7,4 in 2017, Gemeente Amsterdam, 2019d). Dit ligt op het Amsterdams gemiddelde. Bewoners staan niet positiever of negatiever tegenover andere bewoners dan in andere wijken in Amsterdam. De sociale cohesie en de mate waarin spanningen bestaan tussen bevolkingsgroepen ligt ook op het Amsterdam gemiddelde. In de Van Galenbuurt en Chassebuurt zijn de scores op dit gebied ongunstiger.

In alle wijken van de Baarsjes is ook een toename van de koopsector en een afname van de huursector. De toewijzingen van kwetsbare bewoners in sociale huurwoningen ligt wel ver boven het Amsterdams gemiddelde ( 50% versus 18%, Gemeente Amsterdam, 2018). Gebiedscijfers tonen aan dat de sociale uitsluiting – de situatie waarin mensen vanwege omstandigheden niet volledig deelnemen aan de samenleving - in de Baarsjes/ Oud West relatief laag is: 4% (versus 8% in Amsterdam). Mogelijk zit hier een groot verschil tussen de twee wijken. Het aantal ernstig eenzamen is in de Baarsjes met 16% in vergelijking met Oud West (5%) aanzienlijk hoger en boven het Amsterdams gemiddelde (13%, GGD gemeente Amsterdam). Het aantal inwoners met een dagbesteding - zoals (vrijwilligers)werk, mantelzorg of een opleiding - is iets hoger dan het Amsterdams gemiddelde. Inwoners scoren gunstig op het gebied van lichamelijke en geestelijke gezondheid. Ook het aantal bewoners dat geen eigen regie ervaart in het leven ligt iets onder het Amsterdams gemiddelde. De betrokkenheid van bewoners bij burens, het aantal inwoners dat aan vrijwilligerswerk doet of lid is van een vereniging of zich inzet voor de buurt en/of stad, ligt lichtjes onder het Amsterdams gemiddelde. Het percentage bewoners dat informele hulp biedt ligt met 45% iets boven het gemiddelde van 41% (GGD gemeente Amsterdam, 2018).

### Buurtcirkel Zuid

Bij Buurtcirkel Zuid zijn er twee vaste deelnemers die elke donderdag met de coach samenkomen in Rijn58, een buurtkamer van Dynamo. Vanaf het begin, april 2018, zijn veel deelnemers gekomen en weer gegaan. De reden van afhaken verschilt per deelnemer (zie pagina 14). Het feit dat de cirkel in Zuid nog steeds geen groep is, maakt het niet aantrekkelijk voor potentiële deelnemers om te blijven hangen. Er is een lijst met geïnteresseerden die mogelijk zullen aanhaken als een groep is ontstaan. De projectleider en coach besluiten aan het eind van het jaar of de Buurtcirkel in Zuid door kan gaan, want 'één cirkel van twee deelnemers maken nog geen Buurtcirkel.' De coach houdt er rekening mee dat het type buurt een mogelijke oorzaak is van de moeizame groepsvorming: 'Noord en Oost zijn wat volkser. Zuid is een individualistische buurt, misschien heeft dat meer effect dan ik tevoren dacht.'

### Het gebied

De Buurtcirkel in Zuid richt zich op de wijken De Pijp/ Rivierenbuurt, wat in de beleidsdocumenten van de gemeente als één gebied wordt aangemerkt. Op verschillende indicatoren scoort het gebied gunstig vergeleken andere wijken in Amsterdam. Er zijn relatief meer werkenden, er zitten minder mensen in de bijstand en het opleidingsniveau ligt aanzienlijk hoger dan in de rest van de stad. Bewoners zijn ruim tevreden met hun woning en meer dan gemiddeld tevreden met hun leefomgeving. Bewoners leven relatief gezond en hebben minder last van ernstige psychische klachten dan het stedelijk gemiddelde (GGD Amsterdam 2018). De maatschappelijke participatie in de Pijp en de Rivierenbuurt is op het gebied van vrijwillige inzet hoog (43% tegenover 35% Amsterdams gemiddelde, GGD Amsterdam 2018). Bewoners in de Pijp/ Rivierenbuurt zetten zich daarentegen veel minder in voor de buurt dan het stedelijk gemiddelde (16% tegenover 24%, GGD Amsterdam 2018). Ook is er iets minder contact met bureaus (44% versus 51%, gemeente Amsterdam, 2017b).

De afname van corporatiewoningen in de Pijp/ Rivierenbuurt gaat gepaard met een toename aan koopvoorraad (gemeente Amsterdam, 2017b). 28% van de toewijzingen aan verhuringen ging in 2016 en de eerste helft van 2017 naar kwetsbare bewoners. In het gebiedsplan van 2019 is te lezen dat de meeste kwetsbare bewoners worden gehuisvest in een aantal specifieke buurten, namelijk de Diamantbuurt, de Tellegenbuurt, de Rijnbuurt en de IJselbuurt (Gemeente Amsterdam, 2019c). In deze buurten is sprake van een opstapeling van sociale problematiek. Het gebiedsplan concludeert: 'We kunnen stellen dat er in het gebied De Pijp/Rivierenbuurt sprake is van een tweedeling: er wonen veel rijke mensen, maar ook veel mensen met sociale problemen. De tweedeling biedt in theorie ook mogelijkheden: kansrijke bewoners kunnen hun kansarme buurtbewoners tot steun zijn' (Gemeente Amsterdam 2019c).

### Buurtcirkel Oud Oost

In april 2017 is de eerste groep in Amsterdam Oost van start gegaan. De coach, de vrijwilliger en gemiddeld zo'n vijf deelnemers kwamen wekelijks bijeen in het Tugelahuis in de Transvaalbuurt. Geleidelijk haakten steeds meer deelnemers af tot in het einde van de zomer van 2018 is besloten geen doorstart te maken. Een belangrijke factor in deze beslissing was dat de coach zich terugtrok. Hij wist het niet te combineren met zijn vaste aanstelling in een woonvoorziening. Daarnaast had hij de begeleiding van de Buurtcirkel onderschat omdat de 'uitvoering weerbarstiger bleek dan gedacht.' In april 2019 is HVO-Querido met een nieuwe groep gestart. De startende groep kende elkaar van de knutselgroep in Biko (een buurthuis van Dynamo). De groep bestaat momenteel uit acht deelnemers, waarvan zes vrouwen en twee mannen. Oost heeft inmiddels een actieve vrijwilliger waardoor de coach niet meer bij elke bijeenkomst aanwezig hoeft te zijn.

### Het gebied

De Buurtcirkel in Oost bevindt zich in Oud Oost. Dit gebied bestaat uit de Weesperzijdestrook, de Oosterparkbuurt, de Transvaalbuurt, de Dapperbuurt en Oostpoort. Oud Oost, en dan met name de Transvaalbuurt en de Dapperbuurt, staat bekend als een gezellige en levendige wijk. Bewoners zijn positief over de leefbaarheid (Gemeente Amsterdam 2017). In de Transvaalbuurt is de buurttevredenheid zelfs sterk gestegen met een halve punt (tot een 7,6 in 2017, Gemeente Amsterdam en Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, 2018). Net als in andere wijken met een grote aantrekkingskracht voor nieuwe bewoners is gentrificatie in het straatbeeld zichtbaar. Het aanbod van winkels en horecagelegenheden neemt in variatie toe en bewoners met uiteenlopende achtergronden wonen naast elkaar. De koopwoningen stijgen en het aandeel huurvoorraad zakt naar het landelijk gemiddelde (Gemeente Amsterdam 2019a). De stijgende populariteit van het gebied zorgt ook dat de sociaaleconomische ongelijkheid tussen bewoners toeneemt met als gevolg dat ook de spanningen tussen groepen bewoners toenemen (Gemeente Amsterdam, 2017).

In Oud Oost is 42% van de verhuringen toegewezen aan kwetsbare bewoners. Dat ligt ver boven het Amsterdams gemiddelde dat tussen de 25% en 35% ligt (Gemeente Amsterdam, 2018). In Oud Oost wonen dan ook gemiddeld meer mensen met geestelijke gezondheidsproblemen dan in de rest van de stad en het percentage neemt lichtelijk toe (Gemeente Amsterdam, 2017a). Het aantal overlastincidenten met verwarde en overspannen personen is ook toegenomen. Maar liefst 12% van de bewoners zegt geen regie over het eigen leven te ervaren, en in Oud Oost leven meer mensen in eenzaamheid dan het Amsterdams gemiddelde (GGD Amsterdam, 2018). Eén van de doelstellingen in het gebiedsplan uit 2019, zoals opgesteld door bewoners en de gemeente, is dan ook 'het bieden van laagdrempelige zorg- en welzijnsvoorzieningen voor kwetsbare bewoners' (Gemeente Amsterdam, 2019a).

### Buurtcirkel De Banne

De Buurtcirkel De Banne, in Amsterdam Noord, bestaat uit negen deelnemers. Het heeft zeker een jaar geduurd voordat een groep ontstond met genoeg deelnemers en een vrijwilliger. Inmiddels zijn er zeven trouwe deelnemers die bijna elke week komen. De meeste deelnemers zijn 60 plus en gezamenlijk weerspiegelen ze de diverse populatie van de buurt. De deelnemers wonen binnen een straal van één kilometer van het Huis van de Wijk de Banne. Op deze locatie spreekt de groep wekelijks af. De setting van de bijeenkomst is sinds kort veranderd. Waar de deelnemers voorheen in een gesloten ruimte bijeen kwamen met eigen meegebrachte sap en koek, lunchen zij nu wekelijks in de open ruimte. Naast de bijeenkomsten spreken deelnemers soms afzonderlijk met elkaar af. Het is niet gemakkelijk om allerlei activiteiten te doen want de meeste deelnemers hebben fysieke beperkingen. Steeds vaker gaan deelnemers bij elkaar op de koffie. Vooral de betrokken vrijwilliger, die zelf erg actief is in de wijk, besteedt veel aandacht aan ontmoetingen, ook naast de wekelijkse bijeenkomsten.

### Het gebied

De Banne Buiksloot valt onder het gebied Noord-West en bestaat uit twee buurten: Banne Zuid en Banne Noord. Beide buurten gelden als ontwikkelbuurten die deel uitmaken van het stedelijk programma Ontwikkelbuurten 2019-2020. In de Banne is veel corporatiebezit: 66%. De geregistreerde werkloosheid is relatief hoog en 31% van de jongeren groeit op in een minimahuishouden (versus 22% in Amsterdam, Gemeente Amsterdam, 2017b). In de Banne is de helft van de bewoners van niet-Westerse afkomst. De Banne scoort ongunstig op het gebied van diversiteit: hoewel fors gedaald ervaren bewoners spanningen in de buurt en ervaart 20% van de bewoners wel eens een vorm van discriminatie (versus 14% gemiddeld, gemeente Amsterdam, 2017b).

De tevredenheid met de buurt in de Banne is relatief laag, maar neemt wel toe (Gemeente Amsterdam, 2019b). Bewoners zijn, vergeleken met andere buurten, het minst te spreken over het onderhoud en schoonhouden van de openbare ruimte. Bewoners zijn tevreden met het winkelcentrum, maar de horecagelegenheden en culturele voorzieningen zijn zeer beperkt. In geheel Noord West is de culturele participatie dan ook aanzienlijk lager dan het Amsterdams gemiddelde.

In dit gebied wonen relatief veel kwetsbare ouderen en ernstig eenzamen, zowel op emotioneel als op sociaal gebied (GGD Amsterdam, 2018). In de Gebiedsgerichte Uitwerking Sociale Basis staat dat meer geïnvesteerd moet worden in laagdrempelige activiteiten en het opbouwen van netwerken van bewoners. 'Ontmoeting staat centraal in het bestrijden van eenzaamheid', zo concludeert de gemeente (gemeente Amsterdam, 2019e). Volgens hetzelfde rapport gaat ook meer aandacht komen voor het stimuleren van bewonersinitiatieven en maatschappelijke initiatieven. De buurtbetrokkenheid ligt namelijk iets onder het gemiddelde.

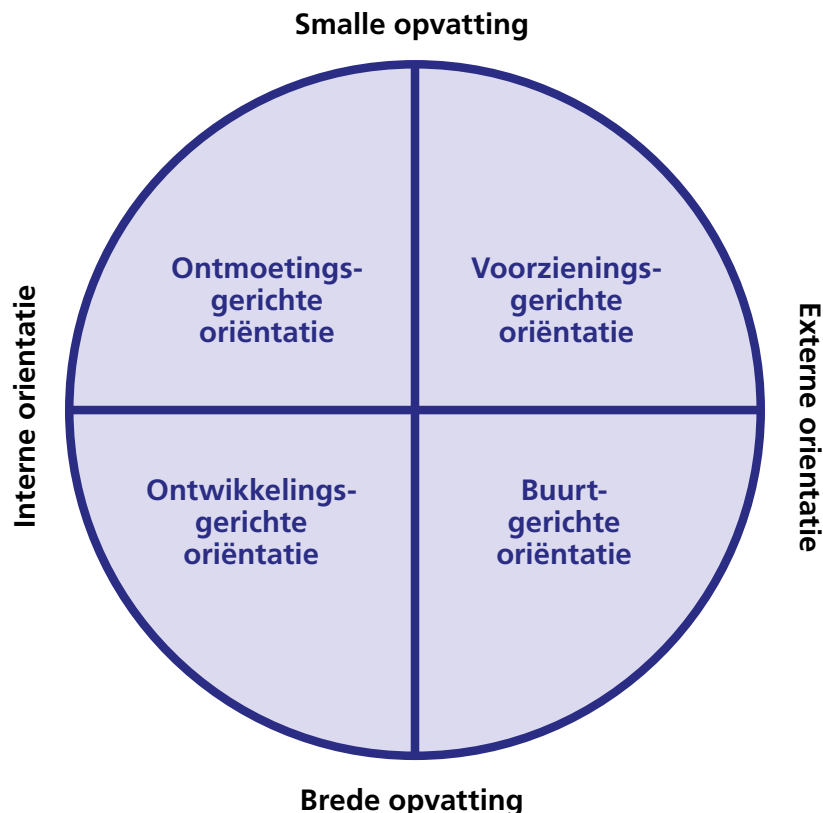
### 3. VIER ORIËNTATIES VAN BUURTCIRKELS

We hebben respondenten gevraagd welke verwachtingen zij hebben met betrekking tot de impact van Buurtcirkels op de kwaliteit van leven van deelnemers en de ontwikkeling van de cirkels in de praktijk in relatie tot de buurt. Uit gesprekken met alle betrokkenen komen - afhankelijk van de cirkels en individuele deelnemers, hun samenstelling en de invulling die professionals en vrijwilligers aan hun rol geven - uiteenlopende oriëntaties naar boven. Om verschillen en overeenkomsten inzichtelijk te maken hebben we een oriëntatie-kwadrant ontwikkeld waarin we vier oriëntaties centraal stellen.

In het kwadrant maken we om te beginnen een onderscheid tussen een interne en een externe oriëntatie. De interne oriëntatie richt zich voornamelijk op groepsprocessen en de persoonlijke ontwikkeling van deelnemers binnen de Buurtcirkel. De externe oriëntatie richt zich op interactie met de omgeving en de buurt, zoals met partnerorganisaties, basisvoorzieningen en andere buurtbewoners. In het kwadrant maken we daarnaast onderscheid tussen een smalle en een brede oriëntatie. Buurtcirkels met een smalle opvatting en een interne oriëntatie richten zich voornamelijk op ontmoeting. Het doel van Buurtcirkels is sociaal contact. De brede variant van Buurtcirkels met een interne oriëntatie gaat een stap verder en richt zich op persoonlijke ontwikkeling en het

'herstellend' vermogen van deelnemers. Het achterliggende doel is het bevorderen van zelf- en samenredzaamheid. Buurtcirkels met een externe oriëntatie en een smalle opvatting bewegen zich voornamelijk binnen de wereld van voorzieningen. Het doel is het aangaan van een intensieve samenwerking met andere professionele organisaties. Buurtcirkels met een brede opvatting binnen de externe organisaties bewegen zich, soms letterlijk, in de buurt. Zij zoeken interactie met andere bewoners en het 'gewone' buurtleven.

