

HET VERHAAL VAN HET INWONERSPERSPECTIEF BIJ DE DOORONTWIKKELING VAN HET SOCIAAL WIJKTEAM

Inhoud

Klik in het document deze link aan i en je komt weer hier terug!

Proloog....3

Hoofdstuk 1: Er was eens....4

Hoofdstuk 2: Multidisciplinair én een twinkeling....5

Hoofdstuk 3: Het i-team....7

Hoofdstuk 4: Overige uitgangspunten....8

Deel 1....9

Hoofdstuk 5: Design Thinking....10

Hoofdstuk 6: Ontwerpopdracht & ontwerpregels....12

Hoofdstuk 7: Hart & brein....13

Hoofdstuk 8: Stoom of een glimach?....15

Hoofdstuk 9: Inspiratie....18

Hoofdstuk 10: Inwonersplan....24

Deel 2....25

Hoofdstuk 11: In de schoenen van je doelgroep....26

Hoofdstuk 12: Gespreksleidraad....27

Hoofdstuk 13: Storytelling....30

Hoofdstuk 14: In gesprek met inwoners....33

Hoofdstuk 15: Aantallen....35

Hoofdstuk 16: Inzichten....36

Hoofdstuk 17: Persona's....46

Deel 3....54

Hoofdstuk 18: Aanbevelingen....55

Epiloog....69

Hoofdstuk 19: Wordt vervolgd....70

Proloog

Er was eens een gemeente met de ambitie om inwoners en hun leefwereld meer centraal te stellen...

Het managementteam Sociaal Wijkteam (SWT) van de gemeente Zwolle had vervolgens het lef om het inwonersperspectief mee te nemen bij de doorontwikkeling van het SWT.

Ze kozen voor een kort, maar krachtig traject. Waarom daarvoor is gekozen is hier te lezen.
Maar tegelijkertijd betekende dat natuurlijk wel dat een flink aantal medewerkers even niet beschikbaar was voor ander werk. En dat is best pittig als iedereen het zo druk heeft. Maar het is gelukt!
Dat het een kort en intensief traject was vonden wij als team van het inwonersperspectief, oftewel het i-team, juist aantrekkelijk.

De zoektocht start met het vinden van een divers en enthousiast team...

Waarom multidisciplinair?

Vaak worden teams samengesteld omdat er een bepaalde vertegenwoordiging uit de organisatie of bepaalde kennis belangrijk wordt gevonden. In dit traject vonden we het nóg belangrijker dat het team divers was.
Hier kan je lezen dat we op zoek zijn gegaan naar een groep inwoners die een goede afspiegeling is van de inwoners van Zwolle. Met een divers i-team hadden we dus kennis over diversiteit in huis. Voor inwoners is het bovendien fijn om niet met alleen maar 'dezelfde types' in gesprek te gaan.
Ook wilden we graag dat er naast SWT-medewerkers een ervaringsdeskundige, procescoördinatoren (formeel ook SWT-ers natuurlijk), beleidsmakers en experts op het gebied van dienstverlening mee zouden doen (Services & Top Team). Dat zorgt namelijk voor scherpe vragen en frisse ideeën.

Waarom een twinkeling in de ogen?

Als je in een kort en intensief traject met elkaar op een nieuwe manier gaat werken is enthousiasme en een open vizier essentieel. Iedereen heeft er namelijk last van als jij er geen zin in hebt of niet verder kijkt dan je neus lang is.

Op de volgende pagina vind je de oorspronkelijke uitnodiging. Dit traject is uiteraard net iets anders gelopen dan daar beschreven, zoals dat gaat in innovatieve trajecten. Toch geeft het een goed beeld van hoe het i-team eind vorig jaar tot leven is gekomen.

Wil jij door de ogen van onze inwoners kijken naar de dienstverlening van het SWT?

Ben je nieuwsgierig, enthousiast en heb je een open vizier?

In december start het traject "Inwonersperspectief bij de doorontwikkeling van het SWT". In dit traject laten we het organisatie- en belangendenken in eerste instantie thuis en duiken we in de leefwereld van de inwoners van Zwolle. Samen met een multidisciplinair team van collega's dwars door onze organisatie heen, van uitvoering tot beleid, gaan we écht in gesprek met onze inwoners.

Je wordt hierin begeleid door twee facilitators die jullie ook meer leren over Design Thinking en Storytelling.

We kiezen voor een kort en krachtig traject. Door het hele traject in een korte tijdsperiode uit te voeren blijft de energie hoog en verlies je geen tijd door steeds maar weer op te starten en af te ronden. Bovendien blijkt altijd weer hoe lastig het is om tijd en ruimte te vinden om dit soort trajecten te doen als je dat over een langere periode uitsmeert, omdat de dagelijkse hectiek zo aan je trekt. Het zwaartepunt van dit traject is een week. Met andere woorden, door te kiezen voor kort en intensief doe je er uiteindelijk minder lang over.

Dus hoe ziet het traject eruit?

Op donderdag 8 (inclusief borrel/diner) en vrijdag 9 december is de startsessie:

- jullie leren elkaar kennen;
- jullie denken mee over de aanpak;
- jullie analyseren de kennis die er al is, zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de inwoner;
- jullie bedenken met wie jullie in gesprek gaan, met hoeveel mensen en op welke wijze.

Van maandag 23 tot en met vrijdag 27 januari is de week van het inwonersperspectief:

- jullie krijgen een training Storytelling;
- jullie maken een script dat fungeert als gespreksleidraad;
- jullie gaan in gesprek met inwoners;
- jullie vinden de rode draden;
- jullie maken verhalen.

Let op: op dinsdag en donderdag loopt het programma van 's middags tot 's avonds, omdat niet alle inwoners tijdens kantoortijden beschikbaar zijn...

Op donderdag 2 februari (inclusief borrel/diner) is de laatste sessie:

- jullie formuleren aanbevelingen voor de doorontwikkeling van het SWT vanuit het inwonerperspectief en bedenken creatieve manieren om die goed te laten landen in de organisatie;
- tot slot denken jullie na over hoe jullie collega's kunnen helpen om het inwonersperspectief vaker en goed mee te nemen in de dingen die zij doen.

Vrije dagen mag je natuurlijk omruilen. Andere praktische bezwaren? Laat het weten, dan denken we graag mee! Vragen? Neem contact op met Risa Homan: 06 15 52 38 73 of r.homan@zwolle.nl.

Doe je mee?

We stellen ons even voor...



Anjesca Hogerheide
SWT



Janneke Roozeboom
SWT



Jolande Westendorp
SWT



Joni ten Dam
SWT



Karin Wierenga
beleid



Kim Hogeboom
expert dienstverlening
Services



Minze Buwalda
ervaringsdeskundige
SWT



Mohammed Abdulhamid
SWT



Paulien Poortman - te Velde
procescoördinator



Rebekka Lassche
procescoördinator



Ruben van Dongen
beleid (voorheen SWT)



Wendy Ponsteen - Prinsen
expert dienstverlening
Top Team



Dille van Rijssen
facilitator (Design Thinking)
Dille+ slimmer & leuker werken



Hélène Oostdijk
trainer StoryTelling
Inside Story



Janneke ten Kate
beeld/illustraties
LinkedIn

Behalve een kort en krachtig traject én een multidisciplinair team met een twinkeling in de ogen waren er nog wat andere uitgangspunten...

HOOFDSTUK 4
OVERIGE UITGANGSPUNTEN

We kiezen voor kwaliteit in plaats van kwantiteit

Dat betekent dat we zijn gegaan voor diepgaande gesprekken met een relatief beperkt aantal mensen. Het gaat namelijk vaak over universele menselijke behoeften.
Tegelijkertijd kunnen behoeften heel verschillend tot uiting komen tussen verschillende groepen mensen, denk bijvoorbeeld aan verschillende culturele achtergronden of leeftijden. Daarom zijn we op zoek gegaan naar een goede afspiegeling van de inwoners van Zwolle.
Je krijgt rijkere informatie als je diepgaande gesprekken voert met mensen dan als je bijvoorbeeld een meer oppervlakkige enquête (vaak met antwoordopties die de lading niet goed dekken) afneemt. Als je beide goed doet leert de ervaring overigens dat de resultaten elkaar bevestigen.
Het is natuurlijk wel goed om te kijken of je voldoende mensen hebt gesproken om de rode draden eruit te kunnen filteren. We hebben, in plaats van de geplande 20 inwoners, 44 inwoners gesproken. Naar ons idee waren dit meer dan voldoende gesprekken om conclusies te kunnen trekken.

Het leereffect landt bij de gemeente Zwolle doordat we zelf in gesprek zijn gegaan met inwoners

Door de gesprekken met inwoners van Zwolle hebben we ze beter leren kennen. Deze kennis gebruiken we natuurlijk niet alleen in dit traject, maar kunnen we ook heel goed gebruiken in al ons andere werk.
We zijn ook meer te weten gekomen over Design Thinking en Storytelling en hebben deze methodieken meteen toegepast in de praktijk. Hierdoor is deze nieuwe manier van werken goed in onze vingers gaan zitten en kunnen we in de toekomst collega's die vergelijkbare trajecten doen hierbij helpen.
Met dit traject is dus een goede basis gecreëerd om in de toekomst vaker binnen de gemeente Zwolle het inwonersperspectief in beeld te brengen.

We verbinden de leefwereld van de inwoners van Zwolle met de systeemwereld van de gemeente Zwolle en het SWT

We zijn gestart bij de leefwereld. Als je namelijk bij de systeemwereld begint krijg je de leefwereld niet meer goed in kaart. Bovendien krijgt de systeemwereld van nature altijd al veel aandacht. Het medewerkersbelang wordt meestal ook nog wel serieus meegenomen, maar het inwonersperspectief blijft vaak achter. Of er wordt met onze professionele blik gedacht dat we wel weten wat inwoners nodig hebben, zonder met hen hierover te praten en écht naar hen te luisteren. In dit traject brengen we daarin meer balans.
Als je door de ogen van een ander kijkt weet je vooraf alleen niet precies waartoe dat leidt. In dit verhaal doen we een poging om het inwonersperspectief goed te verbinden aan de doorontwikkeling van het SWT. Maar we hebben jullie, NT SD en MT SWT, hulp nodig om onze aanbevelingen goed te laten landen binnen de organisatie en bij de politiek.

Deel 1

Omdat het traject losjes is geïnspireerd op de methodiek Design Thinking, even een mini-introductie…



Design Thinking is:

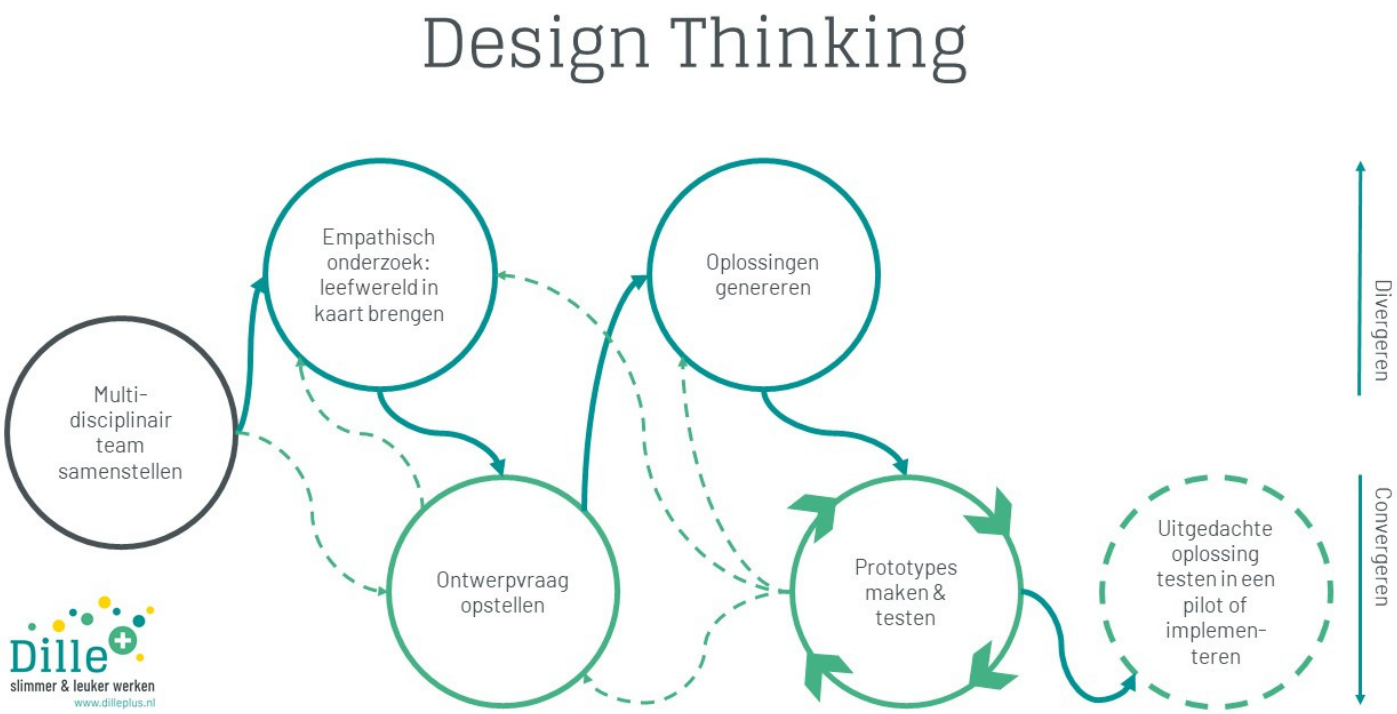
- een methodiek om te komen tot effectievere oplossingen;
- ontwerpen vanuit de leefwereld van de mensen om wie het gaat = lopen in de schoenen van/kijken door de ogen van;
- aannames onder ideeën/oplossingen testen bij diezelfde mensen = prototypen;
- logisch wanneer het succes van de oplossing afhangt van interactie met de doelgroep;
- altijd aan te passen aan vraagstuk, doelgroep, team & context.



Wat is Design Thinking niet:

- oplossingen bedacht in ivoren torens waardoor per definitie verkokerd en niet optimaal aansluitend (al start je in de praktijk soms wel met een politieke oplossing);
- organisatie- en belangendenken, oftewel navelstaren/beperkte focus;
- een hype - Design Thinking is al sinds de jaren 60 in ontwikkeling;
- een participatietraject, want breder door te starten bij de leefwereld én oplossingen worden in principe met innovatieve denkers in plaats van de doelgroep bedacht/uitgewerkt (al kan het wel met de doelgroep…);
- een pilot, want je test aannames onder oplossingen om uit te vogelen welke ideeën in de prullenbak kunnen of hoe je ze kan verbeteren (in plaats van het testen van volledige oplossingen in pilots die vaak al niet meer mogen mislukken - een pilot kan wel goed volgen op een Design Thinking-traject).

Nog even een model waaraan je in ieder geval duidelijk kan zien dat het geen lineair proces is...





We gingen aan de slag met een ontwerpopdracht & ontwerpregels

Ontwerpopdracht

- Het doel van dit traject is om het inwonersperspectief (leefwereld) in kaart te brengen om uiteindelijk helemaal op het einde van dit traject aanbevelingen te formuleren voor de doorontwikkeling van het SWT.

- De focus ligt hierbij op de dienstverlening van het SWT. Doen we de goede dingen en doen we die goed?

- De ontwerpvraag is hoe de dienstverlening van het SWT verbeterd kan worden voor:
  1. de doelgroep die je nu niet bereikt;
  2. de doelgroep die je nu te laat bereikt;
  3. de doelgroep die je nu wel bereikt.

Ontwerpregels

- Denk vanuit de doelgroep, laat je organisatie-/belangendenken voorlopig thuis.

- Heb een open vizier, wees nieuwsgierig, denk niet vanuit wat is maar vanuit wat nodig is en stel je oordeel uit.

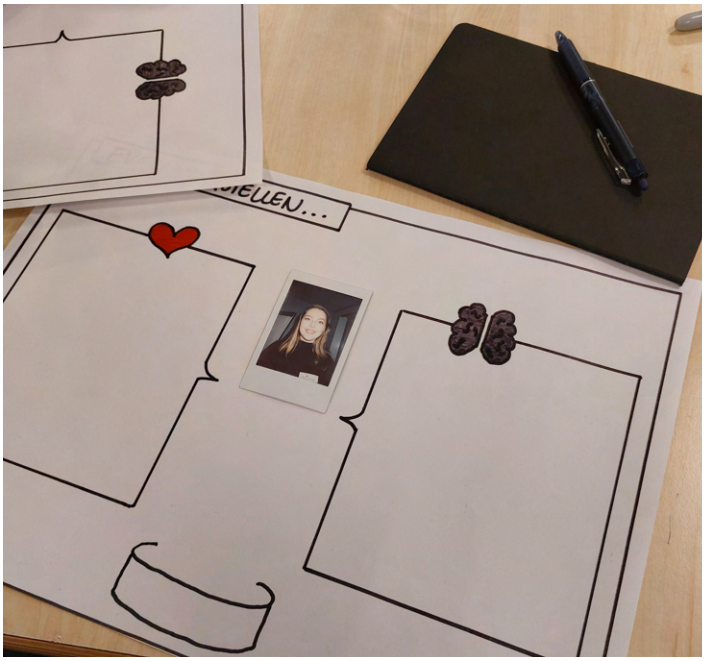
- Ga de diepte in: alsof je een stoel ontwerpt, dat wil je ook niet maar voor de helft doen ☺

- Vertrouw het proces: het is misschien anders dan je gewend bent, maar het komt goed.

