

Een onderzoek naar sociale veerkracht in de wijk Bospolder-Tussendijken

Tekening: studio NadiaNena

Coronakronieken representeert de met dit onderzoek opgehaalde verhalen uit Bospolder-Tussendijken in tijden van de COVID-19 pandemie. De sociaalruimtelijke kaart toont de plekken waar collectieve acties zijn geconcentreerd. Het biedt een samenhangend beeld van hoe men buurtbewoners door de crisis hielp.

SAMEN STERK IN CORONATIJD

Een onderzoek naar sociale veerkracht
in de wijk Bospolder-Tussendijken

In opdracht van Resilient Rotterdam programma
i.s.m. Programmamanager Veerkrachtig Botu 2028



Gemeente Rotterdam



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	7
INLEIDING	9
Context	10
Methode	11
INVENTARISATIE HULPVRAGEN EN INITIATIEVEN	13
Hulpvragen en initiatieven	12
Actoren en samenwerking	35
OBSERVATIES	37
Werk- en ontmoetingsplekken	38
Zichtbaarheid formele instanties	39
Persoonlijk contact	39
Flexibiliteit	40
Bestaande netwerken	41
Communicatie	42
Inzet uit de wijk	43
Financiële middelen	43
CONCLUSIE	47
1) Bestaande netwerken	48
2) Samenwerking tussen informele en formele actoren	48
3) Flexibiliteit in rollen	48
4) Beleid en regelgeving	49
5) Communicatie	49
COLOFON	50

VOORWOORD

Aan het begin van de eerste *lockdown* in maart 2020 ontstonden in de Rotterdamse wijk Bospolder-Tussendijken (BoTu) al snel talrijke initiatieven om buurtbewoners in nood door de COVID-19 crisis te helpen. In deze wijk, gelegen in het gebied Delfshaven, loopt sinds twee jaar het wijkontwikkelingsprogramma *Veerkrachtig BoTu 2028*. De doelstelling van dit programma is om de wijk veerkrachtiger te maken, onder andere door sociale netwerken te versterken (*community building*) en formele en informele actoren beter met elkaar te verbinden. De *lockdown* deed een beroep op de buurtgemeenschap om haar veerkracht te tonen.

Voorliggend document presenteert inzichten uit het onderzoek naar maatschappelijke initiatief en samenwerking in BoTu in crisistijd. Het gaat in op wat veerkrachtig handelen in de praktijk beïnvloedt en biedt aanbevelingen om beleid en stedelijke interventies te ontwikkelen die gemeenschapsveerkracht faciliteren.

INLEIDING



tekening: studio NadiaNena

Context

Lockdown

In maart 2020 wordt het (fysieke) publieke leven in heel Nederland bevroren om een grootschalige uitbraak van het besmettelijke coronavirus te voorkomen. In reactie op de pandemie gaat het land in *lockdown*: ontmoetingsplekken sluiten, thuisonderwijs en thuiswerken zijn de norm. De coronamaatregelen raken kwetsbare buurten, zoals het Rotterdamse Bospolder-Tussendijken, in het hart en doen een beroep op lokale netwerken om veerkracht te tonen.

Bospolder-Tussendijken

In de Rotterdamse wijk Bospolder-Tussendijken (in het vervolg BoTu) wonen 14.500 bewoners in zo'n 7.100 huishoudens. BoTu is een relatief kinderrijke wijk, meer dan 20% van de inwoners is jonger dan 18 jaar. Veel bewoners zijn actief betrokken bij bewonersinitiatieven en mede daardoor heeft het gebied een hoge score voor samenredzaamheid op de Sociale Index (cijfers: Gemeente Rotterdam; OBI, Wijkprofiel 2020). De bewoners leven in een van de armste wijken van Nederland. Door de sterke concentratie van sociale problemen zoals werkloosheid, hoge schuldenlast en lage kwaliteit van huisvesting heeft het gebied het imago 'achterstandswijk'. De relatieve kwetsbaarheid van het sociale weefsel in het gebied wordt geïllustreerd door een lage score op de Sociale Index die ver onder het Rotterdamse gemiddelde blijft (cijfers: Gemeente Rotterdam; OBI, Wijkprofiel 2018). Dat was voor de gemeente Rotterdam en haar partners aanleiding voor een vernieuwend wijkontwikkelings-programma *Veerkrachtig BoTu 2028*.¹

Programma *Veerkrachtig BoTu 2028*

BoTu wordt gezien als proeftuin voor vernieuwing en verbetering. Het programma *Veerkrachtig BoTu 2028* is onderdeel van de Resilient Rotterdam Strategie.² Het doel van het programma *Veerkrachtig BoTu 2028* is om de veerkracht van de buurtbewoners te ontwikkelen, zodat ze beter kunnen omgaan met uitdagingen en veranderingen. BoTu wil binnen tien jaar de eerste veerkrachtige wijk van Rotterdam zijn, resulterend in verhoging van de 'Sociale Index', een van de instrumenten die de gemeente gebruikt om stedelijke ontwikkeling te meten. Het doel is om de statistieken van Bospolder (= 99) en Tussendijken (= 88) te doen stijgen naar stedelijk gemiddelde van 2018 (= 110). In de wijken ligt een grote fysieke opgave, waaronder de verduurzaming van woningen, aanpak van de buitenruimte en de energietransitie. Deze sociale en fysieke opgaves zijn verbonden in het wijkontwikkelings-programma *Veerkrachtig BoTu 2028*. De afgelopen vijf jaar is er, eerst met de focusaanpak Bospolder Tussendijken en daarna met *Veerkrachtig BoTu 2028*, in het gebied geïnvesteerd in het lokale netwerk en in de samenwerking tussen overheid, bewonersinitiatieven en marktpartijen. Lokale netwerken worden beschouwd als belangrijke hulpbron voor zelfredzaamheid en veerkracht. Bewoners kunnen via het sociale netwerk ondersteuning regelen, daarnaast biedt de publieke ruimte gelegenheid tot sociaal contact en gezamenlijke activiteiten. Het is de verwachting dat investeringen in het sociale weefsel vruchten afwerpen bij een tegenslag zoals de huidige crisis.

In BoTu wordt geïnvesteerd in het lokale netwerk volgens Asset Based Community Development (ABCD)³. ABCD is er op gericht om buurten van onderop en van binnenuit op te bouwen door duurzaam samen te werken aan sterke en verbonden buurtgemeenschappen, waar bewoners hun collectieve kracht ervaren en benutten.

² Gemeente Rotterdam (2016) *Rotterdam Resilience Strategie*

³ Visser, E.; Lsa Bewoners (2021). *Altijd Nieuw Gedoe! Asset Based Community Development*

¹ Gemeente Rotterdam (2018) *programma Veerkrachtig BoTu 2028*

Gemeenschapsveerkracht

Veel steden zien dat ze voorbereid moeten zijn op onverwachte crises, schokken of stressoren en ontwikkelen daarom strategieën voor veerkracht (The Rockefeller Foundation en Arup, 2014).⁴ Veerkrachtige gemeenschappen hebben baat bij samenwerking tussen formele actoren, zoals de lokale gebieds- en welzijnsorganisatie, en informele actoren, zoals bewoners en lokale stichtingen. In de dynamiek en interactie tussen deze actoren ontstaat een genetwerkte gemeenschap en dit is essentieel voor stedelijke veerkracht. Hoewel de behoefte aan samenwerking tussen formele en informele actoren voor veerkracht van de gemeenschap wordt erkend, bestaat er nog steeds veel onzekerheid over adequate manieren van samenwerken.

In het programma Veerkrachtig BoTu 2028 is de definitie van veerkracht ‘de mate waarin individuen, gemeenschappen of organisaties kunnen omgaan met veranderingen, schokken en spanningen. Hoe ze hierop reageren, ervan herstellen, zich aanpassen of zelfs transformeren’. Het programma richt zich daarmee specifiek op de veerkracht van menselijke systemen: individuen, gemeenschappen en organisaties, in de literatuur aangeduid als *sociale veerkracht* (social resilience), *gemeenschapsveerkracht* (community resilience) en *institutionele veerkracht* (institutional resilience). Bij deze vormen van veerkracht staat het *handelend vermogen* van sociale actoren centraal.

Dit onderzoek naar veerkracht in coronatijd richt zich dan ook specifiek op het handelen van in de wijk aanwezige en betrokken actoren. Een van de belangrijkste conclusies van een eerder uitgevoerd literatuur onderzoek is dat er pas sprake is van veerkracht als een individu, gemeenschap of organisatie in staat is tot (collectief) handelen, anders vindt er immers geen aanpassing of transformatie plaats. Hiervoor moet een individu, gemeenschap of organisatie niet alleen over voldoende hulpbronnen (*capacities*) beschikken, zij moeten deze ook kunnen mobiliseren en collectieve actie kunnen organiseren (*agency*). In dit onderzoek wordt daarom ook speciale aandacht gegeven aan beschikbare hulpbronnen. Aanbevelingen uit dit onderzoek dragen bij aan de formulering van strategieën en beleid gericht op versterking en ondersteuning van de veerkracht van stedelijke gemeenschappen. Uit een parallel onderzoek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (*Maatschappelijke Coalities in Coronatijd*)⁵ naar initiatieven met een stedelijk bereik blijkt dat sociaal kapitaal, verbindende personen en een ondersteunende lokale overheid onontbeerlijk zijn voor maatschappelijke veerkracht. De twee onderzoeken vullen elkaar aan en ondersteunen elkaars bevindingen.

Methode

Met de meerjarige *Monitor Veerkracht in Bospolder-Tussendijken*, onderdeel van het programma *Veerkrachtig BoTu 2028*, worden door Veldcademie de ontwikkelingen in de wijk gevolgd. Met de COVID-19 crisis ontstond een mogelijkheid om in aanvulling op de reguliere monitoractiviteiten, veerkracht in de praktijk van een crisis te onderzoeken. De opdracht hierbij was om de actualiteit van het moment gedegen te documenteren door middel van het vastleggen en beschikbaar stellen van verhalen over ervaringen van bewoners en initiatiefnemers in crisistijd. Deze verhalen zijn verzameld op verhalenvanbotu.nl/ en worden later in deze rapportage gepresenteerd. Om tot deze verhalen te komen is een reeks van 66, hoofdzakelijk telefonische, semigestructureerde interviews uitgevoerd met bewoners en initiatiefnemers uit het gebied. De respondenten waren deels bekend vanuit de netwerk-inventarisatie die onderdeel is van de *Monitor Veerkracht in Bospolder-Tussendijken*. De interviews hebben voornamelijk in de periode maart-juli 2020 plaatsgevonden en in sommige gevallen zijn respondenten met een belangrijke rol in het gebied meerdere keren bevraagd om veranderingen te kunnen volgen. De interviews zijn vervolgens getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd, waarbij de volgende thema's bekeken zijn:

- Acties en initiatieven
- Beleid en richtlijnen
- Effecten (mentaal & fysiek)
- Formele actoren
- Faciliterende factoren voor handelen
- Belemmerende factoren voor handelen
- Hulpvragen
- Informele actoren
- Lessen en leerpunten
- Trigger voor handelen

Gezamenlijk beantwoorden de opbrengsten de onderzoeksvraag ‘Welke factoren faciliteren het handelen van bestaande en nieuwe initiatieven in Bospolder-Tussendijken tijdens de COVID-19 crisis?’. De inzichten voortkomend uit de analyse zijn vervolgens gedeeld in een tweetal workshops, waarvan de eerste (*Maatschappelijke Coalities in Coronatijd*)⁶ in samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam georganiseerd is. In deze workshop is met enkele initiatiefnemers, vertegenwoordigers van wijkraden en wijknetwerkers uit diverse wijken het gesprek aan gegaan over de initiatieven die opgekomen zijn in crisistijd en de mate waarin deze in beeld zijn bij formele organisaties. De tweede workshop (*Build back stronger na COVID-19 crisis*) is ingezet om gezamenlijk met bewoners, wijknetwerkers, initiatiefnemers en beleidsmakers te leren over de behoefte en aanpak van responsiviteit en samenwerking op wijkniveau.