Het oriëntatie-kwadrant is een analyse- en handelingsinstrument. Door het schematiseren van vier verschillende oriëntaties die uiteenlopende verwachtingen en praktijken van Buurtcirkels weergeven, worden verschillende variaties en potenties van Buurtcirkels inzichtelijk. Projectleiders, coaches, vrijwilligers en deelnemers van Buurtcirkels kunnen het kwadrant gebruiken om te analyseren welke elementen bestaande cirkels hanteren of juist nog missen en waar meer aandacht aan besteed kan worden. Betrokkenen kunnen daardoor aan de hand van het kwadrant en de werkzame elementen de richting van hun Buurtcirkel bijsturen. In dit rapport lichten we daarom niet alleen de inhoudelijke richtingen en werkzame elementen toe, maar geven we ook concrete tips per oriëntatie (zie bijlage 3).



In dit hoofdstuk behandelen we elke oriëntatie afzonderlijk. Nadat we kort toelichten wat we onder de oriëntatie verstaan, volgt een beschrijving van ervaringen uit de praktijk. In deze beschrijving wordt duidelijk welke elementen en kwesties van de praktijk momenteel zichtbaar zijn. Vanuit deze resultaten formuleren we werkzame elementen die bij kunnen dragen aan het realiseren van doelen van de oriëntatie. Op pagina 24 staat een tabel waarin de impact van Buurtcirkel op deelnemers per leefgebied wordt weergegeven. Het hoofdstuk eindigt met paragraaf waarin we de factoren die oriëntaties beïnvloeden uiteen zetten.

### 3.1 ONTMOETINGSGERICHTE ORIËNTATIE

**‘Sociaal contact is niet slechts sociaal contact. Tijdens een potje rummikub gebeurt er heel veel.’**

**(coach)**

Binnen de ontmoetingsoriëntatie fungeert de Buurtcirkel als sociaal netwerk. Deelname aan de wekelijkse bijeenkomsten is een doel op zich en niet, zoals bij de ontwikkelgerichte oriëntatie, een middel om iets te bereiken. Bij deze oriëntatie draait het om het voorkomen of verminderen van sociale isolatie en eenzaamheid. Buurtcirkels helpen dan primair bij het verbreden van een netwerk, het ontwikkelen van vriendschappen en het ontdekken van gedeelde interesses.

#### BELANGRIJKSTE MOTIVATIE VOOR DEELNAME

Het faciliteren van ontmoeting vormt de basis van elke Buurtcirkel. Uit gesprekken met betrokkenen komt de ontmoetingsgerichte oriëntatie tot nu toe het meest expliciet naar voren. Sociaal contact is voor de meeste deelnemers het belangrijkste motief voor deelname. Deelnemers geven aan naar Buurtcirkel te komen voor de gezelligheid en het ontmoeten van nieuwe mensen. Coaches, individuele begeleiders en vrijwilligers benadrukken het belang van Buurtcirkels als het ‘verminderen van eenzaamheid en sociale isolatie.’

**‘Buurtcirkel betreft mensen bij de maatschappij die dat lang niet hebben gedaan. Het is een veilige plek om vanuit daar verder te gaan.’**

**(coach)**

#### GEZELLIGE PRAATGROEPEN

De invulling van de huidige wekelijkse bijeenkomsten ziet er op het eerste gezicht dan ook uit als een gezellige praatgroep. Er wordt vaak drinken en iets te eten op tafel gezet en vervolgens ontstaat een gesprek of wordt een spelletje gespeeld. De gesprekken zijn ongestructureerd en gaan over uiteenlopende zaken. Na 1,5 tot 2 uur gaan de deelnemers naar huis. Sommige deelnemers ontmoeten elkaar ook buiten de Buurtcirkel. Meestal zijn het deelnemers die elkaar al wat langer kennen en een gezamenlijke interesse hebben gevonden, zoals dansen in de disco, koken, muziek luisteren of naar de markt gaan. De coach en vrijwilligers stimuleren onderling contact. De meeste cirkels proberen ook gezamenlijke groepsuitjes te organiseren. In de praktijk zijn er fysieke en financiële obstakels waardoor het vaak niet lukt om alle deelnemers te betrekken.

#### DE UITDAGINGEN VAN GROEPSVORMING EN SAMENSTELLING

Het faciliteren van ontmoeting vormt de basis voor het bestaan van Buurtcirkels. Hiervoor moet eerst een startende groep worden gevormd die wekelijks bij elkaar komt. In de praktijk blijkt het soms lastig een stabiele groep te organiseren. Deelnemers haken soms af, en vrijwilligers en coaches blijken lastig te vinden en zijn na werving niet altijd voor langere tijd geëngageerd aan de Buurtcirkel. De redenen dat (potentiële) deelnemers afhaken zijn zeer persoonlijk en daarom divers. Sommigen hebben het te druk door werk of vrijetijdsbesteding, anderen vinden het toch te spannend, hebben moeite om zich te committeren of verliezen hun interesse doordat zij bijvoorbeeld geen herkenning vinden bij de zittende deelnemers of de bijeenkomsten niet interessant genoeg vinden. Als zich een kerngroep heeft gevormd bepaalt zij het imago van de Buurtcirkel in de wijk en dit heeft ook invloed op potentiële deelnemers. Uit gesprekken met individueel begeleiders uit Noord komt bijvoorbeeld naar voren dat zij de cirkel beschouwen als iets voor ‘oudere bewoners’ terwijl in De Baarsjes een individueel begeleider dacht dat het juist voor jongeren was. Volgens een paar individueel begeleiders in De Baarsjes is het lastig om deelnemers te werven omdat: ‘cliënten denken dat het voor mensen met een handicap is (...). Jongeren hebben meer het idee dat hun leven op orde is. Zij schamen zich. Willen niet bij zo’n groep horen.’

Ook nadat een groep is gevormd, blijkt het een uitdaging om voort te blijven bestaan of uit te breiden. De Buurtcirkel in Zuid en de eerste groep in Oost zijn hier voorbeelden van. Uit de Buurtcirkel in Oost blijkt dat een actieve groepsdynamiek nodig is, wil de Buurtcirkel ook op langere termijn blijven draaien. Het ontbrak de eerste groep aan vitaliteit en deze is, in de woorden van één van de coaches, ‘aan passieve groepsdynamiek gestorven’. De dynamiek van een groep kan ook veranderen als deelnemers afhaken of er bij komen. In

Noord is er een deelnemer van het eerste uur die niet meer komt omdat de groep te groot is geworden. In De Baarsjes is een tegenovergesteld voorbeeld. Een deelnemer is afgehaakt omdat hij vond dat hij 'met de cirkel in cirkeltjes bleef draaien'. Er gebeurde te weinig om zijn interesse vast te houden.

**'Als het niet gezellig is, dan kom je niet meer'**

**(deelnemer Oost)**

### HET BELANG VAN INDIVIDUELE AANDACHT EN HET BEWAKEN VAN HET GROEPSPROCES

Voor de meeste deelnemers is het, vooral in het begin, best een opgave om wekelijks naar de bijeenkomsten te komen. Individueel begeleiders (niet betrokken bij de Buurtcirkels) zeggen dat het 'al heel wat is dat zij gaan', 'een verassing is', en dit 'niet hadden verwacht'. Ook deelnemers die graag komen, kunnen moeite hebben om wekelijks aanwezig te zijn. Sommigen vergeten de bijeenkomsten, anderen ervaren drempels om te gaan. Bijvoorbeeld een deelnemer in Noord die zich minder prettig voelt omdat de groep groter is geworden. Uit de gesprekken met betrokkenen blijkt dat het wekelijks persoonlijk uitnodigen van deelnemers een belangrijk zetje is om wel te komen. Deelnemers worden door een belletje of berichtje een dag van te voren niet alleen herinnerd, maar ook verwacht. Een Thuiszorgbegeleider van een deelnemer zegt: 'het belletje is voor [naam deelnemer] heel belangrijk. Het zorgt ervoor dat hij verwacht en gewaardeerd wordt'.

Naast het geven van individuele aandacht heeft de coach of vrijwilliger een belangrijke rol in het bewaken van het collectieve groepsproces. Op het moment dat deelnemers elkaar leren kennen wordt men opener en laat men meer van zichzelf zien. Dit kan conflicten opleveren die samen met de coach opgevangen kunnen worden zonder dat iemand de groep verlaat of de groep uiteen valt. Een coach zal daardoor, ook met de vrijwilliger, zeker de eerste anderhalf jaar vaak aanwezig zijn bij bijeenkomsten.

De rol van de coach en de vrijwilliger is er vooral op gericht dat iedereen ruimte voelt en krijgt om zichzelf te zijn en zich te uiten. Coaches en vrijwilligers hebben tijdens de bijeenkomsten een belangrijke functie als rolmodel en bemiddelaar. De vrijwilliger in Noord is hier een voorbeeld van. Een aantal keer waren de gesprekken over geld of religie hoog opgelopen en de vrijwilliger wist deelnemers te corrigeren zonder dat het beledigend werd. De vrijwilliger fungeert dan als rolmodel in sociale vaardigheden. De coach, of vrijwilliger, moet soms ook bemiddelend optreden als conflicten hoog oplopen en zorgen dat deelnemers zich nog veilig voelen binnen de groep. In de Baarsjes was een situatie ontstaan

waar de coach moest ingrijpen. De coach zegt hierover: 'Een deelnemer was radeloos. Ik moest bemiddelen. Ik wil niet al te veel bemiddelend zijn, maar wel een beetje zodat het niet uit elkaar spat. Dan doen ze de rest weer zelf'.

De groepsinterviews met deelnemers bevestigen het beeld dat de aanwezigheid van een vrijwilliger of coach tijdens de bijeenkomsten onmisbaar is. Uit de eerste ervaringen van Noord en Oost, beide cirkels met twee zeer actieve vrijwilligers, blijkt dat de vrijwilligers zelfstandig bijeenkomsten kunnen begeleiden. De coach in Noord loopt soms even weg en in Oost is de coach zelfs niet meer op elke bijeenkomst aanwezig. Coaches geven wel aan dat het een zoektocht blijft in hoeverre zij de bijeenkomsten geheel over kunnen laten aan de vrijwilligers. Coaches ervaren dat de huidige vrijwilligers in staat zijn een bijeenkomst zelf te begeleiden zolang de groep niet te groot is, enigszins stabiel blijft en er geen onderlinge spanningen ontstaan die conflicten opleveren en waardoor deelnemers mogelijk afhaken. Toen de coach in Oost hoorde dat er onenigheid was tussen twee deelnemers is zij er weer wat dichterbij op gaan zitten om te zorgen dat de irritatie niet uitmondde in een conflict. In Noord is de coach elke week aanwezig omdat de groep te groot is voor de vrijwilliger alleen. Zij denken erover een tweede vrijwilliger te werven. Tot slot is er nog een laatste kwestie die zorgt dat coaches voorzichtig zijn om de begeleidende rol geheel aan de vrijwilliger over te laten. De vrijwilligers hebben geen professionele ervaring in het begeleiden van groepsprocessen en zijn eerder geneigd 'te sturen' en 'te zorgen' (zie ook pagina 18).

Sommige respondenten, zoals enkele individueel begeleiders, een vrijwilliger en sommige deelnemers, kunnen zich geen Buurtcirkel voorstellen zonder coach. Eén van de individueel begeleiders die zelf mensen met een lichte verstandelijke beperking ondersteunt zegt uit eigen ervaring te weten dat altijd een professional nodig is omdat vrijwilligers de juiste kennis missen. Zij is daarom van mening dat dit bij Buurtcirkel niet anders kan zijn: 'de coach moet erbij blijven, anders gebeurt er helemaal niets en bloedt het dood'.

Voorals een Buurtcirkel nog geen vrijwilliger heeft, blijken deelnemers sterk afhankelijk van de coach te zijn. In Zuid geven de deelnemers aan niet te komen als de coach niet aanwezig is. In de Baarsjes zeggen deelnemers het zelf onverstandig te vinden als de coach er niet bij is. Eén van hen zegt: 'wat als één van ons flauwvalt?'

### ONTMOETING HEEFT EEN POSITIEF EFFECT OP ANDERE GEBIEDEN VAN LEVEN

Binnen de ontmoetingsgerichte oriëntatie zorgen Buurtcirkels in de eerste plaats voor een laagdrempelige manier om contact te maken met andere mensen. Door het organiseren van contact op structurele en regelmatige basis worden andere gebieden van leven positief beïnvloed. Coaches geven



aan dat deelnemers ‘lekkerder in hun vel gaan zitten’ en dat ‘spanningen afnemen als je je hart kunt luchten’, aldus één van de betrokkenen. In de groepsinterviews wordt dit beeld bevestigd. Een groot deel van de deelnemers zeggen een positieve verandering te hebben doorgemaakt. De meeste deelnemers vinden steun bij elkaar door het bespreken van problemen uit het dagelijks leven. Sommige deelnemers zijn door buurcirkel ‘uit de isolatie geraakt’, ‘gelukkiger geworden’, hebben ‘meer zelfvertrouwen gekregen’ en/of hebben het gevoel gekregen ‘dat je erbij hoort’ en ‘gezien wordt’.

**‘Doordat plezier toeneemt, neemt stress af’**

(coach)

### WERKZAME ELEMENTEN VOOR EEN ONTMOETINGSGERICHTE BUURTCIRKEL

Het faciliteren van ontmoeting gaat niet vanzelf. Uit dit onderzoek komen enkele werkzame elementen naar voren die nodig zijn om ‘ontmoeting’ te bewerkstelligen:

#### Een vaste en vertrouwde omgeving

Alle Buurtcirkels in Amsterdam hebben een vaste plek waar de Buurtcirkels wekelijks samenkomen. Een vaste plek is niet alleen makkelijk, maar voelt ook vertrouwd voor deelnemers die aangeven dat het onrustig is om elke keer ergens anders af te spreken. De meeste deelnemers hebben ook een voorkeur voor een enigszins afgeschermd en rustige ruimte. Dit zorgt voor een vertrouwde en veilige sfeer waarin je open kunt zijn, jezelf kunt laten zien en advies aan een ander durft te vragen.

#### Herkenning en homogeniteit

Deelnemers komen omdat zij zich prettig voelen in de groep en herkenning voelen bij andere deelnemers. Hoewel veel betrokkenen streven naar een gemixte groep, gelijkenissen tussen deelnemers zijn van belang om contact te maken. Een bepaalde mate van homogeniteit lijkt te zorgen dat deelnemers zich vertrouwd voelen en open opstellen. Een voorbeeld is de Buurtcirkel in Noord. De meeste deelnemers zijn ouder en geven aan dat de veilige sfeer zal veranderen als de groepssamenstelling ook verandert: ‘Als er jongeren bij gaan komen, dan zal ik minder open durven praten’.  
(deelnemer Noord)

#### Een informele en spontane aanpak

De aantrekkelijkheid van Buurtcirkels zit voor veel deelnemers in de informele en ongedwongen sfeer die het uitstraalt. Je hoeft niets, maar mag alles. De belangrijkste voorwaarde voor het creëren van een informele en ongedwongen sfeer is het benaderen van deelnemers als mens en niet als cliënt. Deelnemers hoeven niets en bepalen zelf alles. Binnen deze

oriëntatie stuurt de coach niet, verwacht niets en wil ook niets. De coaches laten de invulling van de bijeenkomsten geheel aan de deelnemers en de vrijwilliger zelf over: ‘het is de kunst om op je handen te zitten’. De vrijwilligers behandelen deelnemers als hun gelijken en bemoederen niet.

