

Eindrapport actieonderzoek

DE WAARDE VAN SIGNALEREND OPBOUWWERK IN BOSPOLDER-TUSSENDIJKEN

HET IPW
KLIMAATWERK

Colofon

© 2026 Instituut voor Publieke Waarden – Klimaatwerk
Alle rechten voorbehouden.
Gebruik van tekst en datamining niet toegestaan.

juni 2026

Auteurs: Veerle van Dieren en Irene Bronsvort

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
De rol van de Verbindingskamer in Bospolder-Tussendijken	6
De opbrengsten en meerwaarde van de Verbindingskamer	15
Vier exemplarische cases	21
Analyse cases: waarom deze bewoners wel zijn geholpen	25
Het borgen van signalerend opbouwwerk in de wijk	27

INLEIDING

Charissa woont met haar kinderen in een ongezond appartement. Haar energierekening is hoog en het leefklimaat is er slecht. Het condens druipt er van de ramen. Ze heeft tien maanden huurachterstand, en binnen anderhalve maand dreigt ze uit huis te worden gezet. Ze is bekend bij het wijkteam, maar ze bereiken haar slecht: ze neemt de telefoon niet op, komt afspraken niet na en houdt haar deur dicht. Na maanden komt de Verbindingskamer wel met haar contact: "Elke keer als ze ons zag voor het raam, wuifde ze ons weg en gooide ze de deur dicht. Soms liepen we gewoon voorbij en zwaaiden we alleen maar. Op een dag stond de voordeur open omdat de kinderen aan het spelen waren en ontstond er een informeel gesprekje. Dan ben je echt niet meteen aan het pushen naar zorg, maar zo bouw je wel iets op." Door inzet van de Verbindingskamer en het Sociaal Team meldt Charissa zich uiteindelijk toch aan voor schuldhulpverlening bij de Kredietbank. Zo kan Charissa een nieuwe start maken en krijgt ze de kans om haar leven en dat van haar kinderen weer op de rit te krijgen.

Sinds 2018 wordt in de Rotterdamse wijk Bospolder-Tussendijken (BoTu) gewerkt aan de energietransitie. Als een van de eerste 'proeftuinwijken' in Nederland werd BoTu onderdeel van een landelijke zoektocht naar een wijkaanpak voor het aardgasvrij maken van woningen. In deze wijk sloegen de gemeente Rotterdam, woningcorporatie Havensteder en energiebedrijf Eneco de handen ineen en ontwikkelden een gebiedsaanpak waarmee rond de 1500 woningen en andere panden in deze wijk inmiddels zijn aangesloten op stadsverwarming.

De energietransitie is niet alleen een technische uitdaging, maar betekent ook een ingrijpende verandering voor de wijk, waarbij veel van bewoners wordt gevraagd. Dit geldt in het bijzonder voor 'kwetsbare' wijken zoals Bospolder-Tussendijken. Daarom zijn de gemeente, Havensteder en Eneco in BoTu samen gaan werken met lokale initiatieven aan een bijzondere aanpak om het aardgasvrij maken van woningen te combineren met het werken aan sociaal-maatschappelijke opgaven in de wijk. Het idee is dat wanneer je vanwege verduurzaming 'achter de voordeur' komt, je dit moment kan benutten om bewoners te helpen met andere vragen en problemen en hen aan elkaar kunt verbinden. Zo dient de energietransitie als aanleiding voor het werken aan gemeenschapsvorming en sociale opgaven in de wijk.

De Verbindingskamer speelde een belangrijke rol in deze aanpak. Via hun ontmoetingen met bewoners, bijeenkomsten en buurtactiviteiten ontstonden nieuwe initiatieven en verbindingen en verbeterde de samenwerking tussen bewoners onderling en tussen bewoners en wijkprofessionals. De inzet van de Verbindingskamer in Bospolder-Tussendijken is volgens betrokkenen dan ook van grote meerwaarde gebleken, zowel voor bewoners als voor andere wijkprofessionals.

Maar nu de gebiedsaanpak ten einde is gekomen, eindigt ook de opdracht van de Verbindingskamer. Dit terwijl hun manier van werken ook na de gebiedsaanpak van belang blijft en verschillende betrokkenen de wens hebben uitgesproken dat dit type opbouwwerk blijft voortbestaan in de wijk. De gemeente Rotterdam vroeg IPW Klimaatwerk daarom actieonderzoek te doen naar hoe de werkwijze

van de Verbindingskamer geborgd kan worden in Bospolder-Tussendijken. In dit rapport doen wij verslag van ons actieonderzoek en geven we antwoord op deze vraag. We beschrijven hoe de Verbindingskamer te werk is gegaan in de wijk, wat de succesfactoren van hun bijzondere methode zijn, en wat dit heeft opgeleverd aan sociaal-maatschappelijke meerwaarde en preventie van kosten. Vervolgens gaan we in op de knelpunten en kansen voor het borgen van dit type 'signalerend opbouwwerk', en doen we een voorstel om dit te realiseren in Bospolder-Tussendijken.

DE ROL VAN DE VERBINDINGSKAMER IN BOSPOLDER-TUSSENDIJKEN

Marianne Lock, oprichter van de Verbindingskamer, is wel wat gewend na het jarenlang werken met dak- en thuislozen. Toch moest ze even slikken toen ze voor het eerst een van de flatgebouwen in Bospolder-Tussendijken binnenstapte waar haar werk zich zou gaan afspelen. "Ik stapte de lift in, een met van die oude ijzeren deuren die nog helemaal dicht moeten. Dat je denkt: kom ik hier nog wel uit?" De flats hebben een slecht imago: er wonen veel mensen met financiële, sociale en mentale problemen en er is veel overlast. Toch is Marianne anders naar deze plek gaan kijken, als ze er drie jaar later afscheid van neemt. Jaren waarin zij en haar collega's met honderden bewoners in contact zijn gekomen. "Veel mensen in deze buurt zijn kwetsbaar, maar tegelijkertijd ontdekte ik hier allerlei informele netwerken waar je als buitenstaander geen idee van hebt. Buren doen zelfs de was voor elkaar als iemand in het ziekenhuis ligt. Dus daar zijn wij op gaan inzetten, op het versterken van die informele netwerken."

De Verbindingskamer als onderdeel van een bredere sociale aanpak in BoTu

De inzet van de Verbindingskamer in Bospolder-Tussendijken is onderdeel van een bredere sociale aanpak van de energietransitie in de wijk. Deze sociale aanpak vindt zijn oorsprong in het Rotterdamse collegeprogramma van 2018, waarin Bospolder-Tussendijken is aangewezen als een van de vijf wijken in Rotterdam om te starten met een 'samenhangende, duurzame gebiedsaanpak' voor het aardgasvrij maken van woningen. Al vanaf het begin van de gebiedsaanpak is er naast een financieel-technische aanpak ook uitwerking gegeven aan een 'sociaal-maatschappelijke spoor':

"Als je achter de voordeur signalen ziet, moet je daar ook iets mee kunnen doen."

"We kregen vanuit het huidige college een duidelijke opdracht mee: maak er niet alleen een financieel-technisch verhaal van, maar kijk ook hoe je meerwaarde kunt creëren in de wijk. We hebben toen een participatieve aanpak ontwikkeld om bewoners mee te krijgen in de energietransitie. Daarbij hoorde dat de corporatie twee sociaal begeleiders aanstelde die echt bij mensen aan de keukentafel in gesprek gingen. Wij vonden dat je, als je bij mensen thuiskomt, niet alleen het verhaal kunt vertellen 'we willen graag dat uw woning aardgasvrij wordt en dit kost het'. Je ziet achter de voordeur vaak veel meer. En als je signalen ziet, moet je daar ook iets mee doen." (Programmamanager Aardgasvrij Bospolder-Tussendijken)

Wat ook meespeelde is dat in Bospolder-Tussendijken al een ander beleidsprogramma actief was: Veerkrachtig BoTu 2018-2028. Dit programma was in het leven geroepen met als doel "de sociale index van de wijk in tien jaar naar het stedelijk gemiddelde te brengen" (Veerkrachtig BoTu, 2018). De gemeente en Havensteder grepen deze gelegenheid aan om een samenwerkingsovereenkomst op te

zetten tussen de programma's en gezamenlijk projecten op te zetten om te werken aan 'meekoppelkansen' in de wijk. Daarnaast spraken de gemeente, politie, welzijn en het wijkteam in een convenant af dat zij ook andere signalen die zij via het project aardgasvrij tegenkwamen, samen zouden oppakken. Hiervoor werd het Sociaal Team BoTu opgericht, waarin verschillende partijen in de wijk gingen samenwerken. De Verbindingskamer kreeg de regierol in het aansturen van het Sociaal Team en het opvolgen van de signalen. Al snel werd de inzet van de Verbindingskamer breder dan het oppakken van zorgsignalen, en gingen zij zich ook richten op gemeenschapsvorming en betrokkenheid van bewoners bij de buurt.