4 ARUP (2014) *City Resilience Framework*. ARUP and the Rockefeller Foundation

5 Boonstra, B. & Claessens, S. (2021). *Maatschappelijke coalities in coronatijd: Van spontaan initiatief naar duurzaam samenwerkingsverband*. Rotterdam: Erasmus School of Social and Behavioural Sciences & Kenniswerkplaats Leefbare Wijken

INVENTARISATIE HULPVragen EN INITIATIEVEN

De COVID-19 pandemie en bijbehorende overheidsmaatregelen leidden in Bospolder-Tussendijken tot het ontstaan van nieuwe hulpvragen. Het aantal hulpbehoevende steeg en de soort hulpvragen verbrede. In reactie hierop is vrijwel direct een veelvoud aan initiatieven ontstaan, variërend in opzet, schaal en doelstelling.

Hierna volgt een beschrijving van de belangrijkste hulpvragen met daarbij de initiatieven die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. In BoTu is echter op vele verschillende manieren actie ondernomen om medebewoners te ondersteunen. Het hieronder geboden overzicht is dan ook geen sluitend geheel, maar slechts een eerste inventarisatie.

Hulpvragen en initiatieven

Informele en formele actoren

Per initiatief wordt ingegaan op de samenwerking tussen betrokken actoren om in kaart te brengen op welke manier acties zijn ontstaan en ondersteund. Hierbij wordt eveneens ingegaan op het onderscheid tussen formele en informele actoren om inzicht te bieden in de verschillende vormen van samenwerking binnen het wijknetwerk. Wanneer in dit rapport wordt gesproken over informele actoren, dan gaat het over actoren die opereren binnen een organisatiestructuur waarbij rol- en taakverdelingen niet (volledig) officieel zijn vastgelegd. Formele actoren opereren binnen een gevestigde hiërarchische structuur met duidelijk rolverdelingen, heldere verantwoordelijkheden en werken binnen kaders van standaardprocedures en protocollen. Het onderscheid is geen harde grens, maar kan eerder worden gezien als glijdende schaal.

Het overzicht van actoren zoals het hier wordt gepresenteerd, is deels het resultaat van een inventarisatie van initiatieven die is uitgevoerd in het kader van de *Monitor Veerkrachtig BoTu 2028*. Zie de initiatievenkaart op <https://verhalenvanbotu.nl/monitor> voor een beschrijving van de verschillende actoren en hun activiteiten.

1. Boodschappen en maaltijden

Vanaf het begin van de *lockdown* in maart 2020 ontstond in BoTu een hulpvraag met betrekking tot de voedselvoorziening. Mensen hadden hulp nodig met het halen van boodschappen of het bereiden van maaltijden, maar ook financiële ondersteuning bleek al snel noodzakelijk. Zo vertelt een respondent begin april: ***“Er schijnt al gelijk behoefte te zijn geweest aan voedselpakketten, ik hoorde dat daar echt vraag naar was.”***

De respondenten die wij hebben gesproken benoemen verschillende redenen voor het ontstaan van deze hulpvraag. Sommige mensen werden plotseling afhankelijk van hun omgeving voor voedselvoorziening. Oudere en kwetsbare personen konden bijvoorbeeld niet meer zelf naar de supermarkt, maar ook mensen die in quarantaine zaten werden soms onverwacht afhankelijk van hulp uit de omgeving om boodschappen in huis te krijgen.

Bij sommige mensen gingen de problemen echter vrijwel direct verder dan een logistiek vraagstuk. De *lockdown* maatregelen betekende voor een deel van de wijkbewoners het (gedeeltelijke) verlies van werk en een daling van het huishoudensinkomen. Het sluiten van de weekmarkt vergrootte daarnaast de financiële druk op gezinnen die nu voor hun boodschappen aangewezen waren op de duurere producten van de supermarkt. Maar ook bestaande voorzieningen vielen tijdelijk weg, zoals bijvoorbeeld de wekelijkse maaltijden in het buurthuis.

Hulp op het gebied van voedselvoorziening behoort daarom tot één van de eerst opgekomen en meest acute hulpvragen. Er zijn verschillende initiatieven opgezet voor ondersteuning op het gebied van voedselvoorziening. Acties varieerden van lokale hulp binnen het eigen netwerk tot centraal georganiseerde acties zoals het wijkplatform Delfshaven Helpt.

Hoewel de ondersteuning voor sommige mensen een structureel karakter heeft gekregen door blijvende hulpvoorzieningen, was dit een hulpvraag die vooral in het begin van de COVID-19 crisis acuut speelde en na verloop van tijd afnam in urgentie. Een respondent vertelt:

“In eerste instantie waren het vooral de acute vragen, mensen konden niet meer naar buiten, aanschuifmaaltijden vielen weg. Het was vaak materieel, dus er werd veel georganiseerd op het gebied van boodschappen en maaltijddiensten.”

Initiatieven

Delfshaven Helpt

Formele actoren WMO-radar, Jumbo Schiedamseweg, Huis van de Wijk Pier 80, Unilever, Gemeente Rotterdam, Gebiedscommissie, Geloven in Botu

Informele actoren Vrijwilligers, De Verbindingskamer

Delfshaven Helpt is een wijkplatform dat is ontstaan in reactie op de COVID-19 crisis. Het platform verbindt hulp en aanbod aan elkaar via een lokale hulplijn. Bewoners konden het centrale telefoonnummer bellen om hulp te vragen of aan te bieden. Delfshaven Helpt is het resultaat van lokale samenwerking tussen actieve bewoners en beroepskrachten uit de wijk. Betrokkenen geven aan dat hulpvragen vanaf het begin van de crisis vooral betrekking hadden op boodschappen en voedselvoorziening. Hulpvragers werden gekoppeld aan vrijwilligers die boodschappen haalden of een warme maaltijd bereidden.

“Ik heb gewoon één keer contact met die vrouw die een pakket nodig heeft en als ik een keer niet kan, want ik werk natuurlijk ook gewoon, dan koppel ik dat terug naar de partner van de corona hulplijn en dan zoeken ze voor die week iemand anders.” - Respondent informeel initiatief

De hulplijn is na verloop van tijd uitgegroeid tot een groter platform voor lokale samenwerking waarbinnen verschillende hulpacties zijn ontstaan. Zo zijn tijdens een eenmalige actie 750 pakketten met voedselwaren en hygiëneproducten verspreid onder hulpvragers. Unilever sponsorde een groot aantal hygiëne-producten zoals handzeep en desinfecterende gel. Met behulp van een aantal fondsen en sponsors, zoals de Jumbo aan de Schiedamseweg zijn dozen gekocht en de pakketten aangevuld met voedingswaren. De Jumbo stelde daarnaast een garage ter beschikking aan de vrijwilligers om de pakketten te vullen. De pakketten zijn verspreid over de huizen van de wijk en vervolgens hebben vrijwilligers gezorgd voor de verspreiding van de pakketten. De adressen waren grotendeels geselecteerd door de buurtcoaches van WMO-radar die zicht hebben op veel kwetsbare bewoners in de wijk.

“Daar zijn met sponsoracties en fondsen en weet ik allemaal wat in de afgelopen week 750 hygiëne pakketten naar hulpvragers gegaan. Ja dat is waanzinnig, we hebben het over Delfshaven hè, niet over heel Rotterdam.” - Respondent informeel initiatief

Maaltijdservice - Buurtsteunpunt van het Leger des Heils

Formele actor Leger des Heils

Informele actoren Vrijwilligers

Bij het buurtsteunpunt Delfshaven van het Leger des Heils kunnen mensen normaal terecht voor een warme maaltijd. Toen dit door de coronamaatregelen niet langer mogelijk was, zijn de medewerkers en vrijwilligers maaltijden gaan bezorgen. Twee of drie mensen wisselden elkaar af als kok, het rondbrengen werd gedaan door drie of vier anderen met behulp van fietsen van het Leger des Heils en gebruik van eigen vervoersmiddelen. Vrijwilligers waren op deze manier in staat vijftig maaltijden per dag te bezorgen. Hiermee bedienen ze deels mensen uit het eigen netwerk, maar ook via Delfshaven Helpt zijn enkele nieuwe adressen aangeleverd.

“Het eten brengen doen we nog steeds, want die behoefte is er ook nog steeds. (...) Wij hopen dat we 1 juni weer buiten een tafel neer kunnen zetten. De verwachting is dat er dan nog veel meer maaltijden weg gaan vliegen want er is hier ook gewoon nog een groep die toch minder honkvast is zeg maar.” - Respondent formeel initiatief

Noodpakketten Islamitische voedselbank ISSALAAM

Formele actoren Interculturele Stichting Salaam

Informele actoren vrijwilligers

De Islamitische Voedselbank van Interculturele Stichting Salaam is al jaren actief in Bospolder-Tussendijken en omgeving. Naast de voedselpakketten die de vrijwilligers in een normale situatie uitdelen werden tijdelijk tussen de tien en vijftientig noodpakketten per week extra uitgedeeld. Deze noodpakketten waren bestemd voor mensen die door de COVID-19 crisis hun baan waren verloren of plotseling in financiële problemen kwamen.

Maaltijden tijdens ramadan - Dakpark restaurant Steak and More

Formele actoren Restaurant Steak and More, Gemeente Rotterdam, Stichting Nederlands-Turkse vrijwilligers

Informele actoren Vrijwilligers

Tijdens de ramadan zijn in Restaurant Steak and More op het Dakpark dagelijks maaltijden bereid en uitgedeeld. Hoewel het initiatief plaatsvond tijdens de ramadan wilden de initiatiefnemers niet alleen moslims bedienen, iedereen die behoefte had aan een maaltijd kon zich aanmelden. Per dag waren er twee afhaalmomenten: 's middags en 's avonds. Mensen konden zichzelf aanmelden door een WhatsApp berichtje te sturen, maar ook vanuit de gemeente zijn adressen aangeleverd. Maaltijden die niet konden worden opgehaald werden met de auto bij mensen thuisbezorgd. Naast de dagelijkse maaltijden zijn aan het einde van de ramadan 50 voedselpakketten uitgedeeld.

“Ramadan is voor ons dan wel een heilige maand maar het was niet de bedoeling om enkel moslims te bedienen, twee keer per dag hebben we warme maaltijden gemaakt zodat de mensen die niet vastten het overdag konden halen” - Respondent formeel initiatief

Weggeefwinkel Yess! Pop-up store – Delfshaven Helpt

Formele actoren Havensteder, Gemeente Rotterdam, Unilever, Geloven in BoTu

Informele actoren vrijwilligers

Begin juni opende weggeefwinkel 'Yess! Pop-up Store' haar deuren in BoTu. In de winkel kunnen buurtbewoners dagelijks gratis producten komen halen. De winkel is bedoeld om mensen die door de COVID-19 crisis in financiële nood zijn gekomen te ondersteunen. Met de weggeefwinkel wil de initiatiefnemer voorzien in de hulpvraag naar boodschappen. De winkel is afhankelijk van donaties, zowel van lokale kleine ondernemers als grote bedrijven zoals Unilever. Twee of drie vrijwilligers bedienen dagelijks de winkel. Naast voedselvoorziening verzorgt de pop-up store daarmee een informele opleiding waarbij vrijwilligers werken aan hun sociale vaardigheden. De vrijwilligers krijgen een vergoeding voor hun werkzaamheden die wordt opgespaard om een officiële opleiding mee te bekostigen.

Jongeren doen boodschappen voor oudere en kwetsbare leden Ayasofya Moskee

Formele actoren Jongerenbestuur Ayasofya moskee, stichting Hasene

Het jongerenbestuur van de Ayasofya moskee heeft alle leden van de moskee gebeld om hulp aan te bieden. In navolging van de belactie hebben de jongeren boodschappen gedaan voor oudere en kwetsbare personen. Daarnaast hebben ze pakketten met dadels samengesteld en uitgedeeld voor de ramadan. Van hulporganisatie Stichting Hasene kregen ze aanvullend nog tien voedselpakketten die de jongeren hebben uitgedeeld aan een aantal geselecteerde huishoudens.

“De jongeren zijn gelijk een actie gestart, zij hebben onze oudere leden allemaal opgebeld en gevraagd: hebben jullie iets nodig? Kunnen wij jullie ondersteunen in iets? Dus bijvoorbeeld met boodschappen doen of iets wegbrengen, waar ze zelf niet meer toe in staat zijn” - Respondent religieuze instelling

Boodschappenhulp en koken binnen het eigen netwerk

Informele actoren Wijkbewoners

Naast de georganiseerde initiatieven boden wijkbewoners ook hulp aan binnen het persoonlijke netwerk van burens, vrienden en familie. Verschillende respondenten geven aan boodschappen te doen of te koken voor hulpbehoevenden uit hun directe omgeving. Soms leidde deze kleine initiatieven ook tot uitbreiding en vergroting van het bestaande wijknetwerk.