#### Samenspel van coaches en vrijwilligers

De coach en de vrijwilliger zoeken naar een samenspel waarin de rollen voor iedereen duidelijk zijn. Zodra een vrijwilliger aantreedt kan de coach geleidelijk stappen terug doen. De vrijwilligers nemen langzaam taken over, zoals het persoonlijk uitnodigen of begeleiden van bijeenkomsten. Het hangt sterk van de vaardigheden van de vrijwilligers af in welk tempo de coach de stappen kan zetten. De coach moet volgens betrokkenen altijd op de achtergrond aanwezig blijven voor individuele en collectieve steun wanneer situaties daar om vragen, bijvoorbeeld als conflictsituaties ontstaan, nieuwe deelnemers zich aanmelden of een deelnemer extra steun nodig heeft.

Uit gesprekken met alle betrokkenen blijkt dat de vrijwilligers in Noord en Oost van grote meerwaarde zijn voor de ontwikkeling van Buurtcirkel. Op sommige gebieden, zoals bijvoorbeeld financiële problemen of gezondheidsproblemen, zijn de vrijwilligers in Amsterdam ervaringsdeskundigen waardoor herkenning ontstaat en hieruit open, kwetsbare en wezenlijke gesprekken met deelnemers zijn ontstaan. De vrijwilligers zijn hierdoor niet alleen beter dan coaches in staat een gelijkwaardige sfeer te creëren, zij zijn ook erg goed in staat om de juiste sfeer neer te zetten tijdens bijeenkomsten. In Oost zorgt de vrijwilliger dat veel gelachen wordt aan tafel. De vrijwilliger zegt er continue mee bezig te zijn dat iedereen zich welkom blijft voelen, geaccepteerd wordt en gehoord wordt: ‘mensen maken zoveel mee. Ik geloof alle mensen en wil zorgen dat ze gehoord worden’. Uit gesprekken met deelnemers blijkt dat de aanwezigheid van de vrijwilliger dan ook een belangrijke reden vormt om naar de bijeenkomsten te komen. Tegelijkertijd zeggen de vrijwilligers dat zij dit werk niet zouden kunnen en willen doen zonder support van een coach.

#### Op zoek naar gedeelde interesse

Hoe langer de Buurtcirkel groep bij elkaar komt, des te beter leren de deelnemers elkaar kennen. Door op zoek te gaan naar gedeelde interesses, wordt het contact geïntensiveerd. In Noord blijken meerdere deelnemers een bovenmatige interesse in muziek te hebben (enkele van hen zijn ook muzikanten) waardoor het een geliefd onderwerp van gesprek is geworden. Als deelnemers gaandeweg ontdekken dat zij dezelfde interesses hebben is de kans dat ook naast de bijeenkomsten ontmoetingen ontstaan groter. Een voorbeeld zijn een aantal deelnemers van de Baarsjes die al enkele keren naar de disco zijn geweest. Coaches en vrijwilligers kunnen dit proces een handje helpen door onderling contact te stimuleren en verbindingen tot stand te brengen.

### 3.2. ONTWIKKELINGSGERICHTE ORIËNTATIE

Binnen de ontwikkelingsoriëntatie staat het idee centraal dat Buurtcirkels een middel zijn om te werken aan herstel, zelfredzaamheid en/of andere aspecten van persoonlijke ontwikkeling. Deelnemers leren hun eigen talenten en krachten kennen en inzetten voor anderen. Buurtcirkels fungeren bij deze oriëntatie als tussenstation en leeromgeving: Buurtcirkels zijn een springplank naar deelname aan het gewone maatschappelijke leven.

**‘Een Buurtcirkel is een veilige plek waarin je gespiegeld en uitgedaagd wordt’.**

**(coach)**

#### TWEE BENADERINGEN VAN HET ONTWIKKELINGSASPECT VAN BUURTCIRKELS

Binnen de ontwikkelingsgerichte oriëntatie kan zowel impliciet als expliciet aan ontwikkeling worden gewerkt. De eerste benadering stelt dat het ontwikkelingsaspect van Buurtcirkel impliciet aanwezig is doordat deelnemers wekelijks bijeen komen. ‘Sociaal contact is niet slechts sociaal contact’, aldus één van de coaches. Vanuit een impliciete benadering is het niet nodig om de ontwikkelingsdoelstellingen van Buurtcirkel expliciet te benoemen. Coaches benadrukken dat Buurtcirkel geen ‘therapie mag zijn’ of ‘zorgtrekjes mag hebben’ en proberen er alles aan te doen om zichzelf op afstand te houden van vormen van hulpverlening. De coach zet zijn of haar creativiteit in om ‘de juiste sfeer’ te laten ontstaan waarin deelnemers zichzelf kunnen zijn. Binnen de veilige muren van Buurtcirkels groeit het zelfvertrouwen en dit heeft, op lange termijn en indirect, impact op de kwaliteit van leven van deelnemers. Waar de coach een meer pro-actieve rol aanneemt bij de expliciete benadering, reageren de coaches bij deze benadering op de input en initiatieven van deelnemers. Het is belangrijk, aldus een coach, dat deelnemers het gevoel hebben: ‘het is onze club’.

**‘Als ik elke week een fantastische avond organiseer, dan sla ik de plank volledig mis’.**

**(coach)**

Vanuit een explicietere benadering van ontwikkeling treedt de coach meer sturend op en staan ontwikkelingsdoelen meer op de voorgrond. In deze benadering werken coaches meer doelgericht. Coaches stimuleren deelnemers om individuele doelen te stellen en reiken bijvoorbeeld trainingen aan om herstel, zelfredzaamheid en wederkerigheid te bevorderen.

De introductie van Buurtcirkels naar potentiële deelnemers en de selectie die daaruit volgt zou vanuit deze benadering sterker gericht zijn op het ontwikkelingsaspect van Buurtcirkel dan het nu is. Deelnemers zouden strenger geselecteerd kunnen worden op hun commitment. Vanuit deze zienswijze is een wekelijkse samenkomst waarin gezellig wordt gepraat, niet genoeg.

**‘Ik vind dat je dat ontwikkelingsaspect van deelnemers mag vragen. Nu is het te vrijblijvend’.**

**(oud-coach)**

#### VRIJBLIJVENDE ONTWIKKELING IN DE PRAKTIJK

De huidige praktijk en aanpak van de coaches kenmerkt zich vooral door de impliciete benadering van ontwikkeling. De coaches gaan informeel en spontaan te werk en proberen de Buurtcirkels zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit betekent dat het werken aan individuele doelen voor deelnemers vrijblijvend is. Alleen als een deelnemer dat wil, volgt een intakegesprek waarin de motivatie en leerdoelen van deelnemers worden besproken. Ook deze gesprekken proberen coaches zo informeel mogelijk te maken. Zij proberen termen zoals ‘commitment gesprekken’ en ‘individuele doelen’ te vermijden, al zijn dit termen die wel bij de methode van Buurtcirkels horen.

Opvallend is dat deelnemers die niet afkomstig zijn van Cordaan of HVO-Querido afstandelijker staan tegenover elke formele vorm van contact, zoals een individueel gesprek met de coach. De aantrekkingskracht van Buurtcirkel zit er voor hen vooral in dat het weinig met een professioneel zorgkarakter te maken heeft. Met de meeste deelnemers van ‘buiten’ zijn daarom nog geen commitment gesprekken gevoerd. Een voorbeeld is een deelnemer uit Oost die ‘gewoon gezellig aanschuift’ maar niets van formele gesprekken wil weten en geen individueel contact met de coach heeft gehad.

Uit de groepsgesprekken en de resultaten van de enquête blijkt dat het ontwikkelingsaspect niet of nauwelijks door deelnemers wordt uitgesproken. Geen enkele deelnemer zag de Buurtcirkel als een leeromgeving of sprak over termen die in die richting wijzen. De meeste individueel begeleiders benadrukken het feit dat Buurtcirkel vooral inspeelt op de behoefte van deelnemers aan meer sociaal contact met mensen uit de buurt, leuke dingen doen en misschien elkaar een beetje helpen. Twee van de individueel begeleiders dachten dat Buurtcirkel niet meer dan een soort inloop van een buurthuis was waar hun cliënten koffie dronken. Coaches zelf geven aan dat Buurtcirkel niet vrijblijvend is en niet vergeleken kan worden met een inloop waarbij je mag komen en gaan.

Dat niet expliciet over Buurtcirkel gesproken wordt als leer-omgeving wil niet zeggen dat er niet geleerd wordt. Er is geen sprake van expliciete leerdoelstellingen en coaches vermijden een directieve stijl van begeleiden, maar er wordt wel degelijk geleerd. Een goed voorbeeld is een deelnemer die via een andere deelnemer kennis heeft gemaakt met Buurtcirkels en bij twee cirkels, De Baarsjes en Oud Oost, af en toe aanschuift. Hij wil niets hebben van welke vorm van hulpverlening of professioneel contact dan ook.

**'Ik geloof in informeel contact. Ik wil het laagdrempelig. Zonder contract te tekenen. Vrij en ongedwongen. (...) Als ik tot iets gedwongen word, dan klap ik dicht'.**

#### EEN VERSCHIL IN STIJL TUSSEN COACH EN VRIJWILLIGER

De coaches proberen zo min mogelijk sturend op te treden tijdens de bijeenkomsten. Door een sfeer te creëren waarin 'alles mag, maar niets hoeft' kunnen deelnemers zichzelf zijn. Als deelnemers de setting als veilig ervaren, worden deelnemers opener en ontstaan gesprekken over kwetsbare onderwerpen. De vrijwilligers nemen meer initiatief en experimenteren soms met spelvormen of het organiseren van activiteiten. Vrijwilligers lijken iets minder voorzichtig te zijn in het pushen en sturen. Dit werkt voor sommige deelnemers activerend, maar coaches zien ook nadelen. Vrijwilligers zijn mogelijk sneller geneigd zijn de stiltes in te vullen of vormen van ondersteuning en hulp zelf op te pakken en uit te voeren. Een van de vrijwilligers bevestigt dit beeld:

**'Ik zou wat meer wat sneller willen. Maar de coach zei: niet vergeten dat het kwetsbare mensen zijn. Afdwingen heeft niet zo'n goed resultaat. Het moet uit de mensen zelf komen. Dat begint zich nu te ontwikkelen. Ze zeggen ook dat het ongeveer een jaar duurt en dat klopt precies. Die ene dame die heel stil was heeft nu bijna iedereen uitgenodigd om koffie te komen drinken. En die praat nu honderduit'.**

**(vrijwilliger)**

#### PERSONLIJKE GROEI VAN DEELNEMERS ZICHTBAAR

Uit gesprekken met betrokkenen blijkt dat een groot deel van de Amsterdamse deelnemers positieve ontwikkelingen doormaakt. Voor een aantal deelnemers is het een hele stap om elke week te komen en individueel begeleiders zeggen bij een aantal verrast te zijn dat dit lukt. Individueel begeleiders zien dat hun cliënten veel zin hebben om er naartoe te gaan

omdat deelnemers bij de Buurtcirkels geaccepteerd worden om wie ze zijn, er naar hen geluisterd wordt en ze gezien worden.

**'Ik zie dat ze tevredener is. Ze moppert veel minder en heeft zin om dingen te ondernemen'.**

**(individueel begeleider)**

Ontwikkelingen zitten, zo geven de coaches aan, in kleine dingen. De verbeteringen die voor hen zichtbaar zijn, zijn vooral sociale, mentale en communicatieve vaardigheden. Bijvoorbeeld het feit dat iemand wekelijks komt, of tijdens bijeenkomsten steeds opener wordt. Of dat iemand steeds minder snel boos wordt, iemand uit laten praten of minder bot reageert. Dat iemand zich netter gaat kleden of anderen uitnodigt voor koffie bij hem of haar thuis. Coaches zien ook steeds vaker dat deelnemers elkaar gaan helpen. Zo is er een deelnemer in Noord die een jurkje heeft gekocht voor een ander omdat zij geen geld heeft.

**'ik geloof niet in [anti-depressie] medicatie. Ik geloof in informeel contact. (...) Ik had niemand meer. Het enige contact was de caissière bij AH. Nu gaat die eenzaamheid langzaam weg'.**

**(deelnemer)**

De positieve veranderingen zijn niet bij elke deelnemer aanwezig of zichtbaar. Een aantal individueel begeleiders geven aan dat zij zien dat hun cliënt het leuk vindt en graag naar een bijeenkomst gaat, maar niet meer dan dat: 'Lekker chillen en ontspannen, maar het is niet dat het hem verder helpt'. Dat het voor de individueel begeleider lijkt dat niet veel meer wordt gedaan dan samen komen, wil niet zeggen dat er niets gebeurt. Dat ontwikkeling niet altijd direct zichtbaar is hoort bij het impliciete leren. Ontwikkeling is bovendien een begrip dat moeilijk te meten is. Het is ook geen lineair proces en gaat met vallen en opstaan. Als een deelnemer bijvoorbeeld een terugval heeft en daardoor een tijdje niet deelneemt, wil dit niet zegen dat er geen ontwikkeling is, of zoals een andere coach zegt: 'we leven toch allemaal in ups en downs?'

**‘Het mooie van Buurtcirkel is dat je meer bewust bezig bent hoe mensen elkaar kunnen helpen. Bij mij zit dat in mijn hoofd hoe ik elke keer de vrijwilliger en deelnemer een stapje verder kan helpen’.**

**(coach)**

### KRITISCHE BLIK OP HET BEGRIP ONTWIKKELING

In hoeverre Buurtcirkels een ontwikkelingsgerichte oriëntatie hebben, hangt ook af van de vermogens en wensen van deelnemers. Eén van de begeleiders van twee deelnemers met een LVB achtergrond is kritisch op deze oriëntatie en vindt dat voorzichtig moet worden omgesprongen met ambities als zelfredzaamheid en herstel. ‘Ontlabelen is een illusie’, zegt zij, en ‘mensen met een beperking hebben geen normaal leven’. Buurtcirkel biedt volgens haar sociale en emotionele steun voor deelnemers en alles wat daarnaast nog positieve impact oplevert zijn ‘gelukstreffers’. Zij ziet een gevaar in het streven naar meer zelfstandigheid en autonomie in het kader van bezuinigingsdoelstellingen.

### WERKZAME ELEMENTEN VOOR EEN ONTWIKKELINGSGERICHTE ORIËNTATIE

Ontwikkeling gaat niet altijd vanzelf. Uit dit onderzoek komen enkele werkzame elementen naar voren die nodig zijn om ‘ontwikkeling’ te bewerkstelligen:

#### Subtiele sturing van de coach in combinatie met geduld

De coach heeft een belangrijke rol om, al dan niet impliciet, aandacht te besteden aan het ontwikkelingsaspect van de groep en individuele deelnemers. De coach staat op de achtergrond altijd paraat, en adviseert en instrueert de vrijwilliger met methoden en technieken om een informele leeromgeving te creëren. Hij of zij fungeert als vangnet voor deelnemers die professionele of extra ondersteuning nodig hebben.

Waar de coach binnen de ontwikkelingsgerichte oriëntatie zich afvraagt: hoe kan ik die stap terug zetten zodat de groep straks onder begeleiding van de vrijwilliger autonoom zelfstandig draaien kan?, vraagt de coach zich bij de ontwikkelingsgerichte oriëntatie a hoe hij of zij een stap vooruit kan zetten en sturend kan zijn zonder te formeel over te komen.