De missie van de Verbindingskamer

De Verbindingskamer is een sociale onderneming die acht jaar geleden werd opgericht door Marianne Lock en haar toenmalige collega. Wat ooit begon als een klein initiatief in het Rotterdamse Delfshaven, is inmiddels uitgegroeid tot een multicultureel team van achttien mensen, dat actief is in allerlei buurten door heel Nederland. De Verbindingskamer werkt, in opdracht van gemeenten en woningcorporaties, in buurten waar instanties vermoeden dat er veel speelt 'achter de voordeur', maar waar zij zelf weinig grip op krijgen. Hun kerntaak is het verbinden van bewoners met elkaar en met professionals in zulke 'kwetsbare' wijken, door bewoners hulp te bieden en samen problemen op te lossen. Dit doen ze door huis-aan-huisbezoeken, laagdrempelig contact te leggen met bewoners, bewonersavonden te organiseren en bewoners en professionals met elkaar te verbinden.

"Wij werken in wijken waar bewoners onzichtbaar zijn, waar zij te weinig stem krijgen in de besluitvorming en de verbinding met elkaar zijn verloren. We activeren de bewoners om mee te denken over hun wijk, om te zien naar elkaar en samen met professionals nieuwe kansen te creëren." (Marianne, Directeur Verbindingskamer)

Als Marianne betrokken raakt bij de plannen voor de gebiedsaanpak in Bospolder Tussendijken is ze meteen enthousiast: "Ik geloofde van begin af aan heel erg in het idee van: we gaan die flats verduurzamen, maar we willen juist ook heel erg kijken naar de sociale kant van: Hoe gaat het met de bewoners in die flats?" Behalve het versterken van de gemeenschap en het zoeken naar kansen en talenten, is een belangrijk doel van de Verbindingskamer om te zorgen dat er echt iets wordt gedaan met de wensen en problemen die zij ophalen bij bewoners:

Marianne: "Een van de allerbelangrijkste dingen is dat het niet bij praten blijft, dat vind ik superbelangrijk. Ik weet nog goed dat ik met Touya de allereerste keer sprak en zij zei: 'Ik woon hier nu al dertig jaar, en er zijn zoveel initiatieven geweest. We zijn nu dertig jaar verder, en wat is er nu voor ons hier veranderd? Eigenlijk niks'. Dat was zo erg, daar schrok ik zo erg van. Ik wist ergens ook wel dat het zo was, maar toen zij dat zo concreet als bewoner zei, dacht ik van: Ja, maar dat mag gewoon niet! Ik kan daar niet mee leven. En toen ging ik beginnen. Maar ja, met zo'n drive om echt een verschil te maken. En dat kan natuurlijk alleen als je die initiatieven gaat koppelen aan het werk van professionals, want anders blijft het bij eindeloos bewoners-gesprekken voeren, en dan wordt het nooit hoger getrokken."

"Ik begon vanuit de drive om echt een verschil te maken."

Doelen en activiteiten in de wijk

Het werk van de Verbindingskamer in Bospolder-Tussendijken had grofweg drie doelen:

- 1) Het welzijn van bewoners verbeteren, door hen te helpen met hun vragen en problemen. Hierin speelde de vroegsignalering via de huis-aan-huisbezoeken en het opvolgen van de signalen via het Sociaal Team een belangrijke rol.
- 2) Het versterken van informele netwerken en stimuleren van gemeenschapsvorming en betrokkenheid in de wijk. Hierin speelde de bewonersavonden, buddy-trajecten, whatsapp groepen en andere groepsactiviteiten met name een rol.
- 3) Het verbeteren van het contact en de samenwerking tussen bewoners en professionals. Hierin speelde hun regierol in het Sociaal Team een belangrijke rol, maar ook de bijeenkomsten die zij organiseerden waarbij zij bewoners en wijkprofessionals samenbrachten rondom specifieke onderwerpen of problemen die speelden in de wijk.

Hun werk bestond dus voornamelijk uit drie activiteiten: a) het langs de deuren gaan bij bewoners wiens woning 'van het aardgas' zou gaan en het 'ophalen' van signalen, b) het aansturen van het Sociaal Team en zorgen voor opvolging van signalen middels signaalbesprekingen, c) het organiseren van bijeenkomsten en activiteiten voor bewoners onderling, en voor bewoners en professionals samen.

In Bospolder-Tussendijken werkte de Verbindingskamer direct samen met de woningcorporatie, de gemeente en de welzijns partij. In het Sociaal Team zat naast de Verbindingskamer een sociaal begeleider en woonconsulent van woningcorporatie Havensteder, iemand van het wijkteam, een gezinswerker van Bureau Frontlijn, een seniorencoach vanuit Wmo radar¹, en iemand van de Vraagwijzer. Ook had het wijkteam korte lijntjes met andere wijkprofessionals zoals de wijkagent,

¹ Vanaf 1 april 2026 heeft welzijnsorganisatie Wmo radar haar naam veranderd in Inluzio Rotterdam. De organisatie maakt al tien jaar deel uit van het landelijk actieve Inluzio. Echter, in dit rapport houden wij de naam Wmo radar aan, waaronder de organisatie in de tijd van de inzet van de Verbindingskamer bekend stond.

medewerkers van energiebedrijf Eneco, de aannemer die de werkzaamheden uitvoerde, de wijkbeheerder van Havensteder en de programmamanager van Aardgasvrij BoTu.

In totaal is de Verbindingskamer zo'n drie jaar actief in de wijk. Marianne: "Dat was het gave van deze aanpak, omdat je er zo lang bent, want aardgasvrij worden is natuurlijk een megaproces. Dan ben je heel lang fysiek nabij en kun je echt de tijd nemen om dat vertrouwen in relaties op te bouwen. En mensen op basis van vertrouwen ook uiteindelijk naar hulpverlening toe krijgen".



100 signalen

In fase 1 van de gebiedsaanpak is bij één op de drie mensen een signaal opgepakt. In totaal stonden er 100 signalen op de lijst. Marianne: "Wat je dan vaak ziet is dat problemen als eenzaamheid, financiële stress en gezondheid samen opgaan. Ik ben veel chronisch zieke mensen tegengekomen die dagelijks opstaan met pijn en getob. Mensen willen wel hulp, maar gaan er niet zelf om vragen. Omdat ze gewoon niet weten wie ze moeten bellen, of mailen, of naar welk loket ze moeten. Dus doen ze niks en blijven ze tobben, waardoor ze achteruitgaan." Marianne ziet ook veel mensen met een taalbarrière: "Daar ben ik wel van geschrokken, hoe groot dat probleem was, waardoor mensen ook helemaal vastlopen. Dus hebben we vaak geholpen met tolken of door mee te gaan naar afspraken om dingen wat scherper krijgen."

"Mensen willen wel hulp, maar weten gewoon niet waar ze heen moeten."

Gemeenschapsvorming

Het oppakken van hulpvragen is de eerste stap in de aanpak van de werkwijze van de Verbindingskamer. Marianne: "Je begint individueel bij iedere voordeur met vertrouwen opbouwen met iedere bewoner. En dan probeer je te kijken van, hoe kunnen we het een collectief gaan maken? De vraag die helpt en die we altijd stellen is: zou jij je burens beter willen leren kennen? Maar liefst 80 procent in deze flat zei 'ja', maar ze zetten zelf niet de eerste stap." Ze beginnen per flat met het organiseren van een bewonersavond, zonder agenda, waarbij de bewoners zelf inbrengen wat er bij hen speelt.

**"80 procent van
de mensen wilde
hun burens beter
leren kennen"**

"Dat was heel interessant, want dat verschilde ook echt per flat. Van afval op straat, tot drugsoverlast, achterstallig onderhoud en hoge energierekeningen". Per flat hebben we vervolgbijeenkomsten georganiseerd, en dan kwamen de woningcorporatie en de politie ook naar al die avonden toe. Dat was een fantastische samenwerking, iedereen had zich ook gecommitteerd om dat te doen." Per flat wordt er gezocht naar een kartrekker en is een kerngroep samengesteld van 5 tot 6 bewoners die de flat vertegenwoordigt. Deze bestaat nog steeds. Zij hebben de afgelopen jaren allerlei activiteiten georganiseerd. Zo zijn er gratis planten uitgedeeld, oliebollen gebakken en afval geprikt.



Werkzame elementen van de werkwijze

Uit ons onderzoek naar de werkwijze en meerwaarde van de inzet van de Verbindingskamer in Bospolder-Tussendijken komen een aantal factoren naar voren die bijdroegen aan hun succes in de wijk. Hieronder lichten wij deze werkzame elementen kort toe.

De aanleiding van de gebiedsaanpak

De aanleiding van de gebiedsaanpak voor het aardgasvrij maken van woningen in Tussendijken hielp op meerdere manieren om contact te leggen met bewoners. Hoewel de huis-aan-huisbezoeken niet waren ingestoken om de gebiedsaanpak te bespreken, kwam het wel ter sprake en vormde het een goede reden om bewoners te benaderen. Veel mensen hadden vragen over de werkzaamheden en konden daarvoor laagdrempelig terecht bij de Verbindingskamer. Bovendien moesten medewerkers van de woningcorporatie en het bouwbedrijf vroeg of laat bij alle bewoners binnenkomen, respectievelijk om hen te informeren over de werkzaamheden en om de werkzaamheden in de woning uit te voeren. Dit betekende dat ook huishoudens waar hulpverleners in andere omstandigheden minder makkelijk 'achter de voordeur kwamen', nu genoodzaakt waren hun voordeur te openen. Dit zorgde voor 100 procent bereik van alle bewoners. Andersom hielp de aanleiding van de gebiedsaanpak ook voor de betrokken wijkprofessionals, zoals van de woningcorporatie. Zij moesten immers toch in gesprek met bewoners over de gebiedsaanpak en over de werkzaamheden, dus konden ze tegelijkertijd helpen bij achterstallig onderhoud in woningen, en bij andere vragen en problemen van bewoners.

