

## ***GEPRESENTEERDE PROJECTEN***



## SOCIAAL HUIS ALS CONCEPT

*Ir. Sander Korz, ARCADIS, Arnhem*

Vanuit het Nationaal Bewonersoverleg 2005 is het concept Sociaal Huis door twintig actieve burgers aangeboden in een beleidsadvies aan Minister Dekker. Het Sociaal Huis heeft twee doelen: ten eerste het verbeteren van de sociale cohesie door een plek te bieden waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en ten tweede een laagdrempelige vraaggerichte 'desk' zijn waar bewoners met vragen aan overheid en instanties terecht kunnen. De Minister heeft dit concept omarmd en heeft aan ARCADIS opdracht gegeven tot het opzetten van drie pilots met dit Sociaal Huis. Wat betekent dit voor de wijk? Wat is het gevolg voor de werkprocessen binnen de instanties? En last but not least, hoe werk je echt vanuit bewonersbehoeften?

In 2004 is door het Ministerie van VROM een online enquête gehouden onder burgers in Nederland. Mensen konden aangeven met welke onderwerpen VROM zich volgens hen over het algemeen bezig zou moeten houden binnen het thema 'Versterken van de sociale cohesie in straat, buurt en wijk'. Een aantal geënquêteerde mensen is uitgenodigd bij vijf regionale bijeenkomsten om enkele van deze thema's verder uit te diepen en per thema een aantal adviezen te formuleren. Eén van deze adviezen is een 'Proactieve overheid/Sociaal Huis'. In opdracht van VROM moest dit advies worden uitgewerkt tot een pilotproject in drie van de 56 prioriteitswijken in Nederland. Onder leiding van ARCADIS zijn de plannen voor deze pilot uitgewerkt en vormgegeven voor drie wijken in Nederland.

### **Belgisch voorbeeld**

De plannen hebben geleid tot het opzetten van een Sociaal Huis, afgeleid van het gelijknamige Belgische concept.

Het is een plek in de wijk waar de overheid en andere instellingen of bedrijven zich manifesteren, de buurtbewoners kunnen komen met hun vragen en waar adequaat op lokale (wijk)problemen kan worden ingespeeld. Door het bestuderen van een uitgebreide hoeveelheid literatuur en het aangaan van gesprekken met Belgische burgers is een duidelijk beeld ontstaan van het Sociaal Huis en haar positieve werking in België.

Omdat de Nederlandse situatie uiteraard verschilt van de Belgische, niet alleen wat betreft de wijkproblematiek maar ook in de regelgeving en de randvoorwaarden, is een aangepaste vorm voor het Sociaal Huis in Nederland ontwikkeld. In essentie is het concept van het Sociaal Huis in beide landen echter gelijk.

### **De bestaande situatie**

In diverse wijken in Nederland zijn al min of meer vergelijkbare voorzieningen,

zoals wijkwinkels en wijkservicepunten opgezet. Net als een Sociaal Huis is een wijkwinkel of wijkservicepunt een fysiek punt in de wijk dat een laagdrempelige toegang tot de overheid en haar diensten moet brengen. De balie wordt veelal bemnst door vrijwilligers die kunnen assisteren bij eenvoudige vragen van bewoners. Indien er sprake is van een complexe vraag worden zij door de balie-medewerkers doorverwezen naar bijvoorbeeld de gemeente of naar één van de zorginstellingen of instanties.

De reacties op het bestaan van wijkwinkels en wijkservicepunten zijn nogal eens teleurstellend. Uit evaluaties en gesprekken met betrokkenen blijkt dat de tegenvallende effecten deels veroorzaakt worden door de wijze waarop de diensten worden aangeboden door de deelnemende partijen. De dienstverlening bestaat voornamelijk uit een pakket van diensten welke niet bij voorbaat aansluit bij de wensen van de bewoners of de zorgvragers. De diensten die worden aangeboden en manier waarop ze worden aangeboden is weinig proactief en erg aanbod gericht.