- Heb plezier, we gaan er met elkaar een interessant en leuk traject van maken!

HOOFDSTUK 7
HART & BREIN

Om elkaar te leren kennen stelden we ons voor aan de hand van ons hart (motivatie) en ons brein (kennis & vaardigheden)...













We willen jou ook graag beter leren kennen, doe je mee?
Wat motiveert je om te werken voor de inwoners van Zwolle (hart)?
Welke kennis & vaardigheden zet je daarbij in (brein)?





HOOFDSTUK 8
STOOM OF EEN GLIMLACH?

We zijn in onze eigen ervaring gedoken en vertelden elkaar over dienstverlening waarvan het stoom uit onze oren kwam en dienstverlening waarvan we een glimlach op ons gezicht kregen...

Een voorbeeld van slechte dienstverlening

Stel je voor, je wil het telefoonabonnement opzeggen van iemand die net overleden is. Je krijgt alleen te horen dat de overleden persoon dat zelf moet doen...

Een voorbeeld van goede dienstverlening

Ooit had ik bij een aanbieding van luiers een Nijntje muziekdoosje gekregen. Mijn zoon was er helemaal aan verknocht, maar helaas ging het muziekdoosje vrij snel kapot. Ik terug naar de winkel om te kijken of ik er dan maar één kon kopen. Gelukkig hadden ze het Nijntje muziekdoosje nog. Dus ik vraag: "Hoeveel willen jullie hiervoor hebben?" Waarop ik het antwoord kreeg: "Oh mevrouw, die mag u zo meenemen voor uw zoon."

Vervolgens gingen we op zoek naar de waarden erachter.
Wat maakt dienstverlening goed of slecht?
Nieuwsgierig?
Ga snel naar de volgende pagina!

Waarom is slechte dienstverlening slecht?

- Iemand doet onvriendelijk
- Iemand slaat een vervelende toon aan
- Iemand toont geen inlevings-vermogen
- Iemand heeft geen kennis van zaken
- Je weet niet hoe je contact moet opnemen
- Er wordt niet naar je geluisterd
- Je krijgt geen oplossing aangereikt waar je iets mee kan
- Je wordt niet geholpen *"Daar kan ik niets aan doen"*
- Het contact voelt onpersoonlijk
- De procedure is omslachtig
- Er is een onduidelijk tijdspad
- Er is een onduidelijke procedure
- Het voelt als een black box
- Je moet voldoen aan allerlei onbegrijpelijke regels
- Je hebt geen keuze
- Je voelt je afhankelijk
- Je voelt je gefrustreerd
- Je voelt je onmachtig
- Je voelt geen vertrouwen
- Je krijgt geen begrip
- Iemand heeft geen zin om het uit te zoeken
- Je voelt je onrechtvaardig behandeld

Waarom is goede dienstverlening goed?

- Iemand heeft lol in het werk
- Iemand is gastvrij
- Iemand is vriendelijk
- Iemand is betrokken
- Iemand heeft inlevings-vermogen
- Iemand toont eigen initiatief
- Iemand is je een stap voor
- Iemand gaat in de actie
- Iemand denkt met je mee
- Iemand draagt oplossingen aan
- Iemand maakt je bewust van je opties
- Er is direct contact
- Er is een snelle afhandeling
- Het is makkelijk
- Je hoeft niets te bewijzen
- Er wordt gevraagd of je iets wel of niet wil
- Gezien worden
- Je naam wordt genoemd
- Er wordt naar je geluisterd
- Er is aandacht voor je
- Je krijgt een goed gevoel
- Je voelt vertrouwen

Jij hebt vast ook wel ervaring met slechte en goede dienstverlening. Schrijf je ervaring hieronder op en benoem de waarden die erachter zitten.





Inspiratie ophalen bij belangrijke dienstverleners in Zwolle

Ik trek de stoute schoenen aan en bel de Librije. Ze zijn natuurlijk druk, dus ik kom in de wacht. Twee keer word ik door Thérèse toegesproken met een nette boodschap zoals je deze verwacht. Maar als het nog wat langer duurt hoor ik opeens: "Dit is Jonnie, op dit moment zijn ze nog heel erg druk. Ik draai ff een leuk plaatje voor u: Doo-Bop van Miles Davis", waarna het liedje begint. Heerlijk dit, zo leuk heb ik nog nooit in de wacht gestaan. Dat is weer wat anders dan al die super irritante deuntjes die je normaal te horen krijgt.

Wanneer ik iemand aan de lijn krijg denk ik: wat ga ik eigenlijk zeggen? Opeens merk ik dat ik toch wat zenuwachtig ben, gaan ze me niet raar vinden? Ik leg uit dat ik een traject begeleid voor het Sociaal Wijkteam van Zwolle. Een team dat inwoners van Zwolle helpt om weer vooruit te komen en hoop daarmee sympathie op te wekken. Daarna vertel ik dat het Sociaal Wijkteam haar dienstverlening wil verbeteren en daarover in gesprek gaat met inwoners, maar zich ook graag laat inspireren door andere dienstverleners. Of zij het zien zitten om hun kijk op dienstverlening met ons te delen. Of zoals zij het noemen: gastvrijheid. Zo, dat is eruit... De dame aan de telefoon vraagt of ik mijn vraag op de mail wil zetten, zodat zij het met haar collega's kan bespreken. Ik geloof dat ze een beetje in de war is, deze vraag zal ze vast niet vaak krijgen.

Lang zit er niet veel beweging in. Ondertussen kom ik op het idee om het hotel waar ik regelmatig slaap te vragen. Zij reageren tot mijn opluchting meteen heel enthousiast. Met Marlies Pol van het Innovatielab maak ik vlak daarvoor kennis. Als ik haar vraag of ze iets wil vertellen over hoe zij met haar ontwerpbril aankijkt tegen dienstverlening reageert ook zij gelukkig meteen met een enthousiaste: "Ja!"
Een paar dagen voor de startbijeenkomst krijg ik bericht van Fabienne, de hotelmanager van de Librije. Zij wil ons graag rondleiden en iets vertellen, maar het kan alleen tussen 13:00 en 14:00. Oh nee, denk ik... Dan staat Mirjam van de receptie van het stadhuis al op het programma en dat kan echt niet op een ander tijdstip omdat ze daarvoor moet werken en daarna een belangrijke afspraak heeft. Toen ik het voorstel voor dit traject ging presenteren aan het MT SWT was ik zo verrast door de vriendelijkheid en behulpzaamheid van Mirjam, dat ik haar heb gebombardeerd tot expert op het gebied van dienstverlening.

Wat nu? Je kan de Librije toch niet laten schieten?! Maar Mirjam afzeggen vind ik ook niet netjes. Mijn hoofd slaat op hol...

Een dag voor de startbijeenkomst krijg ik een berichtje van Mirjam, ze is helaas ziek. Heel vervelend natuurlijk, maar daardoor ontstaat er opeens wel ruimte om toch met het hele i-team naar de Librije te gaan. Even vraag ik me af of de Librije en hotel Fidder niet teveel van hetzelfde is - stiekem blijkt dat juist wel grappig, maar daarover later meer - maar pech... We gaan gewoon!

De volgende ochtend laat ik doorschemeren dat er iets bijzonders gaat gebeuren, maar ik vertel het i-team nog niet wat. Pas vlak voor de lunch vertel ik dat we naar de Librije gaan en het i-team is verrast en gelukkig enthousiast. Het is heerlijk weer, dus de wandeling naar de Librije is zeker geen straf. Fatiha en Risa sluiten aan én ook Marco laat spontaan alles uit zijn handen vallen om mee te gaan naar dit bijzondere inspiratiemoment.

Met het i-team maken we een groepsfoto op het bordes. Daarna worden we ontvangen door Fabienne. Ze staat voor de balie op ons te wachten en begroet ons alsof we wel met z'n allen komen eten. Ze vraagt of ze onze jassen mag aannemen, waarna twee kleine, tengere vrouwen bedolven worden onder onze jassen alsof het niets is.

In de ontvangstruimte staat een platenspeler met daarop ook al zo'n lekker plaatje, nu van Marvin Gaye. Als de rondleiding begint zit een wat zenuwachting stel in de andere ontvangstruimte. Ze kijken nieuwsgierig naar ons op, ik wens ze veel plezier. Waarna ik een glimlach van oor tot oor terugkrijg.

Fabienne laat ons de mooiste kamer zien, wauw! Niet alleen is het de mooiste kamer... Wat blijkt, Anouk heeft er de avond daarvoor geslapen. Jolande duikt naar voren om de bank te aaien waar de billen van Anouk een paar uur daarvoor nog zaten.

In de keuken komen de meest fantastische geuren ons tegemoet. "Goed opsnuiven" zeg ik tegen een aantal mensen uit de groep, "dat is al zeker €100 euro waard."

Fabienne neemt alle tijd voor ons, wat bijzonder. Over de inzichten later meer, maar dit verhaal wilde ik jullie niet onthouden... Nu eerst de foto's.


De Librije






Ja, deze kan je dus eten...











Inzichten uit inspiratiesessies

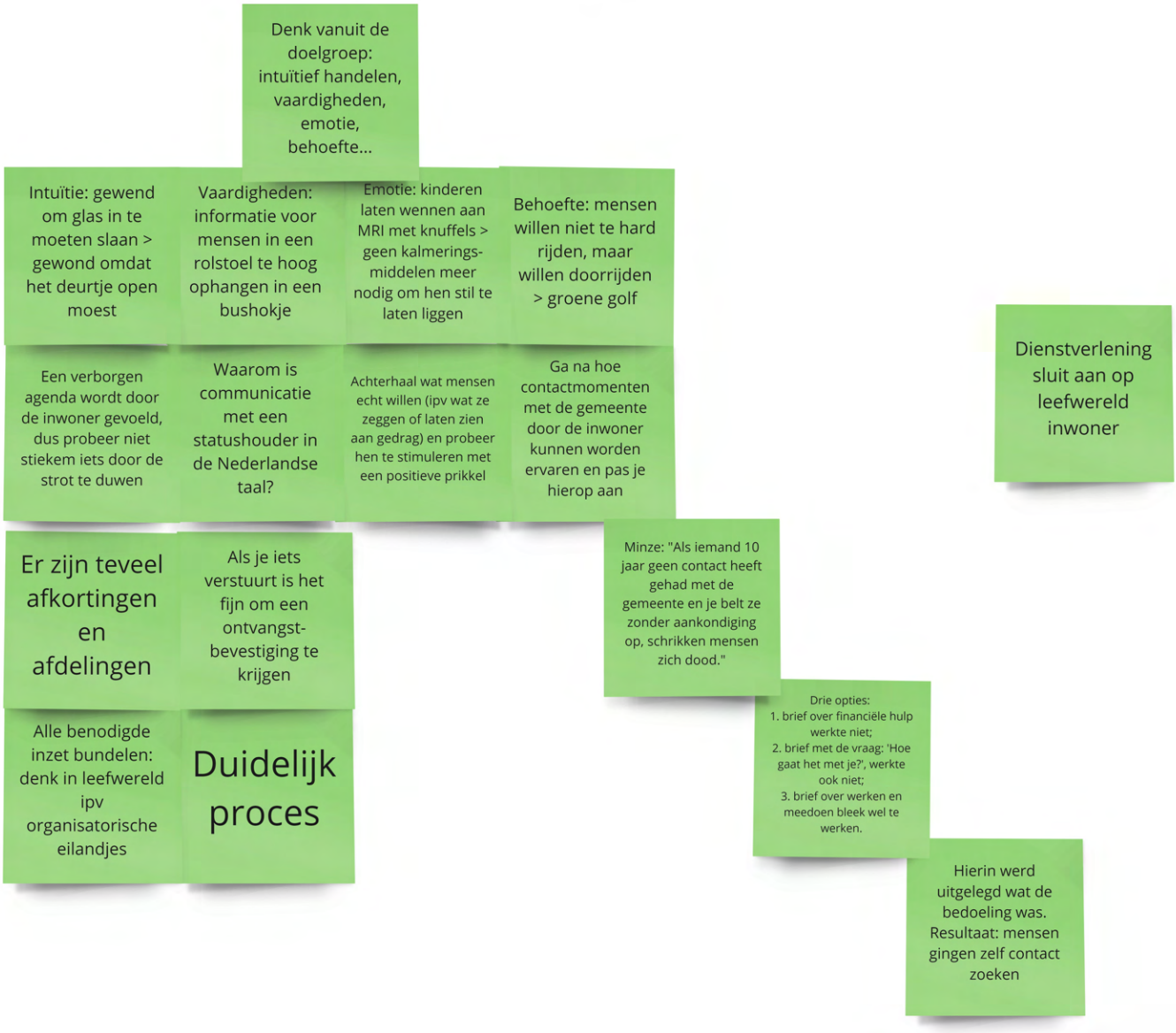


Hotel Fidder



Hotel Fidder is natuurlijk van een ander kaliber dan de Librije. Toch zagen we veel dezelfde waarden achter hun kijk op gastvrijheid. Mooi om te zien dat je ook met een veel kleiner budget kan gaan voor hoge kwaliteit.

Innovatielab - Marlies Pol - Brighthives



Waar vinden we diversiteit?

Bij het uitleggen hoe je dat eigenlijk doet 'in de leefwereld van inwoners stappen', gaf ik twee uiteinden van het spectrum: van twee weken bij iemand in huis wonen tot aan het inschakelen van een respondentenbureau met je wensenlijstje aan diversiteit.
Van die laatste optie wilde het i-team niets weten... Van de eerste trouwens ook niet, maar dat kwam omdat we maar twee dagen hadden om met inwoners in gesprek te gaan.

Wat volgde was een brainstorm over welke diversiteit belangrijk was en waar deze diverse groep inwoners gevonden zou worden. Daarover in deel 2 meer.

Er werden duo's gemaakt en locaties verdeeld. Voor 'De week van het Inwonersperspectief' moest er nog wel even een plan gemaakt en uitgevoerd worden:

- We hebben organisaties/locaties gebeld om toestemming te vragen.
- Bij geen toestemming (gelukkig waren de meeste organisaties enthousiast, maar niet allemaal) hebben we alternatieven bedacht.
- Op de locatie hebben we een rustig plekje, een tafel en stoelen geregeld.
- Ook hebben we gezorgd voor drinken, zoals koffie en thee.
- Tot slot hebben we een verdeling gemaakt tussen de dinsdag en donderdag, de dagen dat er gesproken is met inwoners.

Als we aan Fatiha & Risa vertellen wat het plan is zijn ze enthousiast. En ik kan het niet meer dan eens zijn met Fatiha toen zij zei: "Wat een lef dat jullie echt in de leefwereld van de inwoners stappen, tof!"

In het volgende deel lees je meer over de avonturen van het i-team...

Deel 2

HOOFDSTUK 11
IN DE SCHOENEN VAN JE DOELGROEP

In de schoenen van je doelgroep, hoe doe je dat eigenlijk?

We lopen naar de ingang van het stadhuis en wie zin heeft mag geblinddoekt de weg proberen te vinden naar kamer 201 (achter de TAK-zaal). De anderen mogen niet helpen, maar letten wel goed op of hun geblinddoekte collega's zichzelf geen pijn doen.

Deze oefening heeft verder inhoudelijk niets te maken met dit traject, behalve dan dat het een extreme vorm is van in iemands schoenen lopen. Dit helpt om de hoofden op te rekken voordat we aan de slag gaan met het maken van de gespreksleidraad.
En het levert leuke foto's op...









HOOFDSTUK 12
GESPREKSLEIDRAAD

In vier groepen van drie personen gingen we aan de slag met het maken van onze gespreksleidraad.
Er waren vier categorieën vragen: leefwereld, dienstverlening, SWT & toets.
Ieder groepje begon bij een andere categorie en daarna vulden we elkaar aan.
Dit is het resultaat...

Gespreksleidraad

Inwonersperspectief

Ga casual gekleed.

Je voert het gesprek met z'n tweeën. De één leidt het gesprek, de ander observeert en schrijft (niet typen en geen opnames, want dit werpt een drempel op voor je gesprekspartner).

Degene die noteert beschrijft ook zaken als:

- persoonlijke details, zoals de manier waarop iemand het gesprek inkomt, uiterlijke kenmerken, lichaamshouding, kleding, mate van verzorging en zichtbare, genoemde of vermoedelijke diversiteitskenmerken (we vragen het niet direct na, want dit kan je gesprekspartner ongemakkelijk laten voelen);
- non-verbale communicatie, zoals ogen die stralen, ogen die wegkijken, een glimlach, lichaamstaal en zenuwachtige bewegingen;
- spanning, tegenstrijdigheden en ongemakkelijkheden;
- wat roept emotie op en welke: van blij tot boos, angstig tot vrolijk, et cetera;
- de omgeving waarin het gesprek zich afspeelt.

Noteer verder ook mooie citaten!

Stel je vragen zo open mogelijk. En vraag vooral ook goed door, door bijvoorbeeld een voorbeeld te vragen gekoppeld aan een moment (zoeken van anekdotes). Zeker als antwoorden wat vaag blijven.

Voorkom vage, lange, dubbele, algemene én sturende vragen en gebruik niet teveel jargon.