De onafhankelijke rol van de Verbindingskamer

De onafhankelijke positie van de Verbindingskamer bleek ook een belangrijke factor voor hun grote bereik en succes. In kwetsbare wijken zoals Bospolder-Tussendijken zijn relatief veel bewoners hun vertrouwen in formele instanties zoals de gemeente, de woningcorporatie en energiebedrijven verloren. Vaak heeft dit ermee te maken dat zij al langer tegen problemen aanlopen, maar dat er in het verleden niet naar hen geluisterd is of dat ze niet of onvoldoende geholpen zijn door instanties. Als mensen te vaak op deze manier worden teleurgesteld, verliezen zij het vertrouwen. De Verbindingskamer stelde zich echter onafhankelijk op en benaderde mensen op een persoonlijke en informele manier, en niet als onderdeel van een van de grote instanties. Marianne en haar collega's lieten merken dat zij geen eigen 'agenda' of belang hadden bij het leggen van contact met mensen. Ze stonden 'aan hun kant':

"Ik denk dat de Verbindingskamer daarin een hele goede vrije manier heeft, omdat ze onafhankelijk zijn om dat contact te leggen met bewoners. Dus ja, ik denk dat dat de meerwaarde is, omdat deze mensen anders pas naar voren komen als het te laat is." (GGZ-specialist Wijkteam)

Ook een sociaal begeleider bij Havensteder, geeft aan dat de Verbindingskamer vaak makkelijker bij mensen 'achter de voordeur' kwam dan zij. Zo waren er bewoners die boos of achterdochtig waren richting de woningcorporatie of 'niet thuis gaven', maar die wel de deur openden toen Marianne met een bloem aanbelde. In sommige gevallen 'bemiddelde' de Verbindingskamer ook tussen de gemeente

of de woningcorporatie en bewoners. Dit, en het feit dat ze direct handelden naar wat ze horen, hielp om het vertrouwen te winnen van bewoners.

Samenstelling en sociale vaardigheden van team

Ook de bijzondere samenstelling van het team van de Verbindingskamer en hun sociale, signalerende en communicatieve vaardigheden waren een belangrijke succesfactor in de aanpak. Het werk vraagt om het vermogen om vertrouwen op te bouwen met en tussen bewoners, ook wanneer er wantrouwen is richting instanties of naar elkaar. Hiervoor zijn sterke sociale vaardigheden nodig, zoals een open en proactieve houding naar (nieuwe) mensen, goed kunnen luisteren zonder te oordelen, geduldig zijn en sensitiviteit voor culturele en sociale verschillen. Dit zijn vaardigheden die Marianne en haar collega's duidelijk in huis hadden, en waar Marianne rekening mee hield/houdt bij het aannemen van nieuwe collega's. Daarnaast vraagt deze werkwijze om het vermogen om mensen en partijen met elkaar te verbinden, te kunnen schakelen tussen de verschillende werelden van bewoners en formele instanties, en het vertalen van signalen uit de wijk naar beleids- of organisatieniveau.

Naast individuele vaardigheden bleek ook de samenstelling van het team van groot belang voor hun succes. Zo werkte Marianne in Bospolder-Tussendijken samen met twee vrouwen die zelf uit de wijk kwamen en hun eigen netwerk en ervaringen meebrachten over het wonen en leven in de wijk. In de tweede fase van de sociale aanpak raakte een van deze bewoners, Touya², betrokken bij de Verbindingskamer. Als jarenlange bewoner van de buurt had zij al een groot netwerk in de wijk en was zij een vertrouwd gezicht, mede door haar vrijwilligerswerk als Taal-Milieucoach. De Taal-Milieucoaches zijn een groep vrouwen uit de wijk, waarvan vele meerdere talen spreken, en die langsgaan bij bewoners om te helpen met energiebesparing en verduurzaming. Deze coaches ontvingen een vrijwilligersvergoeding vanuit het Programma Aardgasvrij BoTu. Deze bewoner spreekt Berbers en Arabisch, en kon in gesprekken met anderen vaak fungeren als tolk. Dat betrokken bewoners onderdeel werden van het team van de Verbindingskamer had daardoor een enorme meerwaarde voor hun werk en hun bereik in de wijk. Bovendien is het een mooi voorbeeld van hoe de sociale aanpak van de gemeente leidde tot nieuwe verbindingen tussen initiatieven zoals de Taal-Milieucoaches, waarbij een aantal van hen zelfs zijn doorgroeid tot zzp'er.

² Touya is een gefingeerde naam



Vraaggericht werken en 'doen wat nodig is'

Waar veel regulier welzijnswerk in wijken vaak een specifieke focus en doelgroep heeft, zoals het verminderen van eenzaamheid onder ouderen of het activeren van werkloze jongeren, heeft de Verbindingskamer juist een hele brede oriëntatie. Ze richten zich niet op één doelgroep of thema, maar vertrekken vanuit de vragen en problemen die diverse bewoners zelf aandragen. Ze werken dus vraaggericht in plaats van aanbodgericht. Dit leidde er in Bospolder-Tussendijken toe dat ze voor de ene straat een bijeenkomst organiseerden over achterstallig onderhoud, waar ze de woningcorporatie bij betrokken, in de andere straat over drugscriminaliteit en overlast, waar de wijkagent bij was, en weer in een andere straat het gesprek voerden over hoge energierekeningen, waarvoor ze contact zochten met Eneco. Deze 'open agenda' werkte goed, omdat bewoners zelf niet altijd de weg weten te vinden naar de juiste hulpverlener voor hun specifieke vraag. Door de aanwezigheid van de Verbindingskamer kregen ze één aanspreekpunt waar ze met al hun vragen terecht konden en die hen begeleidde naar de juiste hulpverlener. Dit wekte vertrouwen bij bewoners, die in het reguliere systeem nog te vaak 'van het kastje naar de muur' worden verwezen.

**"De Verbindingskamer
zorgde dat signalen
werden opgevolgd"**

Daarbij kwam dat de Verbindingskamer resultaatgericht werkte en zorgde voor een goede terugkoppeling naar bewoners over hun vragen en problemen. Zo vertelt een sociaal begeleider dat Marianne "er altijd bovenop zat" in de coördinatie van het Sociaal Team. "Dus als er signalen zijn uitgezet, dan zorgde zij dat er reminder uitging naar de hulpverleners die het moeten oppakken, en dat dingen niet ergens bleven hangen. Dat is super waardevol".

In lijn met de ABCD-methode, richtte Marianne en haar team zich bovendien niet alleen op de zorgen en problemen, maar ook op talenten, kansen en dromen van bewoners. Marianne: "Mensen hebben vaak veel goede ideeën voor de wijk en er is ook vaak al veel informeel contact. We gaan aan de slag met datgene waar bewoners goed in zijn of voldoening uithalen." Bij een aantal bewoners leidde dit ertoe dat zij actief werden bij een van de initiatieven in de wijk, zoals de Taal-Milieucoaches of het Huis van de Toekomst, of zich gingen inzetten als flatcoördinator of buddy in hun gebouw.

Langdurige betrokkenheid, zichtbaarheid en een fysieke ruimte in de wijk

De langdurige betrokkenheid en zichtbaarheid van de Verbindingskamer wordt ook door vele betrokkenen genoemd als een belangrijke factor voor het succes van deze aanpak in BoTu. Tussen 2021 en 2025 waren Marianne en haar collega's bekende gezichten in de wijk. Ze werkten straat voor straat aan gemeenschapsvorming, maar kwamen ook regelmatig terug en waren veel te vinden in de twee buurthuiskamers (de Klimaathuiskamer en de Warme Buurthuiskamer (HP69) die, naar aanleiding van de gebiedsaanpak, zijn gecreëerd in de wijk. Deze twee buurthuiskamers dienen nu als belangrijke ontmoetingsplekken tussen bewoners onderling en tussen bewoners en professionals van onder andere Havensteder, die daar ook spreekuren hebben.

HET VERHAAL VAN TOUYA

"Ik kwam met Marianne in contact vanuit mijn vrijwilligerswerk in de wijk. Ze was verbaasd wat ik allemaal op vrijwillige basis deed, en op een dag toen we in gesprek raakten bood ze mij een baan aan bij de Verbindingskamer. Mijn man en ik leefden op dat moment van een bijstandsuitkering. Met dit werk kon ik al snel meer verdienen dan met mijn uitkering. Ik wist niet wat ik hoorde, het was echt een droom die ik nooit heb durven dromen. Ik had namelijk geen diploma's en geen enkele werkervaring, maar Marianne vond mij heel geschikt voor het werk en gaf mij de kans. Ik heb altijd als vrijwilliger veel voor mensen gedaan, maar dat ik dit nu als mijn werk kon doen vond ik echt geweldig. Dat was heel bijzonder, maar ook heel spannend in het begin.