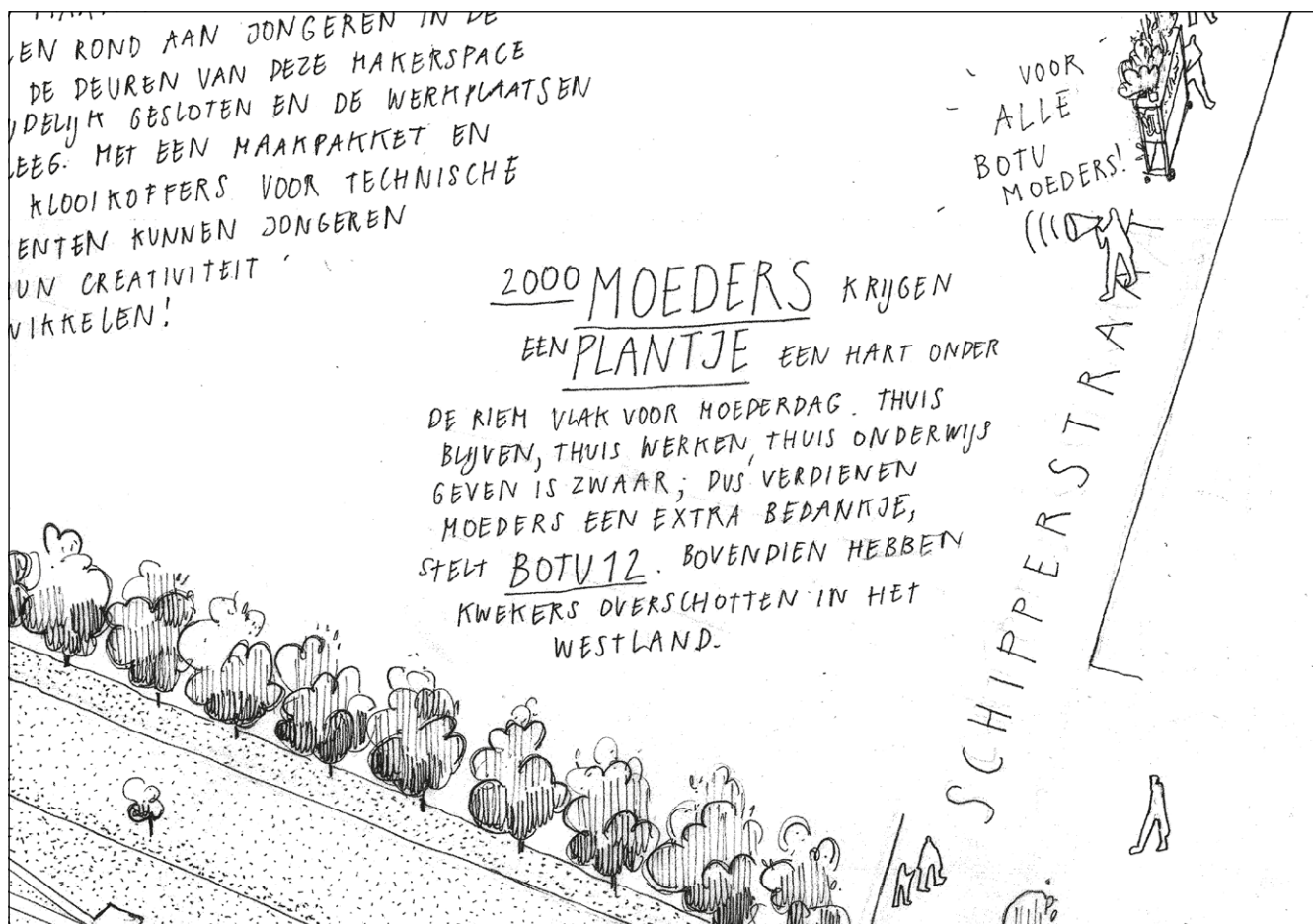
“Ik heb een klein netwerk opgericht. Ik heb gezegd als wij nou gewoon elke week 5 euro neerleggen, want dat kan iedereen kwijt, dan zitten we al op honderd euro, want we zijn met z’n twintigen. Dan kan zij daar haar extra spullen mee betalen (...) Op een gegeven moment werd dat zelfs zoveel geld dat we dus ook een andere vrouw die in een soortgelijke situatie zat, maar die we eigenlijk niet zo goed kennen, nu ook kunnen onderhouden. Dat is toch mooi?” - Respondent informeel initiatief

“Ja ik weet van mijn eigen buurt dat we boodschappen doen voor oude mensen. Iedereen die een beetje meer geld heeft koopt iets, dat verzamelen we op één plekje en dat gaan we dan laten brengen naar ouderen die echt te bang zijn om naar buiten te gaan. Die zijn er uiteraard wel, die het helemaal niet durven” - Respondent formeel initiatief

“Ja ik ken veel mensen die dat voor elkaar doen. Wat ik ook nog deed, ik kook vaak en dan deelde ik het eten gewoon uit. Want iedereen was aan het hamsteren toch? Je kon veel dingen niet krijgen, dus ja, dan kookte ik soms wat en dan deelde ik het gewoon.” - Bewoner

2. Een hart onder de riem

De COVID-19 crisis brengt niet alleen praktische problemen met zich mee, maar heeft ook gevolgen voor het mentale welzijn van mensen. Een deel van de bewoners ervaart angst en onzekerheid tijdens de *lockdown*. Ook benadrukken respondenten het gemis van persoonlijk contact en toekomstperspectief. Daarom zetten buurtbewoners zich in om mensen in de wijk op te vrolijken en een hart onder de riem te steken.



tekening: studio NadiaNena

Initiatieven

Bloemen uitgedeeld voor moederdag - BoTu 12

Formele actoren Gemeente Rotterdam, WMO-Radar, Huis van de Wijk Pier 80, Gebiedscommissie

Informele actor BoTu12

Bewonerscommissie BoTu 12 heeft in aanloop naar Moederdag bloemen uitgedeeld aan moeders in de wijk. De bloemen zijn met behulp van fondsen opgekocht van een teler in het Westland die door de verminderde export met overschotten kampte. De actie is volledig door leden van de BoTu 12 en vrijwilligers uitgevoerd. Voor de opslag van de bloemen werd gebruik gemaakt van huis van de wijk Pier 80. Het rondbrengen van de planten werd groten-deels te voet gedaan met behulp van karren en een megafoon. Vrijwilligers riepen mensen door de megafoon op om naar buiten te komen en een plantje op te halen. In totaal zijn met de actie 2200 planten uitgedeeld in Bospolder Tussendijken.

“Samen moeten we het toch doen. We helpen die plantentelers en zeker die moeders” - Respondent informeel initiatief

“Tijdens zo’n zoomvergadering ontstond het idee en toen dachten we ja gaan we doen, zonder er bij na te denken hoe moeilijk het eigenlijk is. Wij hebben nog nooit eerder zoiets gedaan en uiteindelijk is het ons toch nog gelukt. We hebben gewoon 2.000 planten uitgedeeld in de wijk, 2.000, binnen no time.” - Respondent informeel initiatief

Plantjes van het Zelfregiehuis

Informele actoren Zelfregiehuis, De Buitenboel, An-Dijvie

Om de buurt op te vrolijken in een tijd van crisis en BoTu een beetje groener te maken is het Zelfregiehuis gestart met een actie waarbij buurtbewoners een pakket kunnen halen om een eigen tuintje te beginnen op het balkon of in de vensterbank. In totaal hebben meer dan 50 mensen een pakket met zaadjes opgehaald, een deel van de mensen is ook lid geworden van de WhatsApp-groep waarin deelnemers ervaringen met elkaar kunnen delen. Pakketten met zaadjes konden worden afgehaald bij het Zelfregiehuis. Daarnaast zijn ook plantjes neergezet bij natuurvoedingswinkel An-Dijvie, waar ze gratis konden worden meegenomen.

“Een mooi initiatief zoals het Zelfregiehuis wat dan bezig is met balkonnetjes vergroenen. Er zijn allerlei mensen op hun manier bezig om er iets van te maken binnen de mogelijkheden” - Respondent informeel initiatief

Ayasofya moskee bezorgt bloemen bij zorg en politie

Formele actoren Ayasofya Moskee

Voorzitters van de vier verschillende afdelingen van de Ayasofya Moskee hebben bloemen en gebak gebracht naar het Sint Franciscus gasthuis, het Erasmus Medisch Centrum en de politie uit dank voor hun inzet in deze moeilijke tijd.

“Als bedankje zeg maar, als steun omdat zij toch doorwerken in deze moeilijke tijd, waar de rest gewoon thuis zit” - Respondent religieuze instelling

100 kaarten en felicitaties via hoogwerker voor 100ste verjaardag ‘botu oma’

Formele actoren Laurens woonzorglocatie De Schans,
Gemeente Rotterdam

Informele actoren BoTu12, wijkbewoners

Een bewoonster van Woonzorglocatie de Schans werd tijdens de eerste *lockdown* honderd jaar oud. Om haar ondanks de coronamaatregelen toch een verjaardagsfeest te geven heeft een lid van bewonerscommissie BoTu12 mensen uit de wijk opgeroepen om een kaartje te schrijven voor de honderdjarige “botu-oma”. Samen met de Gemeente Rotterdam en medewerkers van De Schans heeft ze een hoogwerker geregeld zodat familie de jarige mevrouw van achter het raam kon feliciteren. In totaal zijn er ruim 200 verjaardagskaarten verzameld en overhandigd.

Knippen met lichtjes voor de ramadan – Werkgroep Kleurrijk van Delfshaven Helpt

Formele actor Gebiedscommissie

Informele actoren Delfshaven Helpt, Kleurrijk Delfshaven, BoTu12

De Werkgroep Kleurrijk, een onderdeel van het wijkplatform Delfshaven Helpt, sluit zich aan bij de actie #samenramadanvieren. Met deze actie werden mensen opgeroepen om tijdens de ramadan lichtjes op te hangen voor het raam. Dagelijks, bij het verbreken van het vasten, werd drie keer met de lampjes geknipperd. De initiatiefnemers hoopte hiermee het gevoel van verbondenheid te vergroten in een tijd waarin men normaal samen kan komen. Met steun van de Gebiedscommissie voorzag de werkgroep mensen van lampjes. Zo kreeg iedereen de kans om mee te doen. In totaal zijn er zeker vierhonderd lichtjes uitgedeeld in de wijk.

“Dan gaan we net voor zonsondergang de lichtjes aan en uit knippen. Zodat we dan toch aan de buurvrouw aan de overkant het idee geven van hé je bent niet alleen, wij moeten ook vasten verbreken, maar dan met corona maatregelen” - Respondent informeel initiatief

“Toen hoorde ik mijn Hollandse burens, of de niet-moslimburens van, ja maar luister dan ik voel me ook harstikke solidair met jullie en ik wil dat ook doen. Oh, ja en ineens heb je nu op de Mathenesserdijk volgens mij wel twintig woningen die geen moslim zijn en die ook elke avond stipt om tien uur met ons de lichtjes aan en uit brengen.” - Respondent informeel initiatief

Slingers van Delfshaven Helpt

Informele actoren Delfshaven Helpt, vrijwilligers

Ondersteuning bestaat soms ook uit kleine acties. Vanuit het noodfonds van Delfshaven Helpt is geld beschikbaar gesteld om een familie te voorzien van slingers. Binnen het gezin was geen geld beschikbaar om verjaardagen te vieren. Door het initiatief heeft de familie toch een feestelijke dag gehad.

