

AANVULLEND ADVIES MEETELLEN IN UTRECHT

naar aanleiding van presentaties van het onderzoek
'Vinden wat je nodig hebt'



MEETELLEN IN UTRECHT
september 2024

INLEIDING

In 2022/2023 heeft Meetellen in Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van Utrechters in een kwetsbare situatie met regelingen en activiteiten. De vragenlijst is door 317 panelleden ingevuld.

Daarnaast deed Meetellen verdiepend onderzoek via 17 diepte-interviews. De resultaten zijn uitgebreid gepresenteerd in het rapport: [‘Vinden wat je nodig hebt’](#).

De belangrijkste aanbevelingen uit het rapport zijn:

1. Maak het zo makkelijk mogelijk om financiële regelingen te vinden en aan te vragen.
2. Verklein belemmeringen om deel te nemen aan activiteiten in de buurt.
3. Richt de buurt zo in dat mensen zich thuis voelen, ook mensen met een psychische kwetsbaarheid.
4. Creëer overzicht van activiteiten op buurtniveau en verspreid deze laagdrempelig.
5. Richt het aanbod zodanig in, dat mensen er autonomer mee kunnen omgaan.

Om de rapportage onder de aandacht te brengen is er met verschillende professionals uit de stad en ambtenaren van de gemeente Utrecht gesproken. Het ging daarbij om de volgende organisaties en teams:

- Afdeling Volksgezondheid, gemeente Utrecht
- Team ‘Sport en Samenleving (afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling), gemeente Utrecht
- Wethouder Voortman & Burgemeester Dijksema, gemeente Utrecht
- Afdeling Werk en Inkomen, gemeente Utrecht
- Brede presentatie voor deelnemers Thuis in je Wijk met professionals van de volgende organisaties: Armoedecoalitie, Tussenvoorziening, Humanitas, jekuntmeer.nl, Leger des Heils, Buurtteam Sociaal, Taal doet Meer, NIZU, HUS, UvH, UU, UtrechtNatuurlijk, Kwintes, Reinaerde, Lister, Meetellen Amsterdam, Wij 3.0, Dock, Philadelphia & Gemeente Utrecht.

De presentatie verliep volgens een vaste structuur. Meetellen in Utrecht introduceerde zichzelf en het rapport met de belangrijkste aanbevelingen werd gepresenteerd. Vervolgens was er ruimte om het gesprek te voeren met panelleden en onderzoekers. In de gesprekken werd uitgebreid ingegaan op de belangrijkste aanbevelingen uit het rapport. Dit leverde aanvullende inzichten en adviezen op die hierna worden beschreven.



Erik (links) deelt zijn ervaringen; presentatie bij Volksgezondheid gemeente Utrecht



Onderzoeker Marieke licht cijfers toe - presentatie Volksgezondheid



Presentatie bij afdelingen Volksgezondheid en Onderzoek & Advies



Presentatie bij team Sport en Samenleving - gemeente Utrecht MO afdeling Volksgezondheid



Panelmedewerker Bert oefent de presentatie



In gesprek met wethouder Linda Voortman en burgemeester Sharon Dijksma

Presentatie voor partners Thuis in je Wijk - op de Stadsbrug



Borrel na presentatie Thuis in je Wijk - Stadsbrug

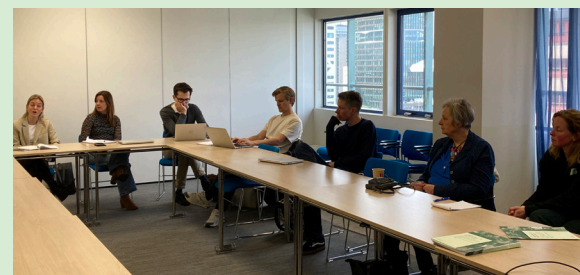


Presentatie partners Thuis in je Wijk op de Stadsbrug



Panelmedewerker Bert in gesprek met medewerker van Werk & Inkomen

Presentatie bij afdeling Werk & Inkomen



AANVULLEND ADVIES VANUIT DE PRESENTATIES

1. **Neem verantwoordelijkheid in het maken van een overzicht van activiteiten per wijk of buurt en werk hierop samen**

In de gesprekken ging het veel over de vraag: 'Hoe vinden mensen wat ze nodig hebben?'. Zoals in aanbeveling 4 van het onderzoek staat aangegeven is het belangrijk een overzicht van activiteiten op buurtniveau te maken en deze laagdrempelig te verspreiden. Dit werd onderstreept in de gesprekken.

"Heb jij zelf goed een beeld van wat er in de wijk is?"

—professional

"Nee dat heb ik niet echt goed. Zou het wel willen weten om een betere afweging te kunnen maken. Ik woon in de buurt van Lombok."