**‘Je moet jezelf continu afvragen, wanneer zet je de volgende stap?’**

**(coach)**

#### Achterhalen van individuele doelen en behoeften van deelnemers

Bij de impliciete benadering is het niet altijd duidelijk wat de doelen en behoeften van deelnemers zijn omdat er niet expliciet naar wordt gevraagd. Om ontwikkeling te stimuleren zou de coach hier vaker naar kunnen vragen, bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten of door het voeren van commitment gesprekken waarin individuele doelen worden geformuleerd. Als deelnemers dat toelaten kunnen zij ambulante begeleiders betrekken om mee te denken. Een ambulante begeleider zei bijvoorbeeld dat haar cliënt graag in de buurt wil wandelen, maar dit niet in de groep zegt. Een andere begeleider weet dat haar cliënt graag andere deelnemers ook buiten de vaste bijeenkomsten wil zien, maar dat dit niet gebeurt. Beide begeleiders waren niet betrokken bij de intake gesprekken.

**‘Ik probeer zijn familie en vrienden te betrekken bij ondersteuning, maar ik heb nooit aan Buurtcirkel gedacht. Ik dacht dat het een buurthuis activiteit was voor de gezelligheid. Maar het zou natuurlijk geweldig zijn als hij bijvoorbeeld daar van anderen leert hoe hij met zijn post om moet gaan. Dat ze zulke dingen gezamenlijk oppakken. Dan hoeft hij zich niet te schamen. Dat zou een win-win zijn. Nu doe ik die klussen en dat is eigenlijk zonde’.**

**(individueel begeleider)**

#### Creëren van een informele leeromgeving

Als er de ambitie is om van een Buurtcirkel een informele leeromgeving te maken die verder gaat dan ontmoeting, dat kunnen methoden en spelvormen ingezet worden om de gesprekken tijdens de bijeenkomsten op een hoger plan te tillen. De vrijwilliger in Noord gebruikt bijvoorbeeld en spel waarin vragen over het dagelijks levens op tafel komen, wat tot uitwisseling leidt over onderwerpen zoals hobby's, culturele verschillen of geloof. De vrijwilliger in de Baarsjes ging nog een stap verder en was begonnen met een wekelijkse opdracht om zelfredzaamheid te vergroten.

Het creëren van een leeromgeving vraagt professionaliteit, zoals kennis van methoden om deelnemers en de groep te motiveren steeds een stap verder in hun ontwikkelingsproces te zetten. De coach heeft een belangrijke rol om deze kennis te verzamelen en aan de vrijwilliger door te geven. Om de input niet af te laten hangen van de ervaring en kennis van de coach is het van belang dat coaches tijdens interviews kennis ontvangen over mogelijke methoden en werkvormen, zoals mind mapping, workshops over koken, gezond leven, financiële zaken of administratie, zelfhulp instrumenten, het maken van toekomstplannen etc. In de spelvormen staat

centraal dat ze inspelen op kracht en talenten met de vraag: wat kan je ermee? Kan ik van betekenis zijn voor een ander? Het vragen van hulp vergroot zelfstandigheid en het bieden van hulp draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling.

### De mix factor

Contact met mensen die net iets anders zijn kan een lerend effect hebben. Door het toelaten van andere gewoonten en perspectieven verandert of verbreedt je blik op het leven. Hoe heterogener de groep, hoe groter de kans dat deelnemers van elkaar leren of zich aan iemand kunnen optrekken. Buurtcirkels kunnen, zoals de vrijwilliger in Oost van plan is, ook gastsprekers, zoals ervaringsdeskundigen of best persons uit de wijk uitnodigen om te komen praten over een bepaald onderwerp.

## 3.3. VOORZIENINGSGERICHTE ORIËNTATIE

**‘Buurtcirkel is een brug naar andere voorzieningen in de wijk.’**

**(projectleider)**

Binnen de voorzieningsgerichte oriëntatie fungeren Buurtcirkels als een voorziening voor bewoners met een ondersteuningsvraag. Een Buurtcirkel is daarmee een sociaal project en formeel georganiseerd door een zorgaanbieder, en begeeft zich daarom binnen formele en professionele sferen. Binnen de voorzieningsgerichte oriëntatie bestaan twee belangrijke functies. Enerzijds kunnen cliënten die al bekend zijn met zorgorganisaties via Buurtcirkel kennis maken met het aanbod uit de sociale basis. Anderzijds kunnen Buurtcirkels zorgen dat bewoners met ondersteuningsvragen kennis maken met zorgaanbieders. Om deze doorverwijsfunctie van Buurtcirkels te bewerkstelligen zoekt de coach actief naar samenwerking met andere organisaties en voorzieningen uit de buurt.

### FORMEEL GEORGANISEERDE BUURTCIRKELS

Alle Amsterdamse Buurtcirkels bevatten kenmerken van de voorzieningsgerichte oriëntatie, alleen al door het feit dat ze georganiseerd zijn door zorgaanbieders HVO-Querido en Cordaan. In hoeverre de Buurtcirkel zich binnen professionele formele sferen begeeft en samenwerking aangaat met andere organisatie en projecten in de wijk, verschilt.

Het belangrijkste kenmerk van een voorzieningsgerichte oriëntatie is de plek. De bijeenkomsten van alle Amsterdamse Buurtcirkels vinden plaats op een locatie van een professionele organisatie. In de Baarsjes spreken de deelnemers af op een locatie van Cordaan die weliswaar een buurtfunctie heeft, maar geen open ruimte. Aan het begin van de cirkel

is de groep op safari langs potentiële plekken gegaan, zoals buurtkamers en buurtcafés, om een geschikte locatie te vinden. Als het aan de coach lag vond de bijeenkomst plaats in een Buurtkamer, maar de deelnemers kozen voor de Wending. De locatie vonden zij het meest geschikt doordat deelnemers gebruik kunnen maken van de keuken en eigen consumpties mee kunnen nemen. Bovendien is de plek afgeschermd, vertrouwd en heeft volgens deelnemers een veilige sfeer. De andere Buurtcirkels komen samen bij ontmoetingsplekken van welzijnsorganisaties, zoals het Huis van de Wijk in de Banne en Biko van Dynamo. De meeste deelnemers hebben een duidelijke voorkeur voor afgeschermdes ruimtes zodat ze niet gestoord worden en vrijuit kunnen praten.

Deelnemers kiezen zelf de plek waar zij samenkomen. De locatie heeft invloed op het imago van de Buurtcirkel en als die voorzieningsgericht is kan het andere potentiële deelnemers afschrikken. Een individueel begeleider zegt hierover: ‘De locatie werkt misschien niet goed. (...) Veel van mijn deelnemers vinden de Wending niet leuk. Door de stempel van Cordaan. Daar willen ze niet mee geassocieerd worden’.

Hoe meer deelnemers ook cliënten zijn van een zorgorganisatie, des te groter de kans dat de Buurtcirkel het imago krijgt van een zorgproject, zoals bij Buurtcirkel de Baarsjes het geval is. Doordat de coaches in het begin vooral deelnemers wierven die cliënten zijn van HVO-Querido en Cordaan, was dit vaak het geval. Zodra er - zoals in Zuid, Oost en Noord het geval is - ook deelnemers van buiten de zorg mee gaan doen, krijgen Buurtcirkels steeds meer het karakter van een informeel buurtnetwerk. De Buurtcirkel neemt dan net als andere netwerken een plek in de sociale basis van Amsterdam in. Een mogelijk risico hiervan is dat voor sommige potentiële deelnemers de drempel dan te hoog is om te komen: ‘Mijn cliënten vinden het te spannend’. Een ander risico is dat deelnemers Buurtcirkel zien als een vrijblijvend buurthuisclubje waar je in- en uit kunt lopen.

### DOORVERWIJSPLEK

Het idee is dat deelnemers voorzieningen in de wijk leren kennen en aanhaken bij activiteiten, zoals maatjesprojecten, budgetcursussen, goedkoop eten bij Buurthuis kamers of andere mogelijkheden. Verwacht wordt, zo stelt één van de projectleiders, dat dus ook een omgekeerde beweging plaatsvindt. Bewoners die bekend zijn met deze voorzieningen kunnen aansluiten bij Buurtcirkel.

Uit gesprekken met deelnemers blijkt dat een aantal van hen via een Buurtcirkel in contact is gekomen met verschillende vormen van ondersteuning. Zo heeft een deelnemer in Noord via de Buurtcirkel een tuinhulp gekregen, een ander heeft (bijna) een maatje gevonden en iemand anders heeft via Buurtcirkels hulp met het invoeren van belastingaangiften. Uit de praktijk zijn niet alleen voorbeelden bekend van

deelnemers die via Buurtcirkels in aanraking zijn gekomen met welzijnsaanbod, er vindt ook een omgekeerde beweging plaats. Er zijn deelnemers via organisaties zoals Dynamo bij Buurtcirkel terecht zijn gekomen.

**'Ik was op zoek naar mensen die konden helpen met mijn tuin. Die kan ik zelf niet onderhouden. Nu hebben we iemand via Doras [maatschappelijke organisatie] geregeld'.**

**(deelnemer Noord)**

Er zijn ook bewoners bij Buurtcirkels terecht gekomen die nog geheel onbekend waren met het zorg- en welzijnsaanbod, maar wel ondersteuningsvragen hadden. Buurtcirkels fungeren voor deze deelnemers als een plek waar zij hun hulpvragen kwijt kunnen en eventueel doorverwezen kunnen worden. Zo is één deelnemer uit Oost via Buurtcirkel in contact gekomen met een maatschappelijke organisatie en heeft sindsdien ambulante begeleiding. Een deelnemer uit de Baarsjes laat weten dat hij via een buurthuis in contact is gekomen met de Buurtcirkel:

**'Ik was aan het vereenzamen en ging naar een Buurthuis toe. Ik ontdekte bij een buurthuis dat je daar mensen kunt ontmoeten. Via het buurthuis kwam ik bij Buurtcirkel'.**

#### WERKZAME ELEMENTEN VOOR EEN VOORZIENINGSGERICHTE ORIËNTATIE

Een belangrijke vraag die centraal staat binnen deze oriëntatie is hoe uitgebreid het voorzieningenaanbod in een wijk is. Welke organisaties, projecten en ontmoetingsplekken zijn hier aanwezig en wat is hun functie? Het aanbod van voorzieningen verschilt aanzienlijk per gemeente en per wijk.

**'In Noord heb je een netwerk van zorg.  
Daar kun je mooi op aanhaken'.**

**(coach)**

#### Zichtbaar in de sociale basis

In veel Amsterdamse buurten bestaat een wildgroei aan formele en informele initiatieven. Om een vaste plek in de sociale basis van Amsterdam te krijgen is het van belang dat de Buurtcirkel een bekend fenomeen wordt in de wijk. De coach heeft in het begin als belangrijkste taak om een plek te krijgen tussen het andere aanbod in de wijk. De vraag

die hierbij gesteld moet worden, is: hoe onderscheidt onze Buurtcirkel zich van andere buurtinitiatieven? Het antwoord op deze vraag kan per buurtcirkel en buurt verschillen. De coach kan de vrijwilliger en deelnemers stimuleren ook activiteiten te ondernemen om meer bekendheid aan Buurtcirkel te geven in de wijk. In Zuid is de Buurtcirkel, onder andere met hulp van deelnemers uit andere cirkels, pannenkoeken gaan bakken in een buurtkamer van Dynamo.

#### Samenwerken met diverse belanghebbende partijen

Uit de praktijk blijkt dat een groot deel van de tijdsinvestering van coaches vooral zit in het bekendmaken van Buurtcirkels bij partnerorganisaties. Coaches houden presentaties bij zorgaanbieders of sluiten aan bij wijkbijeenkomsten en netwerken, zoals wijkzorgnetwerken. Uit de praktijk blijkt dat de verschillende aanpakken en wervingskanalen invloed hebben op de groepssamenstelling en daarmee het verloop en karakter van de Buurtcirkel. Hoe diverser de organisaties, hoe diverser de potentiële deelnemers. Doordat de Buurtcirkel coach in Oost en Zuid een samenwerking is aangegaan met welzijnsorganisatie Dynamo krijgen ook bewoners die geen relatie met Cordaan en/of HVO-Querido hebben toegang tot de Buurtcirkel. In Noord zijn via een thuiszorgmedewerker, die kennis had gemaakt met Buurtcirkels, twee bewoners lid geworden. Via de vrijwilliger in Noord is ook een klant van de Voedselbank aangesloten bij Buurtcirkel. De werving via partnerorganisatie gebeurt momenteel nog op incidentele basis.

#### De vrijwilliger als navigatie assistent

Als een vrijwilliger aanwezig is kan zij of hij de rol van navigatie assistent overnemen van de coach. Een navigatie assistent helpt deelnemers de weg te vinden binnen het formele en informele aanbod in de wijk. De vrijwilliger verdiept zich in de sociale kaart van de wijk, schrijft zich in op nieuwsbrieven, maakt contact met sleutelfiguren uit de wijk en fungeert als gids voor deelnemers.

### 3.4. BUURTGERICHTE ORIËNTATIE

**'Wat vinden de bewoners eigenlijk van ons?  
Kennen de mensen Buurtcirkel wel?'**

**(deelnemer)**

Vanuit de buurtgerichte oriëntatie wordt aandacht besteed aan sociale integratie in het 'gewone' (buurt)leven. Niet de samenwerking met voorzieningen, organisaties en projecten staat centraal, maar contact met buurtbewoners en informele bestaande netwerken. Buurtcirkels zoeken de weg naar buiten in zowel letterlijke zin (het verkennen van de buurt)

als figuurlijk (buiten zorgmuren om). Buurtcirkels zijn een opstapje naar 'normaal burgerschap' en zorgen voor een zachte landing in de buurt.

### PRAKTIJK: STAP VOOR STAP NAAR BUITEN

Tijdens de eerste interviewronde zei een coach: 'dat mensen de weg naar buiten vinden, dat is eerder over een jaar'. De voorspelling blijkt te kloppen. Deelnemers van Buurtcirkels beginnen nu stap voor stap richting de buurt te bewegen, soms met de hele groep maar meestal in kleinere samenstellingen of alleen. Zo zwemt nu één deelnemer in Zuid op aanraden van de coach in het Zuiderbad. In de Baarsjes en Noord zijn deelnemers op meerdere plekken geweest waar goedkoop avondeten wordt geserveerd. In Oost hebben deelnemers meegedaan aan een spelmiddag bij een Buurtkamer. De groep in Noord gaat voor de tweede keer naar het jaarlijkse buurtfeest. Zij lunchen ook sinds kort mee in het Huis van de Wijk in de Banne waar ook andere bewoners aanschuiven. Sporadisch, maar steeds vaker, gaan deelnemers bij elkaar op de koffie of wandelen door de wijk.

**'Ik wil de mensen uit mijn buurt leren kennen.  
Beter een echte buur dan een verre vriend'.**

**(deelnemer Noord)**

Wensen voor contact met andere buurtbewoners  
De centrale ambitie binnen de buurtgerichte oriëntatie is contact met andere buurtbewoners stimuleren. Buurtcirkel zouden bijvoorbeeld indirect kunnen bijdragen aan contact met burens, winkeliers, of andere actieve buurtgroepen. Uit gesprekken met deelnemers blijkt dat een enkeling grote ambities in deze richting heeft, maar dit nog niet in praktijk heeft gebracht. Er zijn nog geen concrete voorbeelden bekend waarin deelnemers door Buurtcirkels directe interactie aangaan met buurtbewoners. In de Baarsjes wordt wel over activiteiten gepraat. Zo wil één van de deelnemers graag een barbecue of bingo voor bewoners organiseren waarbij lokale winkeliers worden betrokken als sponsors. In Oost wil een aantal deelnemers vaker deelnemen aan een spelmiddag in de Oase, een buurtkamer van bewoners.