“We hebben vanuit het noodfonds van Delfshaven Helpt versiering gekocht. Die moeder stuurde een hele leuke foto van dat ze in een heel versierde tuin met de kinderen die verjaardag aan het vieren was.” - Respondent informeel initiatief

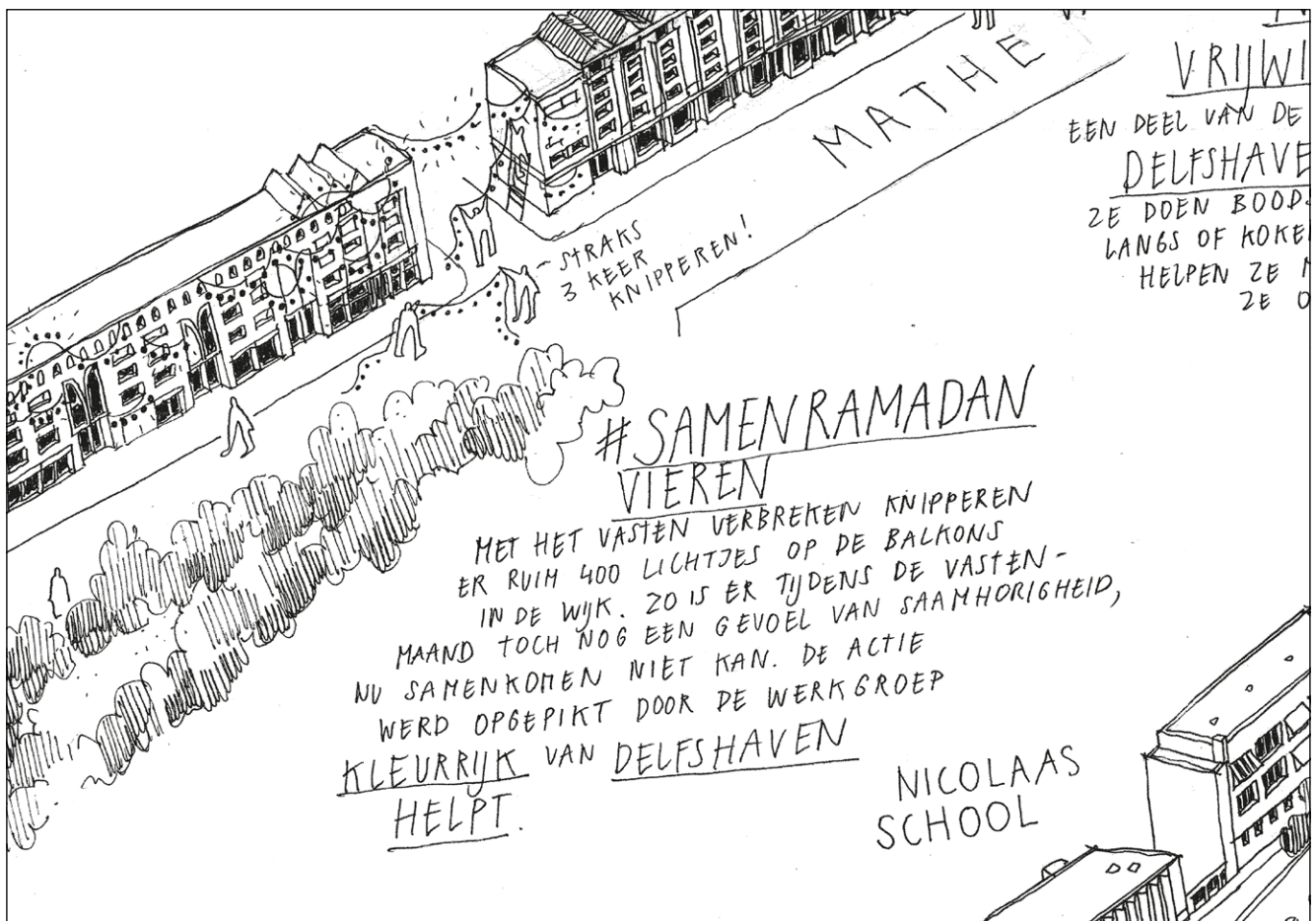
Stichting Schiezicht brengt bloemen

Formele actor Opzoomer Mee

Informele actor Stichting Schiezicht

Stichting Schiezicht is de buurt in gegaan om met mensen in contact te komen. Ze zijn het initiatief gestart om het contact met de mensen uit de wijk niet te verliezen en buurtbewoners een hart onder de riem te steken. De bloemen zijn gekocht met behulp van budget van Opzoomer Mee.

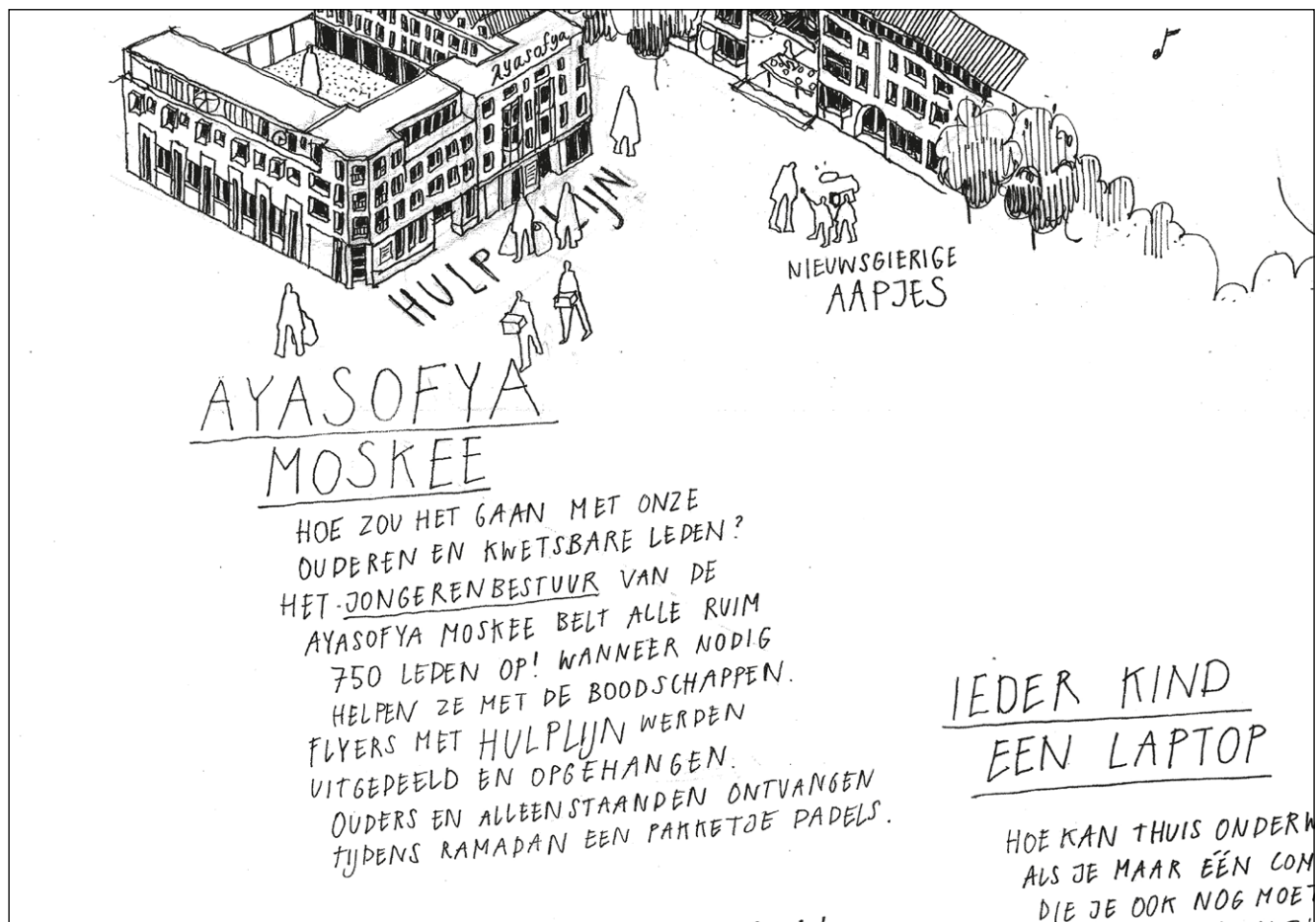
“We hebben nog een actie gedaan in de buurt om iedereen een hart onder de riem te steken. We hebben dit kleine budgetje van Opzoomer Mee gehad en zijn van deur tot deur gegaan (...) even een bloemetje langsbrengen en vertellen dat wij nadenken over wat we kunnen doen en te vragen wat mensen eigenlijk graag zelf zouden willen. We proberen zo te achterhalen wat mensen zelf eigenlijk belangrijk vinden en wat ze durven.” - Respondent informeel initiatief



tekening: Studio NadiaNena

3. Sociaal contact en mentale gezondheid

Een aanverwante hulpvraag die regelmatig door respondenten werd genoemd is het gemis aan sociaal contact dat door de COVID-19 crisis en bijbehorende maatregelen ontstond. Voor veel mensen vallen de vaste dagelijkse of wekelijkse contact momenten weg. Activiteiten kunnen niet plaatsvinden, buurthuizen moeten tijdelijk hun deuren sluiten en groepsgroottes worden beperkt. Een bewoonster van de Gijsingsflat vertelt: **“De ouderen hadden iemand nodig, want ze waren gewoon alleen. Eenzaamheid. Dus je bent bang, je weet niet wat het is. (...) Het was vreemd, vreselijk, in één klap is alles veranderd. (...) De mensen hadden gewoon behoefte om een praatje te doen met iemand. Dat konden ze helemaal niet vinden.”**



tekening: studio NadiaNena

Initiatieven

Delfshaven Helpt: een luisterend oor

Informele actoren Delfshaven Helpt, vrijwilligers

Via de hulplijn van Delfshaven Helpt kwamen verschillende verzoeken binnen van mensen die behoefte hadden aan een luisterend oor, iemand om af en toe even mee te kunnen praten. Vrijwilligers werden aan de hulpvragers gekoppeld. De behoefte aan contact werd soms ook vervuld in combinatie met behoefte aan buitenlucht en beweging door hulpvragers aan een loopmaatje te koppelen.

Team Toekomst wandelt met overbelaste ouders

Formele actoren Team Toekomst

Informele actoren Vrijwilligers

Vrijwilligers van Team Toekomst zetten zich in om kwetsbare gezinnen te helpen. Ze hielpen kinderen met huiswerk, maar waren er ook voor de ouders wanneer deze behoefte hadden aan een luisterend oor.

“Dat de moeder bijvoorbeeld mee gaat naar buiten en even haar verhaal kwijt kan, even met een volwassene kan praten als ze een hele dag met de kids is” - Respondent informeel initiatief

Jongeren Ayasofya moskee bellen (oud-)leden

Formele actor Ayasofya Moskee

Naast het aanbieden van boodschappenhulp hebben de jongeren van de Ayasofya moskee oudere leden ook telefonisch bijgestaan. De jongeren probeerden met de opbelactie het contact met de oudere leden te behouden tijdens de sluiting van de moskee om eenzaamheid tegen te gaan.

“De jongeren hebben de oudere leden gebeld en dat was echt helemaal positief. Iedereen was echt blij dat zij werden gebeld en dat er ook aan hen werd gedacht.” - Respondent religieuze instelling

Huis in de Lucht TV

Informele actoren Stichting Veerkrachtige Gemeenschap,
Stichting Schiezicht, vrijwilligers

Stichting Veerkrachtige gemeenschap heeft tijdens de COVID-19 crisis een online televisiekanaal opgestart om voor grotere verbinding in de wijk te zorgen. Op het online tv-kanaal werd wekelijks een talkshow uitgezonden waarbij gasten uit de wijk werden uitgenodigd om mee te praten over het thema van de week. De opnames werden gemaakt in een ruimte van Stichting Schiezicht.

