

Sociaal Beleid: 2019-2023 Samen Doen.



servatius.
thuis.
samen doen.





Inhoudsopgave

| | |
|----|------------------------------------------------------------|
| 3 | Inleiding |
| 4 | Hoofdstuk 1 Waar houden wij rekening mee? |
| 4 | 1.1 Collectieve systemen en menselijk kapitaal |
| 4 | 1.2 Woningwet |
| 4 | 1.3 Decentralisaties sociale domein |
| 5 | 1.4 Sociaal Domein Maastricht |
| 6 | 1.5 Positief Gezond en Gezondheidsakkoord Zuid-Limburg |
| 6 | Hoofdstuk 2 Waar geloven wij in? |
| 6 | Hoofdstuk 3 Wat treffen we aan? |
| 8 | 3.1 Differentiatie van de doelgroep |
| 9 | 3.2 Verkoking van het netwerk |
| 10 | Hoofdstuk 4 Wat willen we? |
| 10 | 4.1 Differentiatie van de doelgroep |
| 11 | 4.2 Samenwerking |
| 12 | Hoofdstuk 5 Wat is onze bijdrage? |
| 12 | 5.1 Signaleren |
| 12 | 5.2 Verbinden |
| 12 | 5.3 Activeren |
| 14 | Nawoord |



Voorwoord

De titel van het ondernemingsplan van Servatius is 'Thuis als basis. Samen doen'. Het bieden van een 'thuis' gaat verder dan enkel de woning en dat kunnen wij niet alleen. We doen dit samen met de bewoners en indien nodig met netwerkpartners. Het 'Samen doen' gaan we in deze notitie op hoofdlijnen uitwerken.

De laatste jaren zijn we druk bezig geweest met het op orde brengen van onze Financiën (geld) en ons Vastgoed (stenen). Volkshuisvestelijke thema's zoals beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit zijn hier in meegenomen. Hier gaat ook het leeuwendeel van onze geldstromen naar toe.

In deze notitie willen we meer aandacht geven aan het Wonen, de 'menschkant' van ons werk. We geven onze visie op 'Samen doen'. Hoe zien we onze rol in het sociaal domein? Welke opgave komt er de komende jaren op ons af? Hoe zien wij de samenwerking met netwerkpartners? Tevens werken we onze ambitie uit én formuleren we onze bijdrage. Enerzijds om sturing te geven aan de interne organisatie en anderzijds om aan te geven wat onze bewoners en netwerkpartners van ons kunnen verwachten.

Alle netwerkpartners in de stad hebben een gemeenschappelijk doel. Dit gemeenschappelijk doel is een inclusieve stad. De inclusieve stad is een stad die voor iedereen geschikt is om te wonen, te leven en mee te doen. Servatius onderschrijft dit gedachtegoed.

De kernopgave van corporaties is weliswaar het zorgen voor goede en betaalbare woningen voor mensen die hier niet zelf in kunnen voorzien, maar uiteindelijk gaat het natuurlijk om de kwaliteit van leven. In onze wijken worden we vaak geconfronteerd met vraagstukken rondom armoede, psychische problematiek, eenzaamheid en overlast. Deze nemen toe in aantal en complexiteit, mede veroorzaakt door extramuralisering. Dit brengt een bijzondere opgave met zich mee op het terrein van sociale cohesie (leefbaarheid) en ons vastgoed (woningaanpassingen). Dit vraagt ook veel van onze bewoners op het gebied van zelfredzaamheid en mantelzorg.

In deze notitie formuleren we onze visie op- en bijdrage aan de inclusieve stad. We gaan de dialoog met onze huurders en onze netwerkpartners hierover aan, want samenwerking en wederkerigheid is ons uitgangspunt.

|  ONDERNEMINGSPLAN | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| WONEN | VASTGOED | FINANCIËN |
| MENSEN | STENEN | GELD |
| Sociaal beleid | Vastgoedbeleid | Financieel beleid |

Hoofdstuk 1

Waar houden wij rekening mee?

1.1 Collectieve systemen en menselijk kapitaal

Collectieve systemen

In Nederland hebben we op belangrijke sociaaleconomische terreinen collectieve systemen georganiseerd, met als doel levens te verbeteren. De collectieve systemen zijn een vangnet, maar mensen kunnen hierin ook verstrikt raken. Opvallend is dat de systemen los van elkaar zijn georganiseerd. Het zou van groot belang zijn als ze veel meer op elkaar afgestemd zijn met de hulpvrager als vertrekpunt.

De collectieve regelingen beïnvloeden de loop van een mensenleven. Het hoogst genoten onderwijsniveau bijvoorbeeld heeft een sterk effect op de kansen op de arbeidsmarkt/sociale zekerheid, gezondheid en pensioenvoorziening, et cetera.

Menselijk kapitaal

De collectieve regelingen doen ook een beroep op de capaciteit van mensen. Je loopt minder risico's als je sociale vaardigheden hebt, gezond (fysiek), stabiel (mentaal) en intelligent bent. Meestal heb je dan ook meer keuzes in het leven.

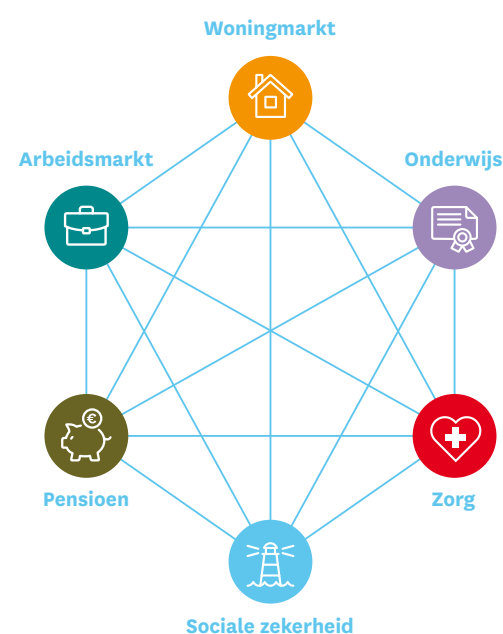
1.2 Woningwet

Leefbaarheid

Volgens de nieuwe Woningwet moeten woningcorporaties zich vooral richten op het bouwen en beheren van huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. Corporaties mogen alleen onder voorwaarden bijdragen aan de leefbaarheid. Het belangrijkste is dat het rechtstreeks aan onze huurders ten goede komt.