### DREMPELS OM NAAR BUITEN TE GAAN

**'Ik ga geen drie euro betalen  
voor een kop thee'.**

**(deelnemer De Baarsjes)**

De behoefte aan het verkennen van de buurt of het ondernemen van uitstapjes, ook buiten de reguliere bijeenkomsten, verschilt aanzienlijk per deelnemer. Sommige deelnemers geven aan geen behoefte aan uitstapjes en ontmoetingen buiten de reguliere bijeenkomsten te hebben. Naast het ontbreken van behoeften zijn er ook obstakels op de weg. De meest genoemde daarvan is geld. Consumeren in cafés of restaurants is voor de meeste deelnemers financieel niet haalbaar. Een ander obstakel is fysiek. In elke Buurtcirkel zitten deelnemers die fysieke beperkingen hebben, zoals afhankelijkheid van een rolstoel. Een derde obstakel is de onaantrekkelijkheid van de openbare voorzieningen en fysieke infrastructuur, zoals deelnemers van de Banne aangeven:

**'We willen wel, maar er is niets leuks.  
Vroeger had je hier een café. Die is weg.  
Ze hebben een gezellig winkelcentrum  
afgebroken en een ongezellig winkelcentrum  
teruggebouwd. Pleintje, cafeetje, allemaal  
weg. Het was sfeervol, maar nu niet meer.  
De chinees is ook weg'.**

**(deelnemer Noord)**

### DE BUURT EEN FACTOR?

**'De buurt maakt niet uit, je moet maar net  
geluk hebben of er een buurvrouw of man is  
die vrijwilliger wil zijn'.**

Of sprake is van interactie tussen Buurtcirkels en de buurt hangt niet alleen van deelnemers zelf af. Sociale integratie moet van twee kanten komen. We hebben de respondenten gevraagd of zij denken dat het type buurt van invloed is op het functioneren van Buurtcirkels, bijvoorbeeld bij het vinden van deelnemers of als het gaat om het vinden van aansluiting bij de buurt. De meeste respondenten denken dat Buurtcirkels voor elk type buurt geschikt zijn: 'er zijn altijd wel 'haakjes' om bij aan te sluiten'. Andere respondenten vermoeden dat er wel factoren zijn die een rol spelen. Twee individueel begeleiders denken dat een buurt met een hoog percentage migrantengroepen een obstakel kan vormen omdat dat gesloten gemeenschappen zijn. Een ander denkt dat buitenlandse culturen juist een sterke onderlinge zorgzaamheid kennen en dat sociale integratie daardoor een grotere kans van slagen heeft dan in meer individualistische buurten. Eén van de coaches die grote moeite heeft met het werven van deelnemers in Zuid denkt dat een individualistische buurt een mogelijk obstakel kan zijn voor Buurtcirkels in vergelijking met de meer volkse buurten. Oost wordt door een aantal

respondenten gezien als vruchtbare omgeving voor Buurtcirkels omdat er al veel burgerinitiatief aanwezig is. Een ander ziet in bepaalde wijken van Noord een voordeel door de mate van gemeenschappelijkheid tussen bewoners die er al generaties wonen. Een buurt met veel gezinnen, zoals IJburg en Osdorp, wordt door één van de respondenten opgemerkt als minder geschikt: 'Op straat is het er vaak stil en de mensen leven op een afstand van elkaar'. Dat Osdorp een minder geschikte buurt is voor een Buurtcirkel komt overeen met de ervaring van een nieuwe coach die daar een Buurtcirkel van de grond wil krijgen.

## WERKZAME ELEMENTEN VOOR EEN BUURTGERICHTE AANPAK

### **Buurt-verkennende activiteiten naar alledaagse plekken**

Bij een buurtgerichte oriëntatie is de wijk de vindplaats voor nieuwe sociale contacten. Door het ondernemen van buurt-verkennende activiteiten leren deelnemers de buurt niet alleen beter kennen maar dit vergroot ook de kans op contact met andere bewoners. Coaches en vrijwilligers kunnen gebruik maken van verschillende methoden om buurt-verkennende activiteiten te stimuleren. Voorbeelden hiervan zijn Buurtwandelingen, om het landschap van de buurt in kaart brengen of, zoals de groep in de Baarsjes deed, op Buurtsafari gaan om leuke locaties te verkennen.

### **Informatie over de buurt uitwisselen**

Buurtcirkel bijeenkomsten zijn geschikte momenten om informatie over de buurt, zoals tips en ervaringen, met elkaar

te delen. In Noord wordt bijvoorbeeld vaak gesproken over winkels in de wijk, zoals de beste eettentten, goedkope supermarkten, de Banne Mobiele taxidienst of bijvoorbeeld de mogelijkheden van een stadspas of de bibliotheek. Een deelnemer in Zuid doet aan sport sinds zij door de coach is geïnformeerd over het bestaan van het Zuiderbad en Fit For Free.

### **Elkaar ontmoeten in het dagelijks leven**

Het versterken van een verbinding met de omgeving vindt plaats als deelnemers elkaar ook buiten de vaste bijeenkomsten ontmoeten. Dit krijgt vorm in het uitwisselen van telefoonnummers en bij elkaar op bezoek gaan waardoor je, zoals een deelnemer het verwoordt: 'jezelf gaat zien als een gewone Amsterdammer in plaats van patiënt of cliënt'.

### **Type 'goede buur' als vrijwilliger**

**'De vrijwilliger is een brugfunctie naar de buurt'.**

**(projectleider)**

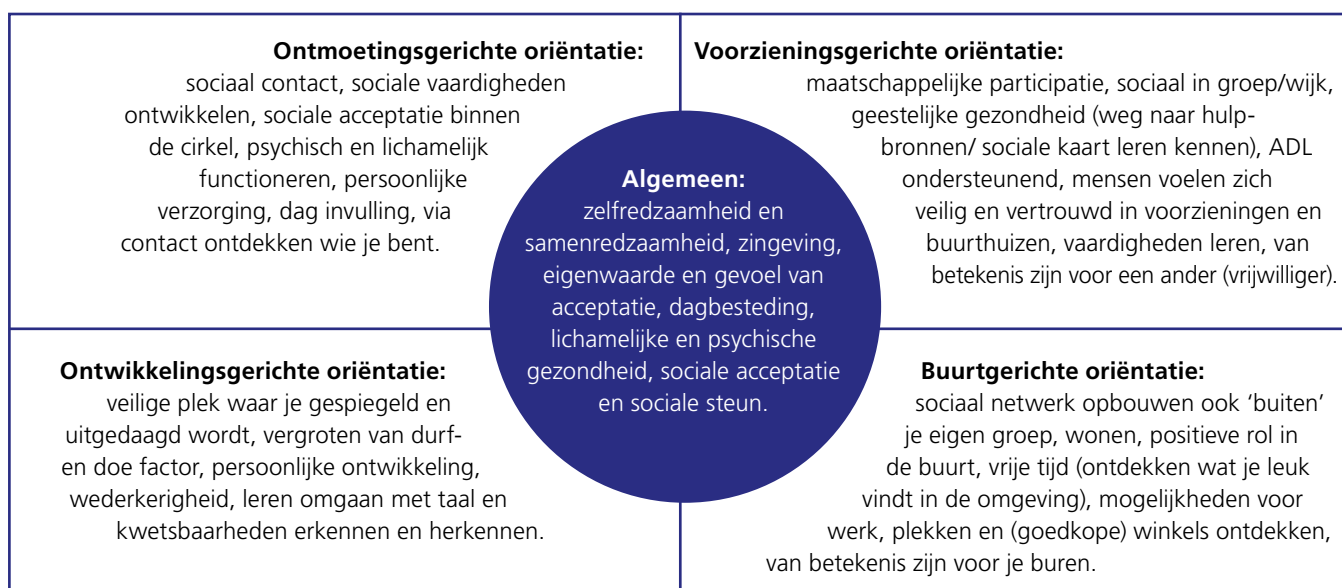
De vrijwilliger neemt deelnemers mee op pad en fungeert als 'een goede buur'. Een voorbeeld is de vrijwilliger in Noord die stimuleert om bij elkaar koffie te drinken door zelf het goede voorbeeld te geven. De vrijwilliger is hierin een rolmodel.



### 3.5 IMPACT VAN DEELNAME AAN BUURTCIRKELS

**‘Voor de één is het al een hele grote stap elke week te komen, en van een ander kan je meer verwachten’.**

**(coach)**



Toelichting: centraal in het onderzoek staat de vraag hoe Buurtcirkels kunnen bijdragen aan het herstel van deelnemers, wat wij operationaliseren als kwaliteit van leven van deelnemers. We gebruiken het concept kwaliteit van leven zoals het SCP (2017) dat heeft gedefinieerd in dertien leefgebieden (zie bijlage 2). De ervaringen van deelnemers en observaties van coaches, individueel begeleiders en vrijwilligers wijzen uit dat deelname aan Buurtcirkels het leven van deelnemers positief beïnvloedt. We zien dat elke oriëntatie op een eigen manier bijdraagt aan de verbetering van verschillende leefgebieden. Bij elk leefgebied zijn aanwijzingen te vinden die doen vermoeden dat Buurtcirkel daaraan bijdraagt. De mate waarin en wijze waarop deelname aan Buurtcirkel impact heeft verschilt per leefgebied. Daarbij moet wel de kanttekening gemaakt worden dat we het meeste ‘bewijs’ daarvoor hebben aangetroffen in de ontmoetingsgerichte oriëntatie.

### 3.6 FACTOREN DIE DE VERHOUDING TUSSEN ORIËNTATIES BEÏNVLOEDEN

Zoals in de introductie is beschreven kan het oriëntatiekwadrant niet alleen gebruikt worden als analyse model, maar kunnen betrokkenen het ook inzetten als handelingsinstrument. Coaches, vrijwilligers en deelnemers kunnen aan de hand van de oriëntatie reflecteren en zodoende bewust balanceren tussen de verschillende oriëntaties. Om de invulling en richting van Buurtcirkels te kunnen beïnvloeden is het van belang bewust te zijn van de factoren die de verhouding tussen de oriëntaties beïnvloeden waardoor sommige oriëntaties in de praktische uitwerking meer ruimte krijgen dan andere. Uit de gesprekken met betrokkenen blijkt dat zowel absolute factoren (tijd en buurt) een rol spelen – dus factoren die niet te beïnvloeden zijn – als meer betrekkelijke (opvatting deelnemers en invulling coaches en vrijwilligers) – dus factoren die wel kneedbaar zijn.

De eerste factor is tijd. De intermenselijke processen die bij Buurtcirkels centraal staan zijn complex en hebben tijd en geduld nodig. Uit eerder onderzoek naar Buurtcirkel blijkt dat het niet eenvoudig is om een Buurtcirkel van de grond te krijgen. Ook uit de Amsterdamse praktijk blijkt dat Buurtcirkels zeker een jaar tot anderhalf jaar nodig hebben om te ontwikkelen. Hoewel het oriëntatie-kwadrant geen fasemodel is, wordt duidelijk dat de meeste coaches in het begin vooral invulling aan Buurtcirkel geven vanuit een ontmoetingsgerichte oriëntatie. Coaches proberen een veilige plek te creëren die vertrouwd is waardoor deelnemers blijven komen. Het devies lijkt wel: zonder ontmoeting geen bijeenkomst, zonder bijeenkomst geen Buurtcirkel. De andere oriëntaties lijken in de opstartfase minder prioriteit te hebben.

**‘ Het gaat zeker wel lukken, maar dan moet niet verwacht worden dat na een jaar al allerlei dingen bestaan’.**

**(coach)**

Naast de factor tijd zijn er enkele aanwijzingen dat het type buurt mogelijk invloed heeft op de oriëntaties (zie pagina 22). Of een Buurtcirkel zich beweegt naar een voorzieningsgerichte oriëntatie, of meer de kant opgaat van een buurtgerichte oriëntatie kan te maken hebben met het formele welzijn- en zorgaanbod in de wijk en de mate van gemeenschappelijkheid. Een coach gaat op zoek naar aanknopingspunten in de wijk, en probeert Buurtcirkels hierbij aan te haken. In Oost vond de coach zodoende aansluiting bij al bestaande informele netwerken. In Oost zijn, vergeleken bij andere Amsterdamse wijken, veel bewonersinitiatieven en zelforganisaties. Het is aannemelijk dat Buurtcirkels in wijken met minder informele bewonersinitiatieven en netwerken sneller geneigd zijn aansluiting te vinden bij formeel georganiseerde professionele netwerken.<sup>1</sup>

De opvattingen, wensen en mogelijkheden van deelnemers is een derde, maar betrekkelijke factor die de oriëntaties van Buurtcirkels beïnvloeden. Met welke motivatie zijn deelnemers naar een Buurtcirkel gekomen en welke oriëntatie sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte? De antwoorden verschillen per individuele deelnemer en per groep. ‘Voor de één is Buurtcirkel een tussenstation en voor de ander een eindstation’, zei één van de coaches tijdens een ontwikkelingsessie. Als de behoefte van een individuele deelnemer niet aansluit bij de dominante oriëntatie van de groep, kan dit leiden tot vermindering van motivatie. Een voorbeeld is een deelnemer uit Oost die Buurtcirkel overweegt te stoppen, omdat de Buurtcirkel voor haar teveel een vorm aanneemt van een gezellige praatgroep, terwijl zij behoefte heeft aan meer inhoud, zoals het bespreken van boeken. Voor de één is de Buurtcirkel een veilige haven, die niet meer dan dat hoeft te zijn, terwijl voor een ander juist het idee van een springplank naar zelfontwikkeling en contact met de buitenwereld overheerst.

Tot slot is de invulling en sturing die de coach en vrijwilligers aan Buurtcirkels geven een vierde factor die van invloed is. Uit gesprekken met coaches komt naar voren dat zij doorlopend zoeken naar een balans tussen ‘sturen’ en ‘op je handen zitten’, ‘een beetje pushen en duwen’. Is er een voorkeur voor een spontane of juist meer directieve stijl van begeleiden?

<sup>1</sup> Vanuit deze zienswijze maakt het uit of een Buurtcirkel in steden of dorpen georganiseerd worden. In omgevingen met een hecht gemeenschapsleven, zoals in dorpen vaker het geval is, bewegen cirkels zich waarschijnlijk meer buurtgericht dan in steden. In stedelijke omgevingen is relatief meer formeel georganiseerd en landen Buurtcirkels hoogstwaarschijnlijk eerder binnen professionele voorzieningsstructuren. Deze aanname werd bevestigd tijdens een presentatie van Buurtcirkels in Zwolle. Toehoorders woonachtig in de omgeving van Zwolle vroegen zich af waarom een ‘tussenvoorziening’ nodig was als er ook bewoners en instanties zoals de kerk of het verenigingslevens zijn om ‘uitstromers’ op te vangen.

Opvallend is dat coaches meer neigen naar loslaten dan sturen. Deze zienswijze kan leiden tot een praktische uitvoering waarin afstand wordt gedaan van elke vorm van interventie. De coaches lijken ten slotte ook meer intern dan extern georiënteerd te zijn, meer gericht op de binnenwereld van de cirkel dan de verbinding met de buitenwereld. Dit is mogelijk te verklaren doordat de coaches een achtergrond hebben in individuele hulpverlening en hierdoor geen ervaring hebben met community werk. Coaches hebben veel discretionaire ruimte die – binnen de externe oriëntaties - nu vooral nog ingevuld wordt door intuïtieve kennis.

Uit de praktijk blijkt daarnaast dat het type vrijwilliger een rol speelt in de richting van Buurtcirkels. De vrijwilliger in de Baarsjes introduceerde vanaf het begin spelvormen ter bevordering van de persoonlijke ontwikkeling van deelnemers.