Ik ben gestart in fase 2, in de Korfmakersbuurt, en was verbaasd over wat ik allemaal aantrof achter de voordeur. Bijvoorbeeld bij een buurman die ik al 25 jaar kende. Ik wist niet dat hij in een huis woonde dat zo vol stond, dat hij amper ruimte over had om te slapen. Met hulp van de wijkbeheerders van Havensteder is toen de hele woning opgeruimd. Ik denk dat het wijkteam nooit bij deze man binnen had kunnen komen. Het helpt echt dat wij onafhankelijk zijn en de taal spreken. Omdat ik zelf in de buurt woon, zijn er heel veel deuren opengedaan. Ook als we iets organiseerden, dan kwamen er heel veel bewoners omdat ze mij kennen. Dan zeiden ze: 'Touya is er, dus dan is het goed.'"

Als we iets samen organiseerden, kwamen heel veel mensen. Dan zeiden ze 'Touya is er, dus dan is het goed.'

DE OPBRENGSTEN EN MEERWAARDE VAN DE VERBINDINGSKAMER

"Iemand die mij erg is bijgebleven is Mya³. Een jonge vrouw over wie haar burens zich zorgen maakten. Zij is ook echt iemand die altijd zorg weigerde. Ze zei altijd dat er niks aan de hand was, maar ondertussen zag je dat ze steeds waziger werd in haar praten en in gedachten. Op een gegeven moment was er een incident en werd ze opgenomen. Ik heb haar toen nog een paar keer bezocht in de kliniek, en dat heeft zo'n band geschept. Uiteindelijk heeft ze een rol gekregen als vrijwilliger in haar straat. Dat deed haar ongelooflijk goed. Ze bloeide heel erg op; ze zag er goed uit en stond steviger." (Marianne, Verbindingskamer)

Verbindingskamer is op verschillende manieren van meerwaarde

De Verbindingskamer blijkt op meerdere vlakken een belangrijke rol te hebben gespeeld in de wijk. Hoewel in BoTu relatief veel mensen met problemen en hulpvragen wonen, weten zij lang niet altijd de weg te vinden naar hulpinstanties en andersom hebben wijkprofessionals moeite met het bereiken van de mensen die hun hulp vaak juist het hardste nodig hebben. Dit leidt ertoe dat kleine problemen snel escaleren, met schrijnende gevolgen (die bovendien veel geld kosten) zoals oplopende schulden, uithuisplaatsingen, overlast en gezondheidsproblemen. Wat we zien is dat de inzet van de Verbindingskamer ervoor zorgt dat deze mensen wél worden bereikt. Op deze manier worden problemen sneller gesignaleerd, worden mensen eerder geholpen en voorkom je dat problemen uit de hand lopen en er veel extra inzet nodig is. Maar het effect gaat verder dan alleen bereik. Door bewoners te erkennen als mensen, in plaats van te benaderen als cliënten, hun verhalen serieus te nemen, hen te verbinden met anderen en hen direct te helpen met hun problemen of zorgen, vergroot de Verbindingskamer het (zelf)vertrouwen van bewoners.

Meer in het algemeen komen uit de interviews de volgende 'opbrengsten' van de Verbindingskamer naar voren:

De vroege signalering van problemen: Door de huis-aan-huisbezoeken is in de eerste fase van de gebiedsaanpak bij één op de drie mensen een signaal opgepakt. In totaal stonden er 100 signalen op de lijst.

Mensen met hulpvragen geholpen: In signaaloverleggen zijn de signalen en hulpvragen uitgezet in het wijkteam en bij andere lokale hulpinstanties. De Verbindingskamer hield er zicht op dat de signalen werden opgepakt en mensen werden geholpen.

Informatievoorziening en bemiddeling m.b.t. de gebiedsaanpak: via bewonersbijeenkomsten werden mensen geïnformeerd over werkzaamheden en gekoppeld aan de juiste professionals.

³ Mya is een gefingeerde naam en haar casus is geanonimiseerd.

Informele netwerken versterkt tussen bewoners. Er zijn appgroepen opgezet (sommigen van wel 40 bewoners) en in sommige flats zijn buddy-trajecten opgezet waarbij bewoners elkaar helpen.

Mensen begeleid naar werk en opleiding. Een aantal bewoners zijn als vrijwilliger (zoals Taal-Milieucoach) in de wijk aan de slag gegaan, sommigen zijn gaan werken voor de Verbindingskamer of voor andere lokale ondernemingen.

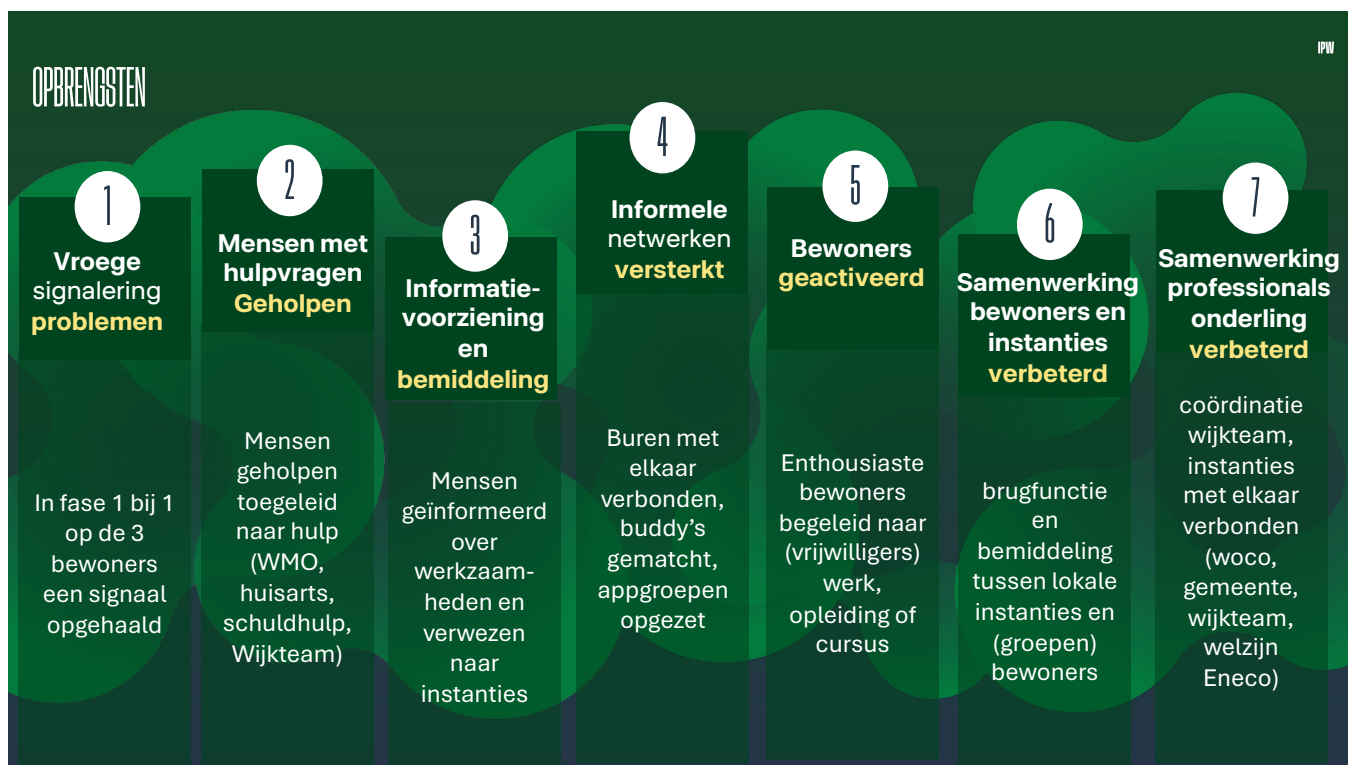
Bewoners geactiveerd tot actieve bewoner/sleutelfiguur. Er is een kernteam van bewoners opgezet in een van de flats, die wekelijks samenkomen en het aanspreekpunt vormen voor professionals en bewoners.

Samenwerking tussen bewoners en instanties is verbeterd. Zo linkte de Verbindingskamer de sociaal begeleider van Havensteder aan bewoners waar ze zelf niet mee in contact konden komen, en kreeg ook het Wijkteam via de Verbindingskamer een nieuwe "ingang" bij bewoners met problemen.

Samenwerking tussen wijkprofessionals is verbeterd. Uit de interviews blijkt dat de inzet van de Verbindingskamer, en de sociale aanpak in het algemeen, tot een betere samenwerking tussen verschillende partijen in de wijk heeft geleid. Door de signaalbesprekingen en de bijeenkomsten die zij organiseerden kregen professionals een beter beeld van wat er speelde in de wijk en kregen zij 'kortere lijntjes' met hun collega's in de wijk.