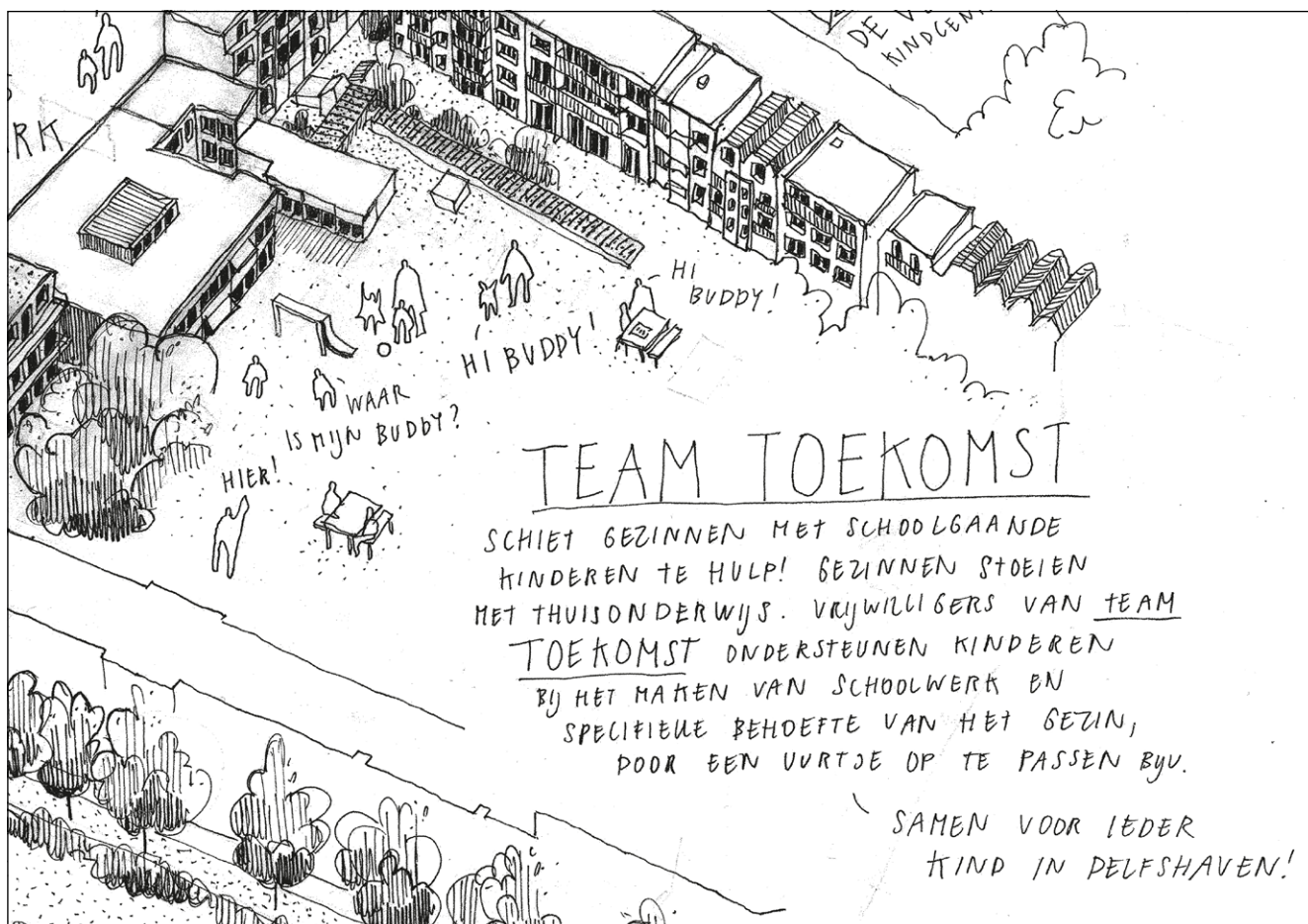
Veerkrachtige Gemeenschap is in aanvulling op dit programma begonnen met een workshop voor kinderen: Nieuwsgierige aapjes. Tijdens deze wekelijkse workshop gaan de kinderen aan de slag met het maken van hun eigen filmpjes die ook op het online televisie kanaal zijn te bekijken.

Pannenkoekenfeest

Informele actoren De Verbindingskamer, Buurthuis De Brug

Op 22 augustus heeft de verbindingskamer een pannenkoekenfeest georganiseerd voor bewoners en vrijwilligers uit Bospolder. Het feest is bedoeld om mensen in de wijk meer met elkaar te verbinden. Het feest is georganiseerd in buurthuis De Brug. In verband met de coronaregels konden mensen zich inschrijven voor een shift, in totaal waren er acht shifts van een half uur.

“Mensen kunnen zich inschrijven voor bepaalde shifts van driekwartier waarin ze langskomen om een pannenkoek te eten. Zo krijg je ook een soort mix van bewoners en hulpvragers. Dat je het uiteindelijk niet meer hebt over hulpvragers en vrijwilligers maar gewoon over bewoners van de wijk, want dat is iedereen. En dat het gewoon lekker mixt en ook weer meer gaat vermengen zeg maar.” - Respondent informeel initiatief



tekening: studio NadiaNena

4. Digitale middelen en -vaardigheden

In verband met het thuiswerken en het volgen van onderwijs op afstand was er ook onder bewoners in Bospolder-Tussendijken veel behoefte aan digitale middelen. Niet iedereen beschikte over voldoende apparaten voor het volledige huishouden om op te kunnen werken. Het gebrek aan digitale middelen en kennis beperkt zich echter niet tot problemen met werk en scholing. In verband met de coronamaatregelen waren vele (overheids-) instanties tijdelijk gesloten, waardoor wijkbewoners niet makkelijk met hun vragen ergens binnen konden lopen. Veel organisaties gingen over op online of telefonische gesprekken of waren voor bepaalde tijd zelfs volledig onbereikbaar. Het gebruik van internet is niet voor iedereen vanzelfsprekend, dan wel door gebrek aan de juiste middelen – een apparaat en een werkende internet of telefoon verbinding – of door een gebrek aan digitale kennis of taalvaardigheid.

“Met woningcorporaties, dat gaat helemaal niet goed, daar wordt geen ondersteuning meer gegeven, daar worden geen huisbezoeken meer gemaakt. Dat is allemaal een beetje slapjes aan het worden en zeker ook bij de familiebegeleiding van meedoen die zijn ook dichtgegaan en dat vinden we allemaal een beetje het betreuren waard.” - Respondent formeel initiatief

“Daar zit nog een stukje digitalisering achter, er zijn allerlei tablets speciaal voor senioren maar niet alle oudjes hebben wifi in Delfshaven. Hoe kan je die dan toch weer mobiel krijgen?” - Respondent zorginstelling

Initiatieven

Laptops

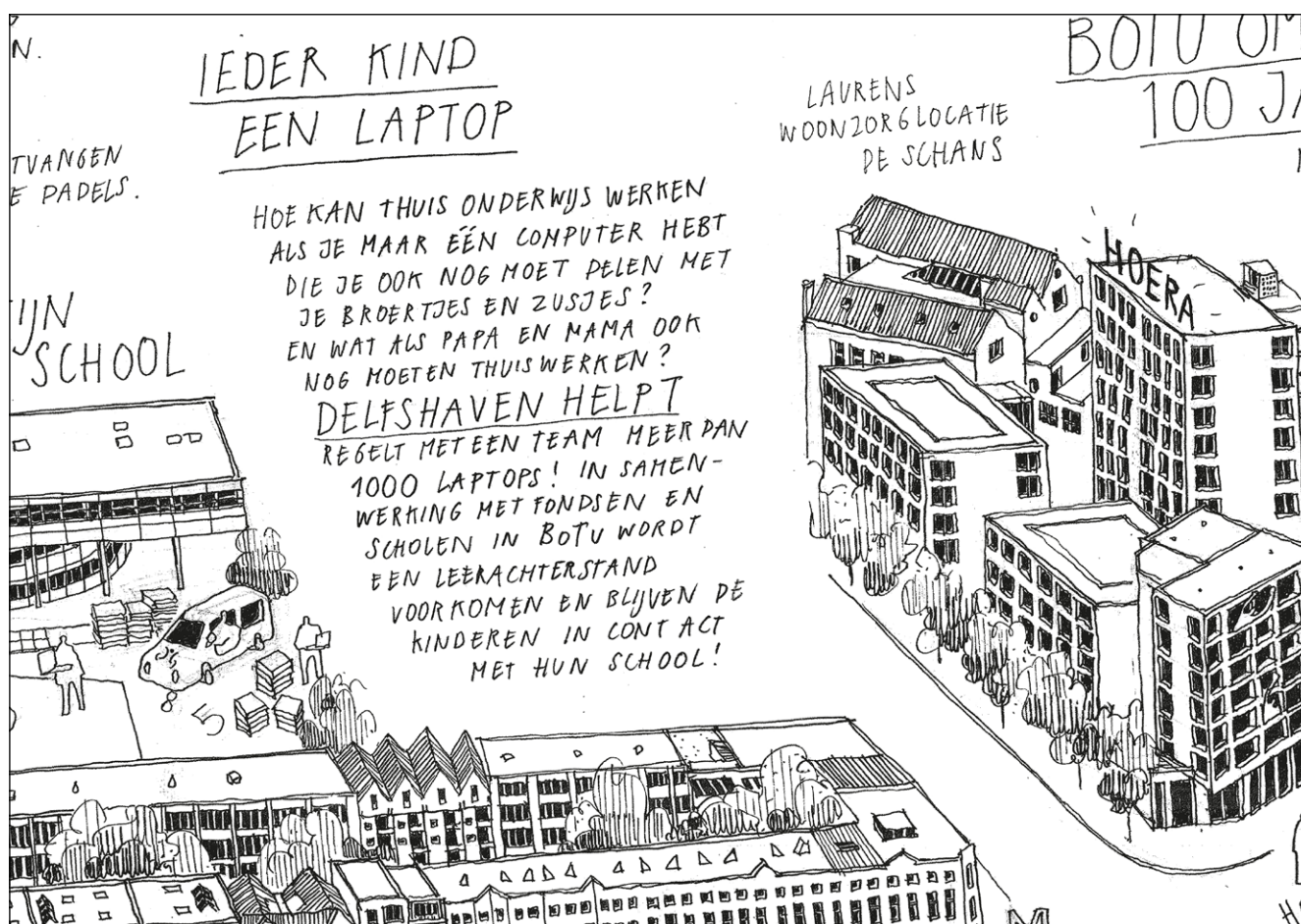
Formele actoren Fondsen

Informele actoren Delfshaven Helpt, vrijwilligers

Delfshaven Helpt heeft een grote actie opgezet om laptops in te zamelen. De laptops waren bedoeld voor kinderen die thuis niet de juiste middelen hadden om online onderwijs te kunnen volgen. Binnen het netwerk van Delfshaven Helpt zijn verschillende vrijwilligers actief geworden die zich hebben ingezet voor de werving van fondsen. Met behulp van deze actie zijn in totaal 1.040 laptops uitgedeeld in Delfshaven.

“Er was een acuut probleem met die thuisschool. Mensen zaten thuis en kinderen moesten werk op computers doen. Soms is er dan één laptop, één computer voor meerdere kinderen. En in sommige huishoudens was er helemaal geen computer. Dus dat was echt een acuut dingetje.”