—panellid

Het is daarbij belangrijk om dit te concretiseren door verantwoordelijkheid te nemen voor dit overzicht. Onderzoek per wijk/ buurt aan welke informatie precies behoefte is en wie die behoefte heeft. Wijs een verantwoordelijke aan die dit verder inventariseert, evenals een verantwoordelijke voor het maken en bijhouden van het overzicht. Zorg dat de vorm van het overzicht eenduidig is per wijk en dat het helder en herkenbaar is. Doe dit gezamenlijk met bewoners en professionals zodat dit zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte in de wijk.

"Er zijn veel websites. We hebben in Lunetten een website. Hier staan veel bewonersinitiatieven en hiervan wordt iedere maand een uitdraai gemaakt. Belangrijk om het wijkgericht te organiseren."

—professional 1

"Wat wij doen; we bieden elke maand een wandeling aan voor bewoners en professionals. En daarbij gaan we ontmoetingsplekken in de wijk af. Zodat niet alleen de mensen zelf dit weten, maar ook de begeleiders."

—professional 2

2. Voorkom als instantie frustratie bij de afhandeling van (telefonische) vragen

Mensen die iets nodig hebben waarvoor ze een organisatie of instantie moeten bellen, moeten soms lang wachten of worden van het kastje naar de muur gestuurd. Dit kan frustrerend werken omdat mensen het gevoel hebben dat ze niet zelf aan zet en afhankelijk zijn van een instantie. Door mensen spoedig en accuraat te helpen voorkom je een hoop frustratie en houden mensen (die dat willen) de regie. Bied ook de mogelijkheid aan om te worden teruggebeld. Hierdoor hoeven mensen niet onnodig lang in de wachtrij te staan.

“Ik ben niet zo mobiel. Aan de telefoon merk ik dat ik zo lang moet wachten en dat ontmoedigt ouderen. [...] Het duurt zo lang. Dan denk ik: kan het niet sneller. Je kan alleen een afspraak maken wanneer het hun uitkomt. Ik heb het gevoel dat zij de baas zijn. [...] Ik ben niet digitaal vaardig en dat helpt niet. Het wachten aan de telefoon is met name heel frustrerend.”

—panellid

3. Investeer in het leren kennen van andere organisaties, zodat inwoners beter geholpen worden

Hulpverleners kunnen niet altijd overal van op de hoogte zijn, maar door het hebben van warme contacten met andere organisaties in de wijk en de stad, kunnen mensen beter naar de juiste hulp worden begeleid. Bovendien kan door het tijdig geven van juiste hulp ergere problemen worden voorkomen. Wees wel altijd duidelijk over wat je niet kan en weet. Dit kan wantrouwen voorkomen.

“Als je met een hulpverlener praat, dan zeggen ze dit hoort niet bij mijn expertiseveld. Hiervan word je knettergek. Zeg dan dat je het niet weet. In het zoeken naar informele en formele hulp is het niet duidelijk waar je terecht kan. Even het stukje buiten hun zone gaan en aangeven daar kun je hulp krijgen. Als cliënt kan je een hulpverlener soms ook van informatie voorzien. Ik heb een hulpverlener meegenomen naar begeleiding voor ouderen en daardoor weet die nu hoe het er daar uitziet.”

—panellid

4. Blijf mogelijkheden bieden om betaalbaar te sporten en breng deze beter onder de aandacht

Veel panelleden ervaren een drempel tot sporten omdat het kostbaar is. Terwijl ze wel een behoefte hebben om te kunnen sporten. Het zou daarom helpen om meer betaalbare sportactiviteiten te bieden. Wat precies betaalbaar is, verschilt per persoon. Voor sommige inwoners geldt dat ze bijvoorbeeld geen sportkleding kunnen betalen, voor anderen is het sportabonnement te duur. Voor sommigen zou het helpen om sporten gratis te maken via de U-pas.

Verder is het belangrijk om onder de aandacht te brengen wat er al bestaat met betrekking tot betaalbaar sporten. Organisaties hebben soms een eigen activiteitenkalender waarvan ook deelnemers buiten de organisatie gebruik kunnen maken. De behoefte om hiervan gebruik te kunnen maken is groot.

“Ik zit bij [een organisatie] en die hebben een activiteitenkalender waar je gratis gebruik kan maken van sport. Heel mooi initiatief.”

—panellid

“Je hebt ook de Sport Coalitie Utrecht. Dit is ook allemaal laagdrempelig waar je niet voor hoeft te betalen. Belangrijk om dit nog meer onder de aandacht te brengen.”

—professional

“Er wordt door formele partijen aanbod gecreëerd. Dit ligt soms achter een ingang. Bij [een organisatie] willen ze dat bewoners in de wijk gebruik maken van het aanbod, maar dat doen alleen cliënten.”

—professional

Wanneer organisaties elkaar beter informeren over mogelijkheden rond sporten kunnen ze dit ook met inwoners delen. Deel dit laagdrempelig en op diverse manieren met inwoners. Sommige inwoners hebben behoefte om informatie op één plek te zien, andere inwoners willen per organisatie zien wat er mogelijk is.

“Ik zou liever één stukje informatie per keer hebben.”

—panellid 1

“Voor mij zou het handig zijn als ik alles op één plek zie. Dan kan ik bekijken welk stukje ik eruit wil plukken.”