WhatsApp-groep i-team: vragen die niet werken, nieuwe vragen, aantal gesprekken, wel of niet voldoende diversiteit, foto's van jullie op locatie (niet van de inwoners vanwege anonimiteit), de banners, de locaties, et cetera.

Begin met de vraag of iemand uit Zwolle komt!

Introductie

- Kennismaken, stel je voor met je voornaam. Zo is de kans groter dat inwoners dat ook doen en dat voelt anoniemer dan met achternaam.
- Vraag of je "je" mag zeggen/mag tutoyeren of wacht op dat er wordt gezegd dat je "je" mag zeggen.
- Leg uit wie jullie zijn en wat jullie doen: "We willen graag met je in gesprek over de dienstverlening van de gemeente Zwolle aan Zwollenaren. We houden het met opzet nu nog een beetje vaag, zodat we je antwoorden zo min mogelijk beïnvloeden/sturen. Later in ons gesprek wordt er meer duidelijk."
- Vertel hen dat jullie hen zien als dé experts over wat zij van dienstverlening vinden. Ze zijn ook de experts, maar hierdoor voelt je gesprekspartner zich serieus genomen.
- Vraag hen hoeveel tijd ze hebben zodat je weet of je moet focussen op de belangrijkste vragen.
- Geef aan dat jullie in ruil voor hun tijd een klein bedankje hebben.
- Geef aan wat het doel is van het gesprek: "We willen graag horen hoe je aankijkt tegen dienstverlening zodat we onze eigen dienstverlening kunnen verbeteren."
- Geef aan wat er met de resultaten gebeurt: "We maken geen verslagen, maar schrijven verhalen. De verhalen gebruiken we om conclusies te trekken en met onze collega's te delen. De resultaten worden geanonimiseerd, dus je bent niet herkenbaar."
- Vraag of ze nog vragen hebben.

Leefwereld

- Hoe ben je vanmorgen wakker geworden?
- Hoe ziet je ideale dag eruit?
- Welke 3 dingen staan er bovenaan je bucketlist?
- Waar maak je je zich zorgen over?
- Wil je iets veranderen in je leven en zo ja, zou je willen vertellen wat?

Misschien vind je deze vragen een beetje gek. Maar door het stellen van deze vragen krijgt een gesprek met een inwoner meteen een heel ander karakter.
Het wordt makkelijker om iemand écht te leren kennen. De antwoorden op deze vragen zijn vaak erg leerzaam en verrassend.

Dienstverlening

- Kan je een voorbeeld noemen van dienstverlening waarvan je een glimlach op je gezicht kreeg? En waarom was dat zo?
- Kan je een voorbeeld noemen van dienstverlening waarbij het stoom uit je oren kwam? En waarom was dat zo?
- Als je voor één dag burgemeester van Zwolle was, wat zou je veranderen (aan de dienstverlening van de gemeente Zwolle) voor Zwollenaren?

SWT

- Ken je het Sociaal Wijkteam?

- Zo ja, op welke manier/hoe dan?
- Zo ja, waar denk je aan bij het Sociaal Wijkteam?
- Zo ja, heb je tips én tops voor het Sociaal Wijkteam

- Zo nee, weet je waarvoor je bij het Sociaal Wijkteam terecht kan?
- Zo nee, hoe en waar zoek je hulp als je dat nodig hebt?
- Zo nee, wat zou ervoor nodig zijn om wel hulp te zoeken bij het Sociaal Wijkteam?

Toets

- Waar verwacht je om het Sociaal Wijkteam te vinden?
- Wat vind je belangrijk als het gaat om de locatie van een plek waar je hulp zoekt?
- Hoe belangrijk is het voor je dat je kan kiezen, bijvoorbeeld waar je een gesprek hebt, met wie je praat, et cetera?
- Wat zou voor jou het belangrijkste zijn in het contact met het Sociaal Wijkteam?
- Hoe denk je dat we Zwollenaren het beste kunnen bereiken?
- Heb je behoefte aan toegang tot een digitaal dossier?

Afronding

- Heb je nog iets wat je aan ons mee wil geven?
- Wat vond je van op deze wijze in gesprek gaan?
- Vergeet niet om je gesprekspartner te bedanken en geef het cadeautje!

HOOFDSTUK 13
STORYTELLING

Van de gesprekken met inwoners hebben we geen saaie verslagen gemaakt waarin we alleen hebben weergegeven wat iemand heeft gezegd, maar verhalen geschreven. Waarom?

Als je een verhaal schrijft is er meer ruimte voor andere informatie dan alleen wat iemand zegt. Hoe kijkt iemand? Wat is de lichaamstaal? Wanneer beginnen iemands ogen te stralen of merk je juist dat iemand zich angstig voelt?

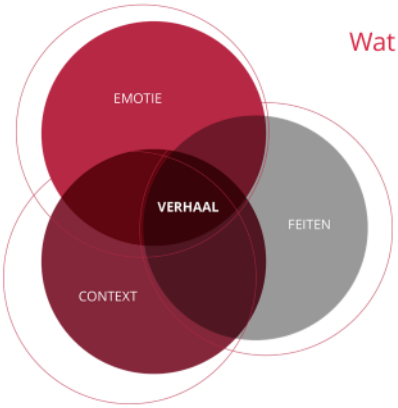
Ook het onderling delen van verhalen heeft voordelen. We vonden het op de eerste plaats erg leuk om elkaars verhalen te lezen. Ook hebben we beter onthouden wat er was geschreven. We hadden zelfs bijna het gevoel alsof we ook bij de andere gesprekken hadden gezeten. Verhalen zijn dus empathieversterkers. Ze hielpen ons om ons echt te verplaatsen in de ervaring van onze inwoners.

We hebben de inwoners anonimiteit beloofd, dus de verhalen kunnen we helaas niet met jullie delen. We zouden het heel vervelend vinden als de verhalen per ongeluk te breed verspreid worden. Het zijn bovendien bijna 60 pagina's, dus erg veel extra leeswerk. Door jullie voor te stellen aan onze persona's en onze inzichten te verdiepen met citaten proberen we jullie toch zo goed mogelijk mee te nemen in onze gesprekken met inwoners. Maar om een voorbeeld te geven van wat een verhaal doet, lees het verhaal van Dille over ons inspiratiebezoek aan de Librije.

Ook kregen we een training Storytelling van Hélène Oostdijk van InsideStory.
Hierna vind je de belangrijkste sheets...



Tijdens het wandelen door Zwolle...
Wat een toeval!



Wat doet een verhaal?

- Memorabel
- Brengt emotie over
- Geeft betekenis

© InsideStory

Waarom werken verhalen?

Bron: One Spot



Waarom werken verhalen?

Informeren	**Vertellen**
- Objectief	- Subjectief
- Direct	- Indirect
- Abstract	- Levend
- Analytisch	- Verbeeldend
Kritische beschouwer	**Betrokken deelnemer**

"Vertellen is spreken in de fantasie van jouw publiek"

Bron: T. Hendriks (Bex*)

Bouwstenen en opbouw van een goed verhaal



BEB

BEELD

- Waar was het?
- Met wie?
- Wat gebeurde er?

EMOTIE / EFFECT

- Hoe voelde dat voor jou?
- Waarom raakte het jou?

BEDOELING / BETEKENIS

- Wat zegt het verhaal (over) jou?



Geef elkaar ZORGVULDIGE feedback:

- Welke beelden zag je voor je?
- Wat raakte je?
- Wat viel je op aan de lichaamstaal van de verteller?
- Wat zegt dit verhaal over de verteller?



Hoe gaan verhalen je helpen?

1. **Specifieke anekdotes** die je kunt gebruiken als voorbeelden en illustraties bij wat jullie uit de analyse halen.

2. Verrijking van de analyse zelf met **indrukken van het proces** waarlangs jullie tot conclusies zijn gekomen.

Verzamel verhalen van anderen

Schep de juiste omstandigheden:

- Luister zorgzaam
- Maak tijd
- Vind 'common ground'
- Vertel zelf verhalen
- Creëer veiligheid





Memorabele voorbeelden uit de gesprekken

Welke voorbeelden herinner je je vooral uit de gesprekken?

"Dat voorbeeld / quote waarin x vertelde over... [situatie / gebeurtenis / ervaring etc]"



Verhaal van het gesprek

- Indruk en verloop van de dag

  "Waar was het? Hoe was de sfeer? Hoe rook het/voelde het? Wat gebeurde er? Wat viel je op? Etc."

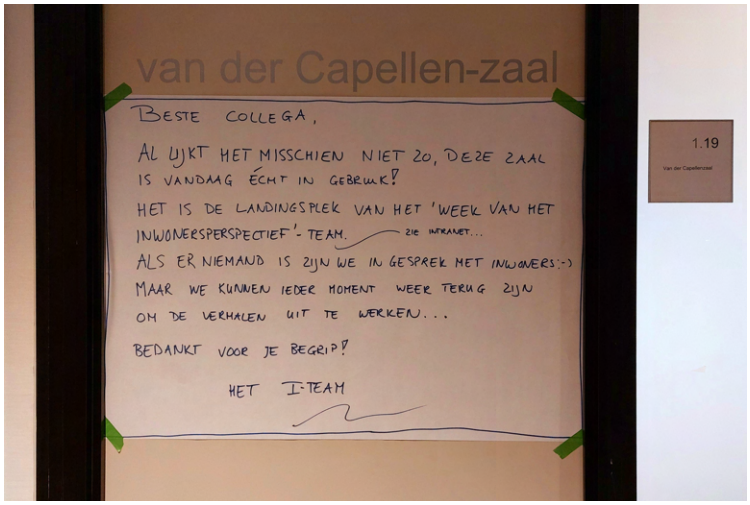
- Verloop van een gesprek

  "Wie had je tegenover je? Wat gebeurde er? Wat raakte? Wat heb je uit het gesprek gehaald?"



HOOFDSTUK 14
IN GESPREK MET INWONERS









We spraken zoveel meer inwoners dan gedacht, dat we nieuwe Zwolse balletjes moesten halen. Ons bedankje aan de inwoners...

Toen we terugkeken op de eerste dag van gesprekken met inwoners hadden we het over hoe lastig het is om echt goed te luisteren. Je raakt snel uit verbinding doordat:

- je invult voor de ander;
- er een verhaal bij jezelf getriggerd wordt;
- je bezig bent met de volgende vraag die je wil stellen.

Dus nog even wat sheets uit de oude doos over luisteren, observeren & verhalen schrijven.







"De spannendste informatie zit bovendien vaak in de kleinste ervaringen..."
Hélène Oostdijk

HOOFDSTUK 15
AANTALLEN...

Om mensen zich niet ongemakkelijk te laten voelen en daarmee het gesprek negatief te beïnvloeden, hebben we er bewust voor gekozen niet naar diversiteitskenmerken te vragen. Zou jij nog relaxed het gesprek ingaan als je werd gevraagd of je mentale issues hebt? Maar we kunnen wel een inschatting geven...

Voordat we de stad introkken, wilden we in ieder geval 20 inwoners spreken. Het werden er 44... Dat heeft 39 verhalen opgeleverd, omdat sommige gesprekken met meer dan 1 persoon waren. We hebben 20 vrouwen, 23 mannen en 1 non-binair persoon gesproken. Qua leeftijd zag het er zo uit: 15-18 jaar: 7 inwoners; 18/19-25 jaar: 8 inwoners; 25-40 jaar: 11 inwoners; 40-60 jaar: 8 inwoners; 60+: 10.

We hebben mensen met verschillende culturele achtergronden gesproken, in ieder geval: Syrisch: 2 inwoners; Zuid-Amerikaans: 2 inwoners; Somalisch: 3 inwoners; Surinaams: 2 inwoners; Moluks: 1 inwoner; Russisch: 1 inwoner; Afghaans: 1 inwoner; nog iemand waarvan één van de ouders uit een andere cultuur kwam, al weten we niet welke...
3 inwoners spraken redelijk goed Nederlands, 1 niet voldoende voor een diepgaand gesprek en 1 helemaal niet goed.

We hebben in ieder geval 5 moslims en 5 christenen gesproken.

We hebben in ieder geval 2 mensen gesproken vanuit de LHBTIQ+ community.
We vermoeden dat dat er zeker meer zijn geweest.

We hebben in ieder geval 2 dak- en thuislozen gesproken, 3 mensen die dat vroeger waren, 2 mensen waarvan we dat vermoeden hebben en 3 vluchtelingen die dus voorheen ook dak- en thuisloos waren.

We zijn zeker 8 mensen tegengekomen met fysieke issues, zoals: huidoverschot, chronische ziekte, ouderdomsklachten, onverklaarbaar gewichtsverlies, rugklachten, arm- en schouderklachten en vlekjes voor de ogen die het zicht belemmeren.
We hebben, zover we konden zien, niemand gesproken met een lichamelijke beperking.
We hebben in ieder geval 2 verslaafden gesproken en 2 mensen die in het verleden verslaafd zijn geweest.

We hebben in ieder geval 3 mantelzorgers gesproken en 1 persoon die dat in het verleden heeft gedaan.

We hebben zeker 3 mensen gesproken met een beperkte leesvaardigheid en 7 mensen met een beperkte digitale vaardigheid.

We vermoeden dat we in ieder geval 3 mensen hebben gesproken met schulden, 14 mensen beneden modaal, 14 mensen modaal en 13 mensen bovenmodaal.

We vermoeden dat we 5 mensen hebben gesproken die nauwelijks zijn opgeleid, 13 praktisch en 14 theoretisch. Daarnaast 7 studenten (1 praktisch) , 4 scholieren (theoretisch) en 1 jongere met een tussenjaar.

We vermoeden dat we 18 mensen hebben gesproken die in een gezin wonen, waarvan 1 deels in een pleeggezin. Daarnaast 8 mensen met een partner, 12 alleenstaanden, 3 alleenstaanden met thuiswonende kinderen, 2 alleenstaanden waarvan vrouw en kinderen elders wonen en 1 persoon met een LAT-relatie en thuiswonende kinderen.

We kwamen veel mensen tegen met stress door bijvoorbeeld studie of veel moeten. Ook maken veel mensen zich zorgen over hun financiën of over de wereld.
Daarnaast zijn we zeker 12 mensen tegengekomen met mentale issues: smetvrees, zeer negatief zelfbeeld, PTSS, angst, trauma, burn-out, ASS, ADHD, ADD, depressief en een complotdenker. Daarnaast hebben we 1 iemand gesproken met een licht verstandelijke beperking, 1 iemand waarvan we dat vermoeden hadden en 1 iemand met serieuze leerproblemen.
We vermoeden dat we 8 mensen tegen zijn gekomen die worstelen met eenzaamheid, waarvan 1 persoon die eenzaam was binnen het gezin.

We hebben in ieder geval 13 mensen gesproken die nu hulp krijgen en 10 mensen die dat in het verleden hebben gehad. Hulp die genoemd werd: vluchtelingenwerk, Leger des Heils, zorgboerderij, De Herberg, Timon, dagbesteding bij Buurman Abdi, sociaal raadslieden, bewindvoering/schuldsanering, ambulante begeleiding, SWT, GGZ, WMO, Zwolle Actief, Travers Welzijn, psychologen en psychiaters.

HOOFDSTUK 16
INZICHTEN

Als vanzelf ontstond er bij de inzichten die we uit de verhalen hebben gehaald een logische 'inwonersreis':

- ik worstel met...;
- hulp vragen;
- hulp zoeken bij het SWT;
- een afspraak maken met het SWT;
- in gesprek met het SWT;
- na je gesprek met het SWT.

De inzichten zijn op flipovers volgens deze 'inwonersreis' geordend. Het plaatje hieronder geeft een goed beeld hoeveel inzichten we uit de gesprekken hebben gehaald. Vanaf hier kan je de inzichten ook van dichtbij bewonderen.



We starten met inzichten die niet direct van toepassing zijn, maar die ons allemaal wel opvielen en een diepe indruk op ons hebben gemaakt.
Mensen met levens waarvan wij denken 'poeh', zijn juist erg tevreden en worden blij van de kleine dingen.
Waar ze ook heel tevreden mee zijn, is de hulp die ze krijgen. Zeker ook van het SWT (lees hier wat mooie citaten).
Inwoners zijn heel blij om in Zwolle te wonen en bijvoorbeeld in Holtenbroek zijn ze super trots op hun wijk.
De gesprekken gaven ons een gevoel van nederigheid, mensen helpen elkaar met geld, spullen, zorg en advies. Of zoals Ruben het zo mooi zei: "Ik vond het ook een lesje nederigheid. Mensen lossen al heel veel zelf op."
Mensen willen veel voor elkaar doen en doen dat dus ook. Dat is op zichzelf natuurlijk al heel waardevol, maar je zal zien dat we er in sommige aanbevelingen op terugkomen...

Wat verder leuk is om te vermelden is dat inwoners de gesprekken heel erg hebben gewaardeerd.

Inwoners vonden het goed dat de gemeente Zwolle deze gesprekken deed. Zo was er een inwoner die een frons kreeg toen ze hoorde dat we van de gemeente waren, maar toch graag haar verhaal wilde vertellen. Een aantal inwoners gaf zelfs aan dat we dit vaker moeten doen. Ze voelden zich ook gezien en gehoord.