Ervaringen van wijkprofessionals, betrokken bij de inzet van de Verbindingskamer:

- *"Doordat we samen aan casuïstiek werkten en tegen dingen aanliepen in de samenwerking, **kennen we elkaars taal nu beter** en zijn de lijntjes korter."*(teamcoach ouderen Wmo radar)
- *"Dat langs de deuren gaan is voor ons een **belangrijke vindplaats**. Je hebt gewoon je standaard taken in de wijk. En je bent gewoon heel blij als mensen die hulp nodig hebben **boven water komen**. Omdat je er liever **in het begin bij wil zijn**, want dat **maakt je werk makkelijker**"*(GGZ-specialist Wijkteam BoTu)
- *"Via de Verbindingskamer kwamen we **met moeilijk bereikbare mensen in contact**. Dat is wel echt een plus"*(sociaal begeleider Havensteder)
- *De Verbindingskamer legde ook de **verbinding tussen bewoners en instanties**. Bijvoorbeeld via die gezamenlijke app waar bewoners samen met wijkprofessionals in zitten. Zij koppelen direct de vragen van bewoners aan de mensen die erover gaan* (teamcoach ouderen Wmo Radar)



Feiten over de inzet van de Verbindingskamer

De Verbindingskamer is langs geweest bij een groot deel van de woningen in de subwijk Tussendijken (fase 1, 2 en 3). Bij de huis-aan-huisbezoeken zijn door de Verbindingskamer en het sociaal team (waar de Verbindingskamer regie op voerde) in totaal **200 signalen opgepikt** (109 in fase 1: 50 in fase 2: 41 in fase 3). Bijna al deze signalen leidden tot een bepaalde inzet van de Verbindingskamer en/of anderen in het sociaal team.

Type signalen

De huisbezoeken leverden een grote verscheidenheid aan hulpvragen op, die wij hebben teruggebracht naar **9 categorieën** in de 200 signalen.

1. **Eenzame mensen** met behoefte aan meer contact
2. **Onzelfredzame ouderen** die hulpbehoevend zijn
3. Mensen die **(meer) medische hulp** nodig hebben
4. Mensen die **overlast** ervaren
5. Mensen met een **vervuilde woning**
6. Mensen **die financiële hulp** nodig hebben
7. Mensen die graag **meer willen ondernemen** (vrijwilligerswerk, betaald werk of (taal)les etc.)
8. **Gezinnen** met een ongezonde of onveilige woonsituatie (van scheiding tot overbewoning tot schimmel)
9. Huishoudens waar een **huisuitzetting** dreigt

Type interventies

Op veruit de meesten van deze signalen is actie ondernomen: in eerste instantie door de signalerende persoon, daarna door Verbindingskamer of door andere hulpverlener of iemand is doorverwezen.

- **35 eenzame mensen.** Hiervan is de meerderheid gekoppeld aan een buddy in de flat, het kernteam in de flat, welzijnswerker Wmo radar, taalles, Huis van de Toekomst of een ander sociaal initiatief in de wijk.
- **38 Onzelfredzame ouderen** zijn door woonconsulent of wijkteammedewerker geholpen met aanvraag voor huishulp en contact opgenomen met kinderen of burens. Soms was er iets stuk in huis dat gemaakt moest worden en werd klusteam ingeschakeld, soms moest er een grotere aanpassing in huis komen, waar ook eerst indicatie voor aangevraagd moest worden.
- **34 mensen die meer medische hulp** nodig hadden zijn geholpen met medische indicatie voor thuiszorg of ander soort zorg zoals psychische hulp. Gaat via het wijkteam
- **10 mensen die overlast ervaren** zijn geholpen door wijkbeheerder of woonconsulent. Soms was alleen contact met burens nodig, soms was buurtbemiddeling nodig.
- **22 mensen met een vervuilde woning** zijn aangemeld bij wijkteam. Soms ruimen ze het zelf op, met hulp van kinderen of burens. Andere keren wordt via wijkteam schoonmaakhulp ingeschakeld. Vaak speelt er bij vervuilde woningen meer, en krijgen mensen ook financiële of psychische hulp aangeboden.
- **19 mensen gaven aan financiële hulp nodig te hebben** (of dit bleek uit de gesprekken). Zij zijn gekoppeld aan een budgetcoach of aangemeld voor schuldhulpverlening.
- **18 mensen gaven aan meer te willen *doen*** – bijvoorbeeld werken, maar ook andere dagbesteding met anderen. In ongeveer de helft van de cases (9 mensen) gaat het om doorverwijzen naar een taalles of activiteit in de buurt waar ze kunnen aansluiten. Bij de andere helft (9 mensen) gaat het om hulp bij starten van een opleidings- of werktraject, bijvoorbeeld door mensen te linken naar een werkcoach.
- **Bij circa 9 huishoudens was sprake van en onveilige of ongezonde gezinssituatie**, bijvoorbeeld door schimmel in de woning, door overbewoning, of door spanningen in het gezin door scheidingen of opvoedingsproblemen. Hier kwam vaak een wijkteammedewerker langs om te helpen met het zoeken naar een andere woning of psychische ondersteuning te bieden.
- **Zo'n 12 mensen hadden urgent hulp nodig** omdat ze uit hun huis gezet dreigde te worden, bijvoorbeeld omdat ze overlast veroorzaakten of een hoge huurachterstand hadden. Deze mensen werden aangemeld bij de Vraagwijzer en vaak werd een regeling getroffen met de corporatie en met geldeisers, zodat een huisuitplaatsing kon worden voorkomen.

Opbrengst

In onderstaande tabel vatten we samen welke output en opbrengsten de inzet van de Verbindingskamer heeft gerealiseerd, en bij welke domeinen dit aannemelijk tot besparingen heeft geleid. De relaties tussen de inzet en de besparingen binnen deze domeinen, worden in de exemplarische cases verder onderbouwd.

Output	Opbrengst	Besparingen
Mensen verbonden aan een jobcoach	Van uitkering naar werk	Participatiewet
Schuldregelingen getroffen	Voorkomen huisuitzetting en problematische schulden	Participatiewet en Wet maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Jeugdwet, woningbouwcorporatie
Financiële hulp geboden	Voorkomen schulden	Participatiewet, Wet gemeentelijke Schuldhelpverlening (WGS), woningbouwcorporatie
Mensen naar vrijwilligerswerk	Eenzaamheid verminderd	WMO en Wet Langdurige Zorg (WLZ)
Mensen verbonden aan een maatje of bewonersgroep	Eenzaamheid verminderd	WMO en WLZ
Mensen naar medische en/of psychologische zorg	Voorkomen hoge zorgkosten	Zorgverzekeringswet (ZVW)
Milieucoaches ingeschakeld bij energiearmoede en schimmel	Gezond wonen	ZVW, WGS
WMO-aanvragen ingediend	Langer zelfstandig thuiswonen	WLZ

Maatschappelijke kosten en baten

Hieronder geven we een (zeer) conservatieve inschatting van de financiële baten van de Verbindingskamer. Deze berekening bestaat uit de besparingen op zorgkosten door het tegengaan van eenzaamheid, zoals is aangetoond in onderzoek van de Universiteit Maastricht⁴. Ook hebben we voor vier exemplarische cases een doorrekening gemaakt van het dreigende scenario: wat was er gebeurd als er de inzet van de Verbindingskamer niet had plaatsgevonden? Die cases zijn te lezen in het volgende hoofdstuk. Onderstaande tabel laat zien dat alleen al door het afwenden van dreigende scenario's voor vier huishoudens en de besparingen op zorgkosten door het tegengaan van eenzaamheid, de aanpak van de Verbindingskamer 'rendeert'. De werkelijke besparing zal vele malen hoger zijn, omdat de vier cases representatief zijn voor veel meer bewoners. Er zijn immers in totaal maar liefst 200 mensen geholpen.

	Bedrag	Toelichting
Kosten	€142.871	2 FTE signalerende opbouwwerkers⁵
	€25.000	Twee buurtkamers in Tussendijken
	€25.000	Bureaucratie vrij geld & gemeenschapsbudget
Baten	€458.601 – €535.093	Kosten dreigende scenario's vier exemplarische cases
	€25.375	Besparingen op eenzaamheid⁶
Resultaat	€301.101- €382.597	

⁴ Universiteit Maastricht | Does Loneliness Have a Cost? A Population-Wide Study of the Association Between Loneliness and Healthcare Expenditure, 2021

⁵ Op basis van CAO Sociaal Werk, schaal 9 trede 15

⁶ Eenzaamheid kost gemiddeld 725 euro per jaar (zie p.). Dit bedrag hebben we vermenigvuldigd met 35 mensen: het aantal mensen dat in dit project is geholpen bij het ervaren van eenzaamheid.