- Respondent informeel initiatief

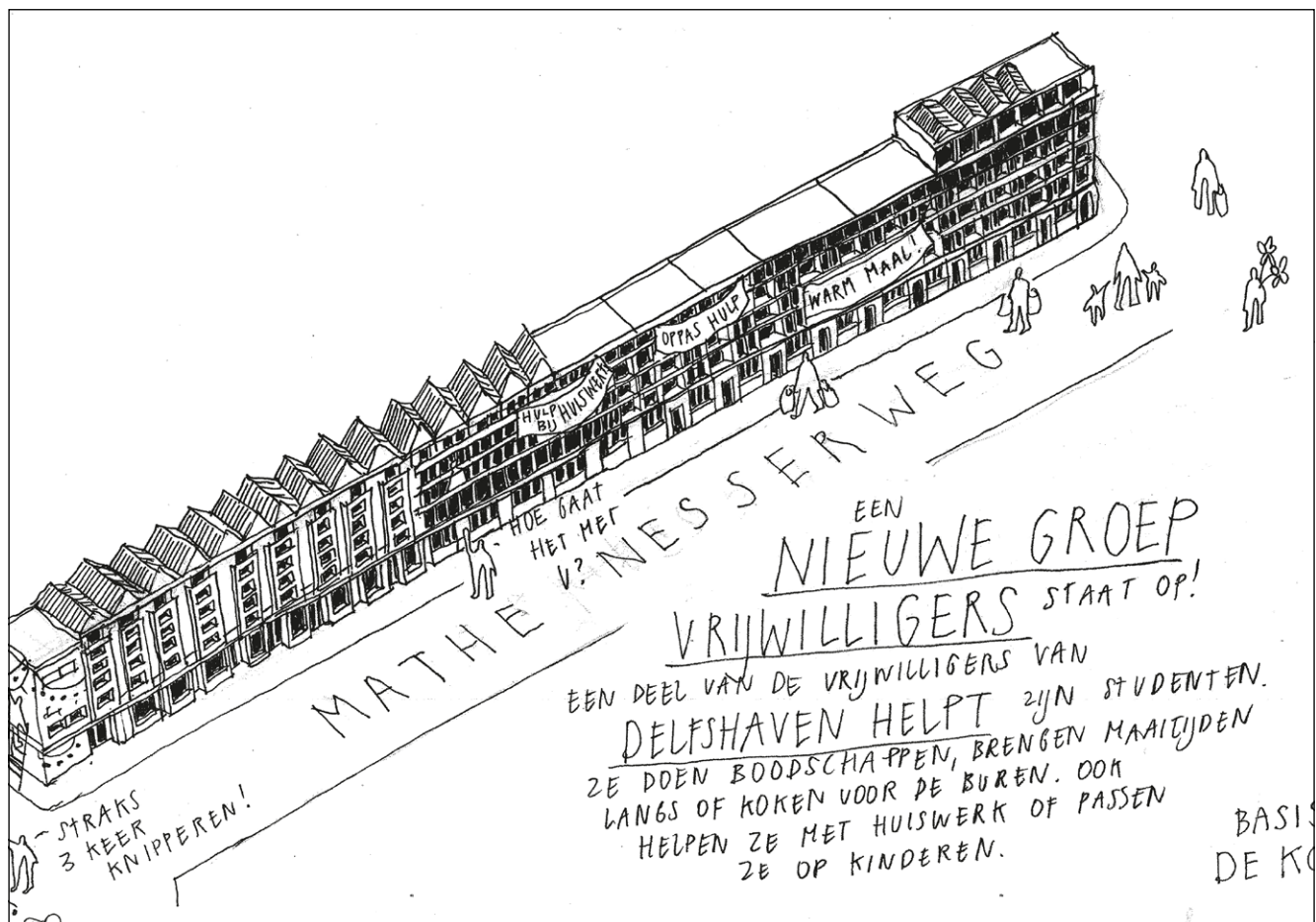


tekening: studio NadiaNena

5. Kinderen: onderwijs, ruimtegebrek en thuissituatie

Door de coronamaatregelen brengen veel mensen noodgedwongen meer tijd door in huis. In Bospolder-Tussendijken wonen echter veel mensen met grote gezinnen in relatief kleine huizen waardoor ook op het gebied van ruimte en thuissituatie veel hulpvragen ontstonden.

“Sommige kinderen zitten al in een probleemsituatie en doordat ouders op elkaars lip zaten werd de thuissituatie nog erger. Ja voor de kinderen is het een schrijnende tijd geweest denk ik.” - Respondent informeel initiatief



tekening: studio NadiaNena

Initiatieven

Huiswerkhulp - Team Toekomst

Formele actoren Team Toekomst

Informele actoren Vrijwilligers

Het initiatief 'Team Toekomst' van Social Impact by Design heeft in de maanden voor de zomervakantie extra gezinnen ondersteund die in een moeilijke situatie zaten. Vaak betrof het gezinnen die in een relatief kleine ruimte wonen en waar een stressvolle situatie is ontstaan door het thuisonderwijs. Een vrijwilliger van Team Toekomst kan bijvoorbeeld even de kinderen mee naar buiten nemen om de ouders een moment van rust te gunnen.

Opvang op school

Formele actoren Scholen

Sommige scholen hebben tijdens de periode van thuisonderwijs toch de deuren open gehouden voor enkele kinderen uit overbelaste gezinnen. Deze extra vorm van noodopvang was bedoeld om kinderen in moeilijke thuissituaties een rustige plek voor scholing te bieden en eventuele achterstanden te ondervangen.

“Een soort opvang en dan kunnen ze daar huiswerk maken zodat ze in ieder geval een paar uurtjes de deur uit zijn. En dat vond ik ook wel fijn, je merkt dat ouders dan toch ook echt wel aan de bel trekken. Maar ik heb wel het idee dat we dat pas echt doen als het water al aan de lippen staat zeg maar.” - Respondent informeel initiatief

Kinderkrant

Formele actor Leger des Heils

Informele actoren Vrijwilligers

Het Leger des Heils is tijdens de COVID-19 crisis begonnen met het maken van een kinderkrant. In de kinderkrant staan verhaaltjes, puzzels en andere leuke dingen waar kinderen zich tijdens de *lockdown* mee kunnen vermaken.

“Het Leger des Heils maakt een kinderkrant vier dagen per week. Daar zijn ouders dan toch heel blij mee dat de kinderen even wat afleiding hebben en weer iets te doen hebben” - Respondent formeel initiatief

Zomercampus 010

Formele actoren Gemeente Rotterdam, Huis van de Wijk, Team Toekomst

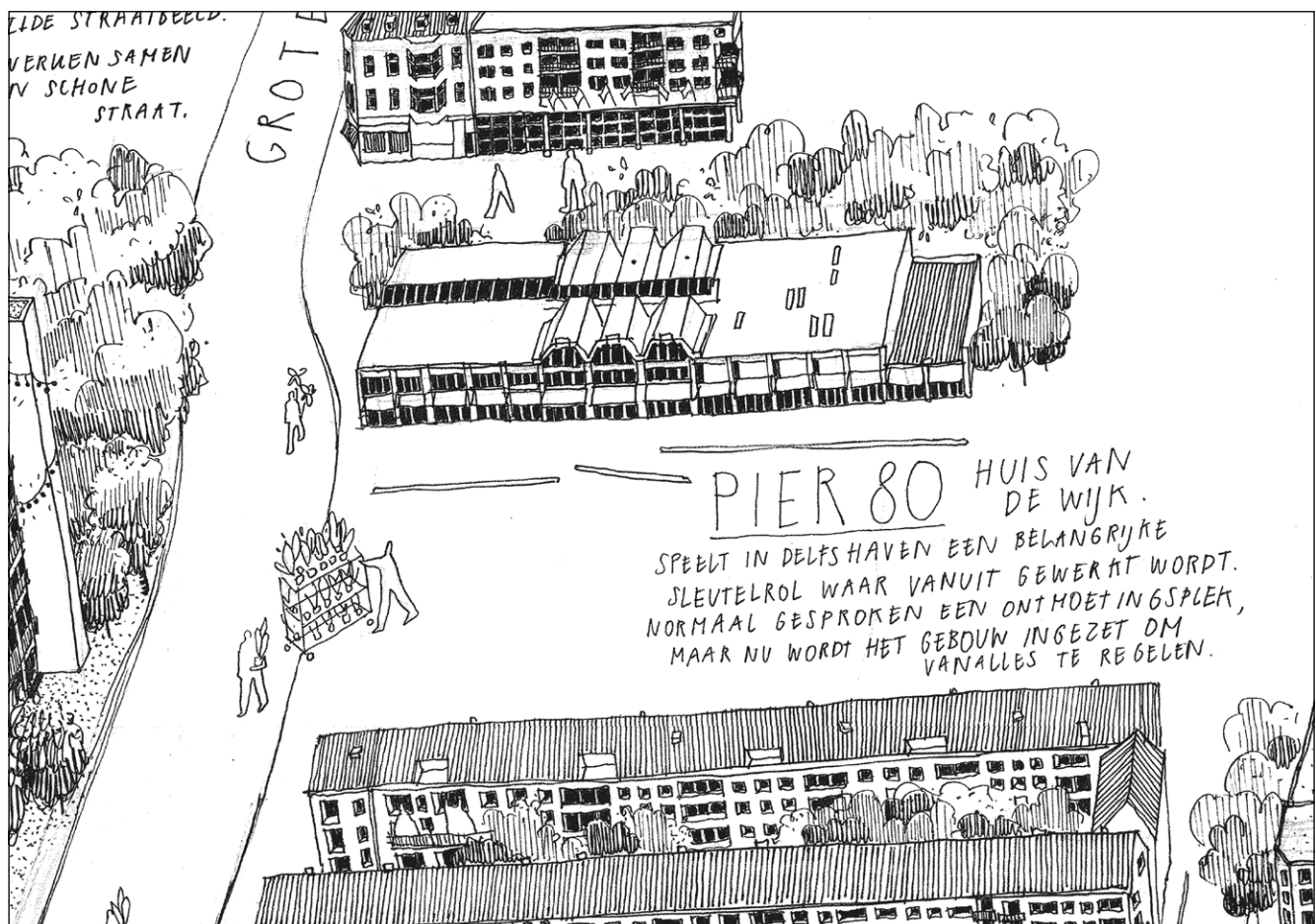
Informele actoren vrijwilligers

Zomercampus 010 is een initiatief van de Gemeente Rotterdam. Het initiatief was bedoeld om kinderen tijdens de zomervakantie een vorm van vermaak te bieden en tegelijkertijd te werken aan bijscholing. In Bospolder-Tussendijken is het initiatief uitgevoerd door Team Toekomst. De focus in Bospolder-Tussendijken lag voornamelijk op de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen en het bieden van een leuke activiteiten in de zomervakantie.

6. Signaleren en informeren

Naarmate de COVID-19 crisis vorderde werd steeds duidelijker hoe moeilijk de signalering van hulpvragen kan zijn. Initiatiefnemers proberen met hun acties alle hulpbehoevende wijkbewoners te bereiken maar lopen hierbij vaak tegen problemen aan.

“Er zijn best wel wat mensen in de wijk waar niemand contact mee heeft (...) dat wordt nu iets wat in de hoofden ook van hulpverleners nijpender is, mensen maakte zich ineens hele erge zorgen. Als wij straks een pandemie krijgen dan liggen daar mensen achter de voordeur dood te gaan, dan hebben wij daar een steek laten vallen” - Respondent informeel initiatief



tekening: studio NadiaNena

Initiatieven

Werkgroep zorgmijding Delfshaven Helpt

Informele actor Delfshaven Helpt

Het initiatief Delfshaven Helpt is uitgegroeid tot en groot wijknetwerk met verschillende werkgroepen, waaronder een werkgroep zorgmijding. De werkgroep is opgesteld om na te denken over nieuwe manieren waarop geïsoleerde mensen in de wijk toch bereikt kunnen worden.

“De tweede werkgroep gaat over zorgmijding. We weten al jaren dat we een groot deel van de wijk niet bereiken om heel veel verschillende redenen. Daar zit vraagverlegenheid bij en daar zitten mensen bij die niet gevonden willen worden.” - Respondent informeel initiatief

Aanbelactie huisbezoeken

Formele actoren Buurtcoach WMO-Radar, WMO-Radar, Gebiedscommissie, netwerkpartners

Informele actoren Beekhuizen Bindt, Buurtvaders, vrijwilligers

Een groep vrijwilligers en netwerkpartners is in Bospolder-Tussendijken langs de deuren gegaan tijdens een aanbelactie. De initiatiefnemers proberen aan de hand van deze actie mensen te bereiken die anders misschien buiten het zicht blijven. De vrijwilligers informeerden naar eventuele hulpvragen en verstrekten informatie over bestaande initiatieven en hulplijnen zoals Delfshaven Helpt.