Regelmatig kwamen inwoners zelf naar ons toe voor een gesprek. Veel inwoners namen ook écht de tijd. Er waren zelfs inwoners die op dinsdag geen tijd hadden, dus op donderdag terugkwamen om dan met ons in gesprek te gaan. Of die ene inwoner die 1,5 uur heeft zitten wachten omdat we met iemand anders in gesprek waren. Of mensen die zeiden dat ze niet zo lang de tijd hadden, maar vervolgens veel langer bleven zitten.

Inwoners vonden de gesprekken bovendien leerzaam en inspirerend.

Inwoners waren verrast door de vragen die we aan ze stelden. Het is heel bijzonder om te merken dat mensen je meteen vertrouwen en hun hele verhaal met ons durfden te delen. Niemand was alleen maar negatief of positief. Inwoners waren juist heel eerlijk en open. Een aantal mensen heeft ook echt een traantje moeten laten. Door te beginnen met de open vragen werden de vragen ten aanzien van de dienstverlening ook persoonlijker. Antwoorden waren daardoor minder 'open deuren'.

Leuk om te merken dat ze aangenaam verrast waren dat ze Zwolse balletjes kregen als bedankje.

Zoals Hélène het zo mooi zei: "Alleen al op deze wijze het gesprek aangaan met inwoners verandert de relatie tussen overheid en samenleving en draagt bij aan meer vertrouwen."

Ga maar even goed zitten voor de inzichten!

Wat sowieso opvalt

Mensen met leven waarvan wij denken "poeh" zijn veel tevredener over hun leven dan gedacht en worden blij van de kleine dingen

"Mijn ideale dag is koffie, eten en een peuk."

"Ik wil niet op vakantie of iets anders. Ik wil naar voetbal, biljart en koken voor het Leger des Heils."

"Ik leef met de dag en geniet elke dag."

Mensen zijn blij om in Zwolle te wonen

"De volksaard van Zwolle is warm en open."

"Zwollenaren zijn zo vrolijk. Het voelt meer als een dorp, mensen begroeten elkaar en er is een ons kent ons cultuur."

"Zelfs meer dan in het dorp waar ik woonde, merk ik dat in Zwolle mensen de tijd hebben, dat je een vraag kan stellen, dat je in contact kan komen. Ondanks de grootte van de stad is er ruimte en tijd voor elkaar."

"De mensen zijn zo lief in Zwolle."

Trots op hun wijk (vooral opgemerkt in Holtenbroek)

"Mensen helpen elkaar hier."

Inwoners zijn tevreden over de hulp die ze krijgen, van bewindvoering tot SWT

"Ik ben heel tevreden over mijn bewindvoering. Ze zijn goed bereikbaar en staan altijd voor me klaar."

"Ik heb goede ervaringen met het SWT."

"Hoe lief dat er toen aan mij werd gedacht en ik een kerstpakket kreeg."

De ene medewerker wordt wel als meer helpend ervaren dan de ander

"Ik heb de beste SWT-medewerker. Ik word zo goed geholpen. Wanneer ik met haar praat voelt het allemaal niet zo erg meer. Ik houd gewoon van haar." (met tranen in de ogen)

"Ik heb een mooi kerstpakket gekregen."

Het in goede banen leiden van hulpverlening kan ook een grote frustratie zijn

Dit soort gesprekken worden gewaardeerd

"Ik vind het goed dat jullie dit onderzoek doen en ik ben blij dat ik jullie gesproken heb. Ik weet nu toch wat meer over het SWT."

"Ik vind het leuk en lief dat jullie naar mij willen luisteren."

"Ik vond het een heel fijn en open gesprek. Ik voel me gehoord en dat is prettig."

"Wat goed dat de gemeente dit doet. Dat zouden jullie vaker moeten doen."

De Herberg lijkt onveilig

Er voor elkaar zijn...

Mensen hebben weinig, maar doen veel voor elkaar (valt vooral op bij inwoners met een andere culturele achtergrond)

"Ik kan wel een probleem hebben, maar als iemand anders uit de groep iets nodig heeft gaat dat voor."

"Als er een begrafenis is en iemand is niet verzekerd, dan wordt er geld ingezameld."

"Ik ben beheerder van een moestuin en als er eten over is stop ik niet mijn vriezer vol, maar deel het eten met mensen om me heen. Ook kook ik voor oude mensen uit mijn flat."

"Ik vind het belangrijk wat ik voor anderen kan betekenen. Mensen kennen mij en hebben mij nodig."

"Ook bij mij gaat de meest tijd naar mijn eigen gezin. Maar in het weekend kook ik maaltijden voor mijn buren."

Mensen zijn met elkaar begaan

"Als ik burgemeester was zou ik de rotonde bij de Diezekade waar dat meisje is omgekomen veiliger willen maken."

"Voor mezelf hoef ik niets te veranderen aan mijn leven, maar ik zou graag de armoede op de wereld willen veranderen."

"Iemand omhelzen is mooier dan iemand €1000 geven."

"Ik ben het liefst tussen de mensen, maak ze vrolijk, zorg voor ze. Als ik straks mijn diploma's heb kan ik minder werken en heb ik meer tijd voor mijn hobby's en voor het zorgen voor anderen."

"Ik sta onder bewindvoering, want ik gaf altijd mijn geld weg."

Voor mensen zonder netwerk is het moeilijk om uit de problemen te komen/hulp te krijgen

Mensen om je heen die van je houden, werk en een dak boven je hoofd zijn essentieel

Hulp heeft weinig zin als mensen steeds terug moeten naar dezelfde giftige omgeving

Ik worstel met...

Financiële zorgen

"Ik steek veel tijd en energie in werken in plaats van mijn studie, omdat ik financiële zorgen heb."

"Alles wordt duurder, mensen kunnen niet meer rondkomen."

"Ik hoor van mensen dat alles zo duur wordt dat ze niet meer naar Monkeytown kunnen komen."
Tarieven Monkeytown

"Sinds 24 jaar is mijn leven radicaal veranderd. Ik ben in god gaan geloven en bij de kerk gekomen. Ik ben mijn schulden nog steeds aan het aflossen en ik weet niet of ik van mijn AOW en pensioen kan leven."

Stress door schulden

"Alle brieven met aanmaningen enzo had ik in een kastje gestopt met een slot erop. Ik keek er niet in."

"Mijn inmiddels ex bleek schulden te hebben, waarvoor ik ook aansprakelijk werd gesteld. Het kwam als donderslag bij een toch al bewolkte hemel. Hoe kom ik hier ooit weer uit?"

Stress door mantelzorgen

Stress van school

Überhaupt veel stress

Van alles moeten

Veel burn-outs

Zorgen over de wereld

"Ik maak me zorgen om de wereld, zoals de oorlog in Oekraïne en de plannen van Poetin voor Europa. We hebben meer vrouwelijke presidenten nodig, dan wordt de wereld wat menselijker en milder."

Zorgen over gezondheid/last van kwalen

Regels en procedures niet goed kennen en daardoor in de problemen komen (helemaal lastig als je de taal niet goed beheerst)

Teveel organisaties, het is niet te overzien (helemaal lastig als je de taal niet goed beheerst)

Vinden van juiste contactpersoon binnen de gemeente is lastig (helemaal lastig als je de taal niet goed beheerst)

Fijn als je weet waar je terecht kan met je vraag

"Ik ken mensen waar de brieven maar bleven opstapelen en die uiteindelijk zelfmoord hebben gepleegd."

"Ik ben maar de criminaliteit ingegaan om onderdak te hebben en van mijn schulden af te zijn."

Praktische steun is belangrijk

Raadslieden, inkomens-consulenten, schuldhulp-maatjes helpen

Help mensen te ordenen en ga mee om dingen goed te regelen

Neem iemand aan de hand als hij/zij/hen niet goed weet hoe het werkt

Breng rust en duidelijkheid door uit te leggen wat anderen zeggen en bedoelen

Leg contact met anderen/andere organisaties die kunnen helpen

"Het SWT heeft mij onmogelijk goed geholpen met het uitleggen van de regels in Nederland en met de taal."

"Toen ik in de schulden zat had ik graag een overlevingspakket gekregen met informatie over waar je goedkope voeding en andere dingen die je nodig hebt kan kopen en tips hoe je het beste de komende jaren door kan komen."

Hulp vragen is lastig

Taalbarrière

Schaamte

Schuldgevoel

Zelf willen (kunnen) oplossen

Open staan voor hulp is essentieel

"Ik wil het vooral graag zelf oplossen."

Mensen weten van elkaar wie hulp nodig heeft

Als ik hulp vraag...

Heel veel mensen zoeken eerst hulp in hun netwerk

Veel mensen noemen ook de huisarts of mentor als een logisch persoon om hulp te zoeken

"Ik vroeg me af of het SWT er wel voor mij zou zijn. Ik kan mezelf toch redden en ik heb genoeg slimme mensen om me heen die ik om hulp kan vragen."

Om hulp te vragen aan het SWT helpt het als familie, vrienden, een huisarts of mentor positief vertellen over het SWT

Ik breng veel tijd door op social media: Instagram en Snapchat worden expliciet genoemd

Ik Google (alle leeftijds-categorieën behalve ouderen)

Ervaringsverhalen verlagen de drempel om hulp te zoeken en bieden een inkijkje in wat het SWT doet

Wat mensen sowieso nodig hebben

Structuur

Contact met anderen

"Er zijn dagen dat ik overal langs ga om koffie te drinken, wat te eten of te klaverjassen."

Iets nuttigs doen

Zien we terug in alle leeftijdscategorieën, maar hierbij vallen gepensioneerden op

Dak boven je hoofd (of minstens een warme plek om te slapen)

Eten/drinken

Kleding

Hulp zoeken bij het SWT?

Heel veel inwoners kennen het SWT wel of hebben er ervaring mee

Er zijn er ook best veel die het SWT niet kennen (valt vooral op onder jongeren/ studenten)

Gebruik social media (zelfs het inzetten van betaalde reclames wordt gesuggereerd)

Voor de oudere generatie lijken wijkkrantjes en huis-aan-huisbladen logisch

Vaak wordt gedacht dat het SWT niet voor hen is

Duidelijke huisstijl en kort en bondig op de website laten weten wat je in de aanbieding hebt

Laat mentoren, vooral voor studenten van het HBO lijkt weinig hulp georganiseerd, vertellen over het SWT

Middelbaar scholieren - studenten: in ieder geval Instagram en Snapchat

"Ik zie mezelf niet snel naar het SWT gaan, dan moeten je problemen wel heel groot zijn."

Communiceer dat het SWT laagdrempelig gratis is

Laat huisartsen vertellen over het SWT

Hang posters op op scholen

Maak content die jongeren onderling gaan delen

"Het SWT is voor mensen die hulp niet zelf kunnen betalen."

Het gevoel niet de enige te zijn is belangrijk

Kom naar evenementen

Geef voorlichting op scholen

Straal uit dat het normaal is om hulp te vragen en dat je niet de enige bent

"Het SWT is toch als je psychische hulp nodig hebt of voor migranten."

"Het SWT is toch voor ontwrichte gezinnen en mensen met autisme enzo?" (iemand die zou moeten doorverwijzen naar het SWT...)

Veel inwoners geven aan dat de zichtbaarheid beter kan

Geen beeld van de mensen die bij het SWT werken en waar je ze tegen kan komen

Kom op plekken waar inwoners komen en bouw zo een band op

Ook handig voor mensen die de taal niet goed spreken

Tip: overleg altijd even vooraf met de organisaties en eventueel bijbehorende vrijwillgers waar jullie met inwoners in gesprek willen om draagvlak te creëren

Inwoners vertellen elkaar over het SWT

"Kom langs en laat je gezicht zien."

"Bouw meer vertrouwen op door met mensen koffie te drinken en small talk te doen."

Mond-tot-mondreclame is belangrijk

"Organiseer een open dag in de wijk met activiteiten voor kinderen en drink samen koffie."

"Stap op mensen af en vraag hoe het echt met ze gaat."

Een afspraak maken met het SWT

Wees goed bereikbaar

Zorg voor menselijk contact, niet teveel systeem

Mensen willen snel geholpen worden

Vervelend als je niet weet hoe lang iets gaat duren

"Ik vind het vervelend als een instantie niet bereikbaar is."

"Ik vind het vervelend om lang te moeten wachten bij de dokter. Als ik dan bel wil ik wel meteen geholpen worden."

Veel inwoners vinden het belangrijk om te kunnen kiezen met wie ze in gesprek gaan

Houd rekening met de wensen van de mensen

Dan moet er wel keuze zijn

Meer kennis over ondervertegen-woordigde groepen is belangrijk

"Het is fijn als je met iemand kan praten die je begrijpt."

"Als ik snert maak vreet niemand dat." (vrijwillige kok bij het Leger des Heils)

"Bij het SWT moet diversiteit letterlijk op de muren geschreven staan."

"Kennis over jongeren met migratieproble-matiek is belangrijk. Ga mee naar afspraken, ondertitel waar nodig."

"Doe dat stapje extra, zodat ze echt voelen dat er iemand voor ze staat en dat ze van waarde zijn."

"Ik vind een klik belangrijk."

"Het is belangrijk dat mensen zich kunnen identificeren met het SWT en zich bij jullie veilig voelen."

"Er zou meer bekendheid moeten zijn over LHBTIQ+: wat speelt er in de doelgroep, waar loopt men tegenaan."

"Maar toen kreeg ik zo'n meisje van 18. Wat weet zij nou?" (65+er)

"Ik vind het vervelend dat als ik mijn contactpersoon bij het SWT app, dat het soms heel lang duurt voordat ik een reactie krijg."

"Als ik een gesprek wil zal dat met een vrouw moeten zijn die mijn taal spreekt."

"Ik wil iemand die met me kan levelen."

Waar spreken we af?

Goede WiFi

Het maakt niet uit wat je komt doen

Locaties moeten centraal gelegen en makkelijk te vinden zijn

Locaties moeten een huiselijke sfeer hebben

Mensen vinden het fijn om verwelkomd te worden en geholpen als ze ergens binnenkomen

Creëer een locatie waar mensen graag willen zijn, zoals de Stadkamer (inwoners komen uit andere wijken waar ook gewoon een bieb is toch naar de Stadkamer)

Wijkcentra is voor een deel van de inwoners een hele logische locatie

Kleur is belangrijk

"Wat zou het fijn zijn als je bij binnenkomst welkom geheten wordt. Dit verlaagt de drempel om naar binnen te gaan."

Over de Stadkamer: "De jongeren vinden het een fijne plek om even te studeren, maar ook om samen te chillen of gewoon wat te lezen.

Zelfs geur is belangrijk

"Een vrolijk en warm welkom verlaagt de drempel om om hulp te vragen."

De ouderen komen er graag voor een kop koffie met een praatje op zijn tijd. Ouders met kinderen komen er graag om er in deze grijze januari maand even uit te zijn, aangezien het naar buiten gaan nu niet aantrekkelijk is.

Afspraken (incognito) thuis, veilige omgeving

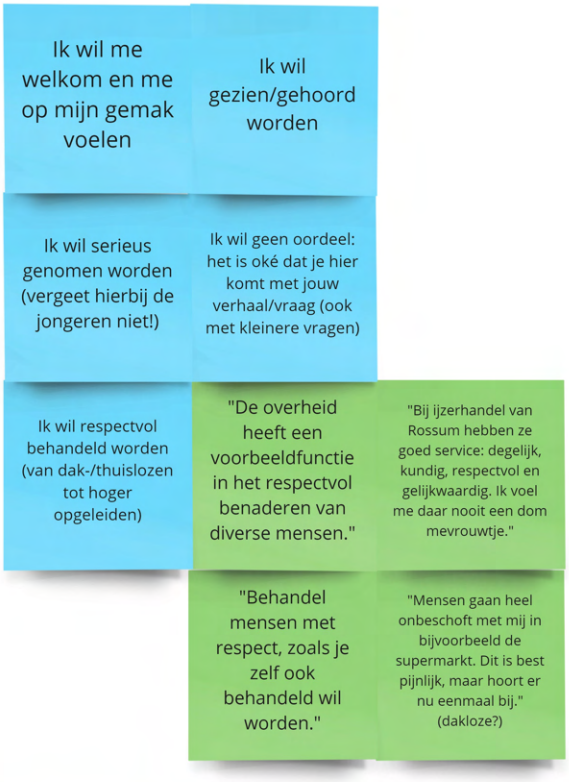
"Dat ze bij mij thuis kwamen vond ik zo fijn, want ik had de moed niet om ergens heen te fietsen.

Een eerste bezoek aan het SWT was ook wel confronterend geweest, anderen zien die er wachten en een onbekende plek om je persoonlijke verhaal te doen."

Het biedt een plek met gratis wifi en warmte. Letterlijke en figuurlijke warmte." Wendy

In gesprek met het SWT









In gesprek met het SWT deel 2

Kijk niet alleen naar het gedrag, maar ook naar de context

"De ene medewerker was helpend en de ander niet. De één wilde gelijk door op diagnoses en niet op wat nodig was.

De ander keek breed, had aandacht en hielp ons verder."

"Kijk niet alleen naar wat iemand ervaart of het gedrag, maar ook naar wat er om een persoon heen afspeelt.

"Het is net wanneer je met een kapotte knie naar de huisarts gaat. De huisarts kijkt met een vergrootglas naar de knie,

Juist die context is enorm bepalen voor hoe het met iemand gaat."

maar niet naar de rest van het lichaam. Hierdoor worden andere dingen die spelen gemist."

Praat minder en doe meer

Teveel schakels binnen de hulpverlening

"Ik vind het erg vervelend om van het kastje naar de muur gestuurd te worden."