### **Het Sociaal Huis**

Het Sociaal Huis kent twee doelen. Ten eerste moet het een vraaggerichte en laagdrempelige voorziening in de wijk zijn waar bewoners met vragen voor de gemeente en instellingen terecht kunnen; een frontoffice met situatiegebonden invulling. Het tweede doel van het Sociaal Huis is het bevorderen van de sociale cohesie in de wijk door het bieden van een ontmoetingsruimte voor de bewoners.

### **Samenwerking tussen partijen**

Voordat de realisatie van de plannen kan starten, zijn er gesprekken nodig met verschillende partijen die bij het tot stand komen van het Sociaal Huis een belangrijke rol kunnen gaan spelen. Zonder de medewerking op voorhand van deze partijen zou het initiatief nooit van de grond kunnen komen. De gemeente, een woningcorporatie, de politie en vertegenwoordigers van burgers moeten positief tegen over de wijkgerichte aanpak staan zoals beoogd door VROM, echter een ieder vanuit het eigen perspectief. Uit de lopende pilots blijkt dat de meeste partijen hun medewerking toezeggen, met als voorwaarde dat de gemeente het initiatief neemt. De houding van de gemeente is daarmee bepalend. De gemeente moet wijkgericht willen werken, en de bottom-up benadering zien als een belangrijk middel. Zij moet ook de consequenties in organisatorische, personele en financiële zin willen aanvaarden.

*“In 2005, bij de invoering van de nieuwe zorgverzekering, was er behoefte aan persoonlijke ondersteuning om met deze complexe materie om te gaan. In het Sociaal Huis zou een dergelijke ondersteuning geboden kunnen worden op het moment dat de vraag bij de burger leeft.”*

Dat deze partijen mee willen werken in het Sociaal Huis komt deels doordat ze dicht op hun klant kunnen zitten, maar ook doordat ze dicht op hun (toekom-

stige) partners zitten. Dit maakt het mogelijk snel contact te leggen tussen de wijkagent en de sociaal werker etc. De partijen kunnen zo meer efficiëntie creëren tussen de partners onderling en een beter sociaal beleid voeren door hun lokale voelhorens in de wijk. Uiteindelijk levert dit een positieve bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk.

### **Vraaggericht samenwerken vraagt nieuwe rollen**

Bij de uiteindelijke invulling van het Sociaal Huis zal de vraag bepalen welke partijen er op een bepaald moment zullen zorgen voor het dienstenaanbod. Afhankelijk van de behoefte van de burgers kunnen verschillende partijen worden aangetrokken, bijvoorbeeld een wijkcoördinator van de gemeente of van een woningbouwvereniging, een welzijnswerker, een buurtwerker, politie, zorginstellingen, verzekeraars of een opvoedkundige. En dit is slechts een greep uit een bijna onbeperkt aantal mogelijke actoren van het Sociaal Huis. Om het concept Sociaal Huis te laten slagen, wordt een nieuwe aanpak gevraagd van de deelnemende partijen. Er moeten intensieve, vitale coalities tussen de deelnemende partijen worden opgezet die de gebieden Onderwijs, Zorg, Werk, Wonen en Veiligheid betreffen. Het is van cruciaal belang dat tussen de deelnemende partijen duidelijke afspraken worden gemaakt en vooral ook dat wordt vastgelegd hoe men aan die afspraken gehouden zal worden. Dit zal voor de nabije toekomst één van voornaamste punten van uitwerking zijn.