Huurdersparticipatie

Naast bovenstaande geeft de Woningwet ook regels voor beter toezicht en voor een grotere rol van gemeenten en huurdersorganisaties. De positie van huurders is in de Woningwet steviger verankerd. Zo zitten huurdersorganisaties bij het maken van prestatieafspraken als volwaardig partner aan tafel met gemeente en woningcorporatie.



1.3 Decentralisaties sociale domein

De laatste jaren wordt de verzorgingsstaat anders ingericht. Er is gewerkt aan de opbouw van de zogenoemde participatiesamenleving. Een samenleving waarin een groter beroep wordt gedaan op eigen initiatief en eigen kracht van de burger.

1.4 Sociaal Domein Maastricht

Toekomstagenda

In 2014 hebben de gemeenteraden in Maastricht-Heuvelland beleidskaders' vastgesteld op basis waarvan ze de transformatie van het sociaal domein willen aanpakken. Daarbij gaat het om de wijze waarop gemeenten hun burgers in staat willen stellen om naar vermogen mee te doen in de samenleving. Wanneer een inwoner daar zelf niet toe in staat is, wordt ondersteuning georganiseerd langs vier dimensies: eigen kracht, inzet van burgerkracht, actief ondersteunen en het (tijdelijk) deels of volledig overnemen van de regie als het niet anders kan. Het uitgangspunt van de Toekomstagenda is: zoveel mogelijk op eigen kracht en binnen de eigen omgeving invulling geven aan de ondersteuning die nodig is. De verantwoordelijkheidsladder fungeert hierbij als vertrekpunt:

| Eigen kracht | Sociaal netwerk | Algemene voorzieningen | Lichte individuele voorzieningen | Zware individuele voorzieningen |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Mensen vertrouwen eerst op hun eigen kracht en mogelijkheden. | Mensen zorgen voor elkaar. | Beschikbaar voor iedereen. | Maatwerk in het kader van Wmo. | Als er geen andere mogelijkheden meer zijn. |

Servatius onderschrijft het principe van de verantwoordelijkheidsladder. Het enige verschil is: Servatius kijkt specifiek naar haar huurders en de gemeente kijkt meer algemeen naar de burger.

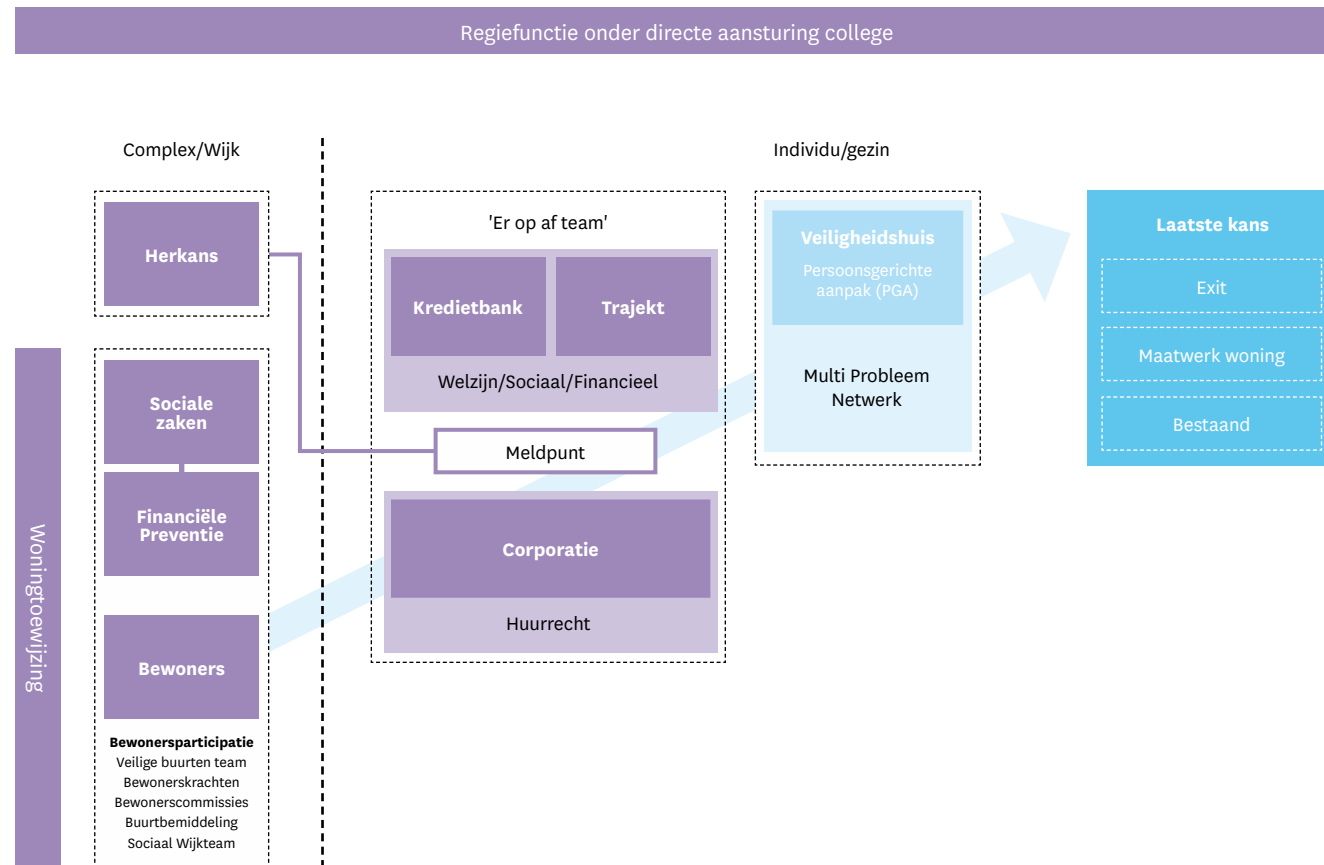
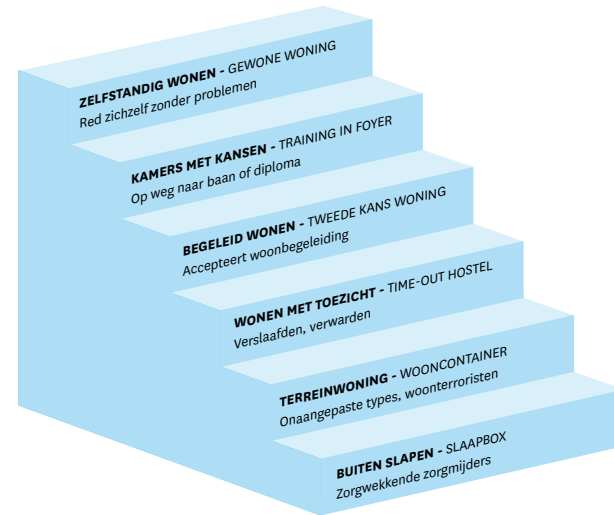
Doelgroepenbeleid