Zorg voor één contactpersoon

"Ik vind het belangrijk om een vast aanspreekpunt te hebben."

"Ik vraag niet snel hulp bij de huisarts met persoonlijke problemen, want er zitten steeds waarnemers bij.

Wees een spin in het web

Geef in een gesprek aan dat je kan wisselen van hulpverlener als er geen klik is

Het hebben van een relatie is belangrijk voor mij om hulp te vragen."

"Voor mannen zijn er plekken op straat waar je mag plassen en honden mogen ook overal plassen. Maar als je als vrouw op straat plast krijg je een boete van €160.

Rechtvaardigheid is belangrijk (zorg voor een eerlijke verdeling tussen inwoners)

"Ik vind het niet eerlijk dat de ene bewoner wel een scootmobiel krijgt, maar 'niets heeft en andere bewoners het zelf moeten betalen."

"Waarom zie ik een taakstraffer de hele dag in de zon liggen?"

Dit staat bovendien in geen verhouding tot de €90 als je fietst met je telefoon in je hand. Als je moet dan moet je toch?!"

Ik heb behoefte aan een menselijke oplossing op maat (geen standaardoplossing, flexibiliteit/ maatwerk)

Dit lijkt tegenstrijdig, maar er lijkt een verschil tussen uniformiteit als het gaat om praktische zaken en maatwerk als het gaat om zachtere hulp...

Denk out of the box en laat je niet vangen in regels en protocollen

"Vraag: wat heb je nodig?"

Inloopspreekuren worden door een deel van de inwoners gewaardeerd

Zorg dat mensen met een glimlach de deur uitlopen en tevreden zijn met de hulp

Eerlijk

Ook als je het niet weet, wees eerlijk en zoek iemand anders die wel kan helpen

Doe wat je belooft/kom afspraken na

"Ik had een keer een vraag waar het SWT geen antwoord op had. Ik kreeg toen een telefoonnummer van iemand die me wel kon helpen. Dat vond ik heel prettig."

Wees helder & duidelijk

Wees transparant: leg uit wat je doet, wat er gaat gebeuren, hoelang dat duurt, wat je met de informatie doet

"Laat het weten als het langer duurt, dan weten mensen waar ze aan toe zijn."

Durf sorry te zeggen als er iets niet goed gaat

Sta open voor feedback

Dossier

Veel mensen willen inzicht in hun (digitale) dossier (met chat om vragen te stellen of zaken aan te vullen)
Let op: niet iedereen is digitaal vaardig

"Ik vind het fijn om terug te kunnen lezen of dat wat ik verteld heb goed is overgekomen, dat de medewerker van het SWT me goed heeft begrepen."

"In een gesprek zit je in een roes en onthoud je maar 10% van wat er besproken wordt. Het teruglezen helpt om te kijken wat er nu allemaal besproken is en kan ik tips en adviezen teruglezen. Het opnieuw lezen zet je ook weer aan het denken."

"Na een gesprek weet je niet altijd meer wat er wel of niet is gezegd, dus het is fijn als je je dossier kan inzien. Als je deze ook kan aanvullen, bevestigd dat dat je serieus genomen wordt en dat er naar je wordt geluisterd."

"Dat je je begrepen voelt zou ook moeten blijken uit het inzien van je dossier, dat je het na het gesprek rustig kan teruglezen in je eigen omgeving. Je kunt hierbij toch even nagaan of de hulpverlener jouw verhaal goed en volledig heeft weergegeven en eventueel zelf nog dingen aanvullen."

Nazorg

Nazorg/ (na)bellen is belangrijk

"Dat het contact dan ook blijft, door af en toe te bellen om te vragen hoe het is, vind ik heel bijzonder om mee te maken."

"Ik zat niet goed in mijn vel en het liep niet lekker thuis. Mijn ouders zijn toen naar het SWT gegaan en die stelde voor om in familietherapie te gaan. Dat verergerde de boel alleen maar. Toen mijn ouders mailde dat ze wilden stoppen hebben we nooit meer wat gehoord. Dat vond ik zo gek, het had thuis wel kunnen escaleren."

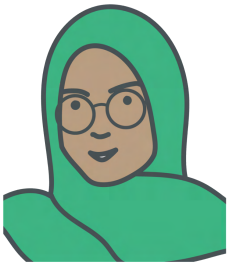
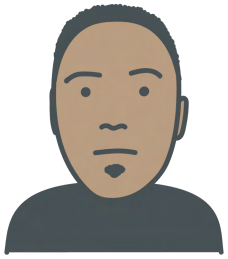
HOOFDSTUK 17
PERSONA'S

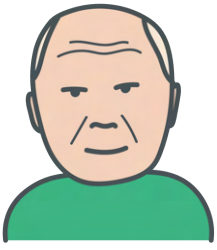
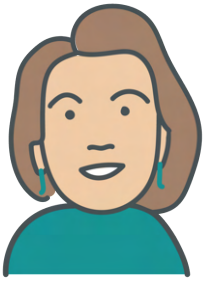
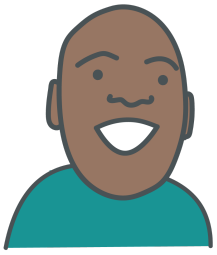
Zoals eerder hier al uitgelegd kunnen we de verhalen helaas niet met jullie delen. In plaats daarvan willen we jullie voorstellen aan onze persona's.

Deze persona's geven goed weer wat we aan diversiteit en types zijn tegengekomen.

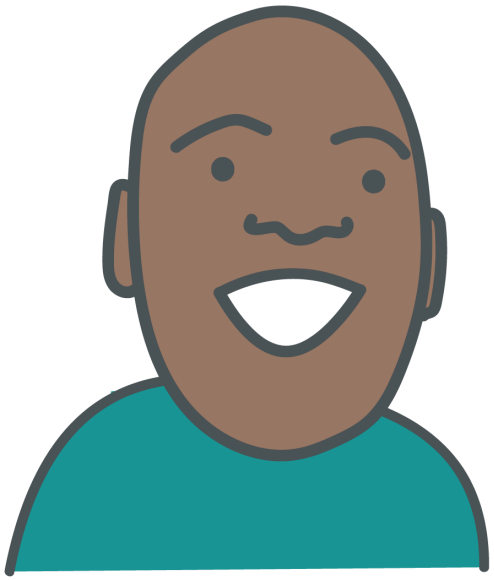
Persona's zijn altijd wat karikaturaal, dat kan niet anders. Maar als je dat weet en ze dus niet te letterlijk neemt, krijg je toch een beetje inzicht in de mensen die we hebben gesproken.

Ook kunnen we dan straks laten zien welke aanbevelingen goed passen bij welke persona's.

Social Stanley



Leeftijd: 63
Gender: man
Culturele achtergrond: Nederlands met Surinaamse achtergrond
Inkomensniveau: schulden van vroeger
Opleidingsniveau: nog net de middelbare school afgemaakt
Gezinssamenstelling: vrouw en uit huis wonende kinderen
LHBTIQ+: hetero
Dak-/thuisloos: vroeger
Mentale issues: maakt zich zorgen over zijn financiële toekomst en de wereld
Fysieke issues: wordt een dagje ouder
Hulp: vroeger
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: vroeger
Eenzaam: zeker niet
Spreekt goed Nederlands: ja
Beperkte leesvaardigheid: nee
Beperkte digitale vaardigheid: ja
Mantelzorger: zorgt voor zijn zieke buurman
Religie: christen

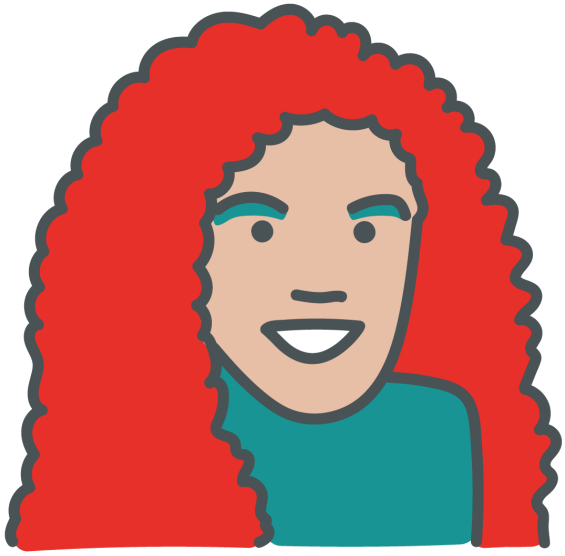
Stanley is vrolijk en vriendelijk en heeft een grote glimlach op zijn gezicht.

Maar dat is ook wel eens anders geweest. Stanley is als puber door zijn ouders uit huis getrapt en is toen bij een vriend gaan wonen. Daar kwamen veel jongens over de vloer die van alles gebruikten, dealden en overvallen deden. Stanley werd in dit gedrag meegezogen. Hij is verslaafd geweest en heeft in de gevangenis gezeten. Toen hij werd vrijgelaten uit de gevangenis, kwam hij weer in dezelfde giftige omgeving terecht en ging het weer mis. Het lukte maar niet om uit deze neerwaartse spiraal te stappen.

Totdat hij in aanraking kwam met de kerk en gelovig werd. Dat heeft hem geholpen open te staan voor hulp. Nu heeft hij een vrouw, 6 kinderen en 14 kleinkinderen. Ongelooflijk trots is hij op zijn prachtige gezin.
Hij vindt het heel belangrijk om iets voor anderen te betekenen. Bij de kerk ziet hij steeds meer mensen die moeite hebben met rondkomen. Hij kookt voor deze mensen op speciaal door de kerk georganiseerde avonden.
Stanley is graag onder de mensen en in de heerlijke wijk waar hij woont kent iedereen hem en weet hem te vinden als ze iets nodig hebben. Ook zorgt hij voor een zieke buurman, zo haalt en betaalt hij onder andere zijn boodschappen. Hij neemt hem daarnaast regelmatig mee naar buiten voor een frisse neus. Hij merkt hoe belangrijk het is voor deze buurman om onder de mensen te zijn en even zijn verhaal te kunnen doen.

Stanley heeft nog steeds schulden uit zijn 'slechte' tijd en komt met moeite rond. Ook begint bij hem de lichamelijke aftakeling duidelijk zichtbaar te worden, maar hij geniet van iedere dag. Hij is heel dankbaar voor wat hij heeft. Hij hoopt op een samenleving waarin mensen meer naar elkaar omkijken.
Hij is ook gestopt met het nieuws volgen, want daar wordt hij verdrietig van. Hij maakt zich zorgen om de wereld: "Wat als Trump weer president wordt?" Hij heeft geen hulp nodig, maar als hij hulp nodig zou hebben dan weet hij dat hij terecht kan bij zijn eigen mensen: "In onze cultuur helpen we elkaar."

Willemien lijkt een tien



Leeftijd: 42
Gender: vrouw
Culturele achtergrond: autochtoon
Inkomensniveau: schulden door haar ex
Opleidingsniveau: WO
Gezinssamenstelling: alleenstaand en thuiswonende kinderen
LHBTIQ+: lesbisch
Dak-/thuisloos: nee
Mentale issues: veel stress en schaamte
Fysieke issues: chronische nekklachten
Hulp: teveel
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: nee
Eenzaam: ja
Spreekt goed Nederlands: ja
Beperkte leesvaardigheid: nee
Beperkte digitale vaardigheid: nee
Mantelzorger: nee
Religie: atheïst

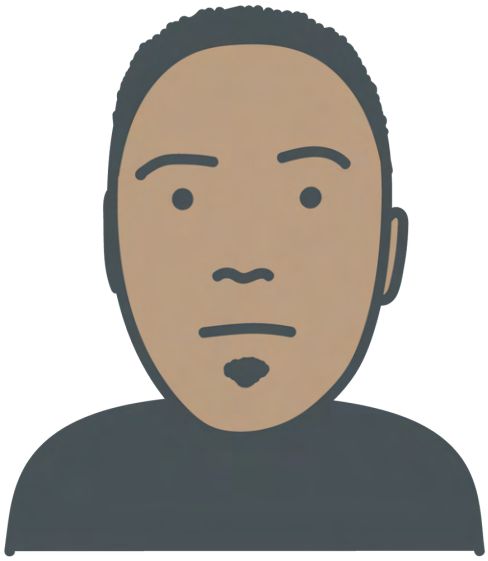
Willemien heeft een verzorgd uiterlijk, al lijkt haar kleding net iets te groot. Ze heeft een grote bos rode krullen en veel make-up op. Haar blik gaat wat zenuwachtig heen en weer.

Achter haar verzorgde uiterlijk schuilt een heftig verhaal. Zij en haar inmiddels ex-man liggen in een vechtscheiding. Ze hebben drie kinderen, waarvan twee extra zorg nodig hebben. Ze wil niets liever dan dat haar kinderen geen last hebben van de hele situatie, maar ze weet dat dat wel zo is.
Na haar scheiding is ze erachter gekomen dat ze eigenlijk op vrouwen valt, ze maakt zich daardoor zorgen over haar veiligheid. Ze heeft chronische nekklachten van een auto-ongeluk van jaren geleden, ze kan daarom niet werken. Willemien schaamt zich dat ze moet leven op gemeenschapsgeld en heeft het idee dat anderen haar daarop aankijken.

Het in goede banen leiden van de hulpverlening rondom haar gezin frustreerde haar altijd enorm, het liep nooit soepel. Steeds maar weer andere mensen en organisaties waar ze mee moest dealen. Willemien heeft hulpverleners ook wel eens per ongeluk achter haar rug horen zeggen dat ze zich zorgen maakten over haar kinderen. Daar werd ze zo kwaad om, het gaf haar een gevoel van extreme machteloosheid. Ook heeft ze het idee dat ze niet goed wisten wat ze met haar aan moesten omdat ze zo welbespraakt is en weet wat ze wil. De familietherapie die ze bovendien hebben gehad, heeft de situatie met haar ex alleen maar verder laten escaleren. Maar nu heeft ze een heel fijn contactpersoon bij het SWT: "Ik weet niet hoe ik het zonder haar zou redden." Ze beveelt het SWT ook aan bij vrienden, maar zegt dan wel dat ze expliciet naar haar contactpersoon moeten vragen.

Willemien vindt niets zo irritant als van het kastje naar de muur gestuurd worden. Ze wil ook gewoon één aanspreekpunt. Natuurlijk wil ze inzicht in haar dossier, ze wil kunnen controleren of de ander haar goed heeft begrepen. Bovendien wil ze de regie houden. En denk eens 'out of the box' en doe een stapje extra in plaats van te blijven hangen in regels en protocollen.

Hasan maakt er wat van



Leeftijd: 26
Gender: man
Culturele achtergrond: Syrische vluchteling
Inkomensniveau: een studieschuld en beneden modaal
Opleidingsniveau: MBO
Gezinssamenstelling: alleenstaand
LHBTIQ+: hetero
Dak-/thuisloos: slaapt op straat
Mentale issues: veel stress en schaamte
Fysieke issues: nee
Hulp: van het Leger des Heils
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: nee
Eenzaam: ja, geen netwerk om zich heen
Spreekt goed Nederlands: beperkt
Beperkte leesvaardigheid: ja
Beperkte digitale vaardigheid: nee
Mantelzorger: nee
Religie: moslim

Hasan ziet er goed verzorgd uit. Maar als hij dichterbij komt merk je dat hij niet zo fris ruikt. En je ziet verdriet in zijn ogen. Zijn Nederlands is gebrekkig.

Hij is als minderjarige asielzoeker alleen uit Syrië naar Nederland gekomen. Het enige wat Hasan wil is zijn ouders en twee zussen naar Nederland halen. Tot die tijd stuurt hij ze geld. Toen hij zijn opleiding deed heeft hij extra veel geld van DUO geleend om naar zijn ouders te sturen. De studieschuld van bijna €30.000 voelt als een zware last op zijn schouders. Hij vraagt zich af of hij ooit nog uit de schulden komt.

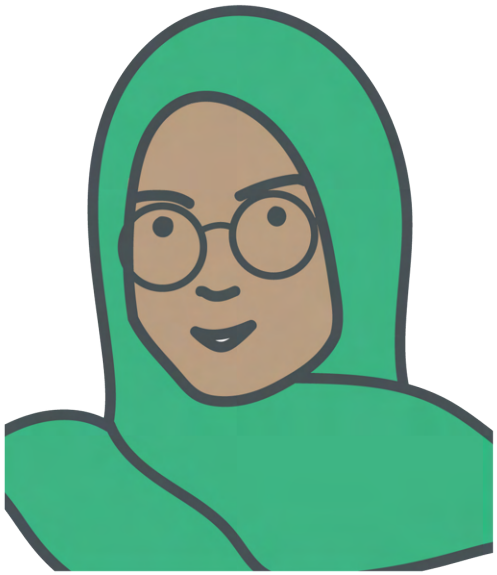
Op een gegeven moment had hij een woning, maar hij moest daar weer weg en kwam toen op straat te staan. Hij kwam bij de Herberg terecht, maar voelde zich daar absoluut niet veilig. Daarom slaapt hij nu al maanden op straat. Maar hij werkt wel, vertelt hij trots.