“De kwetsbaarheid van bepaalde groepen nam zo zorgelijk toe, ze waren ook niet of minder in het zicht, dus vandaar dat we hebben besloten om toch gewoon bij iedereen langs te gaan om te kijken of we wat kunnen betekenen voor die mensen” - Respondent welzijnsinstelling

“Wij hebben ook zoiets vanuit WMO-radar, op het moment dat wij niet naar binnen kunnen krijgen door dit, dan gaan wij naar de bewoner toe. Dus wij gaan ook echt huisbezoeken afleggen om te kijken of wij diensten kunnen aanbieden op welk vlak dan ook” - Respondent welzijnsinstelling

“Wij zijn nu bezig in alle wijken om dit soort aanbelacties te organiseren en gisteren heb ik toevallig een gesprek gehad met mijn buurtcoach van BoTu en met de coördinator Pier 80. en wij hebben nu besproken om volgende week met wat bredere doelgroep van allerlei informele en formele organisaties bij elkaar te komen.” - Respondent zorginstelling

“Dat doen we samen met de netwerkpartners en dan gaan we eigenlijk een aanbelactie doen waarbij wij de mensen informeren dat wij er zijn in het gebied. We hebben een aantal flyertjes in een tasje. waarbij ook noodnummers zeg maar worden gegeven als zij bepaalde hulpvragen hebben of zij komen ergens niet uit of zij signaleren iets buiten of bij de bureaus wat zorgelijk is, dan kunnen ze ons daarover informeren en dan kunnen wij acties uitzetten.” - Respondent welzijnsinstelling

Buurtmaatjes informeren op straat

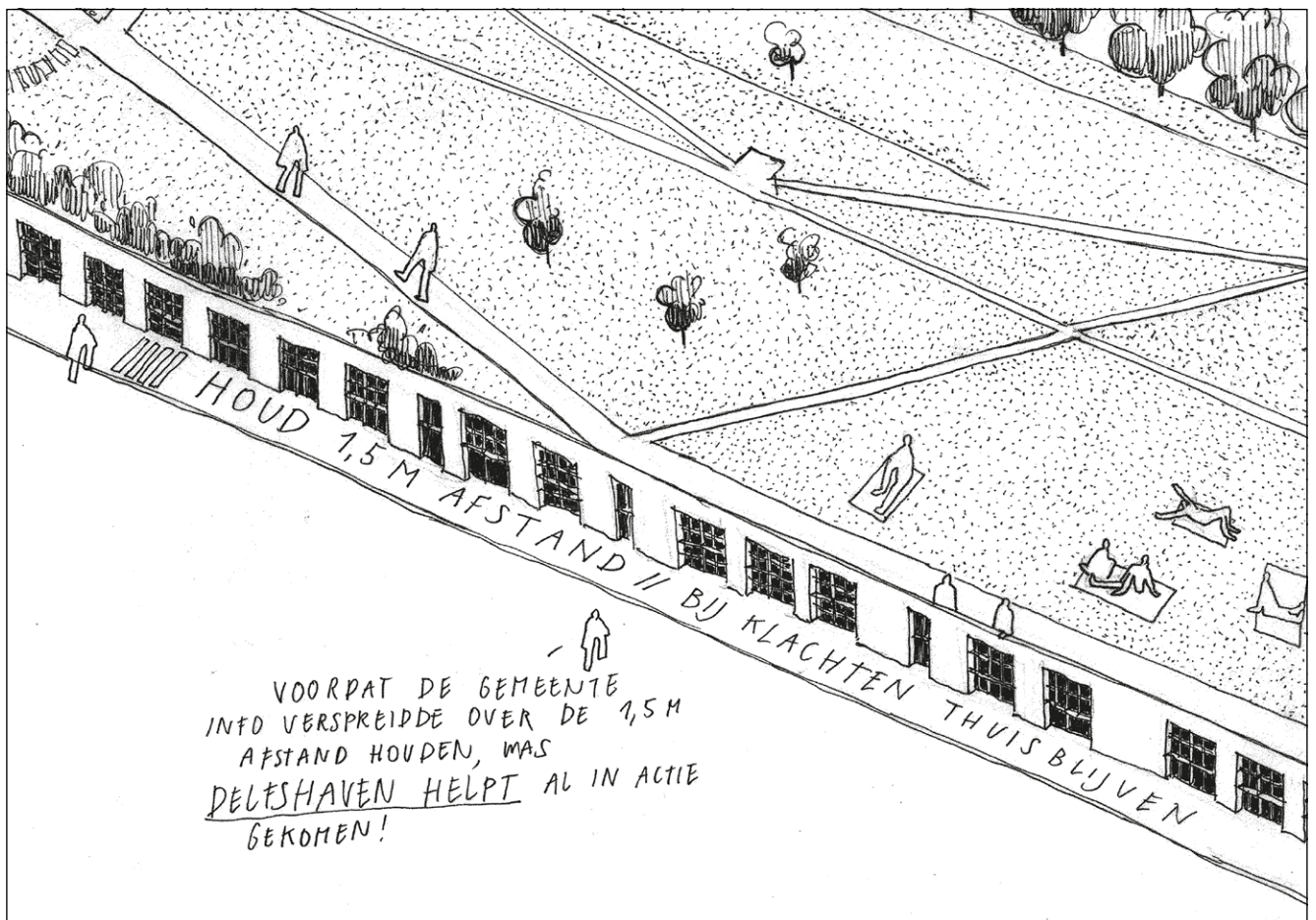
Formele actor Gebiedscommissie

Informele actoren Delfshaven Helpt, Buurtvaders, vrijwilligers,
Kleurrijk Delfshaven, vrijwilligers

De Buurtmaatjes is een groep vrijwilligers uit Delfshaven die de eerste maanden van de COVID-19 crisis wekelijks de straat op ging om mensen te informeren. De groep splitste zich op in groepjes van drie of vier vrijwilligers die verschillende talen machtig zijn zodat alle mensen op straat konden worden bereikt. Ze liepen rond met hesjes van Delfshaven Helpt en informeerden wijkbewoners over de nieuwe maatregelen van de overheid.

“Er zijn ook mobiele teams die voornamelijk vrijdag en zaterdags over de straten lopen” - Respondent informeel initiatief

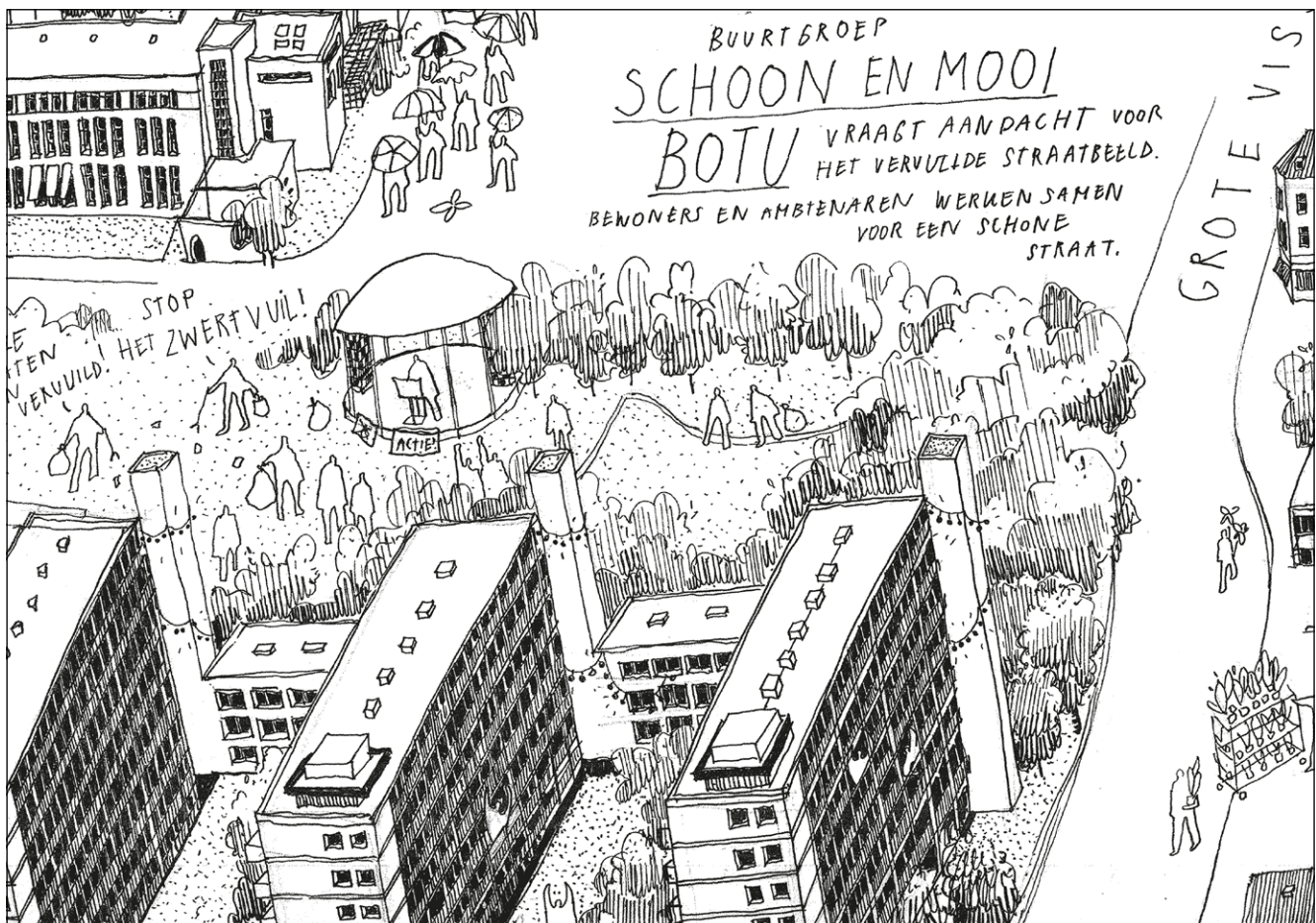
“Al vrij snel hebben we gezegd van ja met die site en die telefoon bereik je heel veel mensen nog niet, dus we moeten gewoon de straat op, van mens tot mens, dat is het enige wat werkt. Toen hebben we ploegjes gevormd van iemand die Arabisch sprak, iemand die Turks sprak en iemand die Nederlands sprak, dus met z’n drieën. (...) Dat was één of twee keer per week.” - Respondent formeel initiatief



tekening: studio NadiaNena

7. Vuil en leefbaarheid

Een hulpvraag die niet per definitie gebonden is aan de COVID-19 crisis, maar die bij veel inwoners wel extra naar voren bleek te komen is de grote hoeveelheid vuil in de straten. Nu mensen veel thuis zijn produceren ze ook veel afval in huis, dit wordt echter niet altijd op de juiste manier weggegooid. Daarnaast kan stadsbeheer in verband met de 1.5-meter-regel maar beperkte aantallen mensen inzetten. Bewoners ergeren zich aan het vuil en komen in actie.



tekening: studio NadiaNena

Initiatieven

Vuil prikken

Informele actoren Vrijwilligers

Buurtbewoners komen zelf in actie tegen het vuil door bijvoorbeeld afval te gaan prikken in de buurt.

“Er zijn mensen gaan prikken met van die knippers, die hebben geprobeerd dat een beetje te promoten, van je kan een beetje meer verantwoordelijkheid voor je eigen buurt nemen om het schoon te houden. Ik zie het nog niet wijdverspreid door de buurt hoor maar dat is iets dat mensen nu de mentaliteit proberen te veranderen.”

- Respondent gemeente

Schoon en Mooi BoTu

Informele actoren Vrijwilligers, Schoon en Mooi BoTu

Een aantal betrokken buurtbewoners heeft een demonstratie georganiseerd om aandacht te vragen voor de afvalproblemen in de wijk. In navolging van de demonstratie heeft een groep bewoners zich verenigd onder de naam ‘Schoon en Mooi BoTu’ om de problemen in de wijk verder aan te pakken. De actie-groep gaat een samenwerking aan met Stadsbeheer van gemeente Rotterdam.

“ja inderdaad een demonstratie tegen afval, ja het is echt heel erg. De hoeveelheid afval ja dat ligt ook heel erg aan de mensen hoor, maar het is waarschijnlijk omdat mensen veel meer thuiszitten en rommel thuis maken.” - Respondent gemeente

Actoren en samenwerking

Uit voorgaande inventarisatie kan worden geconcludeerd dat de initiatieven in Bospolder-Tussendijken het resultaat zijn van samenwerking tussen een groot aantal verschillende actoren, zowel formeel als informeel. Een visuele weergave van het in BoTu aanwezige netwerken is te vinden op: [BoTu netwerkenkaart](#).

Voor de meeste initiatieven uit de analyse geldt dat informele actoren grotendeels verantwoordelijk zijn voor het initiëren en uitvoeren van hulpacties. Formele actoren sluiten zich vaak aan als facilitator. Deze faciliterende rol is enerzijds materieel en neemt de vorm aan van financiële ondersteuning en aanbod van fysieke hulpbronnen zoals locaties in de wijk of het gebruik van een centrale telefoondienst. Anderzijds omvat de faciliterende rol van formele actoren ook een verbindende functie. Zo werd het netwerk van WMO-Radar gebruikt om hulpbehoevende wijkbewoners te signaleren.

Een opvallende en zeer actieve informele actor in BoTu en omliggende buurten is het platform Delfshaven Helpt. Het wijkplatform, opgericht voor hulp aan buurtbewoners in coronatijd, heeft zichzelf gevestigd als een belangrijke actor in het gebied. Tegelijkertijd is Delfshaven Helpt op zichzelf ook een samenwerkingsverband tussen verschillende formele en informele actoren. Bestaande connecties in het gebied hebben het ontstaan van deze samenwerking mogelijk gemaakt. Mensen wisten elkaar snel te vinden en waren door eerdere samenwerkingen ook in staat snel de juiste contactpersonen binnen formele organisaties te vinden. Delfshaven Helpt is daarmee een goed voorbeeld van het belang van netwerkvorming voor snel en doeltreffend handelen in crisissituaties.