VIER EXEMPLARISCHE CASES

1 | Charissa

Door schulden dreigt Charissa alles kwijt te raken

"Elke keer als ze ons zag voor het raam, wuifde ze ons weg en gooide ze de deur dicht. Soms liepen we gewoon voorbij en zwaaiden we alleen maar. Op een dag stond de voordeur open omdat de kinderen aan het spelen waren en ontstond er een informeel gesprekje. Dan ben je echt niet meteen aan het pushen naar zorg, maar zo bouw je wel iets op." (Marianne Lock)

Charissa woont met haar kinderen in een ongezond appartement. Haar energierekening is hoog en het leefklimaat is er slecht. Het condens druipt er van de ramen. Er wordt meteen een milieucoach ingeschakeld die Charissa helpt met haar energierekening. Charissa heeft veel problemen. Ze heeft tien maanden huurachterstand, en binnen anderhalve maand dreigt ze uit huis te worden gezet. Ze is bekend bij het wijkteam, maar ze bereiken haar slecht: ze neemt de telefoon niet op, komt afspraken niet na en houdt haar deur dicht. Er zijn meerdere hulpverleners betrokken bij Charissa, maar niemand lukt het om haar in een schuldhulptraject te krijgen. Als er een schriftelijk bevel ligt van de rechter, raakt ze in paniek. Bij iemand van het sociaal team geeft ze aan dat ze toch hulp wil ontvangen. Dit leidt tot een **aanmelding voor schuldhulpverlening** bij de Kredietbank. Zo kan Charissa een nieuwe start maken en krijgt ze de kans om haar leven voor haarzelf en haar kinderen op orde te brengen.



Kosten van het dreigende scenario

Een plausibel dreigend scenario dat is afgewend, is dat Charissa uit haar woning wordt gezet en met schulden op straat belandt. Ze zou dan voor de maatschappelijke opvang in aanmerking komen, er is een grote kans dat haar kinderen worden geplaatst in een verblijf met jeugdhulp.

Aantal	Wat	Kosten	Wet	Kosten/baten
3	Jeugdhulp + verblijf ⁷	118.260	Jeugdwet	Jeugdwet
1	Maatschappelijke opvang ⁸	85.045	WMO	WMO
	Kosten uithuiszetting ⁹	€ 10.000 - €15.000		Woningbouwcorporatie
TOTAAL: € 449.825 – 454.825				

⁷ Maatschappelijke prijslijst 2025

⁸ Gemeente Apeldoorn 2026

⁹ Volkshuisvesting Nederland "Wat is huisuitzetting en hoe voorkom je het als verhuurder?" (2025)

2 | Aisha

Aisha wil graag de deur uit

Aisha, een jonge moeder, woont net twee jaar in Nederland en heeft in haar thuisland een opleiding bouwkunde gedaan. Ze spreekt al goed Nederlands, maar voelt zich er nog onzeker in en wil graag een Nederlandse opleiding volgen. De Verbindingskamer legt contact met een andere moeder in haar straat en als ze elkaar ontmoeten ontstaat er een leuke klik. Met hulp van de Verbindingskamer start Aisha een traject met een jobcoach van de gemeente. Ook neemt Aisha deel aan verschillende initiatieven in de wijk. Het volgen van het traject met een jobcoach leidt tot het **starten van een opleiding.**



Kosten van het dreigende scenario

Een plausibel scenario is dat Aisha met deze ondersteuning eerder uit de bijstand zal raken. Ze is nu een opleiding gestart, wat haar kansen op een baan aanzienlijk zal verhogen. Dit betekent een besparing op de algemene bijstand.

Wat	Kosten	Wettelijk kader	Kosten/baten
Bijstandsuitkering alleenstaande ouder tot AOW-leeftijd	16.428	Participatiewet	Participatiewet

3 | Willem

Willem lukt het niet meer alleen

Willem, een man op leeftijd, slijt bijna al zijn dagen in een donker appartement met gesloten gordijnen. Hij heeft moeite om dagelijkse, praktische dingen te regelen en zijn huis én hoofd raken steeds voller.



Regelmatig vraagt hij zich af of het nog zin heeft om 's ochtends op te staan. Wanneer hij op een dag valt in de badkamer, neemt hij contact op met sociaal team. Er wordt meteen een opklapbare douchestoel geregeld, zodat hij veilig kan douchen. Door deze snelle hulp ontstaat er een opening om te praten over meer huishoudelijke ondersteuning, wat hij eerder altijd weigerde. Een jaar later komt Willem opnieuw in beeld. Door stomme pech heeft hij schade veroorzaakt en hij zit nu met een hoge rekening waarvan hij niet weet hoe hij die moet indienen bij de verzekering. Zijn woning is dat jaar nog voller geraakt en hij heeft schulden gemaakt. De Verbindingskamer regelt voor hem financiële ondersteuning en zorgt dat iemand komt helpen bij het invullen van de schadeformulieren. Ook accepteert Willem hulp van het wijkteam.

Indicatieve kosten van het dreigende scenario

Wanneer Willem niet in beeld was gekomen bij hulpverleners, hadden zijn problemen verder kunnen verergeren. Een plausibel scenario is dat hij, zonder ondersteuning bij financiële zaken, geen claim bij de verzekering had kunnen indienen. In dat geval was hij via Havensteder aangemeld bij het team vroegsignalering. Ook zonder hulp bij het aanvragen van huishoudelijke ondersteuning zou zijn woning verder zijn vervuild. De kans dat Willem dit zelf had kunnen oplossen is klein: hij heeft een beperkt netwerk en is fysiek beperkt. De kosten voor schoonmaak zijn zo'n 5.000 euro, die de woningcorporatie mogelijk had betaald omdat Willem geen eigen vermogen heeft. Daarnaast heeft Willem mentale problemen. Zonder een vast contactpersoon bij wie hij zijn verhaal kwijt kan, en die zijn situatie monitort en tijdig bijstuurt bij kleine problemen, zou zijn mentale toestand kunnen verslechteren. Met kans op doorstroom naar een traject voor beschermd wonen.

Wat	Kosten	Wet	Kosten/baten
Schuldhelpverlening	2348 – 4649 ¹⁰	Wet Gemeentelijke schuldhelpverlening	Participatiewet ¹¹
Beschermd wonen (intensief)	82.125	WMO	WMO
Schoonmaken vervuilde woning	5.000		Bewoner/ WoCo
Totaal	2.348 – 82.125		

¹⁰ 'Regeling beloning curatoren, bewindvoerders en mentoren.

¹¹ Wanneer iemand de kosten van schuldhelpverlening niet kan dragen, kan iemand een beroep op bijzondere bijstand doen.

4 | Khalid

Khalid voelt zich eenzaam

Khalid is een jonge twintiger die gevlucht is uit Soedan. Wanneer een sociaal begeleider hem vanwege het aardgasvrijproject bezoekt en vraagt hoe het met hem gaat, wordt Khalid emotioneel. Hij vertelt dat hij zich heel eenzaam voelt, en soms wel 4 dagen achtereen niemand ziet of spreekt. Hij heeft geen familie meer en heeft in Soedan veel nare dingen gezien. Khalid eet en slaap slecht. Op de vraag of Khalid hulp wil antwoordt hij: "heel graag". Hij zou graag vrienden willen hebben, maar weet niet hoe hij dit aan moet pakken. In het netwerk van de Verbindingskamer en het sociaal team wordt een uitvraag gedaan, en Khalid wordt verbonden aan een vlotte jongerenwerker. Wanneer de sociaal begeleider hem een aantal weken later spreekt, heeft hij een andere uitstraling. Hij is al meerdere keren bij activiteiten geweest vanuit het jongerenwerk en heeft er leuke mensen ontmoet.



Besparingen

Het dreigende scenario dat hier is afgewend, is een verdere toename van zijn eenzaamheid. Uit onderzoek weten we dat er een relatie is tussen eenzaamheid en zorgkosten¹². De kosten hiervan vallen voornamelijk binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, en de Wet Langdurige Zorg. De kosten van eenzaamheid kost gemiddeld €1275,- per jaar. Als we de kosten van 'gespecialiseerde GGZ' niet meenemen (om conservatief te rekenen) dan zijn de gemiddelde kosten **€725,- per jaar**.

¹² Universiteit Maastricht | Does Loneliness Have a Cost? A Population-Wide Study of the Association Between Loneliness and Healthcare Expenditure, 2021

ANALYSE CASES: WAAROM DEZE BEWONERS WEL ZIJN GEHOLPEN

In bovenstaande cases zien we dat de Verbindingskamer-aanpak effectief is geweest. Mensen zijn toegeleid naar hulpverlening, waardoor hoge kosten zijn afgewend. Aan professionals die bij de cases betrokken waren hebben we gevraagd hoe deze Verbindingskamer-aanpak verschilt van de reguliere werkwijze.

Een wijkteamlid schat in dat met de reguliere manier van werken, zo'n 40 procent van de mensen die hulp nodig heeft niet wordt bereikt of naar hulp wordt toegeleid. Met de Verbindingskamer-werkwijze wordt een deel van deze doelgroep wel bereikt. Samengevat zijn de verschillen ten opzichte van de reguliere werkwijze driedig:

Regulier	Verbindingskamer
Bewoners moeten zelf de stap naar hulpverlening maken	De Verbindingskamer stapt door de huisbezoeken proactief op mensen af
Veel hulpverlening, bijvoorbeeld vanuit de WMO, is zo ingericht dat alleen wordt gekeken naar een specifieke hulpvraag	De Verbindingskamer kijkt breed op alle gebieden wat iemand nodig heeft en werkt preventief
Er is geen structureel overleg tussen hulpverleners binnen de wijk	Er is een tweewekelijks overleg binnen het sociaal team

Proactieve aanpak en langdurige betrokkenheid en zichtbaarheid in de flat of straat van medewerkers Verbindingskamer en het sociaal team

Een substantiële groep mensen in Nederland heeft moeite om de juiste hulpverlening te vinden. Zij weten niet altijd dat er hulpverlening bestaat of waar ze naartoe moeten, hebben geen beltegoed om te bellen of komen de deur niet meer uit omdat ze slecht ter been zijn en niet over een rolstoel beschikken. Daarnaast is er vaak sprake van een taalbarrière en schamen mensen zich soms om hulp te vragen.