*“De gemeente zal constant de voelhorens in de wijk moeten houden: welke functies zijn nodig? Welke functies waren nodig, maar zijn op dit moment op de achtergrond geraakt? Dat is hun regierol.”*



Binnen het Sociaal Huis krijgt de gemeente een duidelijke regierol. Het zal de verantwoordelijkheid van de gemeente zijn om te controleren of het Sociaal Huis functioneert volgens afspraak. Ze zal partners bij het initiatief moeten betrekken en er voor zorgen dat deze partijen ook betrokken blijven. Ze zal ook het Sociaal Huis moeten bemensen of de bemensing door de andere partijen coördineren en zij zal deze mensen moeten opleiden. Op dit moment spelen functionarissen zoals de wijkcoördinator van de gemeente een prominente rol. Zo iemand heeft contacten met meerdere instellingen en bevolkingsgroepen in de wijk.

De andere partijen kunnen op diverse momenten verschillende rollen spelen binnen het Sociaal Huis. Zo kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de wooncorporatie die haar wijkcoördinator voor een aantal uren per week beschikbaar stelt om achter de balie in het Sociaal Huis ondersteuning te bieden. Een ander voorbeeld is de politie. Die wil meer dan het uitschrijven van bonnen, en kan, indien nodig en gewenst, binnen het Sociaal Huis bijvoorbeeld de rol van mediator vervullen, maar kan ook desgewenst mediators vanuit buurtwerk inschakelen.

Het grote verschil met een wijkwinkels of wijkservicepunt is dat de rol van de betrokken partijen initieel anders is. Binnen het Sociaal Huis zullen de partijen vooral gericht zijn op het afstemmen van hun diensten op de vraag van de burger. Dit is een belangrijke voorwaarde voor succes, en vraagt een groot aanpassingsvermogen van de deelnemende organisaties, inclusief de gemeente. In een wijkwinkel of een wijkservicepunt participeren ze juist om met een door henzelf uitgekozen aanbod op een door henzelf gekozen tijdstip.

Een tweede voorwaarde is dat partijen hun eigen gebied, domein of werkzaamheden voor een deel loslaten, om op deze manier de bewoners van de wijk beter te kunnen bedienen. De meeste partijen zien in dat als zij heel strikt binnen hun eigen vakgebied blijven, het niet mogelijk is om te communiceren met de andere actoren, waardoor ze niet verder komen.

### **Fysieke invulling**

Het Sociaal Huis kan de vorm aannemen van een frontoffice zoals dat bekend is van verschillende woningcorporaties, maar ook een rijdende SRV-bus of een bouwkeet zouden tot de mogelijkheden kunnen behoren. Omdat het een eigen fysieke vorm krijgt, kan het tevens kunnen dienen als ontmoetingsplaats voor buurtbewoners.

### **Inhoudelijke invulling: bottom-up**

Het Sociaal Huis hanteert als belangrijkste werkwijze de bottom-up benadering om vorm te geven aan het dienstenaanbod. Om deze manier van werken te kunnen realiseren moet er in eerste instantie een 'foto' worden gemaakt.

Er moet bekeken worden welke mensen in de wijk wonen, waarom zij hier zijn komen wonen of waarom zij hier nog steeds wonen, en naar wat er leeft in de wijk, welke activiteiten worden georganiseerd en welke problemen steeds naar voren komen.

Het is bovendien belangrijk om de vragen die leven binnen de wijk naar de oppervlakte te brengen. Zolang de vraag wel leeft in de wijk maar het Sociaal Huis niet bereikt, dan werkt de bottom-up benadering kennelijk niet. Er moet door verschillende deelnemende partijen daarom geïnventariseerd worden welke behoeften de bewoners hebben.

### **En nu verder?**

Op dit moment wordt door ARCADIS een advies voor het Ministerie van VROM geformuleerd, op basis waarvan de contracten met de gemeente zullen worden opgesteld voor het starten van de drie pilots.

*“Het is nu van belang dat enkele gemeenten voldoende vertrouwen hebben in het project en medewerking verlenen. Dan kan de pilot van start gaan, kan de bottom-up benadering van het Sociaal Huis worden ingevuld en dan zullen ook andere partijen enthousiast mee willen werken”.*