In Noord probeert de vrijwilliger het onderling contact tussen deelnemers in het alledaagse leven te stimuleren en bezoekt, soms met andere deelnemers, mensen ook thuis. De vrijwilligers treden meer naar de voorgrond en lijken hierbij minder angstig om te interveniëren bij het groepsproces of de individuele ontwikkeling.

**‘Ik ben aan het proberen te activeren. Hij triggert mij met zijn “nee, nee”. Ik weet zeker dat hij meer kan dan hij zegt. En ik heb al heel wat voor elkaar gekregen’.**

**(vrijwilliger)**

## 4. BESTUURLIJKE VRAAGSTUKKEN

In de voorgaande hoofdstukken schetsten we de inhoudelijke ontwikkeling van Buurtcirkels, de verschillende oriëntaties die we onderscheiden, de impact daarvan op de kwaliteit van leven van de deelnemers en de verschillen de rollen die professionals, deelnemers. Die inhoudelijke ontwikkeling staat niet op zichzelf, maar bestaat binnen en wordt beïnvloed door een veelheid aan organisatorische bestuurlijke processen en keuzes. Deze zogenaamde governance vraagstukken staan centraal in dit deel.

We kijken ten eerste naar hoe het concept Buurtcirkel in het denken van betrokkenen al dan niet vaste vorm heeft gekregen. Vervolgens bekijken we hoe dit denken zich manifesteerde in het daadwerkelijke organiseren, door ons te richten op hoe de Buurtcirkels organisatorisch van de grond zijn gekomen. De bemensing van de Buurtcirkels speelt daarin een belangrijke rol. Vervolgens richten we ons op de verschillende oriëntaties om te bezien wat welke oriëntatie eigenlijk aan bestuurlijke ondersteuning en inkadering vereist. Tot slot kijken we nog de wijze waarop de Buurtcirkel gefinancierd kan worden.

### OVER HET DENKEN: VAN VEILIGE HAVEN TOT SPRINGPLANK

Waar we tot nu toe de opvattingen en manifestaties van de verschillende oriëntaties van de Buurtcirkel bekeken vanuit coaches en deelnemers, kijken we in dit hoofdstuk hoe de betrokken organisaties en andere partijen en initiatieven in het veld zich tot het idee van de Buurtcirkel verhouden. We zien in de manier waarop over Buurtcirkel wordt gedacht, dezelfde spanning terugkomen als in de vier oriëntaties; de spanning tussen het idee van de veilige haven versus het idee van de springplank naar verbinding met 'buiten.' We zagen deze verschillende concepties al terugkomen tijdens de startbijeenkomst die we in juni 2018 organiseerden. Daarin vroegen we of de aanwezigen hun ideeën over Buurtcirkel wilden tekenen. Een van de groepen verbeeldde de Buurtcirkel als de buidel van een kangoeroe. Een tweede groep voegde daar expliciet de complexe en drukke stedelijke context aan toe en tekende letterlijk een veilige haven, te midden van een tumultueuze grootstedelijke wereld. Aan de andere kant van het spectrum zagen we de Buurtcirkel, omringd door allerlei formele en informele partijen, die weliswaar op afstand werden gehouden door middel van een stoplicht, maar waarin de het aangaan van verbindingen met de omgeving juist als het belangrijkste element werd gezien.

Deze twee concepties van Buurtcirkels, als veilige haven en als springplank, sluiten elkaar niet uit. In het concept Buurtcirkel spelen beide concepties een rol, en het is wellicht die combinatie die de Buurtcirkel als concept juist aantrekkelijk maakt, en waar het zich onderscheidt van andere primair op ontmoeting gerichte initiatieven. Tegelijk kan deze 'dubbele' opvatting onduidelijkheid veroorzaken in de uitvoering van

Buurtcirkels. Want op welk van de twee concepties moet de nadruk gelegd worden bij het opzetten en ontwikkelen van Buurtcirkels? En wanneer kan een Buurtcirkel als een succes worden beschouwd? Is ontwikkeling van kwaliteit van deelnemers voldoende, of moet die individuele component altijd 'aangevuld' worden met een beweging naar de buurt toe, of zelfs een afname van het formele zorg-gebruik? Deze vragen zien we ook terugkomen in de wijze waarop de organisatie rondom Buurtcirkels vorm heeft gekregen.

### DE OPSTARTFASE: VAN HET SPONTANE TOT HET DIRECTIEVE

De verwachting was dat tijdens de onderzoeksperiode zeven Buurtcirkels gevolgd konden worden. Dat aantal werd om een uitlopend aantal redenen niet gehaald. Deze complexiteit van het opzetten van Buurtcirkels is onder andere te relateren aan de eerder genoemde dubbele conceptie van de Buurtcirkel en de verschillende sturingsfilosofieën die aan beide concepten verbonden zijn. In de conceptie van de veilige haven lijkt het 'spontane' en het niet al te veel sturen te prevaleren. De springplank conceptie daarentegen wordt daarentegen meer met een directieve rol van professionals en bestuurders geassocieerd.

De spanning tussen een directieve en een spontane benadering zien we ten eerste terug in de bemensing van de Buurtcirkel, te weten coaches, deelnemers en vrijwilligers. Want voor wat voor type deelnemer is een Buurtcirkel passend? Net als in Rotterdam bleek het lastig om deelnemers te werven, om de cirkels 'gevuld' te krijgen. In Amsterdam hebben HVO-Querido en Cordaan er bewust voor gekozen om Buurtcirkeldeelnemers met een breed spectrum van 'achtergronden en problemen' te laten participeren. Los van de effecten van de diversiteit op het 'functioneren' van de groep, bleek het aan potentiële deelnemers en hun begeleiders ook lastig uit te leggen wat het concept nu precies inhield, en dus waarom deelname bij een bepaalde persoon paste. Een breed en ruimhartig toelatingsbeleid lijkt tot op zekere hoogte ook onduidelijkheid in de hand te kunnen werken. Ook andere factoren speelden een rol bij het lastige wervingsproces. Zo gaf een coach aan dat er wellicht ook meer middelen in de werving gestoken moesten worden. Er was in ieder geval geen separaat budget voor de systematische werving van deelnemers. Het gevolg daarvan, gaven meerdere betrokkenen aan, is dat bovendien de moeilijkst bereikbare mensen, in mindere mate bereikt zijn. Hoewel er wel enkele voorbeelden zijn van mensen die niet in beeld waren bij de hulpverlening maar wel dat wel nodig hadden, mensen die nauwelijks hun huis uit komen of mensen die vanwege hun beperking of doordat ze zo gehospitaliseerd zijn hun woning of instelling niet uitkomen, die aansluiting hebben gevonden bij Buurtcirkels in Noord en Oost.

We zagen een vergelijkbaar mechanisme bij de werving van coaches voor de Buurtcirkels. Het zoeken naar geschikte mensen die het concept aansprak en daar hun weg mee wisten te vinden was niet eenvoudig binnen de op zorg gerichte zorgorganisaties. Voor hen die uiteindelijk deelnamen was het zoeken naar wat de balans tussen het sturen en stimuleren van deelnemers was, zoals in het vorige deel besproken. Daarbij werd de intervisie tussen coaches als behulpzaam ervaren om ervaringen uit te wisselen rondom deze thematiek. Voor één coach was de ervaren onmogelijkheid om echt stappen te zetten in de buurt met de groep, en de groep uit zichzelf die stappen te laten zetten, zo teleurstellend dat zij/hij gestopt is met de Buurtcirkel. Ondanks deze verschillende opvattingen werd het belang van de directieve stijl tegelijkertijd door de coaches in een van de ontwikkelings sessies wel nadrukkelijk in verband gebracht met de verschillende oriëntaties. We vroegen hen welke vaardigheden en rollen zijn te koppelen aan de verschillende oriëntaties. Daarbij werd duidelijk dat naarmate de oriëntatie meer naar buiten gericht is (op de buurt) en breder van opvatting wordt, er zowel een meer directieve rol van de coaches wordt gevraagd als een netwerkend en relatie leggende rol.

Tot slot bleek het eveneens verre van eenvoudig om vrijwilligers te vinden, en te verbinden aan de Buurtcirkel voor de langere termijn. Ook hier leek het, net als bij de deelnemers, niet duidelijk wat het profiel van een vrijwilliger zou moeten zijn. Het profiel dat daar voor is opgesteld voor de werving van vrijwilligers is dermate breed dat het hier geen uitsluitel over lijkt te geven. Kan het iemand uit de 'doelgroep' zelf zijn, kan iemand vanuit de rol als deelnemer doorgroeien naar een rol als vrijwilliger? Of moet het een 'gewoon' iemand uit de buurt zijn? De vrijwilliger uit Noord is een goed voorbeeld van die laatste categorie, en die lijkt die rol voortvarend op zich te nemen. Daar de vrijwilliger in het concept een cruciale rol wordt toegedicht als het gaat om de verbinding leggen met de buurt, is het investeren in het duidelijker krijgen wat voor type vrijwilliger geschikt is voor de Buurtcirkel noodzakelijk. Even belangrijk is het om na te denken over wat de vrijwilliger er als het ware voor terug krijgt. We weten dat in het Key-ring model waar Buurtcirkel op is gebaseerd vrijwilligers bijvoorbeeld gecompenseerd worden voor hun inspanningen, bijvoorbeeld door een korting op woninghuur. Een van de projectleiders pleit er dan ook voor om 'goed te investeren' in de vrijwilliger. Bijvoorbeeld door het betalen van de maximale vrijwilligersvergoeding (zonder het korten op een eventuele uitkering, en niet belast), maar ook door het structureel laten blijken van waardering bijvoorbeeld met behulp van cadeaubonnen. Daarnaast wordt ook gesuggereerd dat er geïnvesteerd kan worden in het trainen en opleiden van de vrijwilligers.

De wijze waarop Buurtcirkels vorm krijgen in de opstartfase is kortom meer toe te schrijven aan de persoonlijke

interpretatie van het concept door de coaches en minder aan sturing vanuit HVO-Querido en Cordaan. De rol van coaches uit zich in het praktische handelen van het opzetten en begeleiden van Buurtcirkels in een spontane versus een directieve stijl en de diversiteit in oriëntaties. Relatief gezien komt de Buurtcirkel als 'springplank' daarmee minder van de grond. Daarbij is ook de rol van de vrijwilliger belangrijk. Het verdient aanbeveling om de 'identiteit' van de vrijwilliger en de rol die deze geacht wordt te bekleden helder te krijgen, en wellicht na te denken over het uitbreiden van al dan niet materiële vergoedingen voor hun deelname om lange termijn betrokkenheid te stimuleren.

## ONDERSTEUNING

Nu we meer zicht hebben gekregen op de bemensing van de cirkels door deelnemers, coaches en vrijwilligers, is vervolgens de vraag wat voor type ondersteuning en bestuurlijke betrokkenheid en samenwerking er verder gewenst is. Ook hier nemen we de verschillende oriëntaties weer als uitgangspunt. Omdat de ontmoetings- en ontwikkelingsoriëntaties dicht bij elkaar liggen, qua sturing, behandelen we die onder één noemer. De voorzieningsgerichte en buurtgerichte oriëntaties vragen daarnaast elk hun eigen sturing, ondersteuning en bestuurlijke samenwerking door hun verschillende vormen van gerichtheid naar buiten, en behandelen we dus separaat. We kijken daarbij steeds wat er organisatorisch voor nodig is, en welke bestuurlijke afstemming noodzakelijk kan zijn.

## DE ONTMOETINGS- EN ONTWIKKELINGSORIËNTATIE

Deze twee oriëntaties vragen relatief gezien minder ondersteuning en afstemming, naast de bovengenoemde inspanning voor het werven van deelnemers, coaches en vrijwilligers. Als de bemensing eenmaal is geregeld, is er nog een locatie nodig waar de Buurtcirkel bijeenkomsten plaats kunnen vinden. HVO-Querido en Cordaan hebben er bij de uitrol van Buurtcirkels heel bewust voor gekozen om de Buurtcirkels zonder hun eigen 'merknaam' uit te rollen. Daarvoor is gekozen om de associatie met zorg te vermijden en om het open karakter weer te geven. De Buurtcirkels waren er niet alleen voor de cliënten van deze organisaties, maar voor een ieder die zich daar bij aan wilde sluiten. De locaties die gezocht werden waren dan ook zoveel mogelijk locaties van andere welzijnsorganisaties. Deze zijn in alle stadsdelen met gesloten beurs beschikbaar gesteld door welzijnsinstellingen. Dit was niet alleen een kostenbesparing. Met het oog op de mogelijke verzelfstandiging van Buurtcirkels in de toekomst, is zo voorkomen dat deze met huisvestingskosten worden opgezadeld op het moment dat verzelfstandiging en feit is. Bestuurlijke handelen is voor deze oriëntaties voornamelijk noodzakelijk voor het vinden van een passende en kostenvrije locatie.

## DE VOORZIENINGSGERICHTE ORIËNTATIE

In deze oriëntatie staat de aansluiting bij al bestaande zorg- en welzijnsinstellingen en projecten in de buurt centraal. In

deze oriëntatie moet de Buurtcirkel dus expliciet een eigen plek verwerven binnen het al bestaande aanbod van zorg en welzijn. Om deze aansluiting te onderzoeken en te stimuleren hebben we tijdens het onderzoeksproject een ontwikkelsessie gehouden waar andere formele en informele buurtgerichte initiatieven ook aanwezig waren. Dat leverde zeer interessante en waardevolle inzichten op. Bevestigd werd dat Buurtcirkels zich onderscheiden van de meeste andere initiatieven zoals Stamtafels van Prisma, door het op ontwikkeling gerichte aspect. Het ontmoeten van en kennismaken met de wijk blijkt de belangrijkste focus te zijn van de meeste andere initiatieven. Dat onderscheidende karakter zorgde echter voor zowel frictie als samenwerkingspotentie. Met name de informele initiatieven zagen Buurtcirkels als te programmatisch, en daardoor te directief en sturend. Daarbij leek ook een rol te spelen dat andere initiatieven zich stoorden aan het feit dat twee grote zorgorganisaties zich met dit concept in 'hun' speelveld begaven (de wijk). Buurtcirkels werden in die zin met enige scepsis bekeken, wellicht ook vanuit een concurrentie perspectief. Door een veelheid van buurtgerichte initiatieven van allerlei verschillende organisaties wordt er, zo bleek, ook een zeker gevoel van competitie opgeroepen met de lancering van een concept als Buurtcirkel. Tegelijkertijd leverde de kennismaking ook synergie op als het gaat om de formele partijen zoals Prisma. Niet alleen leerden de aanwezigen elkaar kennen, ook de mogelijkheden en grenzen van elkaars concepten werden daardoor duidelijker. Dat leverde ook hele concrete resultaten op, namelijk dat er uitwisseling van deelnemers kon ontstaan. Zo bleek dat voor een Buurtcirkel deelnemer het Stamtafel project wellicht beter aansloot, en voor een andere deelnemer uit de Stamtafels juist Buurtcirkel weer geschikter leek. Dat heeft uiteindelijk daadwerkelijk tot uitwisseling van deelnemers geleid. Ondanks enige scepsis, bleek er eveneens ruimte voor afstemming tussen verschillende initiatieven mogelijk, en bleek dat de verschillende projecten gezamenlijk een (bijna) stedelijke dekking vertegenwoordigden.