Alles wat hij overhoudt aan geld gaat dus naar zijn familie, al vindt hij dat niet genoeg. Hij schaamt zich, omdat zij altijd voor hem hebben gezorgd en hij nu niet goed voor hen kan zorgen. Hasan weet dat hij in ieder geval een eigen woning moet hebben als hij ze naar Nederland wil laten komen. Wat hij verder moet regelen weet hij niet goed. Hij heeft moeite met het lezen en begrijpen van brieven. Ook weet hij niet goed voor wat hij bij welke organisatie moet zijn, het zijn er zoveel.

Hij wordt verdrietig als mensen onaardig tegen hem doen, wat soms gebeurt. "Maar gelukkig zijn de meeste mensen in Zwolle heel lief." Hij praat regelmatig met iemand van het Leger des Heils. Maar het SWT kent hij niet.

Hasan wil graag hulp bij het regelen van praktisch dingen, zoals bijvoorbeeld een woning, het naar Nederland halen van zijn familie en het omgaan met schulden. "En kijk eens naar wat ik wel kan, ik wil zo graag gewoon meedoen."

Serieuze Idil



Leeftijd: 19
Gender: vrouw
Culturele achtergrond: Somalisch
Inkomensniveau: (nog) beneden modaal
Opleidingsniveau: HBO-student
Gezinssamenstelling: woont in een vol huis bij haar ouders
LHBTIQ+: hetero
Dak-/thuisloos: nee
Mentale issues: veel stress en is snel overprikkeld
Fysieke issues: nee
Hulp: nee
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: nee
Eenzaam: nee, wel thuis
Spreekt goed Nederlands: ja
Beperkte leesvaardigheid: nee
Beperkte digitale vaardigheid: nee
Mantelzorger: ja
Religie: moslima

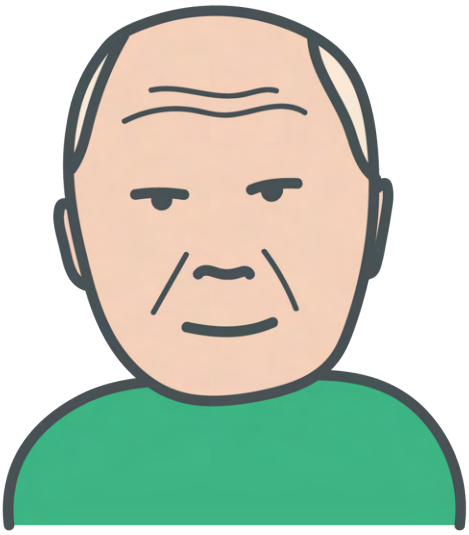
Idil is een frisse meid met een prachtig gekleurde hoofddoek en een hippe bril. Ze is klein en tenger. Haar blik is uitermate serieus.

Ze wil wat maken van haar leven! Ze doet Bedrijfseconomie op Windesheim en haalt hoge cijfers. Maar ze krijgt wel veel stress van school, ze wil het namelijk echt goed afmaken en dan snel een goede baan.

Ze woont nog thuis, met haar opa, ouders en een deel van haar broers en zussen. Het is thuis behoorlijk druk... Haar vader is arbeidsongeschikt en haar beide ouders spreken de Nederlandse taal slecht. Idil gaat dus altijd met ze mee als er iets geregeld moet worden.
Ook is er weinig geld thuis, dus draagt ze haar steentje bij om het hele gezin financieel te helpen. Ze heeft een bijbaantje, maar zelf heeft ze niet altijd geld om bijvoorbeeld gezellig met vriendinnen te gaan lunchen. Dan gaan ze zonder haar. Idil snapt het goed, maar ze baalt er wel van.
Haar opa heeft kanker en het gaat niet goed met hem. Ze vindt het heel fijn om voor hem te kunnen zorgen in zijn laatste tijd.
Tijd voor zichzelf heeft ze niet echt. Ze voelt zich snel overprikkeld en studeert daarom graag in de Stadkamer.

Het SWT kent ze niet, ze heeft er op school ook nooit iets over gehoord. Ook niet van haar mentor. Maar hulp heeft ze ook niet nodig, want ze heeft geen echte problemen zoals mensen die thuis mishandeld worden of op straat leven. Ze wil dingen ook graag zelf oplossen: "Ik zou me toch een beetje schamen als mensen wisten dat ik hulp nodig heb. Meestal Google ik..."
Als ze al iets wil weten vraagt ze het aan de vrouwen uit haar gemeenschap. Dus als ze ooit wel hulp nodig zou hebben, dan zou ze wel een vrouw willen uit haar eigen cultuur. Met een man over persoonlijke dingen praten kan ze zich écht niet voorstellen.

Jan vindt er van alles van



Leeftijd: 68
Gender: man
Culturele achtergrond: autochtoon
Inkomensniveau: modaal
Opleidingsniveau: HBO
Gezinssamenstelling: kinderloze weduwnaar
LHBTIQ+: hetero
Dak-/thuisloos: nee
Mentale issues: autisme
Fysieke issues: slecht ter been
Hulp: vroeger
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: nee
Eenzaam: ja
Spreekt goed Nederlands: ja
Beperkte leesvaardigheid: nee
Beperkte digitale vaardigheid: ja
Mantelzorger: nee
Religie: christen

Jan ziet er keurig uit, maar wel wat gedistingeerd en streng. Hij is ook een grappenmaker, al zijn z'n grapjes wat flauw. Hij is slecht ter been en loopt met een wandelstok.

Hij heeft altijd gewerkt, een serieuze baan. Maar nu is hij met pensioen. Dat vindt hij lastig, hij mist het om nuttig bezig te zijn. Daarom is hij laatst langs het inloopspreekuur van het SWT op het wijkcentrum gegaan. Om te vragen of hij niet iets kon doen met al zijn vrije tijd. "De meneer van het SWT nam alle tijd voor me en dacht echt met me mee. Ik ga nu vrijwilligerswerk doen. Ik zou het SWT zeker aanraden aan anderen, maar het is wel goed als jullie wat zichtbaarder zijn." Zo weet Jan dat mond-tot-mondreclame goed werkt.
Voor structuur op zijn dag zorgt hij door 's ochtends naar de bieb te gaan en alle kranten door te spitten, 's middags naar het wijkcentrum te gaan voor een kop koffie en 's avonds regelmatig te klaverjassen. Thuis is het stil sinds zijn vrouw is overleden, kinderen waren hen niet gegund.

Hij heeft een hekel aan onrechtvaardigheid: "Waarom moeten we tegenwoordig ons afval naar ondergrondse containers brengen? Ik ken veel oudere mensen voor wie dat niet te doen is." Hij kan zich hier vreselijk over opwinden. Zelf weet hij ook wel dat hij nogal zwart-wit denkt en een duidelijke mening heeft. Op zijn werk was dat ook wel lastig en zijn oude baas heeft hem ooit aangeraden om daar hulp voor te zoeken. Toen bleek dat hij licht autistisch was. De hulp die hij kreeg ging even goed en heeft ook wel geholpen. Maar toen kreeg hij iemand waarmee hij geen klik had. Dus is hij er maar weer mee gestopt.

Jan vindt dat mensen respectvol behandeld moeten worden, geef bijvoorbeeld gewoon netjes een hand. En afspraak is afspraak. Hij leest alle kranten, ook wijkkrantjes en de huis-aan-huisbladen. Hij heeft nog een vaste telefoonlijn en het internet krijgt hij thuis vaak niet aan de praat. Dan moet er weer iemand langskomen en dat is zoveel gedoe. Laatst moest hij in het ziekenhuis ook al zijn paspoort scannen bij zo'n apparaat: "Waarom kan je je niet gewoon melden bij de receptioniste?"

Laid-back Thomas



Leeftijd: 16
Gender: man
Culturele achtergrond: autochtoon
Inkomensniveau: (nog) bovenmodaal
Opleidingsniveau: havo
Gezinssamenstelling: woont bij zijn ouders
LHBTIQ+: homo
Dak-/thuisloos: nee
Mentale issues: nee
Fysieke issues: nee
Professionele hulp: nee
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: rookt, blowt en drinkt veel
Eenzaam: nee
Spreekt goed Nederlands: ja
Beperkte leesvaardigheid: nee
Beperkte digitale vaardigheid: nee
Mantelzorger: nee
Religie: atheïst

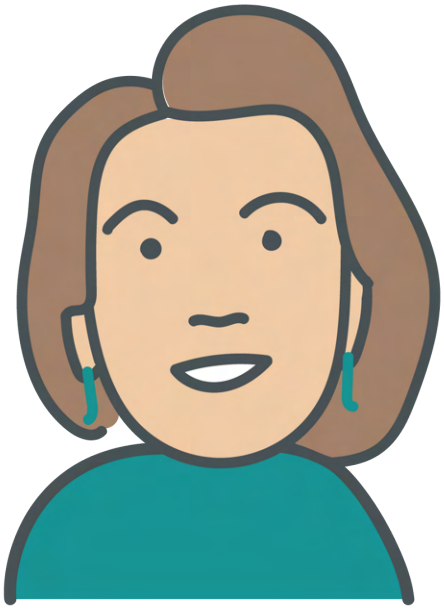
Thomas ziet er hip uit. Dure sneakers, gaten in zijn spijkerbroek, nagellak en tussen zijn wilde krullen zit een koptelefoon. Hij kijkt ondeugend uit zijn ogen.

Hij is brak: "Ja, gisteren was het weer eens iets te gezellig." Thomas rookt, blowt en drinkt vrij veel. Hij zou het liefst wel willen minderen, maar het lukt niet zo goed. Hij leeft met de dag en maakt zich niet al teveel zorgen.
Wat hij het liefst zou willen? "Wat meer discipline..." Zo zit hij hele dagen te gamen en op zijn telefoon. Vooral Instagram: "Ik ben zo vijf uur verder."
School vindt Thomas vervelend. Om die reden werkt hij ook met een vriendin aan een businessplan. Een diploma is natuurlijk wel handig, maar stel nou dat hij helemaal niet hoeft te studeren? Ze weten nog niet precies wat ze willen doen, maar iets met duurzaamheid.

Hij weet al sinds zijn 12e dat hij jongens leuker vindt dan meisjes. Hij komt ook wel eens in vrouwenkleding naar school. Zijn vrienden vinden het allemaal prima, maar niet alle docenten reageren er even relaxed op. Hun probleem... Veel ontzag heeft hij sowieso niet voor ze.

Als ik hulp nodig heb ga ik eerst naar mijn vrienden en desnoods naar mijn mentor of de huisarts. Naar mijn ouders stap ik minder snel, die maken altijd meteen zo'n onnodig drama van dingen. Van het SWT heeft hij nog nooit gehoord. "Ik zou het fijn vinden om van andere leerlingen te horen wat hun ervaringen zijn met het SWT, dat zou mij over een drempel helpen."
Als Thomas hulp zou vragen zou hij wel snel antwoord willen. En natuurlijk wil je zelf bepalen met wie je in gesprek gaat, liever niet met iemand die niets begrijpt van LHBTIQ+. Inzicht in je eigen digitale dossier lijkt hem ook niet meer dan logisch. Je wil thuis toch rustig kunnen nalezen wat er is gezegd en eventueel dingen aanvullen? Ik wil ook niet meteen een label of dat iemand het helemaal overneemt, soms is gewoon even je verhaal doen al voldoende om zelf weer verder te kunnen.

Linda druk druk druk



Leeftijd: 37
Gender: vrouw
Culturele achtergrond: autochtoon
Inkomensniveau: bovenmodaal
Opleidingsniveau: HBO
Gezinssamenstelling: man en kinderen
LHBTIQ+: hetero
Dak-/thuisloos: nee
Mentale issues: burn-out en hoogsensitief
Fysieke issues: nee
Hulp: bedrijfsarts
Verstandelijke beperking: nee
Lichamelijke beperking: nee
Verslaving: nee
Eenzaam: haar man is altijd aan het werk
Spreekt goed Nederlands: ja
Beperkte leesvaardigheid: nee
Beperkte digitale vaardigheid: nee
Mantelzorger: nee
Religie: atheïst

Linda raast voorbij met haar bakfiets waarin twee kinderen zitten. Ze heeft het haast... Ze heeft altijd haast.

Ze moet zoveel. Ontbijt maken, kinderen naar school brengen, werken, kinderen ophalen, boodschappen doen, koken, tussendoor stofzuigen, naar de sportschool, langs haar dementerende moeder, in het weekend de kinderen naar de sport brengen, op de sportclub achter de bar staan, de zomervakantie uitzoeken... Ga zo maar door. Nu zit ze met een burn-out thuis, maar ze heeft het evengoed druk.

Linda droomt ervan om met haar gezin in de natuur in Zweden te gaan wonen. Helemaal zelfvoorzienend en zonder overheidsbemoeienis. Maar haar man is workaholic en verknocht aan Nederland, dus dat gaat nooit gebeuren.

Als ze hulp zoekt dan googelt ze. Hulp zoeken bij de overheid zou ze niet snel doen, voor je het weet heb je een label en een dossier. Het SWT is bovendien toch voor mensen met een verslaving of als de kinderen uit huis geplaatst moeten worden? Het enige waar zij last van heeft is dat ze hoogsensitief is.

Veel meer komen we niet over haar te weten, want ze moet weer verder. Druk, druk, druk...

Deel 3

Je ziet het niet goed, maar hier zie je een luisterend oor en een hart. Dat helpt om de kluwen aan problemen te ontwarren.

SWT-medewerkers zijn zelf ook divers.

Bij het SWT is het gezellig: kleur, planten, chillplekken en schilderijen. Je kan hier lekker je ding doen of rustig landen voor je gesprek. Ook kunnen je kinderen hier veilig spelen als je zelf in gesprek bent.

Host voor de balie: misschien een gepensioneerde inwoner van Zwolle die graag anderen wil helpen.

Een brug van leefwereld naar systeemwereld.



Een kluwen aan problemen en verschillende type inwoners.

Tadaa, dit is het resultaat. Het lijkt ons wel duidelijk zo...

Nee hoor, het maken van ons 'kunstwerk' was om letterlijk een gezamenlijk beeld te creëren over hoe de dienstverlening van het SWT eruit zou kunnen zien én om onze creativiteit aan te wakkeren.
We zijn dus na het maken van ons gezamenlijke beeld aan de slag gegaan met het het ordenen van de inzichten uit onze gesprekken met inwoners en op basis daarvan het bedenken en uitwerken van onze aanbevelingen.









Stap in de leefwereld van inwoners en faciliteer mensen om elkaar te helpen



Aanbeveling

- SWT-medewerkers gaan naar inwoners toe. Zij zijn op plekken waar inwoners toch al komen én praten daar met hen.
- Praat vaker met inwoners zoals wij dat in dit traject hebben gedaan.



Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- Voldoende capaciteit. De wijkteams bepalen hoeveel capaciteit er nodig is om deze aanbevelingen uit te voeren.
- SWT-medewerkers brengen op gemeentelijk niveau en op wijkniveau interessante plekken en evenementen in kaart. Daarbij wordt nagedacht over waar je een goede diversiteit aan inwoners kan vinden.
- Om te zorgen voor draagvlak voor het bezoek door SWT-medewerkers wordt er van tevoren overlegd met organisaties en vrijwilligers.
- Deze overzichten van interessante plekken en evenementen zijn niet statisch, maar worden iedere drie maanden geactualiseerd. Ook hoort er een planning en overzicht bij welke SWT-medewerkers wanneer waar te vinden zijn.
- Het i-team adviseert collega's over gesprekken, zoals wij in dit traject hebben gedaan. Het inwonersperspectief wordt ieder jaar opnieuw in beeld gebracht.
- Ontdek in de wijken wat kwaliteiten zijn van verschillende partijen. Sleutelorganisaties, zoals bijvoorbeeld kerken, moskeeën, weggeefwinkels, kringloopwinkels, et cetera, krijgen een vast SWT-contactpersoon. Zo hoort het SWT wat er speelt en kunnen de sleutelorganisaties snel het SWT inschakelen. Breng deze organisaties in kaart en maak ook hierbij een overzicht en verdeling van SWT-medewerkers.

Denk in ieder geval aan plekken die in de 'Week van het inwonersperspectief' zijn bezocht : het Leger des Heils, Monkeytown, Windesheim, Wijkcentrum De Enk, Buurman Abdi, het Stadskantoor, Winkelcentrum Holtenbroek, Stadkamer Stadshagen en Stadkamer. Of aan locaties die door inwoners zijn genoemd: scholen, bibliotheken, consultatiebureaus, bejaardentehuizen, de kerk en evenementen.

Denk qua diversiteit onder andere aan de diversiteitskenmerken die wij hebben gehanteerd: leeftijd, gender, culturele achtergrond, inkomensniveau, opleidingsniveau, gezinssamenstelling, LHBTIQ+, dak-/thuislozen, mentale issues, fysieke issues, verstandelijke beperking, lichamelijke beperking, verslaving, eenzaamheid, beperkte leesvaardigheden, beperkte digitale vaardigheden, mantelzorgers en religie.

Wat levert het inwoners op?

- Je komt op een natuurlijke manier in aanraking met het SWT.
- Je ontdekt waarvoor je bij het SWT terecht kan en leert SWT-medewerkers kennen waardoor je ze meer vertrouwt.
- Je krijgt eerder hulp, want de hulp is letterlijk dichterbij.
- Hulp vragen lijkt normaler, want je ziet het anderen ook doen.
- Het SWT weet waar jij mee zit doordat SWT-medewerkers continu in gesprek zijn met inwoners en sleutelorganisaties.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie en buren over het SWT.