Door het aanbieden van bepaald (zorg)vastgoed biedt Servatius huurders de mogelijkheid om zelfstandig te wonen. Daarmee wordt de zelfredzaamheid van de bewoner vergroot. Hiernaast afgebeelde 'woonladder' visualiseert de verschillende typen vastgoed en daarbij horende doelgroepen.

Housing Maastricht speelt een centrale rol (één loket) bij het bemiddelen van een woning voor de cliënt (die uitstroomt uit de opvang) bij de woningcorporatie en bij het afstemmen van de woonvraag op de zorg- en begeleidingsvraag van de cliënt. Housing Maastricht is een samenwerkingsverband tussen Gemeente Maastricht, Levanto, Leger des Heils, Koraal Groep, Xonar, Radar, Kredietbank Limburg, Woonpunt, Maasvallei en Servatius.

Laatste Kans Beleid

Het Veiligheidshuis werkt middels een persoonsgerichte benadering van de doelgroepen, door sleutelfunctionarissen bijeen te brengen. De meerwaarde van het samenwerkingsverband zit vooral in de aansluiting van de preventieve én repressieve aanpak en de aansluiting met het nazorgtraject.



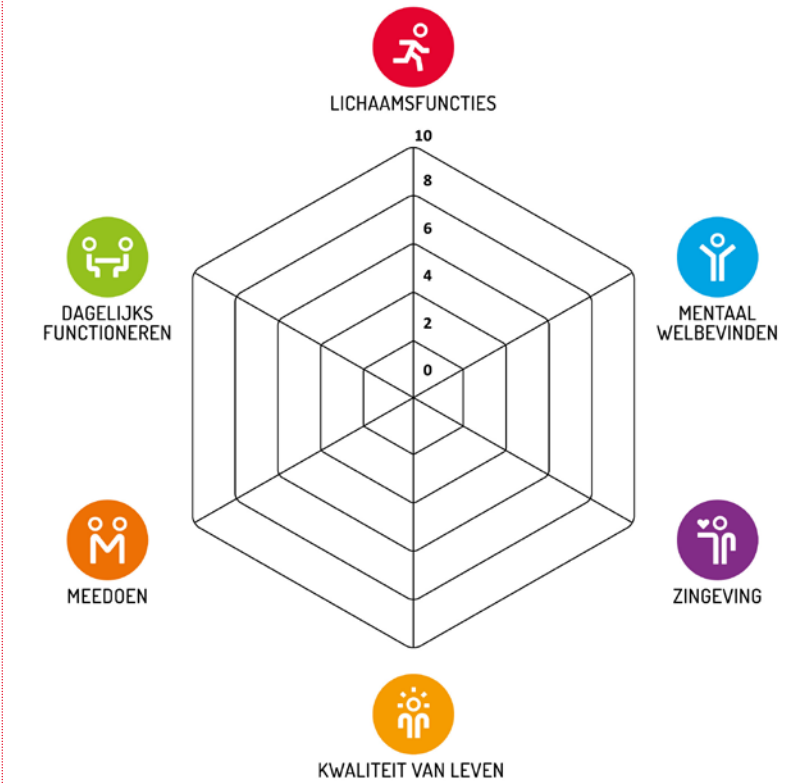
1.5 Positief Gezond en Gezondheidsakkoord Zuid-Limburg

Positief gezond

Het actiecentrum Limburg Positief Gezond is in 2016 gestart en wil de Limburgers inspireren en faciliteren om zelf en met elkaar breder naar hun gezondheid te kijken en hierin eigen keuzes (leren) maken. Dit op basis van de zes dimensies van Positieve Gezondheid (zie figuur).

Gezondheidsakkoord Zuid-Limburg

Doelstelling is verbindingen zoeken tussen sectoren en met elkaar te komen tot ideeën waarmee huidige initiatieven versneld en verduurzaamd kunnen worden. Zo kan de gezondheid van de Limburgse bevolking worden verbeterd en een trendbreuk worden gecreëerd in het wegwerken van achterstanden. Betere gezondheid kan in dit verband, conform het begrip Positieve Gezondheid, breed gezien worden: minder ziek zijn en langer leven, maar ook een betere gezondheidsbeleving, meer zelfredzaamheid, en de mogelijkheid tot maatschappelijke participatie. De gezonde basisschool van de toekomst is het eerste project.





Hoofdstuk 2

Waar geloven wij in?