—panellid 2

“Voor mij is dat weer anders.”

—panellid 1

5. Voorkom stigmatiserende communicatie over mensen in een kwetsbare situatie

Er wordt in woonprojecten regelmatig openlijk onderscheid gemaakt tussen ‘dragende’ en ‘vragende’ bewoners. Hierdoor komt het voor dat inwoners in een kwetsbare situatie (bijv. inwoners met psychische problematiek, ex-verslaafden of ex-daklozen) een andere behandeling krijgen dan inwoners die niet in deze situatie zitten. Dit kan er voor zorgen dat deze inwoners zich achtergesteld en niet als volwaardig mens behandeld voelen.

“De basis is dat je ook als mens behandeld word. Als je naar een bijeenkomst komt en er wordt gezegd; er is een groep normale huurders en een groep cliënten van [een organisatie]. Dan voel je je niet mens. Huurcontract is ook 2 pagina’s langer als van de rest.”

—panellid

“Goed punt wat meneer maakt. Proberen we ons sterk voor te maken. In Vleuten hebben we dit gedaan en zie je door hetzelfde contract dat er meer gelijkwaardigheid ontstaat.”

—professional

Het kan soms nodig zijn om inwoners in een kwetsbare situatie te beschermen door (extra) maatregelen te treffen. In eerste instantie is het belangrijk dat deze maatregelen zodanig worden gecommuniceerd met de inwoner dat ze als helpend worden ervaren en niet als discriminerend of stigmatiserend. Bespreek vervolgens hoe hierover te communiceren met buurtbewoners – als dit al nodig is. Bereid ook bij nieuwe projecten voor gemengd wonen, waarbij bewoners in eerste instantie actief samen worden gebracht, de communicatie hierover samen voor. Dit voorkomt dat er kwetsende termen worden gebruikt.

“We bouwen veel woningen en huisvesten mensen met een kwetsbare achtergrond. Bij de werving zeggen we jullie gaan wonen met kwetsbare bewoners. Je geeft hierin context mee, maar je geeft wel een stempel mee. Het helpt volgens mij ook als je het uitlegt.”

—professional

“Als je een gesprek voert waar iedereen bij aanwezig is (de dragende en de vragende). Dan praat je veel meer met elkaar.”

—professional

“Iedereen is op een bepaalde manier kwetsbaar. De ene geestelijk, de andere durft minder te praten. Wat is kwetsbaar. Vroeger lukte me alles, nu kan ik bepaalde dingen niet door de digitalisering.”

—panellid

“Wij hebben ook best veel gemengd wonen. Onze ervaring is; bij elk nieuw project proberen we mensen snel bij elkaar te brengen. Voordat de mensen er daadwerkelijk wonen is er al een soort community building geweest. Dit helpt heel erg. Ook de kwetsbare kunnen veel bieden aan de dragende. Maar je moet het ook niet wegmoffelen, het is goed om te weten en het mag er ook zijn.”

—professional

6. Zorg dat de doelgroep van de U-pas op de hoogte is van (nieuwe) mogelijkheden rond de aanvraag, het gebruik en het aanbod

In gesprekken kwam naar voren dat gebruikers van de U-pas niet altijd weten wat de mogelijkheden zijn van de U-pas. Zo weet niet iedereen dat je op meerdere plekken in de stad je OV tegoed kan opwaarderen met de U-pas en dat je een aanvraag bij de balie op het Stadskantoor kan doen. Het is belangrijk dit beter kenbaar te maken bij inwoners die een U-pas hebben of recht hebben op een U-pas. Wees hierin proactief en doe dit via verschillende acties en op verschillende manieren. Maak daarbij gebruik van verschillende kanalen zoals de post, mail, websites of hulpverlenende instanties.

“Ik heb echt problemen ervaren met het digitaal aanvragen van de U-pas, was echt niet simpel.”

—panellid 1

“Is het mogelijk voor mensen die geen U-pas hebben aan de balie de aanvraag te doen?”

—panellid 2

“Ja.”

—professional

“Daar zou ik dan reclame voor maken.”

—panellid 2

Het U-pas tegoed vervalt nu automatisch na één jaar. Door het mogelijk te maken dit tegoed mee te nemen naar een volgend jaar, krijgen gebruikers langer de tijd het tegoed op te maken of op te sparen. Maak het daarnaast mogelijk om via de U-pas gratis te sporten (zoals aangegeven bij het 4^e adviespunt).

“De U-pas is het een of het ander. Je krijgt bij aanvang van het nieuwe jaar 120 euro. Er zijn mensen die het opmaken, maar ook mensen die dat niet doen. Als je het niet opmaakt ben je het kwijt. Is het niet mogelijk dat je het een aantal jaren meeneemt. Bijvoorbeeld dat je het 3 jaar meeneemt.”

—panellid

meetellen
UTRECHT

Utrecht, 4 september 2024

Auteurs: Goos van den Berg, Annette Schlingmann, Marieke van Mil en Jacko de With.