Deze ontwikkelsessie liet zien dat Buurtcirkels zich (wellicht in een vorm van concurrentie) begeeft binnen een al bestaand veld en dat afstemming nodig is met andere partijen en wellicht overlappende voorzieningen in de buurt. Aangezien deze afstemming niet vanzelfsprekend is, verdient het aanbeveling om die verbinding niet louter de verantwoordelijkheid te laten zijn van de individuele coaches en Buurtcirkels, zoals tot nu toe primair het geval is. Het bestuurlijke kader kan hierbij concreter samenwerkingen aangaan met andere partijen. Een van de suggesties die daarbij werd gedaan is het aanstellen van participatiecoaches vanuit welzijnsorganisaties als Buurtcirkelcoaches, zodat Buurtcirkels een natuurlijke verbinding tussen beide leggen. Een andere suggestie is om al op een vroeg moment aansluiting zoeken bij de zogenaamde 'Buurtteams Sociaal' die vanaf 2021 van start gaan in Amsterdam. Beide suggesties vragen om een intensievere

vorm van afstemming en samenwerking. Vanzelfsprekend tussen zorg en welzijnsorganisaties, maar ook de aansluiting van meer regisserende partijen als een stadsdeel of centrale stad lijken hier noodzakelijk voor. Voor het bewust positioneren van Buurtcirkel als specifieke werkwijze binnen het al bestaande aanbod is een gezamenlijk bestuurlijke inspanning vereist.

## DE BUURTGERICHTE ORIËNTATIE

In deze oriëntatie staat verbinden en interactie met de buurt in brede zin centraal. Daar waar de voorzieningsgerichte oriëntatie zich nog primair in de formele wereld van zorg en welzijn begeeft, staat in de buurtgerichte oriëntatie de verbinding met de informele netwerken van de buurt centraal. De hoop is daarbij dat die informele wereld een gedeelte van de ondersteuning vanuit de formele zorg overneemt. Als de Buurtcirkel steeds zelfstandiger gaat draaien en de buurt als netwerk een onderdeel wordt van de cirkel zou de rol van coach steeds verder kunnen afnemen, met een afname van formele zorg tot gevolg. Dat deze oriëntatie nog maar mondjesmaat praktijk is, heeft, zoals we eerder uitlegden, ten eerste met tijd te maken. Pameijer / +Vijf spreken de verwachting uit dat de gedeeltelijke overstap van de formele naar de informele wereld na twee of drie jaar echt gestalte kan krijgen. Dat neemt niet weg dat de stappen naar de informele wereld al wel gezet kunnen worden. Daar doen we hier enkele suggesties voor.

Zoals al eerder beschreven is in de buurtgerichte oriëntatie de rol van de vrijwilliger uit de buurt cruciaal. Deze is binnen het concept Buurtcirkel een belangrijke brug tussen de formele en informele wereld. We hebben laten zien dat het in de praktijk lastig bleek om vrijwilligers te vinden en te binden, en we deden hierboven al suggesties daar iets aan te doen. Tegelijkertijd is het wellicht goed om na te denken om die verbinding op andere manieren tot stand te brengen dan via de vrijwilligers.

Tijdens verschillende ontwikkelsessies zijn mogelijkheden geopperd voor het gebruiken van de kennis en wellicht zelfs aanwezigheid van buurtgerichte werkers van de gemeente, wijkagenten en woningcorporaties. Professionals die de buurt en haar mensen van dichtbij kennen, zouden wellicht al in een vroeg stadium bij de Buurtcirkels betrokken kunnen worden. Daar waar deze sessie wel voor afstemming tussen zorg en welzijnsorganisaties heeft geleid, is de verbinding met de net genoemde organisaties niet verder tot stand gekomen. Dat wijst er op dat samenwerking met buurtgerichte werkers meer structurele inzet vereist, en dat die betrokkenheid of samenwerking ook op bestuurlijk niveau tussen verschillende formele organisaties vorm moet krijgen. Dergelijke afstemming en samenwerkingsprocessen vergen echter wel concrete en langdurige inter-bestuurlijke betrokkenheid en inspanning, wellicht ook met in de wijken aanwezige

informele partijen en initiatieven. Dat is geen eenvoudige opgave. De formele wereld die vaak als verkokerd en bureaucratisch wordt ervaren, in verband brengen met de vluchtiger wereld van de buurt-initiatieven en projecten vergt intensieve processen rondom het afstemmen van doelen, ideeën en middelen, die in de literatuur uitgebreid worden beschreven als processen van 'collaborative governance'.

### DE FINANCIERING VAN BUURTCIRKELS

Een specifiek onderdeel van de bestuurlijke aspecten van Buurtcirkels is de financiering. Hoewel het streven is, in ieder geval vanuit het oorspronkelijke concept, dat Buurtcirkels autonoom draaien, zijn er nu een aantal kosten aan Buurtcirkels verbonden. Ten eerste de kosten voor het gebruik en de implementatie van het concept Buurtcirkels vanuit Pameijer / + Vijf. Daarnaast de kosten voor de inzet van coaches voor opzet en begeleiding van Buurtcirkels. Kleinere kosten posten zijn vrijwilligersvergoedingen en eventuele scholingskosten voor vrijwilligers. Als het gaat om de uitstapjes en activiteiten die de deelnemers maken is het principe dat deze door de deelnemers zelf worden betaald. Dat blijkt prima te werken. Voor de werving van deelnemers wordt echter nog geen

incidenteel geld vrijgemaakt, terwijl enkele betrokkene (zowel coaches als projectleiders) hier wel voor pleiten, net als voor een klein startbudget voor de Buurtcirkels, zodat ze een eerste activiteit of iets dergelijks kunnen organiseren. Kosten voor huisvesting zijn er, zoals genoemd, tot nu toe niet. Tot nu nemen HVO-Querido en Cordaan deze kosten voor hun rekening. Dat neemt de vraag niet weg hoe Buurtcirkels op de langere termijn gefinancierd moeten worden. Die vraag hangt nauw samen met wat de plek van Buurtcirkels in de sociale kaart is en wat het beoogde doel is, de hamvraag van dit onderzoek. Als Buurtcirkels gezien worden vanuit de interne oriëntatie, voor cliënten van zorgorganisaties om bij te dragen aan hun sociale integratie en eventueel reductie van formele zorg, is het logisch dat Buurtcirkels onderdeel zijn van het zorgaanbod en daarvanuit gefinancierd worden. Als Buurtcirkels meer een externe oriëntatie hebben en ook beschikbaar zijn voor alle buurtbewoners die dat willen, past juist aansluiting bij welzijns- en buurtorganisaties meer en financiering vanuit welzijnsbudgetten. Buurtcirkels kunnen veel bieden, risico is echter dat niet duidelijk is wat ze zijn en daarom ook niet wie ze dan moet financieren.

## 5. CONCLUSIES

In dit afsluitende deel vatten we de onderzoeksresultaten samen op basis van de doelstellingen die we aan het begin van het onderzoeksproject formuleerden. We bekijken in hoeverre we inzicht hebben verkregen in de uitkomsten van de Buurtcirkel voor de kwaliteit van leven van deelnemers en welke werkzame elementen een rol spelen. Bij die laatste vraag kijken we ten eerste naar de invloed van de buurt (sociale infrastructuur) op het functioneren van de Buurtcirkel, en ten tweede naar de al dan niet ontstane ketensamenwerking. Tot slot reflecteren we kort op hoe deze resultaten in bredere zin te interpreteren zijn.

### DOELSTELLING 1: KWALITEIT VAN LEVEN DEELNEMERS

Om allerlei redenen is het niet eenvoudig om een directe invloed van Buurtcirkel op de kwaliteit van leven van deelnemers aan te tonen. Zowel de deelnemers als hun individuele begeleiders en de coaches geven echter wel aan dat de participatie in Buurtcirkel positieve ervaringen en veranderingen teweeg lijkt te brengen. Deze ervaringen zijn op dit moment voornamelijk gekoppeld aan de ontmoetingsgerichte en ontwikkelingsgerichte oriëntaties, zoals het steun vinden bij elkaar, uit een sociaal isolement treden en meer zelfvertrouwen krijgen. Ook levert deelname aan Buurtcirkel een positieve bijdrage aan het gevoel ergens bij te horen en gezien te worden. Binnen de buurtgerichte oriëntatie zien we daarnaast dat deelnemers bij elkaar (buiten de bijeenkomsten van de Buurtcirkel) op bezoek gaan en gezamenlijk activiteiten ondernemen. Zodra er meer Buurtcirkels zijn waar deelnemers ook langer aan deelnemen kunnen we met grotere zekerheid uitspraken doen over de relatie tussen Buurtcirkels en kwaliteit van leven.<sup>2</sup>

### DOELSTELLING 2: INVLOED BUURT EN KETENSAMENWERKING

In de beschrijving van de vier oriëntaties zijn verschillende Buurtcirkel-brede en oriëntatie-specifieke werkzame elementen genoemd die invloed hebben op de werking van Buurtcirkels. Als het gaat om het vaststellen van de effecten van de buurt op het functioneren van de Buurtcirkel is het moeilijk om al te stellige uitspraken te doen. We zien echter wel voorzichtige lijnen ontstaan. Coaches proberen aanknopingspunten te vinden in de wijk en hierbij aan te haken. Het is aannemelijk dat Buurtcirkels in wijken met minder informele bewonersinitiatieven en netwerken sneller geneigd zijn aansluiting te vinden bij formeel georganiseerde professionele netwerken. Ook zien wij dat voor aansluiting in de buurt het voorzieningenniveau, zeker als het gaat om publieke voorzieningen, van groot belang is. Gentrificatie of 'upgraden' van de buurt kan ertoe leiden dat openbare voorzieningen voor sommige bewoners ontoegankelijker worden omdat het financiële barrières opwerpt of onaantrekkelijker wordt voor

sommige bewoners. Dat maakt het stappen zetten buiten de Buurtcirkel aanzienlijk ingewikkelder. Daarnaast blijkt de werving van deelnemers in Zuid lastiger te verlopen dan in Noord, Oost en de Baarsjes. De betrokken coach vermoedt dat dit te verklaren is door het meer individualistische karakter van een wijk als Zuid, waar ook een heel groot verschil tussen armere en rijkere delen is te vinden. Daarnaast zien we dat in het aansluiting vinden met de buurt de factor tijd een grote rol speelt. Waar in de eerste gespreksrondes betrokkenen nog weinig beweging zagen, was er in de tweede rond al meer te zien en meer optimisme over de mogelijkheden de buurt in te gaan.

Als we kijken naar de samenwerking, zowel in de ambulante keten als met de meer informele wereld, dan zien we ook daar de eerste voorzichtige bewegingen ontstaan. Mooie voorbeelden daarvan zijn de samenwerking die coaches in Oost en Zuid zijn aangegaan met welzijnsorganisatie Dynamo en de uitwisseling van deelnemers tussen Buurtcirkels en Stamtafels. Op een nog bredere schaal is de op dit moment in ontwikkeling zijnde uitbreiding van het aantal Buurtcirkels door een samenwerking met de Volksbond en het Leger des Heils een mooi voorbeeld. Bij deze positieve ontwikkelingen plaatsen we wel de kanttekening dat deze niet 'vanzelf' zijn ontstaan maar kennismaking en afstemming vereisten op verschillende niveaus. Wil de Buurtcirkel gegeven haar specifieke dubbele karakter een zinvolle plek verwerven binnen het al bestaande formele aanbod van zorg en welzijn, dan vraagt dat meer bestuurlijke afstemming. Zowel tussen de aanwezige zorg en welzijnsorganisaties, als betrokkenheid van meer regisserende partijen als stadsdelen en centrale diensten.

We vermoeden daarnaast dat de in Amsterdam sterk aanwezige democratiseringsbeweging aanknopingspunten kan bieden. Op allerlei terreinen worden door de gemeente burgerinitiatieven gestimuleerd, en projecten gestart die bewoners in buurten helpen hun eigen projecten rondom zorg, duurzaamheid, welzijn en dergelijke op te zetten. Gegeven het vaak laagdrempelige en vrijwillige karakter van dit soort initiatieven, is het goed om na te denken of Buurtcirkels binnen dit soort collectieven een rol kunnen spelen en hoe zij zich verhoudt tot de sociale basis in het algemeen. Mochten dit soort relaties tot stand komen, dan betekent dat ook dat de Buurtcirkels niet alleen iets aan hun buurt hebben, maar dat zij tegelijkertijd ook zelf een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan de buurt. Het tot stand brengen van deze verbindingen vergt echter wederom weer inspanning die niet alleen bij de deelnemers of coaches neergelegd kan worden. Ook hier is contact met bijvoorbeeld de buurtgerichte ondersteuning vanuit de gemeente of woningcorporatie gewenst en zouden ook de aanwezige participatieprofessionals (De Zeeuw et al., 2019) een rol

2 Uit het monitorenprogramma dat Pameijer+/Vijf periodiek uitvoert blijkt overigens deelnemers zich ontwikkelen in empowerment (Heerema, zd).



kunnen spelen. Het bij elkaar brengen van de vaak verkokerde formele wereld en de vluchtiger wereld van de initiatieven verdient daarom speciale aandacht, maar gegeven de vluchtigheid en de nog onbekende uitkomsten van deze processen tegelijkertijd zorgvuldigheid.

Als we tot slot kort uitzoomen dan zien we in alle aspecten rondom de Buurtcirkel, inclusief het concept zelf, de spanning tussen het idee van de veilige haven versus de springplank en de daaruit voortkomende spontane en directieve stijlen van sturing en interventie terugkomen. Dat betekent dat precies datgene wat het concept Buurtcirkel aantrekkelijk, actueel en 'anders' maakt - het op ontwikkeling en tegelijkertijd naar buiten gerichte karakter - vaardigheden en attitudes van de professionals vergt, die niet per definitie aanwezig zijn. Een belangrijke vaardigheid die uit dit onderzoek naar voren komt is dat coaches leren balanceren tussen interne en externe oriëntaties. Het verdient dan ook aanbeveling om zowel coaches als vrijwilligers de kans te geven zich meer expliciet in deze 'Buurtcirkel-manier' van werken op te leiden.

#### **OPENSTAANDE VRAGEN VOOR VERVOLG-ONDERZOEK**

Bij dit onderzoek naar de 'implementatie' van het concept Buurtcirkel zien we het in zorg en welzijn complexe balanceren tussen een filosofie van spontaniteit en zelf laten ontstaan, versus meer directieve soms als 'disciplinerend' gecategoriseerde filosofieën. Juist bij Buurtcirkel, dat beide filosofieën in zich herbergt, komt deze spanning extra goed naar voren. Buurtcirkel biedt zo ook een venster op ontwikkelingen in zorg en welzijn in brede zin, en roept vragen op die de komende jaren in veel bredere zin actueel en urgent blijken.

Eén van de vragen zou kunnen gaan over de wijze waarop coaches kunnen leren van community organizing. Van alle sociaal werkers wordt tegenwoordig verwacht dat zij wijkgericht werken, maar het ontbreekt de professionals – vaak van huis uit caseworkers - aan ervaring. Community werk is meer dan het faciliteren van ontmoeting alleen. Aan de basis van community werk staan theorieën en methodes waarmee coaches kennis kunnen maken en die ze zouden kunnen inzetten waardoor de externe oriëntaties meer tot hun recht komen. Het combineren van verschillende rollen en het leren balanceren tussen soms ogenschijnlijke contradicties is een taak die sociaal werkers vandaag de dag kenmerkt (Veldboer, 2019).

Een andere vraag zou kunnen gaan over de rol van een Buurtcirkel in zogenaamde ontwikkelbuurten. Daar waar we nu vooral hebben gekeken naar het interne functioneren van de Buurtcirkels, is het wellicht in de toekomst interessant te bezien hoe Buurtcirkels eventueel kunnen bijdragen aan sociale cohesie en vermindering van spanningen en overlast tussen bewoners in dit soort wijken waar een cumulatie van sociale problematieken zich lijkt voor te doen. De afname van professionele inzet zit dan niet alleen bij zorgpartijen. Ook andere partijen, zoals woningcorporaties of politie, hebben mogelijk baat bij de preventieve werking van buurtgerichte interventies, zoals Buurtcirkels.