Stap in de leefwereld van inwoners en faciliteer mensen om elkaar te helpen



Aanbeveling

- Het SWT activeert huisartsen om vaker, beter en sneller door te verwijzen naar het SWT.



- Het SWT activeert mentoren - in eerste instantie op het HBO - om vaker, beter en sneller door te verwijzen naar het SWT.



Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- Een evaluatie van de inzet van SWT-medewerkers bij huisartsen: wat levert het op en hoe kan het beter?
- Voldoende capaciteit. De wijkteams bepalen hoeveel capaciteit er nodig is om deze aanbevelingen uit te voeren.
- SWT-medewerkers gaan met huisartsen en mentoren van het HBO in gesprek om uit te zoeken waarom zij nu nog niet (altijd) doorverwijzen naar het SWT. Is het een gebrek aan informatie of motivatie? Op basis hiervan wordt een communicatiestrategie bepaalt met de afdeling Communicatie en het SWT.
- Alvast wat ideeën die verkend kunnen worden:
  - *Informatieavonden voor mentoren op het HBO.*
  - *De afdeling Communicatie, het SWT én de huisartsen/mentoren van het HBO maken samen een flyer over het SWT en spreken af wanneer deze aan patiënten/studenten wordt verstrekt.*
  - *SWT-medewerkers delen flyers - met een QR-code naar de website van het SWT- uit op het HBO én gebruiken dit moment om met studenten in gesprek te komen. Ook worden er voorlichtingsavonden georganiseerd door SWT-medewerkers in samenwerking met het HBO.*
  - *SWT-medewerkers hangen posters - met een QR-code naar de website van het SWT - op in de wachtruimte bij huisartsen en in bijvoorbeeld kantines/sportzalen op het HBO.*

Wat levert het inwoners op?

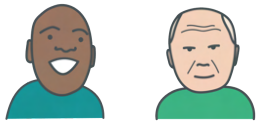
- Je komt op een natuurlijke manier in aanraking met het SWT, want je bent geneigd om wanneer je hulp nodig hebt dit te bespreken met je huisarts of met je mentor.
- Je ontdekt wat het SWT doet, waar je ze kan vinden en hoe je een afspraak maakt.
- Je vertrouwt het SWT, omdat je huisarts/mentor hen vertrouwt.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort positieve verhalen van familie, vrienden, buren en medestudenten over het SWT.

Stap in de leefwereld van inwoners en faciliteer mensen om elkaar te helpen



Aanbeveling

- Het SWT faciliteert inwoners om elkaar te helpen. Vooral gepensioneerden lijken op zoek naar structuur in hun dag en willen zich graag (weer) nuttig voelen.
- Veel inwoners zouden het fijn vinden om op SWT-locaties ontvangen te worden door een host. SWT-medewerkers onderzoeken of er inwoners zijn die het leuk vinden om dit vrijwillig te doen en zetten hen in.
- Het SWT onderzoekt wat inwoners écht nodig hebben. We weten al dat veel mensen financiële zorgen hebben, maar zijn er ook veel inwoners die honger hebben? Dat kan dan een ingang zijn om met mensen in contact te komen en hulp te bieden. Ter inspiratie een voorbeeld uit Amsterdam, een initiatief van Stichting Studiezalen: gratis supermarkt.
- Ook zouden inwoners ingezet kunnen worden als sleutelfiguren in de wijk of als bruggenbouwers om vanuit hun eigen persoonlijke ervaring anderen te inspireren die nu hetzelfde meemaken.



Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- SWT-medewerkers vragen inwoners of zij iets voor een ander willen doen, wat ze dan zouden willen doen, of ze daar iets bij nodig hebben en wat dan. Inwoners worden hierin gefaciliteerd of er wordt met ze meegedacht.
- Het SWT werkt in ieder geval intensief samen met ZwolleDoet/Wijz/Travers Welzijn om vrijwilligers te faciliteren.
- Een onderzoek naar wat inwoners écht nodig hebben en kijken in welke vorm dat een ingang kan zijn tot hulp.
- Bied inwoners, die dat willen, de bruggenbouwercursus van Zwolledoet aan.

Uit onderzoek blijkt dat iets voor een ander doen je gezonder, gelukkiger en veerkrachtiger maakt. Zo blijkt bijvoorbeeld dat MS-patiënten die andere MS-patiënten steunen minder last hebben van depressie en beter scoren op zelfvertrouwen, zelfwaardering en dagelijks functioneren.
Uit "Nooit meer te druk" van Tony Crabbe

Wat levert het inwoners op?

- Je wil graag iets voor anderen doen en je wordt hier, als dat nodig is, bij geholpen.
- Je gaat je zelf beter voelen, omdat je iets voor een ander doet.
- Je krijgt iets wat je direct nodig hebt. Hierdoor ervaar je minder stress, krijg je minder andere problemen en sta je meer open voor hulp.
- Je vraagt sneller hulp, want de drempel is lager als deze wordt aangereikt door inwoners die je goed begrijpen omdat ze iets vergelijkbaars hebben meegemaakt.
- Je ervaart dat je niet de enige bent en er niet alleen voor staat.

Wie kent het SWT niet?



Aanbeveling

- Het SWT moet een duidelijk gezicht krijgen. Het moet heel helder zijn voor inwoners waarvoor je bij het SWT terecht kan. Daarbij is duidelijke taal en meer beeld essentieel.
- Het is belangrijk om uit te stralen dat iedereen bij het SWT terecht kan, ook met kleinere hulpvragen.
- Zie verder nadrukkelijk de aanbevelingen bij 'Inwoners zijn aan zet' en de overige aanbevelingen. Het is in ieder geval belangrijk te communiceren dat een eerste gesprek altijd vrijblijvend is en je zelf bepaalt of er na een eerste gesprek een dossier komt. En dat je kan kiezen met wie je in gesprek wil.
- Deel ervaringsverhalen van inwoners.
- Portretteer medewerkers. Maak hierbij meteen duidelijk dat je kan kiezen voor een bepaald type SWT-medewerker, zie aanbeveling onder 'Een afspraak maken met het SWT en het SWT voelt als thuis'.



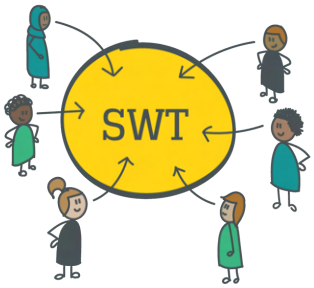
Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- Het SWT is veel effectiever als zij zichtbaarder en herkenbaarder is. Communicatie is daarin essentieel. Om dit goed te doen is zeker 2 fte nodig vanuit de afdeling Communicatie. Het is belangrijk om dit verder uit te werken met de afdeling Communicatie.
- De afdeling Communicatie maakt een plan voor het bereiken van alle inwoners. Daarbij wordt specifiek gekeken naar jongeren en mensen die niet goed Nederlands spreken, omdat het SWT die nu relatief slecht bereikt. Ook ervaringsverhalen van andere inwoners en portretten van SWT-medewerkers krijgen in dit plan een plek. Daarnaast wordt aandacht besteed aan financiële ondersteuning, zie hier waarom.
- In afstemming met het SWT worden vervolgens gezamenlijke acties afgesproken. Zo heeft een flyer bij de moskee minder zin als er niet ook een goed gesprek is geweest met de imam.
- De afdeling Communicatie en het SWT onderzoeken samen wat er verder nodig is om het imago van het SWT te veranderen van 'niet voor mij' naar 'voor iedereen'. Dus ook voor kleinere hulpvragen. Zo werk je vanzelf preventiever.
- Alle communicatie over het SWT wordt gecheckt door het Versimpelteam.
- De afdeling Communicatie onderzoekt hoe er meer gebruik gemaakt kan worden van beeld.

Wat levert het inwoners op?

- Hulp vragen bij het SWT wordt een optie, omdat je weet waarvoor je bij het SWT terecht kan en dat het SWT er ook voor jou is. Ook met kleinere hulpvragen. Daarnaast kan je zelf kiezen met wie je in gesprek gaat en of er in eerste instantie een dossier komt.
- Je krijgt meer vertrouwen in het SWT, omdat je verhalen leest van andere inwoners. Je zoekt bovendien sneller hulp, omdat je ziet dat anderen dat ook doen. Ook met onderwerpen waar een taboe op heerst.
- Je krijgt meer vertrouwen in het SWT, omdat je door portretten van SWT-medewerkers de mens achter de organisatie ziet.
- Je vraagt sneller hulp, want de communicatie over het SWT is toegankelijk en begrijpelijk.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort van vrienden, familie en buren over het SWT.

Wie kent het SWT niet?



Aanbeveling

- Het SWT moet zichtbaarder zijn bij een diversere groep mensen. In eerste instantie in ieder geval onder jongeren, zij hebben vaak nog nooit van het SWT gehoord.
- Alle communicatie vanuit het SWT moet diverser qua look & feel. Hier kan je de diversiteitskenmerken vinden die wij in dit traject hebben gebruikt.
- Onze communicatie, bijvoorbeeld de website van het SWT, is in ieder geval ook beschikbaar in het Engels, Arabisch en Turks. Zo kunnen we meer mensen bereiken die anderstalig zijn en niet goed Nederlands spreken.
- Maak content die aansluit bij de doelgroep op voor die doelgroep logische plekken en communicatiekanalen.






Jongeren: zet social media veel actiever in. Denk in ieder geval aan Instagram en Snapchat. Onderzoek ook de mogelijkheden van Tik Tok en YouTube.
Alles behalve ouderen: Google.
Ouderen: wijkkrantjes en huis-aan-huisbladen.

Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- De afdeling Communicatie onderzoekt welke communicatie en communicatiekanalen door welke doelgroepen worden gebruikt en welke content hen aanspreekt. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld een SWT-app.
- Alle communicatie van het SWT is in ieder geval ook beschikbaar in het Engels, Arabisch en Turks.
- De afdeling Communicatie bedenkt een strategie en voert deze uit om tot goed en divers beeldmateriaal te komen: foto's, maar vooral ook video's.
- De afdeling Communicatie zorgt voor een voorraad aan content en een contentplanning. Er komt minimaal 3 keer per week een bericht op alle social media-kanalen.
- De afdeling Communicatie bedenkt een strategie en voert deze uit om tot een goede Search Engine Optimization te komen op basis van zoektermen die inwoners gebruiken wanneer ze hulp zoeken.

Wat levert het inwoners op?

- Je herkent jezelf meer in het SWT. Behoor je tot een oververtegenwoordigde groep en vind je het lastig om je voor te stellen hoe belangrijk het is om jezelf te herkennen (of wil je gewoon even ontroerd raken), kijk dan dit filmpje.
- Hulp vragen bij het SWT wordt een optie, omdat je weet waarvoor je bij het SWT terecht kan. Je leest erover in de taal die je wel begrijpt: Engels, Arabisch of Turks.
- Je komt op een natuurlijke manier in aanraking met het SWT. De manier waarop de communicatie jou bereikt past bij jou.
- Je zoekt sneller hulp, want je vindt hulp waar je je fysiek en online begeeft.
- Op het moment dat je hulp wil zoeken herinner je je het SWT, omdat je ze regelmatig (online) voorbij hebt zien komen.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort van vrienden, familie en buren over het SWT.

Een afspraak met het SWT en het SWT voelt als thuis





Aanbeveling

- Zet in op meer diversiteit binnen het SWT.
- Inwoners kunnen kiezen met wie ze in gesprek gaan. In de communicatie over het SWT wordt dit expliciet genoemd.
- Spreken inwoners niet goed Nederlands, dan zoeken wijkteams een SWT-medewerker die wel de taal spreekt van de inwoner of het SWT regelt een vertaler wanneer deze SWT-medewerker niet beschikbaar is.
- Differentieer in taken. Zet bijvoorbeeld SWT-medewerkers die energie krijgen van het eerste contact vooral bij het inloopspreekuur. Zorg wel steeds voor voldoende diversiteit.
- Bepaal als SWT hoe je in het gesprek zit en wat je wil uitstralen naar inwoners. Bijvoorbeeld over hoe je jezelf voorstelt en dat je niet teveel wegkruipt in je laptop.
- Inwoners kunnen zich ook aanmelden via social media.
- Zorg ervoor dat mensen direct het SWT aan de telefoon krijgen en niet eerst de gemeente Zwolle.





Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?



- Neem mensen aan om wat ze te bieden hebben en laat de harde eis van een HBO-diploma los. Dit opent naar verwachting een potentieel aan goede en diverse medewerkers die nu nog worden afgewezen als ze bij het SWT solliciteren. Focus ook meer op de persoon in plaats van alleen op ervaring.
- Inwoners kiezen zelf met wie ze in gesprek gaan. Denk daarbij in ieder geval aan de diversiteitskenmerken die in dit traject zijn gebruikt. Ook moeten SWT-medewerkers beschikken over een pool aan vertalers. Lukt dat niet op de korte termijn, dan maakt iedere SWT-medewerker gebruik van de tolkentelefoon of vertaalapps.
- Het SWT gaat actief in gesprek met ondervertegenwoordigde groepen over werken bij het SWT en vraagt hen wat maakt dat zij nu minder solliciteren. Doe dat daar waar deze groepen te vinden zijn, bijvoorbeeld studenten met sociale studierichtingen en een andere culturele achtergrond op Windesheim of mensen uit de LHBTIQ+community tijdens Queer Night in Odeon.



- Het SWT vraagt vertegenwoordigers vanuit diverse ondervertegenwoordigde groepen, mogelijk als vrijwilligers, SWT-medewerkers te trainen over ondervertegenwoordigde groepen en hun specifieke vraagstukken.
- SWT-medewerkers vragen sleutelfiguren in de wijk die behoren tot ondervertegenwoordigde groepen andere inwoners te wijzen op het SWT.



- Ieder wijkteam heeft toegang tot een up-to-date en makkelijk te doorzoeken smoelenboek met diversiteitskenmerken, specifieke deskundigheid, informatie over 'ervaringsdeskundigheid' (vrijwillig) en de talen die zij spreken. Zo kunnen zij inwoners koppelen aan de juiste SWT-medewerker.
- Onderzoek welke SWT-medewerker waarvan energie krijgt.
- Op alle social media-kanalen wordt actief gereageerd op binnenkomende berichten.
- Noem in iedere communicatie-uiting het directe telefoonnummer van het SWT: 038-4989980 (in plaats van: 14038).



Wat levert het inwoners op?

- Je herkent jezelf meer in het SWT. Kijk hier waarom dat zo belangrijk is.
- Hulp vragen bij het SWT wordt überhaupt een optie, omdat je bijvoorbeeld uit een cultuur komt waar je niet alleen met een man mag praten of je wil dat liever niet omdat je slachtoffer bent van seksueel misbruik door een man.
- Hulp vragen bij het SWT wordt überhaupt een optie, omdat je met het SWT kan communiceren in je eigen taal.
- Hulp vragen bij het SWT voelt fijner, omdat je met iemand in gesprek kan waarvan je het idee hebt dat ze je beter begrijpen.
- Je wordt beter geholpen, omdat de SWT-medewerker zich beter kan inleven in jouw problematiek en context.
- Je wordt beter geholpen, omdat de SWT-medewerker er echt zin in heeft.
- Je komt (als jongere) logischer met het SWT in contact, omdat je je via social media kan aanmelden.
- Als je hulp wil vragen aan het SWT, dan kom je ook binnen bij het SWT en niet op een andere plek. Dit scheelt een extra en onlogische stap, waardoor je anders mogelijk afhaakt.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie en buren over het SWT.

Een afspraak met het SWT en het SWT voelt als thuis



Aanbeveling

- Alle SWT-locaties hebben een huiselijke sfeer waar inwoners zich comfortabel en veilig voelen.
- Deze warme uitstraling is belangrijk van de buiten- tot de binnenkant.
- Zorg dat alle SWT-locaties een host hebben die inwoners verwelkomd.
- Wijkteams geven inwoners altijd de keus: op locatie of thuis.

Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?











- Inwoners kunnen anoniem naar binnen, omdat de locaties van het SWT meerdere functies hebben. Voorbeelden hiervan zijn de Stadkamer, het toekomstige stadsfoyer in stadsdeel West en de sportkantine van Hogeschool Windesheim. Of een SWT-medewerker komt anoniem thuis.
- Er wordt meer geïnvesteerd in SWT-locaties.
- Als een inwoner aankomt nodigt het gebouw aan de buitenkant je al uit om binnen te komen.
- Inwoners worden opgevangen door een host. Kijk hier hoe dat geregeld kan worden. De host heet iemand, zodra een inwoner binnenkomt, welkom en biedt iets te drinken aan. De koffie en thee is van goede kwaliteit. Maar er zijn ook (gezonde) andere drankjes. Daarnaast is er ook een goede bewegwijzering, zodat inwoners makkelijk hun weg vinden in het gebouw. Neem hierbij een voorbeeld aan hoe het in de Isala is geregeld (welkom, bewegwijzering, goede zitplek, tafel, tijdschriften en koffie).
- Er is meer capaciteit om SWT-locaties goed schoon te maken en ook SWT-medewerkers worden nadrukkelijk gevraagd hun werkplekken netjes te houden.
- Er is een plek waar mensen eerst even rustig kunnen landen. Het maakt niet uit wat ze komen doen en of ze wel of geen afspraak hebben. Er is natuurlijk goede WiFi. Ook SWT-medewerkers maken van deze ruimte gebruik door er te werken.
- De spreekkamers zijn geluiddicht zodat mensen weten dat anderen ze niet kunnen horen.
- Er is een plek waar de meegenomen kinderen veilig, onder toeziend oog van de host, kunnen spelen tijdens het gesprek en waar zij het gesprek niet horen.
- Er is een voor inwoners prettige inrichting, denk aan: kleur, geur en planten. De Stadkamer wordt door inwoners als locatie zeer gewaardeerd. Er komt een grote diversiteit aan inwoners, ook uit hele andere delen van de stad. Het SWT gaat met de Stadkamer, en andere plekken die gewaardeerd worden door inwoners, in gesprek over wat maakt dat mensen zich daar zo prettig voelen en gebruikt deze kennis om locaties in te richten.
- Iedere locatie heeft bij de ruimte van binnenkomst aan de muur de 10 gouden regels hangen waarbij we tonen wat we belangrijk vinden in omgang met elkaar. Deze regels worden gebaseerd op de inzichten die in dit traject zijn opgehaald over wat inwoners belangrijk vinden.
- Start met één locatie en test onder inwoners of ze zich daar inderdaad comfortabel en veilig voelen. Is dat zo, gebruik deze locatie dan als voorbeeld voor andere locaties.
- Ieder wijkteam vraagt altijd aan een inwoner of deze het gesprek niet liever thuis wil.