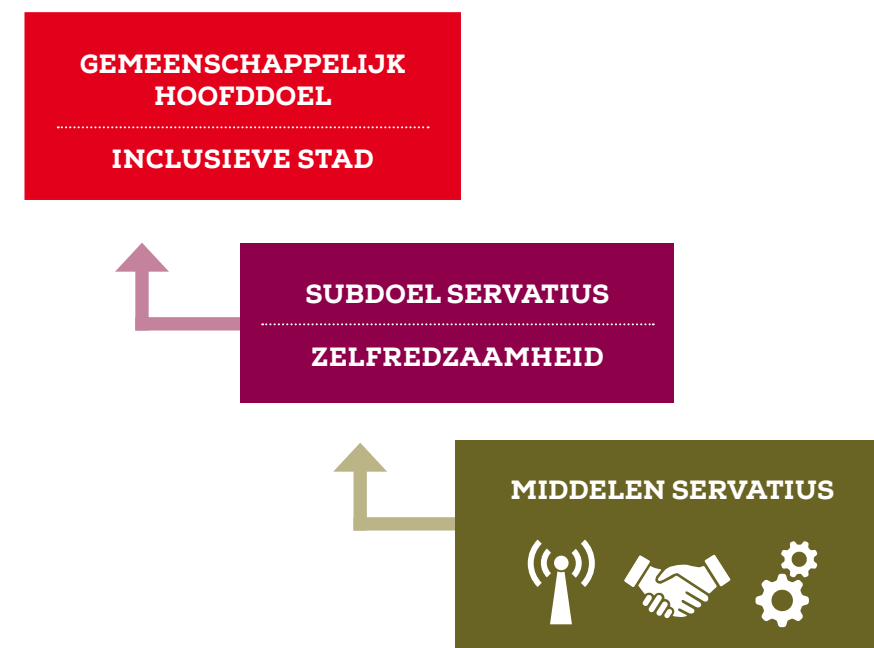
Onze missie

'Thuis als basis. Samen doen'

We geloven in gelijkwaardigheid, thuis als basis om mee te kunnen doen en sturen op eigen inbreng van onze huurders. Thuis begint bij een huis van Servatius. Wij zorgen voor de basis: het huis, rekening houdend met de wensen en mogelijkheden die onze huurders hebben. Samen met buurtgenoten, netwerkpartners en onze medewerkers maakt de bewoner er zelf een thuis van. Lukt dat niet, dan nemen we actie en zoeken we de benodigde hulp. Kortom: wij geloven in een thuis als basis om mee te kunnen doen.




Onze visie

Wij zien een gemeenschappelijke doel voor alle netwerkpartners in de stad. Dit gemeenschappelijk doel is de inclusieve stad. In een inclusieve stad moet iedereen verantwoordelijkheid nemen. Wij willen de zelfredzaamheid van onze huurders zo groot mogelijk maken. Wij doen dit door de trias signaleren, verbinden en activeren. Dit is onze bijdrage aan de inclusieve stad².



² Signaleren, verbinden en activeren is onze sociale bijdrage. Uiteraard nemen we ook onze verantwoordelijkheid voor de fysieke bijdrage. Dit borgen we in ons vastgoed- en financieel beleid.

In onderstaande tabel worden de begrippen signaleren, verbinden en activeren nader toegelicht.

| Trias | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Signaleren | Door ons werk komen we achter de voordeur. Als we zien dat iets niet goed gaat en huurders hulp nodig hebben, nemen we initiatief, gaan we in gesprek en initiëren dat netwerkpartners hulp en zorg aanbieden. |
|  Verbinden | We leggen verbinding tussen huurders en professionals, brengen netwerkpartners met elkaar in contact en verbinden huurders ook onderling. Op deze wijze organiseren we een netwerk dat zich steeds vaker zelf vindt. |
|  Activeren | We stimuleren zelfstandigheid en verwachten dat onze huurders meedoen. We trainen en faciliteren vrijwilligers zodat ze hun rol in de buurt kunnen nemen en geven ze eigen verantwoordelijkheid. |

Op deze manier is Servatius betrokken, verbindend en ondernemend naar haar huurders en netwerkpartners toe. Servatius maakt duidelijke keuzes en zoekt continu de verbinding en neemt zo nodig initiatief. Servatius stimuleert samenwerking. Kortom: Samen doen.



Hoofdstuk 3

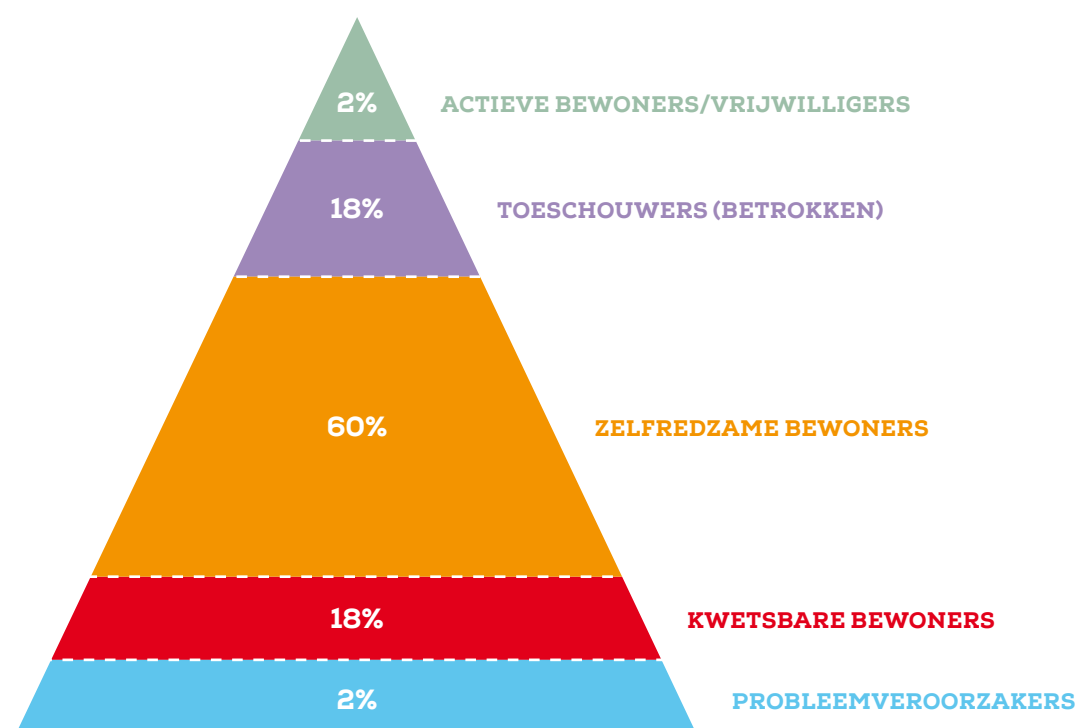
Wat treffen we aan?