## BIBLIOGRAFIE

- Blamey, A., & Mackenzie, M. (2007). Theories of Change and Realistic evaluation. Peas in a pod or apples and oranges. *Evaluation*, 13(4), 439–455. <https://doi.org/10.1177/1356389007082129>
- Boesveldt, N. F. (2019). Voorkomen terugval Utrecht. Eerste meting van vijfjarig onderzoek naar recidive dakloosheid in Utrecht. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Bredewold, F. (2014). Lof der oppervlakkigheid: Contact tussen mensen met een verstandelijk of psychiatrische beperking en buurtbewoners. Amsterdam: University of Amsterdam.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken. Amsterdam: Uitgeverij Van Genneep.
- Department of health. (2009). CSED Case Study KeyRing: Living Support Networks.
- Gemeente Amsterdam (2017a). Gebiedsanalyse Oud Oost, 2017. [https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/nieuws/2017\\_gebiedsanalyse\\_13.pdf](https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/nieuws/2017_gebiedsanalyse_13.pdf) Geraadpleegd op 1 oktober 2019
- Gemeente Amsterdam (2017b). Gebiedsanalyse De Pijp/Rivierenbuurt, 2017. [https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017\\_gebiedsanalyse\\_12.pdf](https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017_gebiedsanalyse_12.pdf) Geraadpleegd op 1 oktober 2019
- Gemeente Amsterdam (2017c). Gebiedsanalyse oud West/De Baarsjes, 2017. [https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017\\_gebiedsanalyse\\_5.pdf](https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017_gebiedsanalyse_5.pdf) Geraadpleegd op 11 oktober 2019
- Gemeente Amsterdam (2018). Woningtoewijzing kwetsbare groepen in Amsterdam. <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/organisatie/ruimte-economie/wonen/huisvesting/woningtoewijzing/> Geraadpleegd op 20 september 2019.
- Gemeente Amsterdam (2019a). Gebiedsplan Oud Oost, 2019. <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedsplannen-2019/gebiedsplannen-oost/oud-oost/> Geraadpleegd op 1 oktober 2019.
- Gemeente Amsterdam (2019b). Gebiedsplan Noord West, 2019. <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedsplannen-2019/gebiedsplannen-noord/noord-west/> Geraadpleegd op 1 oktober 2019.
- Gemeente Amsterdam (2019c). Gebiedsplan De Pijp/Rivierenbuurt, 2019. <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedsplannen-2019/gebiedsplannen-zuid/pijp-rivierenbuurt/> Geraadpleegd op 1 oktober 2019.
- Gemeente Amsterdam (2019d). Gebiedsplan Oud West en de Baarsjes, 2019. <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedsplannen-2019/gebiedsplannen-west/oud-west-baarsjes/> Geraadpleegd op 1 oktober 2019.
- Gemeente Amsterdam (2019e). Gebiedsgerichte uitwerking Sociale Basis, Noord West. <https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/externebijlagen/exb-2019-44529/1/bijlage/exb-2019-44529.pdf>. Geraadpleegd op 20 oktober 2019.
- Gemeente Amsterdam en Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (2018). Factsheet Wonen in Amsterdam, Leefbaarheid 2017. [http://www.afwc.nl/uploads/tx\\_news/Factsheet\\_leefbaarheid\\_Wonen\\_in\\_Amsterdam\\_2017.pdf](http://www.afwc.nl/uploads/tx_news/Factsheet_leefbaarheid_Wonen_in_Amsterdam_2017.pdf) geraadpleegd op 1 oktober 2019
- GGD Amsterdam (2018). Sterk en Zwak in Amsterdam, een analyse van 11 leefdomeinen in 22 Amsterdamse gebieden.
- Heerema (zonder datum). Kwaliteit en monitoring Buurtcirkel. [https://www.nieuwewegenggenopvang.nl/wp-content/uploads/2016/07/Kwaliteit\\_en\\_Monitoring\\_Buurtcirkel.pdf](https://www.nieuwewegenggenopvang.nl/wp-content/uploads/2016/07/Kwaliteit_en_Monitoring_Buurtcirkel.pdf) geraadpleegd op 28 november 2019.
- Huber, M. A., Metze, R., Veldboer, L., Stam, M., Van Regenmortel, T., & Abma, T. (2019). The role of a participatory space in the development of citizenship. *Journal of Social Intervention*, 28(1), 39–55.
- Klaase, F. (2017). Professional courage in social work. On social justice, agogical craftsmanship and the parrésiasic ethos. Delft: Eburon.
- Pols, J. (2016). Analyzing Social Spaces: Relational Citizenship for Patients Leaving Mental Health Care Institutions. *Medical Anthropology: Cross Cultural Studies in Health and Illness*, 35(2), 177–192. <https://doi.org/10.1080/01459740.2015.1101101>
- RIGO. (2018). Veerkracht in het corporatiebezit Kwetsbare bewoners en leefbaarheid. Amsterdam.
- Tilley, N., & Pawson, R. (2000). Realistic Evaluation: An Overview. *The British Journal of Sociology*, 49(September), 331. <https://doi.org/10.2307/591330>

Tonkens, E. (2008). Mondige burgers, getemde professionals: marktwerking en professionaliteit in de publieke sector. Amsterdam: Van Genneep.

Van Ewijk, H. (2010). Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd.

Veldboer, L. (2019). Sociaal werk: niet politiseren, maar laveren. Sociale Vraagstukken.

Veldboer, L. (2018). De stad als setting van sociaal werk [The city as setting for social work]. Amsterdam: Amsterdam university of applied sciences.

Weltevrede, A. M., van den Heerik, A., Wolff, R., de Boom, J., & Seidler, Y. (2017). Netwerken in de buurt Een onderzoek naar het nieuwe. Utrecht: Movisie.

Zeeuw de, A., van Vliet, P., de Kreek, M., Straathof, A., Faddegon, K., Bos, E., Wijk, E.G. van, de Gooijer, H. (2018). Wat doet de participatieprofessional? Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Urban Management.

## BIJLAGE 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Data verzamelingstechniek	Respondenten
Diepte interviews - ronde 1 (2018)	11 interviews (2 projectleiders, 4 coaches, 3 individuele begeleiders en 2 vrijwilligers)
Diepte interviews – ronde 2 (2019)	15 interviews ( 6 coaches, 2 vrijwilligers, 7 individueel begeleiders) waarvan 7 telefonisch
Ontwikfelsessie - Buurt als factor	18 participanten, waaronder coaches, verschillende informele partijen, woningcorporaties, een wijkagent en kwartiermaker.
Ontwikfelsessie - werkzame elementen	7 coaches, waaronder 1 buurtcirkel coach uit Zaandam en 1 van stichting Prisma ( Stamtafels)
Ontwikfelsessie – Governance-sessie	9 participanten uit de stuurgroep (vertegenwoordigt waren gemeente Amsterdam (1), Cordaan (2), HVO Querido (3), Pameijer+5 (1), Hogeschool van Amsterdam (2))
Focusgroepen deelnemers (april/mei 2019)	25 deelnemers (waarvan 9 in Noord, 2 in Zuid, 8 in Oud Oost, 6 in Der Baarsjes)

## BIJLAGE 2 GEBIEDEN VAN KWALITEIT VAN LEVEN

In het onderzoek naar de impact van Buurtcirkel in Amsterdam staat de vraag centraal hoe Buurtcirkels kunnen bijdragen aan herstel van deelnemers, wat wij operationaliseren als kwaliteit van leven van deelnemers. We gebruiken het concept kwaliteit van leven zoals het SCP (2017) dat heeft gedefinieerd in de volgende dertien criteria:

- a. het leven in het algemeen
- b. de samenstelling van het huishouden (of en met wie je samenleeft)
- c. sociale contacten (vrienden, kennissen, burens, familie, etc.)
- d. sociale steun
- e. sociale acceptatie
- f. dagbesteding (vrije tijd, bezigheden in/om het huis)
- g. werk (betaald of vrijwillig)
- h. financiële situatie
- i. gezondheid (lichamelijk, geestelijk)
- j. omgaan met kwetsbaarheden
- k. persoonlijke verzorging
- l. kunnen gaan en staan waar hij/zij wil
- m. problemen kunnen oplossen
- n. dingen doen die hij/zij belangrijk vindt

## BIJLAGE 3 CONCRETE ACTIES PER ORIËNTATIE

Gedurende het onderzoek zijn er twee sessies geweest waarin concrete acties en ideeën per oriëntatie zijn verzameld. Dit is een onderdeel geweest van de besloten ontwikkelsessie ‘werkzame elementen’ met coaches en op de landelijke dag

van Buurtcirkels in oktober 2019 waar deelnemers, vrijwilligers en coaches uit het hele land aan deelnamen. In deze tabel zijn de acties en ideeën bijeen gebracht per oriëntatie:

<b>Ontmoetingsgerichte oriëntatie</b>	
Wat werkt wel?	Wat werkt niet?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tijd voor proces nemen en onderling contact ‘laten ontstaan’</li> <li>• coach belt/ appt iedere week alle deelnemers voor een praatje &amp; herinnering bijeenkomst.</li> <li>• onderlinge uitwisseling stimuleren (bijv als iemand ziek is)</li> <li>• persoonlijke aandacht (of bijv contact opnemen als deelnemers niet zijn gekomen)</li> <li>• spelvormen om sociale vaardigheden aan te leren</li> <li>• gedragingen bespreken in de groep</li> <li>• betrokken vrijwilligers inzetten voor verbinding</li> <li>• bewust zijn dat sociaal contact een hele stap kan zijn</li> </ul> <p>Verzameld op Landelijke Buurtcirkeldag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lachsessies</li> <li>o Altijd een warm welkom</li> <li>o Begin met een kijkje te nemen (laagdrempelig)</li> <li>o Tijd gunnen, vertrouwen en geduld hebben!</li> <li>o Gesprekken voeren , veel communiceren</li> <li>o Langs bij andere buurtcirkels</li> <li>o Spellen doen</li> <li>o Eten, dat verbindt!</li> <li>o Interesses delen</li> <li>o Gezamenlijke activiteiten, ook naast de bijeenkomsten</li> <li>o Telefoonnummers uitwisselen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• teveel trekken/ pushen/ druk zetten,</li> <li>• grote en ambitieuze doelen stellen</li> <li>• begeleiders die onderling gaan praten over deelnemers en deelnemer krijgt er lucht van</li> <li>• inzet van methodes, bijv een kennismakingsspel omdat dit tegen de natuurlijke processen van het ontstaan van contact/ vriendschap ingaan</li> </ul>
<b>Ontwikkelingsgerichte oriëntatie</b>	
Wat werkt wel?	Wat werkt niet?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coach (of vrijwilliger) als voorbeeld/ rolmodel.</li> <li>• Werkvormen inzetten: spellen/ coachkaarten</li> <li>• diversiteit binnen een groep/ andere deelnemers als voorbeeld</li> <li>• individuele gesprekken (coaching) met deelnemers</li> <li>• onderzoeken: wat is je talent en wat kan je er mee? (een talent kan iets kleins zijn).</li> <li>• gedeelde interesse of overlappende talenten zoeken</li> </ul> <p>Verzameld op de Landelijke Buurtcirkeldag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Creatieve werkvormen zoals ‘levend boetseren’ of collages maken</li> <li>o Er voor elkaar zijn in goede en slechte tijden</li> <li>o Als groep cursus geweldloos communiceren</li> <li>o Spelvormen inzetten zoals het Meedoen Spel</li> <li>o Oefenen met communiceren, goed luisteren</li> <li>o Deelnemers stimuleren om problemen in de groep te delen/ bespreken van situaties/ leren hulpvragen op tafel te leggen</li> <li>o Leuke dingen doen als ‘teambuilding’</li> <li>o Als coach op individueel niveau aandacht schenken en tips geven mbt ontwikkeling</li> <li>o What’s app gesprekken</li> <li>o Eigen kracht ervaren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• afdwingen</li> <li>• te veel willen beheersen</li> <li>• alles op z’n beloop laten</li> <li>• te serieus zijn: het is geen therapie!</li> <li>• alleen maar kletsen (er ook op uitgaan)</li> <li>• focussen op einddoel</li> </ul>

Voorzieningsgerichte oriëntatie	
Wat werkt wel?	Wat werkt niet?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ontmoeten bij een Huis van de Wijk of Buurtkamer</li> <li>• vrijwilliger uit de wijk veel het woord geven over de wijk</li> <li>• nieuwsbrief van de wijk geven/ bespreken</li> <li>• per individu samen (ook met de groep) kijken naar de wensen</li> <li>• coach is ook kwetsbaar/ weet niet alles.</li> <li>• Marketing: website maken, flyeren in de buurt of bij instanties</li> </ul> <p>Verzameld op de Landelijke Buurtcirkeldag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o mond tot mond reclame!</li> <li>o Contact met POH/ sociale teams</li> <li>o Startbijeenkomst organiseren, met eten</li> <li>o Gezamenlijke plekken bezoeken, zoals buurthuizen en Huizen van de Wijk</li> <li>o Aansluiten bij bestaande activiteiten voor buurtbewoners en professionals</li> <li>o Zichtbaar en laagdrempelig zijn (fysiek aanwezig)</li> <li>o Mensen uitnodigen waar mensen baat bij hebben (professionals)</li> <li>o Herhalen, doseren</li> <li>o Sociale media (facebook)</li> <li>o Training van ervaringsdeskundigen</li> <li>o Buurtkrant, lokale journalisten uitnodigen</li> <li>o Contact met diverse organiseren: live ontmoeten</li> <li>o Convenant opmaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bekritiseren</li> <li>• als coach teveel initiatief tonen</li> <li>• de deelnemers veel of te snel verantwoording geven</li> <li>• werken vanuit je eigen wereld model</li> <li>• te snel willen -als coach zijnde-</li> <li>• als je teveel stuurt blijf je in de voorzienings-sfeer (dan blijven deelnemers cliënten).</li> </ul>
Buurtgerichte oriëntatie	
Wat werkt wel?	Wat werkt niet?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• samenkomen op meer 'onbruikelijke plekken' bij iemand thuis, café, HEMA, verjaardagen vieren: andere kijk op iemands leefwereld</li> <li>• Laat jezelf als professional 'als mens zien': durf ook eigen kwetsbaarheden te laten zien,</li> <li>• deelnemers bij jezelf thuis uitnodigen, plekken waar je zelf graag komt.</li> <li>• activiteiten doen buiten voorzieningen: samen sporten, naar de bioscoop</li> <li>• coach doet voorwerk door te netwerken in de buurt.</li> <li>• alle deelnemers uit dezelfde buurt.</li> <li>• de vrijwilliger als brug naar de wijk en activiteiten</li> <li>• buurt app's en nieuwsbrieven</li> </ul> <p>Verzameld op de Landelijke Buurtcirkeldag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o iets doen met burendagen</li> <li>o Bingo in de buurt</li> <li>o Met elkaar in gesprek gaan over wat je kunt doen in de buurt (coach verzamelt ideeën)</li> <li>o Mensen uit de buurt uitnodigen</li> <li>o Praten – halo zeggen</li> <li>o Bijeenkomst in de wijk</li> <li>o Door subsidie makkelijk aansluiten</li> <li>o Oriënteren op ruimte in de buurt door deelnemers</li> <li>o Tegenprestatie, zoals iets doen voor de (buurt)bewoners</li> <li>o Activiteit organiseren</li> <li>o Aansluiten bij bestaande evenementen</li> <li>o In het gemeentehuis koffie drinken, of bij de koffie bij AH of Hema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opgelegde activiteiten (aansturen vanuit de professional)</li> <li>• afdwingen</li> <li>• in onrealistisch tijdsbestek iets willen met je groep</li> </ul>







© Hogeschool van Amsterdam  
December 2019

URBAN MANAGEMENT  
Wibautstraat 3B  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/urbanmanagement](http://www.hva.nl/urbanmanagement)