Bij Khalid en Aisha komt de meerwaarde van een proactieve aanpak duidelijk naar voren. Beiden wilden meer participeren in de samenleving, maar wisten niet waar ze naartoe moeten. Hen begeleiden naar de juiste loketten, was precies het duwtje wat zij nodig hadden om een stap te zetten.

De proactieve aanpak is niet eenmalig: medewerkers van de Verbindingskamer zijn voor langere tijd regelmatig te vinden in de straat of flats en worden een bekend gezicht voor bewoners. Dit draagt bij aan het vertrouwen in hulpverleners. Ook zorgt het ervoor dat mensen die hulp nodig hebben deze snel weten te vinden. In plaats van naar een anoniem loket te moeten, kunnen ze iemand uit het sociaal team aanspreken of appen.

De opbrengst hiervan wordt duidelijk in de verhalen van Charissa en Willem. Het wantrouwen van Charissa richting instanties is groot. Als ze op de galerij professionals tegenkomt, duikt ze weg, slaat haar ogen neer, en verstopt haar kinderen onder haar jas. Na een jaar waarin Marianne veel aanwezig

was in de flat, ontstaat er een kort gesprekje, waarbij ze niet de deur dichtsloeg maar Marianne aankeek. "Dat was al winst," aldus Marianne.

Ook in het geval van Willem blijkt hoe belangrijk deze zichtbaarheid is. Na een vervelende val in de douche, legt hij contact met iemand van het sociaal team. Die weet hij te vinden, omdat ze zoveel in de flats aanwezig zijn en bekend zijn bij bewoners. Hierdoor komt Willem op de radar van de hulpverleners.

Breder kijken naar hulpvragen

Zowel de medewerkers van de Verbindingskamer als de mensen uit het sociaal team kijken op een breed vlak naar wat iemand nodig heeft. Dit draagt bij aan de preventie van problemen, die anders vermoedelijk waren verergerd.

De hulpvraag van Willem gaat in eerste instantie over het plaatsen van een douchestang. Binnen de reguliere route had hij contact gehad met iemand van de WMO, die alleen het probleem van de douchestang had opgelost. Door de bredere sociale aanpak is naast het plaatsen van een douchestang ook financiële hulp en huishoudelijke ondersteuning geregeld.

Ook bij Charissa zien we de opbrengst van een brede benadering. Als in een gesprek met Charissa door een sociaal begeleider van Havensteder geconstateerd wordt dat niet de huur maar een hoge energierekening het probleem is, besluit het sociaal team om een milieucoach in te schakelen.

Snelle en gecoördineerde samenwerking door structureel overleg binnen het sociaal team

Een essentiële succesfactor van de Verbindingskameraanpak is het tweewekelijks overleg met een sociaal team. Dit maakt een snelle en gecoördineerde samenwerking tussen hulpverleners mogelijk. Ook wordt de opvolging van signalen in dit overleg gemonitord, waarmee wordt voorkomen dat mensen weer buiten beeld raken.

Bij Charissa zien we bijvoorbeeld dat er in de periode dat de Verbindingskamer actief was in de wijk, er in totaal 16 professionals betrokken waren bij haar situatie. Doordat de Verbindingskamer regie voert én er regelmatig overleg is met het sociaal team, wordt de hulp beter gecoördineerd en op elkaar afgestemd. Op de momenten dat Charissa dreigt af te haken, wordt er steeds gekeken bij welke professional nog ruimte zit voor een ingang. Wanneer er bij Charissa een opening ontstaat om wel hulp te accepteren, wordt hier meteen op doorgepakt.

Ook bij Willem zien we hoe een gecoördineerde samenwerking bijdraagt aan effectieve hulpverlening. Doordat verschillende instanties betrokken waren, kon er een integraal plan worden opgesteld. Ook signaleerde de persoon die de douchestoel plaatste dat de woning vervuild was, waarvoor vervolgens een plan kon worden gemaakt voor huishoudelijke ondersteuning.

HET BORGEN VAN SIGNALEREND OPBOUWWERK IN DE WIJK

De gemeente, woningcorporatie en welzijnspartij zien de meerwaarde van de werkwijze van de Verbindingskamer en willen deze manier van werken borgen in de wijk. De aanleiding voor dit onderzoek was dan ook de vraag hoe we deze werkwijze, die we 'signalerend opbouwwerk' hebben genoemd, voor langere termijn borgen in Bospolder-Tussendijken.

In dit onderzoek hebben we laten zien dat de werkwijze van de Verbindingskamer waarde oplevert voor individuele bewoners, professionals en de leefbaarheid in de wijk. De aanpak 'rendeert' dusdanig dat het aannemelijk is dat het kosten voorkomt die zonder deze inzet wél hadden plaatsgevonden. Deze besparingen landen met name bij de Participatiewet, Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Buiten de gemeente landen deze besparingen vooral bij de woningcorporatie en zorgverzekeringen.

Wat betreft de kwalitatieve opbrengsten sluit deze werkwijze aan bij het versterken van de sociale basis zoals dit wordt genoemd in het beleidsplan 'Passende zorg voor Heel de stad', het 'Beleidskader sociale basis Rotterdam' en de 'Aanpak bestaanszekerheid' van de gemeente. Ten grondslag aan deze beleidskaders ligt de gemeentelijke opgave om de almaar stijgende zorgkosten betaalbaar te houden.

Enkele doelen binnen deze beleidskaders zijn het wegnemen van de grondoorzaken van zorgvragen, en het gericht inzetten van preventie en welzijn. In dit preventief en gebiedsgericht werken is de Verbindingskamer heel succesvol gebleken. Hun werkwijze is uniek, doordat ze zich in de keuzes die ze maken en de activiteiten die zij ondernemen, primair laten leiden door de behoeften vanuit de gemeenschap. Dit resulteert in een passend aanbod van activiteiten, zichtbaar in de hoge participatiegraad en in maatwerk dat goed aansluit bij de behoeften van bewoners. Hierbij dragen ze bij aan het efficiënt en effectief omgaan met de beperkte middelen.

Doorbraakvoorstel: structurele financiering voor twee buurtverbinders (2 fte) en het langdurig beschikbaar houden van de twee buurthuiskamers

Op basis van dit onderzoek stellen wij dat om de werkwijze te borgen, je twee buurtverbinders moet aanstellen (1 fte per buurthuiskamer), die op eenzelfde manier als de Verbindingskamer onafhankelijk en met een brede oriëntatie kunnen handelen. Deze buurtverbinders zijn essentieel om de meerwaarde te creëren zoals we zagen bij de Verbindingskamer.

Om deze aanpak succesvol en structureel te borgen zijn drie bestandsdelen nodig: 1) een buurthuiskamer die dient als uitvalsbasis en ontmoetingsplek, 2) een professional die initiatieven aanjaagt en contact zoekt met moeilijke bereikbare huishoudens en (3) actieve, betrokken bewoners. Doordat de buurtverbinder (d.w.z. een professional) nu ontbreekt, dreigt de meerwaarde van de gehele aanpak te verdwijnen. Zonder een professional die zorgt voor programmering in de buurthuiskamers, is het voor Havensteder moeilijk te verantwoorden om een buurtkamer blijvend beschikbaar te houden als ontmoetingsruimte. En zonder professional die betrokken bewoners ondersteunt en initiatieven aanjaagt, verliezen bewoners hun motivatie of worden ze overvraagd.

Functieprofiel van de signalerende opbouwwerker

We zijn op zoek naar twee signalerende buurtverbinders in Bospolder-Tussendijken. Deze opbouwwerkers dragen bij aan het verbeteren van het welzijn van bewoners en de leefbaarheid in de wijk, door vroegtijdig signalen op te vangen, informele netwerken te versterken en de samenwerking tussen bewoners en professionals te bevorderen. De opbouwwerker opereert in de wijk en werkt nauw samen met bewoners, het Sociaal Team en andere wijkprofessionals. Als je al bekend bent in/met BoTu, is dat een pré.

Kerntaken en verantwoordelijkheden

1. Verbeteren van het welzijn van bewoners

- Voert huis-aan-huisbezoeken uit om in contact te komen met bewoners en signalen vroegtijdig op te vangen.
- Verwijst bewoners actief naar passende ondersteuning en volgt signalen op via het Sociaal Team.
- Kijkt naar wat bewoners willen en kunnen en begeleidt hen naar passend (vrijwilligers)werk of activiteiten
- Bouwt vertrouwensrelaties op met bewoners, met speciale aandacht voor moeilijk bereikbare groepen.

2. Versterken van informele netwerken en gemeenschapsvorming

- Stimuleert ontmoeting, betrokkenheid en onderlinge steun tussen bewoners.
- Organiseert en faciliteert bewonersavonden en groepsactiviteiten vanuit de buurthuis kamers
- Initieert en ondersteunt informele communicatiekanalen, zoals WhatsAppgroepen.
- Signaleert kansen voor buurtinitiatieven en ondersteunt bewoners bij het realiseren hiervan.