Corporaties worden steeds vaker geconfronteerd met complexe problematiek. Mensen worden zo lang mogelijk ondersteund in de eigen omgeving. De grens van wie nog zelfstandig kan wonen wordt opgezocht. Dit gaat gepaard met een stijging van eenzaamheid, armoede en overlast (bijvoorbeeld door verward gedrag).

Een corporatie is niet verantwoordelijk voor de hulpverlening bij verward gedrag, maar de omwonenden zijn wel gebaat bij goede zorg voor deze mensen. Vanuit de zorgplicht onderneemt de corporatie actie bij overlast vanwege verstoord woongenot. Corporaties hebben onvoldoende mogelijkheden om (vroegtijdig) te kunnen ingrijpen. Problemen worden bij hulpverlenende instanties gemeld, maar vervolgens ontbreekt het zicht op de regie bij de aanpak daarvan. Onderstaande thema's zijn ons inziens debet aan de groei van de complexe problematiek.

3.1 Differentiatie van de doelgroep

Zoals reeds eerder vermeld, nemen de vraagstukken rondom armoede, veiligheid, vergrijzing, psychische problematiek en eenzaamheid toe in aantal en in complexiteit. Voor het wonen betekent dit dat mensen met beperkingen steeds meer in de reguliere woningvoorraad zullen (blijven) wonen. Bovenstaande ontwikkelingen zorgen ervoor dat onze doelgroep steeds kwetsbaarder wordt. Niet alleen in intensiteit, maar ook in kwantiteit. In de huidige opbouw van bewoners in ons woningbezit onderscheiden we de volgende groepen:



1) Actieve bewoners/vrijwilligers

Dit zijn de bewoners die zich actief inzetten voor hun buurt. Binnen deze groep hebben wij getrainde vrijwilligers die lid zijn van een bewonerscommissie of bewonerskrachtenteam. Ze zijn de ogen en oren van het complex en/of de buurt. Ze zijn een belangrijke partner voor Servatius en zijn de directe verbinding naar de andere bewoners.

2) Toeschouwers (betrokken)

Deze groep bewoners zijn de directe achterban van de actieve bewoners. Ze zijn zichtbaar in het complex en/of buurt en dragen hun steentje bij daar waar mogelijk (bijvoorbeeld mantelzorgers).

3) Zelfredzame bewoners

Het overgrote deel van onze bewoners valt binnen deze groep. Het betreft de 'standaard' bewoner zonder bijzonderheden. Men is zelfvoorzienend en is goed in staat om zonder (al te veel) een beroep op anderen te doen in het woongenot te voorzien. De informele hulp, het 'af en toe elkaar helpen', is vanzelfsprekend in deze groep.

4) Kwetsbare bewoners

Deze groep bewoners is niet altijd in staat om in hun woongenot te voorzien. Binnen deze groep zijn er eigenlijk twee subgroepen:

- de bewoner onderkent en accepteert de benodigde hulp, begeleiding of zorg.
- de bewoner weigert de benodigde hulp, begeleiding of zorg (zorgmijders).

5) Probleemveroorzakers

Deze groep is vaak in staat om zonder ondersteuning in hun woongenot te voorzien. Deze bewoners dragen niet bij aan het woongenot van anderen en maken soms zelfs misbruik van de maatschappij. In deze groep valt ook de categorie 'Onaantastbaren'. Deze groep sleept afhankelijke bewoners mee in asociaal gedrag.

Bewoners bevinden zich in één van bovenstaande groepen. Echter, het kan voorkomen dat men gedurende het leven van groep wisselt. Deze wisseling is vaak een gevolg van de vier factoren uit paragraaf 1.4: menselijk kapitaal, eigen keuzes, optredende risico's en het gebruik van de 'collectieve systemen'.

3.2 Verkokering van het netwerk

Bij verkokering is het proces gericht op eenduidige doelen als 'goed onderwijs', 'voldoende werkgelegenheid' of 'goede zorg'. Elke koker heeft eigen wet- en regelgeving en die spoort niet altijd met die van andere kokers. Voor burgers is het dikwijls niet helder waar en bij wie ze met een probleem moeten aankloppen. Vooral omdat het vaak multi problematiek betreft. En als ze al een ingang hebben, dan belemmert de complexiteit vaak een efficiënte aanpak van het probleem.

Het feit is dat hulpverleners en instanties langs elkaar heen werken omdat ze op efficiency binnen eigen terrein worden afgerekend. Men schuift verantwoordelijkheden op elkaar af en men is niet in staat om 'door te pakken'. Gelukkig wordt dit nu wel breed ingezien en onderkend. 'Blauwe Zorg'³ is een mooi voorbeeld dat hier verbetering in brengt.

³ 'Blauwe Zorg' is een gedachtegoed waarin de zorg anders wordt ingericht. Zie voor meer informatie paragraaf 5.2.