Wat levert het inwoners op?

- Je krijgt eerder hulp, omdat je het makkelijker vindt om letterlijk over de drempel te stappen en om hulp te vragen.
- Je voelt je welkom, omdat je op een fijne manier wordt verwelkomd.
- Je voelt je welkom, omdat de sfeer prettig is.
- Je wordt beter geholpen, omdat je makkelijker je verhaal vertelt en daarbij sneller het achterste van je tong laat zien.
- Je vraagt sneller hulp, omdat je in je eigen veilige omgeving je verhaal kan doen.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie, buren over het SWT.



Inwoners zijn aan zet

Aanbeveling

- Wijkteams beginnen met een gezamenlijke start van de dag om te bespreken: wie komen er, wat hebben zij nodig en is daar nog iets extra's voor nodig?
- Het eerste gesprek is altijd vrijblijvend en er komt na het eerste gesprek alleen een dossier als de inwoner dat zelf wil.
- Er is ruim de tijd om gesprekken te voeren met inwoners. In dit traject hebben we meerdere gesprekken gevoerd die langer waren dan een uur, dus blijkbaar is hier behoefte aan.
- SWT-medewerkers luisteren écht en proberen de wereld te zien door de ogen van deze inwoner. Laat een inwoner het hele verhaal vertellen. Let op dat je inwoners aankijkt tijdens het luisteren en je niet in je laptop kruipt. In verbinding zijn met de de persoon tegenover je is belangrijker dan Gidso. Pas je benadering aan aan wie je tegenover je hebt. Spreekt iemand niet goed Nederlands, haal er dan een vertaler bij of maak gebruik van de tolkentelefoon of vertaalapps. En stel eens andere soorten vragen, zie voor inspiratie onze gespreksleidraad.
- SWT-medewerkers luisteren zonder oordeel. Maar hierbij geen onderscheid tussen iemand die dakloos is of huisarts. Let op: zie kinderen als individuen en niet alleen als onderdeel van een gezin.
- SWT-medewerkers praten van mens tot mens. Wees eerlijk, ook als je het even niet weet. Zeg sorry als er iets niet goed is gegaan. Sta open voor feedback.
- SWT-medewerkers maken problemen nooit groter. Kom niet meteen met een label of diagnose. Vaak is een luisterend oor al voldoende.
- SWT-medewerkers werken vanuit vertrouwen. Ontdek samen met de inwoner wat er wel goed gaat, wat iemand wel kan, wat familie en vrienden kunnen betekenen en borduur daarop voort.
- SWT-medewerkers kijken ook naar de context, deze helikopterview levert frisse mogelijkheden op. Denk hierbij 'out of the box' en vraag wat heb je nu eerst nodig?
- SWT-medewerkers nemen het niet over. Ga op je handen zitten. Schiet dus niet meteen in de oplossingen en ga niet op de redderstoel zitten. De inwoner blijft aan zet.
- SWT-medewerkers helpen met het formuleren van een hulpvraag en ontdekken samen met de inwoner welk duwtje in de rug zou kunnen helpen.
- SWT-medewerkers geven keuzeopties en laten de inwoner kiezen welke hulp past. Daarbij is het van belang om het ongemak te verdragen wanneer een inwoner een keuze maakt die jij onhandig vindt. Ook is er ruimte voor een oplossing die de inwoner zelf heeft bedacht.
- De inwoner maakt altijd zelf een ondersteuningsplan, uiteraard kunnen SWT-medewerkers hierbij helpen.
- Stuur niet de inwoner op pad, maar zorg dat eventuele andere experts bij jullie gesprekken aanschuiven. Kijk hier om te ontdekken waarom dat zo belangrijk is.



Inwoners zijn aan zet



Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

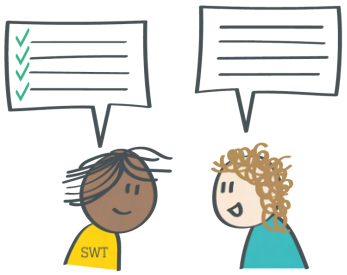
- Het uitgangspunt dat een inwoner het zelf kan oplossen, tenzij… “Gun het inwoners hun eigen problemen op te lossen.” Jolande
- Ruim de tijd om gesprekken te voeren, ga in ieder geval uit van 1,5 uur per gesprek.
- Dat betekent nog beter leren luisteren, op je handen zitten, met een helikopterview kijken en werken vanuit de kracht van de inwoner.
- Alle SWT-medewerkers worden extra getraind. Neem ook de andere aanbevelingen door om te kijken wat er aan deze training toegevoegd kan worden. Bovendien wordt dit standaard opgenomen in het introductieprogramma.
- Ook wordt er duidelijk gecommuniceerd dat dit de werkwijze van het SWT is.

Wat levert het inwoners op?

- Je wordt beter geholpen, want je contactpersoon komt door de ochtendbespreking beter beslagen ten ijs.
- Je maakt je geen zorgen dat je direct ‘in het systeem’ komt, want zonder jouw toestemming wordt er na een eerste gesprek geen dossier aangemaakt.
- Je voelt je welkom. Je hebt het gevoel dat je jezelf mag zijn.
- Je voelt je gezien en gehoord. Je voelt je serieus genomen. Er is ook echt tijd voor je.
- Je kan je verhaal vertellen, zonder dat het meteen groter gemaakt wordt. Zo wordt het makkelijker om om hulp te (blijven) vragen.
- Je kan je hart luchten en vindt een luisterend oor, dat is in sommige gevallen al meer dan voldoende om verder te kunnen. Mogelijk word je op een handig spoor gezet dat je zelf nog niet had ontdekt.
- Er is meer aandacht voor wat er wel goed gaat, wat je wel kan en wat je familie en vrienden kunnen betekenen, zodat je verder kunt vanuit je kracht. Waar nodig word je hierin gefaciliteerd.
- Je krijgt betere opties aangereikt, omdat de SWT-medewerker eerst naar het hele verhaal heeft geluisterd en naar de context heeft gekeken en daardoor breder kijkt.
- Je kan je verhaal vertellen, zonder dat het overgenomen wordt. Zo houd je zelf de regie. Dit geeft je een gevoel van veiligheid, je voelt je serieus genomen en het is makkelijker om om hulp te (blijven) vragen.
- Je zoekt sneller contact met het SWT, omdat het vrijblijvend voelt, gesprekken een positieve focus hebben, je vooral een luisterend oor vindt en je ook met kleinere hulpvragen bij het SWT terecht kan.
- Je zoekt sneller contact, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie en buren over het SWT.



Inwoners zijn aan zet



Aanbeveling

- SWT-medewerkers checken altijd aan het einde van ieder gesprek hoe de inwoner het gesprek heeft ervaren en of het gesprek heeft geholpen. Check continu of datgene wat jij biedt of kan bieden als persoon nog voldoende aansluit bij wat de inwoner nodig heeft. Denk mee over mogelijke andere oplossingen of contactpersonen.
- Plan sowieso na de vraagverduidelijking en het eventuele onderzoek, bij een inschatting van een langduriger traject, een 'klikgesprek' in. Check in dit gesprek of de inwoner is gekoppeld aan een, voor de inwoner, passende SWT-medewerker.
- Als er een (digitaal) dossier komt bepaalt de inwoner samen met de SWT-medewerker wat er in het dossier komt. Ook heeft een inwoner de mogelijkheid het dossier in te zien en aan te passen. Daarnaast kan de inwoner het proces (in de tijd) volgen. Als een inwoner bijvoorbeeld een vraag heeft gesteld is duidelijk wanneer deze wordt beantwoord.
- SWT-medewerkers geven aan dat iemand altijd mag bellen als er iets is. En SWT-medewerkers bellen na verloop van tijd zelf op om te vragen hoe het gaat.



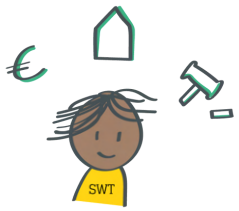
Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- Een inwoner bepaalt altijd na een eerste gesprek of er een dossier komt.
- Een inwoner bepaalt samen met de SWT-medewerker wat er in het dossier komt, heeft altijd inzicht in het dossier en kan het dossier aanvullen.
- Een digitaal dossiervolgsysteem.
- SWT-medewerkers weten dat feedback geen persoonlijke aanval is. Als je naar jezelf kijkt heb je soms ook, soms zelfs zonder dat je precies weet waarom, wel een klik met de één en niet met de ander.
- SWT-medewerkers denken in het belang van de inwoners, staan open voor de feedback en zoeken actief naar een match voor de inwoner. Zowel qua oplossingen als qua contactpersoon.
- SWT-medewerkers nodigen altijd alle inwoners uit, ook na één gesprek over een kleinere hulpvraag, om in de toekomst weer contact op te nemen als dat nodig is. Na verloop van tijd doen ze dat sowieso zelf.

Wat levert het inwoners op?

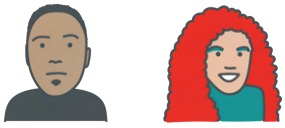
- Je zoekt sneller contact met het SWT, omdat het vrijblijvend voelt. Je maakt je geen zorgen dat je direct 'in het systeem' komt, want zonder jouw toestemming wordt er na een eerste gesprek geen dossier gemaakt.
- Je houdt de regie, omdat je bepaalt wat er in je dossier komt, je inzicht hebt in je eigen dossier en jouw dossier altijd kan aanvullen.
- Je weet wanneer je een antwoord, volgende stap, et cetera kan verwachten en dat brengt rust.
- Je krijgt betere hulp, want als het gesprek niet voldeed aan wat je nodig hebt wordt er direct een andere oplossing gezocht.
- Je krijgt een SWT-medewerker waarmee het klikt, want als er geen klik is word je gekoppeld aan iemand anders.
- Je weet dat je nog eens kan bellen als het nodig is, want je hebt de contactgegevens van de SWT-medewerker die je gesproken hebt.
- Je hebt het gevoel dat je echt gezien en gehoord bent, want je SWT-contactpersoon vraagt na verloop van tijd hoe het met je is. Heb je dan hulp nodig, dan heb je meteen iemand aan de lijn.
- Je zoekt sneller contact, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie en buren over het SWT.

Bestaanszekerheid en door de bomen het bos weer zien



Aanbeveling

- Het SWT helpt mensen met orde in de chaos van de praktische kant van leven: financieel, wonen en juridisch. Inwoners worden actief opgezocht, zie ook 'Stap in de leefwereld van inwoners en faciliteer mensen om elkaar te helpen'. Daarbij is speciaal aandacht voor statushouders/vluchtelingen.
- Er is sprake van 1 loket. Een inwoner heeft 1 contactpersoon.
- Als er toch sprake is van een overdracht, omdat een inwoner dat zelf wil of omdat het niet anders kan, dan is er goede dossiervorming en een warme overdracht.



Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?

- SWT-medewerkers zijn getraind op het geven van praktische ondersteuning. Zij worden hierbij ondersteund door een actueel en concreet overzicht voor antwoorden op praktische vragen. Mogelijk gerelateerd aan grote levensvraagstukken, bijvoorbeeld over wat je allemaal moet regelen als je uit elkaar gaat.
- SWT-medewerkers halen collega's en andere organisaties erbij voor praktische antwoorden die zij zelf niet weten, zodat er voor de inwoner sprake is van 1 loket. Deze collega's en andere organisaties moeten daarvoor tijd en ruimte hebben. De samenwerking met andere collega's en organisaties die inwoners praktisch ondersteunen wordt daarom geïntensiveerd.
- SWT-medewerkers zijn geduldig met deze doelgroep en krijgen voldoende tijd om inwoners blijvend te ondersteunen.
- SWT-medewerkers zijn verantwoordelijk voor een goede dossiervorming. En wanneer inwoners (nog) niet zelf hun digitale dossier kunnen checken, checken SWT-medewerkers regelmatig bij de inwoner of het dossier klopt en laten hen aanvullen.
- Bij overdracht spreekt de SWT-medewerker vooraf degene die het overneemt en is zelf ook aanwezig bij het eerste gesprek tussen de inwoner en de nieuwe contactpersoon.

Wat levert het inwoners op?

- Je wordt geholpen met de praktische kant van leven waardoor je niet onnodig (verder) in de problemen komt. Je ervaart minder stress en staat meer open voor andere hulp. Ook als het even tegenzit, word je niet zomaar aan je lot overgelaten.
- Als statushouder/vluchteling wordt het makkelijker om in Nederland te leven en mee te doen.
- SWT-medewerkers halen collega's en andere organisaties erbij voor praktische antwoorden die zij zelf niet weten, zodat jij niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Je hoeft je verhaal maar één keer te vertellen en je hoeft niet langs verschillende loketten.
- Jouw situatie wordt integraal aangepakt, aansluitend bij hoe jij het ervaart.
- Je krijgt een betere vertrouwensband met je contactpersoon, omdat dit jouw vaste aanspreekpunt is.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie, buren over het SWT.

Bestaanszekerheid en door de bomen het bos weer zien



Aanbeveling

- Er komt voor inwoners 1 ingang waarmee zij gemakkelijk toegang krijgen tot de vele minimaregelingen.
- Het SWT screent alle inwoners die zich bij het SWT melden op hun financiële situatie en op of ze in aanmerking komen voor een minimaregeling of een andere vorm van inkomensondersteuning.
- Waar mogelijk worden leningen omgezet in giften, bijvoorbeeld als het gaat om inrichtingskosten. En schulden worden overgenomen (bij aankomst in de gemeente Zwolle), bijvoorbeeld voor statushouders.
- Inkomensconsulenten worden aan het SWT toegevoegd.

Hoe dan? Wat is er nodig? Hoe kan het wel?




- Voor inwoners 1 ingang voor alle minimaregelingen.
- Een handige minimaregelingscreeningstool (leuk scrabble woord ☺) om SWT-medewerkers te ondersteunen.
- In het communicatieplan dat door de afdeling Communicatie wordt gemaakt wordt expliciet aandacht besteed aan financiële ondersteuning. Daarbij wordt ook gekeken of websites toegankelijker, overzichtelijker en vindbaarder moeten worden. Ook te begrijpen voor inwoners met minder digitale vaardigheden. Aangepaste pagina's worden getest onder inwoners.
- Een budget om leningen om te zetten in giften en schulden over te nemen.
- Inkomensondersteuning, of in ieder geval deels, en het SWT worden samengevoegd.
- IO-medewerkers zijn verdeeld onder de wijkteams.
- IO-medewerkers zijn fysiek ingehuisd bij de wijkteams.
- Er zijn gezamenlijke spreekuren.
- Gesprekken met inwoners zijn, wanneer er ook sprake is van bestaanszekerheidsvraagstukken, met zowel een IO-medewerker als een SWT-medewerker.

Wat levert het inwoners op?

- Je wordt geholpen met je financiële bestaanszekerheid, één van je grootste zorgen.
- Doordat je minder stress hebt, krijg je minder andere problemen. Ook sta je hierdoor meer open voor andere hulp. Als statushouder/vluchteling wordt het makkelijker om in Nederland te leven en mee te doen.
- Je krijgt makkelijk toegang tot financiële ondersteuning en alle minimaregelingen waarvoor je in aanmerking komt.
- Je vraagt sneller hulp, want je hoort positieve verhalen van vrienden, familie, buren over het SWT.

Epiloog

HOOFDSTUK 19
WORDT VERVOLGD...

Dit is een oproep aan de lezer.

Neem de uitkomsten van dit traject serieus.

Inwoners hebben de tijd voor ons genomen en zijn heel erg openhartig geweest.

We vonden het heel bijzonder om op deze manier met inwoners in gesprek te zijn.
Ook wij hebben veel tijd en aandacht zitten in dit traject.

We willen in ieder geval de leden van het SWT MT uitnodigen om je te committeren aan 1 van de 5 categorieën aanbevelingen.
Over 3 tot 6 maanden worden wij graag uitgenodigd om weer bij elkaar te komen. Dan kunnen we met elkaar bespreken wat er met de aanbevelingen is gedaan. En of/hoe het nog beter kan.

Wordt vervolgd...