3. Verbeteren van samenwerking tussen bewoners en professionals

- Vervult een verbindende en regisserende rol binnen het sociaal wijkteam.
- Brengt signalen uit de wijk naar professionals en vertaalt deze naar gezamenlijke acties.
- Organiseert bijeenkomsten waarin bewoners en professionals samenkomen rond vraagstukken in de wijk en bevordert wederzijds begrip.

Competenties

- Een open en nieuwsgierige houding naar mensen
- Communicatief vaardig (maakt makkelijk contact) en relationeel sterk
- Zelfstandig en proactief, met oog voor samenwerking ('doet wat nodig is')
- Ervaring met wijkgericht werken, sociaal domein en/of activeren van bewoners is een pré
- Meerdere talen spreken is een pré

De vraag die we in de Doorbraakgarage willen voorleggen is: Wat is ervoor nodig om twee buurtverbinders voor langere duur aan te stellen in de wijk? En wat is nodig voor het beschikbaar houden van de twee buurthuis kamers: de Klimaathuis kamer (Gijsinglaan) en HP69 (Korfmakersbuurt)?

Tijdens de Doorbraakgarage willen we ingaan op drie onderdelen om dit te kunnen realiseren:

1. Organisatie en samenwerking
2. Wijze van financiering
3. Sturing en verantwoording

1. Organisatie en samenwerking

- a) Hoe organiseren we de aanstelling van twee buurtverbinders in Bospolder-Tussendijken? Wat vraagt dit van de samenwerking tussen gemeente, welzijn, woningcorporatie en (actieve) bewoners?
- b) Hoe houden we de twee buurthuiskamers beschikbaar als ontmoetingsruimtes?

Vertrekkend vanuit het scenario dat er twee buurtverbinders worden aangesteld in Bospolder-Tussendijken, is een belangrijke eerste vraag wie deze buurtverbinders zou kunnen aanstellen en hoe dit organisatorisch geregeld wordt, nu de gebiedsaanpak is afgelopen. Wij denken dat de gemeente hier het beste de regie in kan nemen, vanwege hun rol en maatschappelijke taken, maar ook omdat veel van de baten van deze werkwijze bij hen landen. Zoals beschreven bij 'financiering' zou dit ondergebracht kunnen worden bij de afdeling maatschappelijke ondersteuning en sociaal domein, en gefinancierd worden via een aanbestedingsprocedure, met een structurele (!) subsidie, of via cofinanciering van lokale partijen.

Tegelijkertijd is het cruciaal te benadrukken dat het succes van de aanpak van de Verbindingskamer kwam door een goede samenwerking tussen gemeente, woningcorporatie en welzijnspartij, zowel op beleidsniveau als in de uitvoering (denk aan de samenwerking in het Sociaal Team) en dat ook zij aantoonbaar profiteren van deze werkwijze en samenwerking. Dit leidt tot een aantal organisatorische vragen zoals hoe en door wie de inzet van deze twee buurtverbinders institutioneel georganiseerd en geborgd kan worden, en wat dit betekent voor de samenwerking tussen lokale partijen én bewoners in de wijk. Bij het nadenken over deze organisatorische inbedding is het van belang om stil te staan bij de werkzame elementen van de methodiek van de Verbindingskamer die we eerder beschreven, zoals hun onafhankelijke positie en brede taakopvatting.

Naast de aanstelling van deze buurtverbinders is het ook nodig dat de buurthuiskamers langdurig beschikbaar zijn. Havensteder stelt deze buurthuiskamers nu beschikbaar en de vraag is wat er nodig is om dit voor langere tijd te blijven doen.

2. Wijze van financiering

Wat is ervoor nodig om twee buurtverbinders langdurig te financieren en de buurthuis kamers voor dezelfde periode beschikbaar te houden als ontmoetingsruimtes? En hoe zorgen we dat buurtverbinders actieve bewoners kunnen belonen voor hun inzet?

Voor het financieren van de twee buurtverbinders zien wij kansen om dit vanuit het bestaande welzijnsbudget van de gemeente te doen. De werkzaamheden van de signalerende opbouwwerkers sluiten naadloos aan bij de vier functies¹³ van het welzijnsaanbod zoals die in de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning door de gemeente Rotterdam zijn geformuleerd:

1. Vroegsignalering en toeleiding naar passende hulp en ondersteuning
2. Aanjagen eigen kracht en talenten van volwassenen en jeugdigen stimuleren
3. Activering en participatie
4. Ondersteuning, facilitering en samenwerking met bewoners en partners

Een andere optie is om de buurtverbinders aan te stellen met cofinanciering door de verschillende afdelingen binnen de gemeente die baat hebben bij zo'n aanpak. Zo zagen we in het onderzoek dat de baten landen bij de Participatiewet, Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Ook is cofinanciering van de woningcorporatie en eventuele andere partijen die baat hebben bij de buurtverbinders goed denkbaar.

Belonen en waarderen van vrijwilligers

De Verbindingskamer werkt vanuit een principe van wederkerigheid: vrijwilligers die zich veel inzetten werden door haar en de gemeente beloond met een vrijwilligersvergoeding, betaald vanuit het Programma Aardgasvrij BoTu. Sommige talentvolle bewoners werden door Marianne zelfs aangenomen als medewerker bij de Verbindingskamer. Juist doordat ze de sleutelpersonen in de wijk in positie bracht en hiervoor beloonde, bereikten zij ook veel andere bewoners.

We zien een aantal kansen om vrijwilligers te belonen voor hun inzet. Vanuit het Lokaal Budget en Right to Cooperate kunnen in ieder geval activiteiten worden betaald. De Social Return on Investment-methode kun je gebruiken om vrijwilligersvergoedingen uit te keren, als dit onderdeel is van een ontwikkeltraject. Op basis van participatiewet artikel 31 tweede lid, onderdeel j, heeft de gemeente de mogelijkheid om iemand in de bijstand een of twee keer met jaar een premie te verstrekken van ten hoogste € 3.398,00 per kalenderjaar, voor zover dit naar het oordeel van het college bijdraagt aan zijn arbeidsinschakeling.

¹³ Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2025

3. Sturing en verantwoording

Hoe sturen we de buurtverbinders op zo'n manier aan dat blijvende impact wordt gerealiseerd?

Tot slot is er de vraag hoe we zo sturen dat we ook op lange termijn de meerwaarde creëren zoals die is gerealiseerd door de Verbindingskamer. Wij denken dat het hierbij essentieel is om lokale behoeften sturend te maken in de werkwijze van de buurtverbinders. Met de Verbindingskamer hebben we immers gezien dat als je je primair richt op de lokale behoeften, je tot betere resultaten komt. Als je dat wilt behouden, moet je zorgen dat die lokale behoeften sturend worden voor de inzet van de activiteiten. Dit staat op gespannen voet met reguliere manieren van sturing en verantwoording binnen een opdracht of subsidie. Hierin staan doorgaans vooraf bepaalde doelen en activiteiten centraal, zodat deze kunnen worden gemeten en er verantwoording over kan worden afgelegd. Hiermee bied je een prikkel aan opdrachtnemers om zich in het maken van keuzes en aanbieden van diensten te laten leiden door die gemeentelijke doelen.

Een kans om lokale behoeften sturend te maken, zien wij in de mogelijkheid binnen het aanbestedingsrecht om een opdracht op te delen in kavels¹⁴. Dit houdt in dat je van gebiedsfase 1 en 2 een aparte kavel maakt, waar je per kavel (per buurtje) één buurtverbinder aanstelt. Door dit kavel klein te houden, maak je het mogelijk voor een professional om in te spelen op wat er lokaal nodig is. Daarbij wordt het ook makkelijker voor lokale professionals, die de wijk kennen, om zich aan te bieden. Je moet in je wijze van verantwoording nog steeds nadenken hoe iemand de lokale behoeften centraal blijft stellen. Je kunt bijvoorbeeld afspreken dat degene die de aanbesteding wint, driemaandelijks verantwoording moet afleggen aan de gemeente én bewoners, over waarom hij/zij voor zijn inzet heeft gekozen. Ook moet je stilstaan bij hoe je ervoor zorgt dat publieke waarden en niet particuliere belangen worden nagestreefd. Een voorbeeld van een wijze van verantwoording die ruimte biedt aan de opdrachtnemer om activiteiten aan te passen én te blijven sturen op impact, is het Theory of Changemodel¹⁵. Deze evaluatiemethode helpt om inzichtelijk te maken wat het verband is tussen bepaalde activiteiten en de beoogde maatschappelijke impact die je wilt maken.

¹⁴ Op basis van artikelen 2.18 en 2.19 van de Aanbestedingswet 2012 kan een gemeente ervoor kiezen om een overheidsopdracht op te delen in verschillende (kleinere) opdrachten.

¹⁵ Een Theory of Change (ToC) is een wijze van verantwoording waarin je expliciet maakt hoe de inzet/activiteit bijdraagt aan de maatschappelijke verandering/impact die wordt beoogd. Anders dan bij de reguliere wijze van verantwoording maak je niet de activiteiten maar juist de uiteindelijke impact leidend voor de beoordeling.