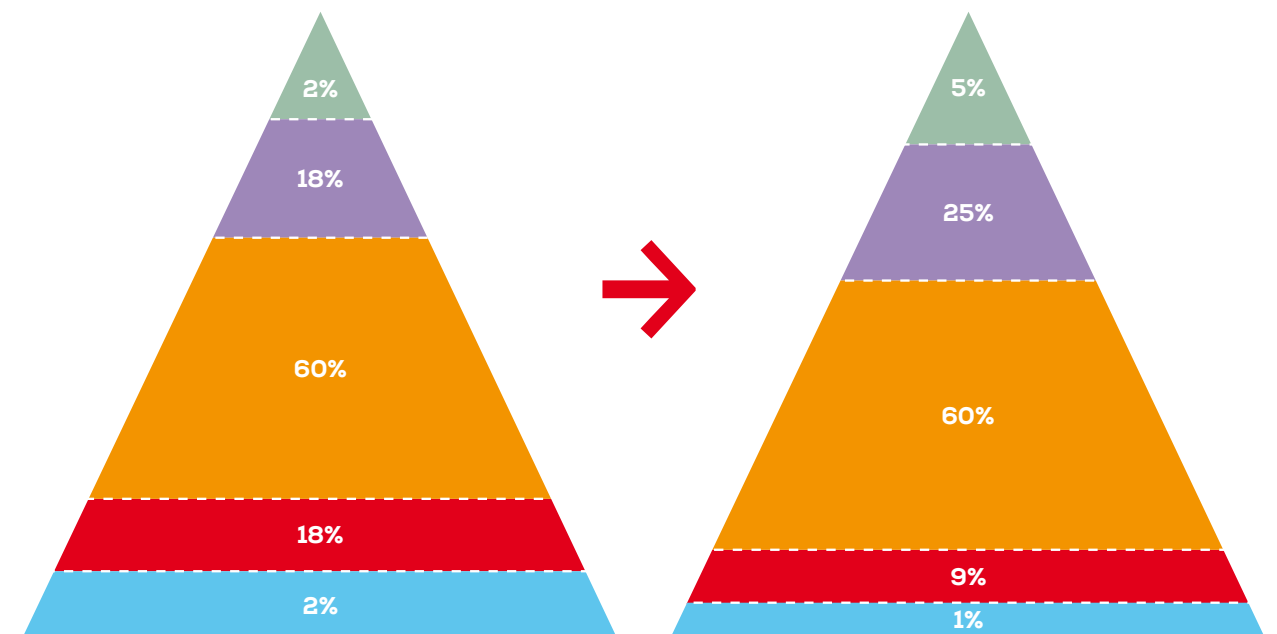


Hoofdstuk 4 Wat willen we?

Het stimuleren en bevorderen van zelfredzaamheid is belangrijk voor de participatie. Voor een groot deel van de bewoners is dit min of meer vanzelfsprekend. Maar voor een deel van de samenleving helemaal niet. Sommige mensen hebben extra steun nodig om daadwerkelijk te kunnen participeren. Het is aan ons als corporatie om in dit krachtenveld positie in te nemen. We gaan het samen doen op basis van wederkerigheid. Iedere partij vanuit zijn eigen expertise.

4.1 Differentiatie van de doelgroep

De komende 5 jaren streven wij naar de volgende verdeling⁴:



- Actieve bewoners/vrijwilligers
- Toeschouwers (betrokken)
- Zelfredzame bewoners
- Kwetsbare bewoners
- Probleemveroorzakers

⁴ Bij benadering. De percentages zijn niet exact.

Wij zien onze rol als volgt:

1) Actieve bewoners/vrijwilligers

We brengen vrijwilligers in contact met het netwerk. Op termijn zullen de vrijwilligers andere bewoners met elkaar in verbinding brengen of indien noodzakelijk met professionele instanties. Door hun aanwezigheid in de wijk beschikken ze over een schat van informatie voor elkaar en Servatius, maar zeer zeker ook voor andere partijen (onder andere gemeente en zorg- & welzijnsorganisaties).

Onze rol: verbinden van vrijwilligers met elkaar en met het netwerk.

2) Toeschouwers (betrokken)

Het aantal actieve bewoners willen we vergroten. We zetten in op de groep toeschouwers. Deze groep staat al vaak langs de zijlijn mee te kijken of steekt incidenteel een hand toe naar de actieve bewoners. We proberen ze over die lijn heen te helpen zodat ze als vrijwilliger actief worden.

Onze rol: bewoners activeren vrijwilliger te worden.

3) Zelfredzame bewoners

Deze groep 'standaard huurders' hebben we graag in ons bezit wonen. Het is min of meer een 'open' groep. Bewoners uit deze categorie stromen door naar toeschouwer of actieve bewoner. Van onderop willen we de groep aanvullen door kwetsbare bewoners te stimuleren zelfredzaam te zijn. Die zelfredzaamheid moeten we onder de aandacht blijven brengen. We moeten er niet vanuit gaan dat dit vanzelfsprekend is.

Onze rol: als het kan activeren en als het moet signaleren.

4) Kwetsbare bewoners

Door de extramuralisering wonen er steeds meer kwetsbare bewoners in onze woningen. Tegelijkertijd versobert de zorg en ondersteuning. Er wordt ingezet op hulp vanuit het eigen netwerk. Juist voor de bijzondere doelgroepen is dit niet vanzelfsprekend. Zij beschikken vaak niet over een (groot) sociaal netwerk en kunnen niet altijd rekenen op de sympathie van hun directe omgeving. Wanneer we zien (signaleren) dat het niet goed gaat met een bewoner schalen we op. Daarmee voorkomen we dat problemen verergeren en woongenot van overige huurders verstoord wordt. Voor huurders met beperkingen wil Servatius samen met de overheid de bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van onze woningen vergroten. Welzijn en zorg regelen de begeleiding van onze huurder.

Onze rol: signaleren, verbinden en activeren van (mantel)zorg.

5) Probleemveroorzakers

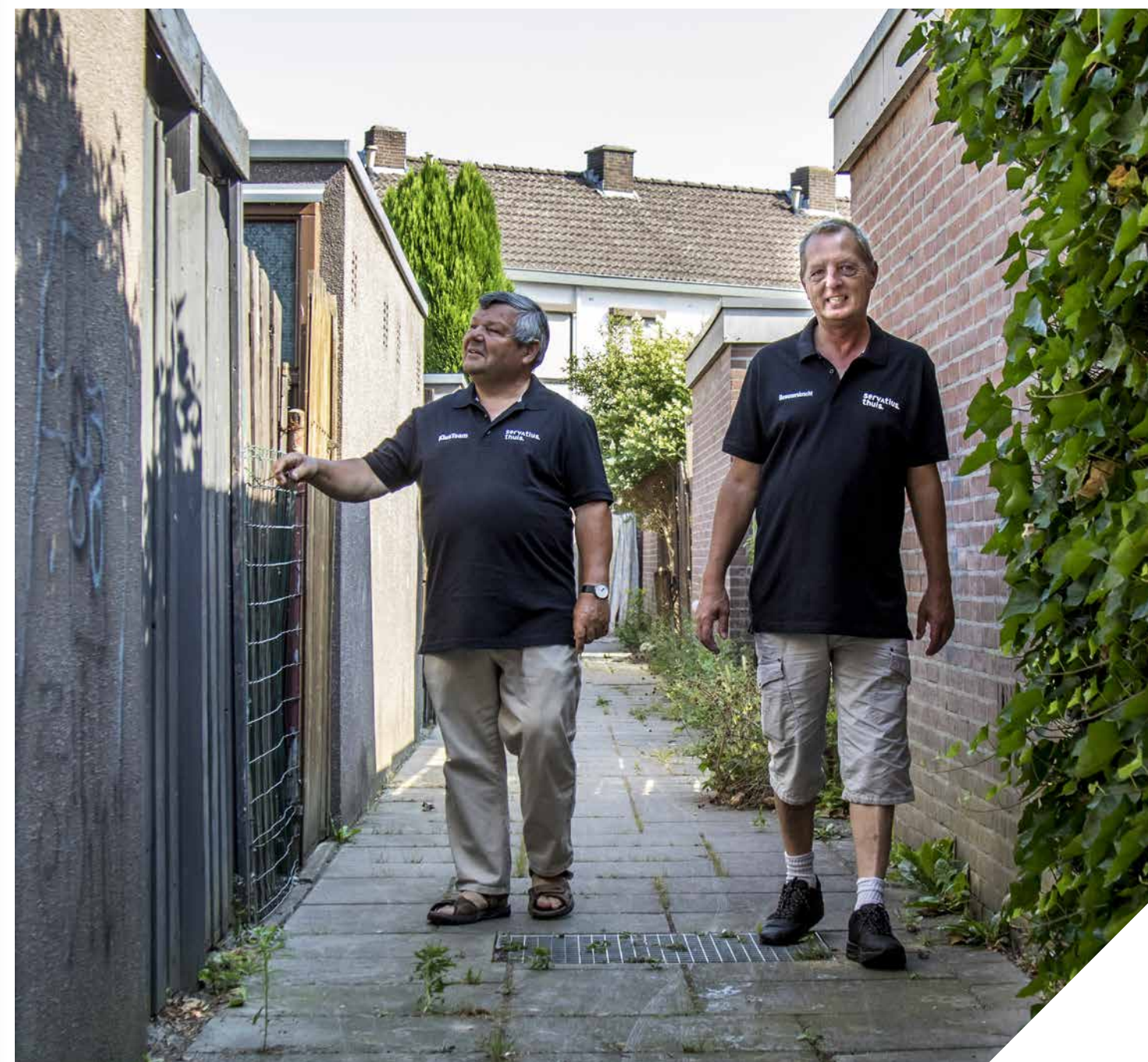
Bij probleemveroorzakers voelt Servatius zich gedwongen een harde lijn te volgen: we hebben dan alles al geprobeerd; we zien geen andere mogelijkheden meer. Als blijkt dat mensen niet willen, maar wél kunnen, is onze inzet er in eerste instantie op gericht de mensen ertoe bewegen dat ze doen wat ze kunnen. Alleen onder stringente voorwaarden wil Servatius helpen. Samenwerking en wederkerigheid met netwerkpartners is hierbij een belangrijke randvoorwaarde.

Onze rol: activeren van het netwerk.

Signaleren, verbinden en activeren: deze drie-eenheid is de basis van ons denken en (samen) doen.

4.2 Samenwerking

Om multi problematiek en woonoverlast aan te pakken, werken corporaties samen met organisaties in de wijk: onder andere met politie, sociaal wijkteam, gemeente en zorgpartijen. Onder druk van regelgeving en bezuinigingen begeeft iedereen zich vooral op eigen terrein (verkokering). Het gevolg is dat er meer behoefte aan samenwerking komt en regie heel hard noodzakelijk is. Volgens de netwerkpartners is de gemeente hiervoor het beste in positie om dat te doen.





Hoofdstuk 5

Wat is onze bijdrage?

De kansen van Servatius zitten in het 'makkelijk' achter de voordeur komen voor bijvoorbeeld reparatieverzoeken of preventief onderhoud. Onze focus ligt daarbij op signaleren, verbinden en activeren. We trainen onze medewerkers in het herkennen van kwetsbare situaties en het leggen van contacten met het netwerk. We trainen en faciliteren onze actieve huurders om zichzelf en elkaar te helpen.

5.1 Signaleren

Essentieel bij het signaleren en sturen op het sociale domein is het hebben van kwalitatief goede en samenhangende informatie over de bewoners. Er is behoefte aan sturingsinformatie op een 'Sociale Kaart'. Servatius heeft de wens om op complexniveau de bewonerssamenstelling in beeld te brengen. Dit willen we koppelen aan woningtoewijzing, huurachterstanden en overlastklachten.

Deze info geeft inzicht in trends/problemen en van daaruit ook gewenste oplossingsrichtingen. Van hieruit kan gericht de samenwerking gezocht worden met netwerkpartners.

5.2 Verbinden

Servatius ondersteunt vernieuwende samenwerkingsverbanden. Dit is vooral van belang voor de kwetsbare doelgroep die vaak te maken heeft met multiproblematiek, voor de omwonenden en mantelzorger. Dit is van invloed op het sociaal beheer in onze wijken. Vernieuwende samenwerking kan leiden tot een andere juridische, organisatorische en personele verbinding met de partners. Voorbeelden zijn:

- De Nieuwe GGZ⁴. De Nieuwe GGZ kent een optimale wijkgerichte zorgorganisatie. De toegankelijkheid van de zorg in relatie tot de zorgvrager en zijn zorgbehoefte staat centraal en worden rondom de huisarts geformeerd;
- Positieve Gezondheid. Positieve Gezondheid kijkt naar het lichamelijk, psychisch en spiritueel functioneren, als ook naar de kwaliteit van leven, maatschappelijke participatie en dagelijks functioneren. We stimuleren aansluiting bij het Gezondheidsakkoord Zuid-Limburg;
- Blauwe Zorg. Ontkokering, oftewel ontschotting, is van groot belang om gerichter te kunnen samenwerken. De kwetsbare doelgroep heeft baat bij een vraaggestuurd en integraal zorgaanbod. Dit leidt tot een betere gezondheidstoestand van de patiënt, betere kwaliteit van zorg bij lagere of gelijke zorgkosten.

⁴ Uit 'Goede GGZ! Nieuwe concepten, aangepaste taal en betere organisatie.' (Delespaul, Milo, Schalken, Boevink en Van Os; februari 2016)

5.3 Activeren

We zetten in op 90% actieve, betrokken en zelfredzame bewoners. Het doel is om, door middel van intensivering van de samenwerking, binnen een periode van 5 jaren dit te bereiken. Het uiteindelijke resultaat is dat er een grotere groep bewoners actief betrokken is bij de eigen buurt (van 2% naar 5%). Het streven is een dekkend netwerk van vrijwilligers/betrokkenen. Per 20 woningen één vrijwilliger. Op deze wijze werken we klantgerichter en we halen meer informatie op over wat de bewoners zélf willen. Door coaching en samenwerking verhogen we de leefbaarheid.

Servatius werkt sinds 2012 aan bewonersparticipatie en geeft dit structureel en projectmatig vorm. De volgende punten zijn van belang om de vrijwilligers te enthousiasmeren en te ondersteunen:

- De vrijwilligers moeten zich gewaardeerd voelen. Dit vraagt om een transparante, betrokken en flexibele werkwijze. Met veel respect, openheid en daadkracht. De werkwijze van onze medewerkers moet daarop aansluiten. We moeten voorkomen dat vrijwilligers afhaken doordat ze zich niet gesteund of gewaardeerd voelen.
- Servatius wil investeren in de kwaliteit van de vrijwilliger middels coachen, trainen en/of opleiden. Behalve de basisbehoeften (regels inzake wonen, veiligheid en vrijwilligerswerk), willen we ze ook in contact brengen met het netwerk op wijkniveau (wijkagent, brandweer, buurtbemiddeling, jeugdwerk, dierenambulance, etc.). Op deze wijze kunnen de vrijwilligers véél meer voor zichzelf en ons betekenen. Behalve melden en signaleren kunnen ze dan ook verbinden met netwerkpartners. We zien de investering in vrijwilligers als een duurzame investering in onze bewoners.
- Om bewonersparticipatie op deze wijze vorm te kunnen geven zijn 2 randvoorwaarden absoluut noodzakelijk. De veiligheid moet gegarandeerd zijn én de vrijwilligers moeten 24/7 achtervang hebben. Bij crisissituaties buiten kantooruren moeten ze direct hulp kunnen inschakelen. Er is dringende behoefte aan een meldpunt. Dit punt moet altijd bereikbaar zijn en professionele hulp moet op afroep beschikbaar gesteld worden.

Servatius werkt structureel samen met haar huurders. In het bijzonder met vrijwilligers van Servaassleutel, Bewonerscommissies, Bewonerskrachten en Complexcommissies. Servaassleutel is de huurdersvereniging van Servatius en daarmee een belangrijke strategische gesprekspartner. De bewonerscommissies en bewonerskrachten zorgen ervoor dat op verschillende niveaus de leefbaarheid op wijkniveau verbeterd wordt. Complexcommissies begeleiden onze renovatie/verduurzamingsprojecten.

'Inwoners moeten niet alleen kunnen meepraten en mee-doen. Zij moeten ook kunnen ervaren dat ze meetellen, dat ook zij er toe doen!'

Uit 'Waardevol Wonen, investeren in een exclusieve stad'. Interview door de vernieuwde stad met Evelien Tonkens.

Nawoord

Bij de totstandkoming van dit document is er veel tijd gestoken in het voeren van discussie, het lezen van (vak)literatuur en het zorgvuldig formuleren van teksten.

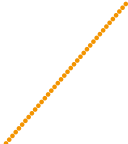
Diverse afdelingen hebben feedback gegeven. Ook Chris Meys (bewonersnetwerk), Kees Eken (ervaringsdeskundige en voorzitter sociaal domein), Albert Albers (gemeentelijk sociaal regisseur) en René Scherpenisse (bestuurder Tiwos Tilburg) hebben het stuk gelezen en van commentaar voorzien. De notitie is vervolgens besproken met onze huurdersvereniging Servaassleutel en tijdens 2 klankbordbijeenkomsten met actieve vrijwilligers. Tot slot is het plan geagendeerd tijdens twee netwerkbijspraken en is het besproken met onze Raad van Commissarissen.

Heel fijn dat zo veel mensen tijd en energie gestoken hebben in het lezen van dit stuk en het voeren van de discussie! Het heeft ons geholpen kritisch te blijven denken. Conclusies en waardevolle aanvullingen op strategisch vlak zijn verwerkt. Een aantal andere opmerkingen nemen we mee in de verdere uitwerking. Enkele voorbeelden zijn de sociale kaart en de relatie met de Privacywet (AVG), relatie huurder-vrijwilliger en goede monitoring/evaluatie.

Het stuk geeft een strategisch kader. Dit kader moet op een aantal vlakken nog doorvertaald worden. Alleen dán wordt het tastbaar en is het bruikbaar bij de dagelijkse werkzaamheden.



servatius.
thuis.



servatius.nl