Figuur 1.1 Impressie netwerkenkaart BoTu

OBSERVATIES: FACILITERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN IN HET VEERKRACH- TIG HANDELEN

Er is pas sprake van veerkracht als een individu, gemeenschap of organisatie in staat is tot (collectief) handelen, anders vindt er immers geen aanpassing of transformatie plaats. De in het vorige hoofdstuk omschreven hulpacties tonen aan dat de wijk over handelend vermogen beschikt en op welke manier het tot uiting komt. De duurzame impact die de initiatieven hebben op de veerkracht van de wijk is op basis van de beschikbare data moeilijk te bepalen. Mogelijk hebben de acties ook bijgedragen aan meer en verstevigde onderlinge verbindingen in het lokale netwerk. In de interviews met initiatiefnemers, buurtbewoners en gebiedswerkers zijn echter wel diverse factoren benoemd die het handelen van initiatieven beïnvloeden. Deze faciliterende en belemmerende factoren bepaalden in welke mate hulpvragen beantwoord konden worden en initiatieven een bijdrage konden leveren aan een veerkrachtige wijk.

Per factor is hieronder samengevat hoe deze het handelen beïnvloed heeft, veel van de factoren zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden:

- Werk- en ontmoetingsplekken
- Zichtbaarheid formele instanties
- Persoonlijk contact
- Flexibiliteit
- Bestaande netwerken
- Communicatie
- Inzet uit de wijk
- Financiële middelen

Werk- en ontmoetingsplekken

Het belang van een plek in de wijk

Diverse reeds voor de COVID-19 crisis bestaande initiatieven beschikken over fysieke plekken in de wijk zoals kantoorruimtes, ontvangstruimtes en horecavoorzieningen. Deze fysieke hulpbronnen helpen initiatieven om activiteiten op te starten en te ontplooiën. In veel gevallen is de ruimte zelfs noodzakelijk om hun beoogde taken te kunnen uitvoeren.

Zo maakt een fysieke plek in de wijk het mogelijk om face-to-face-contact te hebben met bewoners en hulpzoekenden. Daarnaast kunnen op een fysieke plek evenementen worden georganiseerd en kunnen activiteiten indirect worden ondersteund, bijvoorbeeld door de opslag van goederen die door een initiatief gebruikt worden. Een plek in de wijk biedt kansen voor ontmoeting, verbinding en samenwerking.

Aanpassing van publieke ruimten

De uitbraak van het coronavirus maakte dat initiatieven met een publieke locatie deze anders moesten inrichten om aan de richtlijnen vanuit de overheid te voldoen. Zo moesten initiatiefnemers looproutes creëren om 1,5 meter afstand tussen bezoekers te waarborgen. Het gevolg van deze maatregelen was dat ook de werkzaamheden aangepast moesten worden en het aantal bezoekers per dag verkleind moest worden. Een aanzienlijke groep initiatieven en ondernemers moest tijdens de COVID-19 crisis zelfs, tijdelijk, hun deuren volledig sluiten. Dit maakte dat zij hun werkzaamheden en activiteiten moesten verplaatsen of volledig stil moesten leggen. De mate waarin initiatieven in staat waren om adaptief te reageren op de crisissituatie is tot op zekere hoogte illustratief voor de veerkracht van deze individuele actoren.

Sluiting ontmoetingsplekken

Een voorbeeld van een plek die haar deuren moest sluiten is het Huis van de Wijk Pier 80. Deze locatie verloor tijdens de COVID-19 crisis haar reguliere functie doordat het gebouw maandenlang gesloten is geweest voor publiek. Alleen op afspraak was beperkt contact met mensen van de gemeente in Pier 80 mogelijk. De plek heeft ook gediend als opslaglocatie van goederen voor diverse hulpacties. Maar de functie van ontmoeting en verbinding die de plek normaal heeft ging door de strikte naleving van regelgeving verloren. Dit terwijl verschillende respondenten juist aangeven dat ze zich, mede door de COVID-19 crisis, bewuster zijn geworden van het belang van ontmoetingsplekken in de wijk die laagdrempelig en vrij toegankelijk zijn. De aanwezigheid van (sociale) ontmoetingsplekken faciliteert in het ontstaan van netwerken en het vergroten van de sociale cohesie, twee factoren die door respondenten worden bestempeld als belangrijke voorwaarden voor veerkrachtig handelen in crisissituaties.

“Pier 80 is van weinig waarde geweest in deze tijd. Ik weet niet wat ze hebben georganiseerd, ik heb geen bekendmakingen meegekregen. We kregen in het algemeen alleen waarschuwingen mee, meer niet.”

- Respondent buurtbestuur

“Dus het is een verzamelplek voor de wijkagent, voor de gemeenteambtenaar. Dat soort zaken. En vanuit hier hebben wij de voedselpakketten gemaakt en bezorgd. We hebben drieënhalfduizend planten voor alleenstaande moeders bezorgd in de wijken. Er worden ook maaltijden gemaakt en bezorgd. Dus dat gebeurt allemaal eigenlijk vanuit het Huis van de Wijk. Alleen de functie van ontmoeting en recreatie die is er nu niet.”

- Respondent welzijnsorganisatie

“Op het moment dat je die voorzieningen vol had kunnen laten draaien in een corona crisis, dan denk ik dat de afstand [tussen burger en overheid] wel verkleind zou zijn. Hoe mooi zou het zijn als ik bij een buurthuis naar binnen kon en dat ik weet dat het buurthuis voorbereid is in tijden van nood. Dan heb je ook een punt in de wijk, waarbij mensen in een vertrouwde omgeving, lokaal hulp kunnen zoeken en de instellingen die zetten het dan verder uit. Zoals het bedoeld is.”

- Ondernemer

“Nee we hebben niks door laten gaan dus we hebben volgens mij voordat echt de lockdown kwam de laatste keer met elkaar gegeten en hebben dan eigenlijk echt besloten: we stoppen ermee.”

- Respondent informeel initiatief

Nieuwe initiatieven zonder plek

Waar bestaande initiatieven worstelden met de aanpassing of sluiting van hun locatie, hadden diverse nieuwe initiatieven zelfs helemaal nog geen plekken tot hun beschikking. Vaak zijn zij opgekomen om in te spelen op urgente hulpvragen waarbij behoefte was aan materiële middelen, zoals voedselpakketten of laptops. Om deze middelen op te kunnen slaan en distribueren was ruimte nodig, ruimte die initiatiefnemers zelf niet hadden. Deels is dit probleem opgevangen door gebruik te maken van bestaande plekken zoals in het eerder beschreven voorbeeld van Pier 80, deels werden nieuwe plekken gezocht. Een voorbeeld is de Yess! Pop-upstore die voedselpakketten verspreidde vanuit een pand dat tijdelijk aan hen beschikbaar gesteld was door woningcorporatie Havensteder. De pop-upstore is vervolgens ook uitgegroeid tot een plek voor kleinschalige ontmoeting.

“Dus we hebben eigenlijk een plek nodig waar je alles op kan slaan en wat auto's die dat dan rondbrengen. En we vinden dat eigenlijk een taak voor de gemeente, maar de gemeente schuift dat terug.”

- Respondent gebiedscommissie

“We hebben nu een pand waar een kantoorbestemming op zat, tot 1 september van Havensteder, dus de woningbouwcorporatie. Het mooie is dat Havensteder zegt we geven het pand voor niets tot 1 september, en dat de gemeente vervolgens met 1 appje het bestemmingsplan tijdelijk wijzigt.” - Respondent informeel initiatief

Zichtbaarheid formele instanties

Ontoegankelijke hulp

In tijden van crisis kijken bewoners naar de overheid en formele instanties voor sturing en ondersteuning. Met het sluiten van veel locaties in de wijken, zoals eerder beschreven, nam ook de zichtbaarheid van de overheid en andere formele instanties af. Hulp werd als ontoegankelijk ervaren door de afwezigheid van hulpverleners, ambtenaren en het sluiten van loketten en ontmoetingsplekken.

“De overheid heeft een zorgfunctie en moet in tijden van nood opstaan. Als er brand is, komt de brandweer. Bij diefstal komt de politie. Bij een crisis, verwacht ik de overheid aan de deur.” - Ondernemer

Deze afwezigheid kwam direct voort uit het beleid en richtlijnen rondom COVID-19 die door de overheid en organisaties werden gehanteerd. Onder meer de gemeente, woningcorporaties, wijkverpleging en wijkagenten worden door zowel bewoners als initiatiefnemers genoemd als partijen die tijdens (een deel van) de crisis niet in de wijk te zien waren. Dit belette bewoners om veerkrachtig te kunnen handelen maar ook de organisatie zelf.

“Wat ik zie bij medische urgenties of urgenties met woningcorporaties, dat gaat helemaal niet goed. Daar worden geen ondersteuning meer gegeven, daar worden geen huisbezoeken meer gemaakt, dat is allemaal een beetje slapjes aan het worden.”

- Respondent informeel initiatief

“Wat ons opviel is dat de wijkverpleging niet altijd bij het overleg was terwijl die juist heel veel weet van de wijk en er zitten er heel weinig vanuit de huisartsenpraktijk bij aangesloten.” - Respondent zorginstelling

“Nou hier heb ik nog nooit een wijkagent gezien. Normaal als je in een buurt komt wonen, soms komt dan een wijkagent, dan ken je hem. Of er is een groepje, maar nee. Ik zie ze ook niet op straat.” - Bewoner

Gebiedsorganisatie gemeente

Verschillende actoren uit de gebiedsorganisatie van de gemeente Rotterdam geven aan dat zij, zeker in de beginperiode, inderdaad grotendeels thuiswerkten volgens het gemeentelijk protocol. Vrij snel zijn ze wel naar eigen inzicht en oordeel gaan handelen, leidend tot aanwezigheid in de wijk. Zij geven daarbij aan dat het zeker in deze

specifieke wijk van belang is om zichtbaar te zijn, ook omdat lang niet alle bewoners op een andere manier hun weg naar de formele organisaties weten te vinden.

“Als je als wijknetwerker werkt in Delfshaven, is het uitgesloten dat je dat vanuit huis doet. Daar krijg je problemen van vroeg of laat.” - Respondent gemeente

Flexibiliteit navolging beleid

Het ervaren van bewegingsruimte maakte dat professionals veerkrachtig konden zijn binnen hun functie en op alternatieve wijze de hulp konden bieden in de wijk die nodig was. Respondenten van formele organisaties geven aan verschillen te hebben ervaren in de mate waarin ze die ruimte om de regels naar eigen inzicht toe te passen en werkzaamheden te hervatten. Volgens sommige respondenten leidde een gebrek aan deze bewegingsruimte tot moeilijkheden en beperkingen van het functioneren van verschillende welzijns- en overheidsorganen.

“Ik denk dat de gemeente eigenlijk maar één beleid had, dat was zoveel mogelijk thuiswerken, punt. Terwijl op een gegeven moment, denk je, met gezond verstand en 1,5 meter kun je best wel weer mensen ontmoeten. Je hebt alle primaire processen eigenlijk stilgelegd. Dus dat vind ik niet goed gedaan.”

- Respondent gemeente

“Maar je merkt ook dat de ene ambtenaar meer vrijheid kan creëren om met de regels om te gaan dan de andere.” - Respondent informeel initiatief

Persoonlijk contact

De waarde van persoonlijk contact

Door de vrijgekomen tijd en het wegvallen van veel activiteiten beseften men hoe belangrijk sociale contacten zijn. Bewoners zagen meer dan ooit de waarde van dierbaren en burens, die een bron van steun en hulp zijn. Veel problemen in crisistijd zijn opgelost binnen het informele netwerk van bewoners. Helaas konden bewoners elkaar door de maatregelen ook minder eenvoudig zien. Er werd een gemis aan menselijk contact ervaren.

“Ik merk dat ik festivals of evenementen of dingen waar veel mensen bij samen komen nu even niet belangrijk vind. Ik vind het veel belangrijker dat ik toch af en toe met mijn kind naar de opa en oma toe kan, en dat ik m'n ouders af en toe kan zien.” - Respondent informeel initiatief

“Het is ook ingewikkeld want iedereen wil het liefst gewoon contact voelen. Even iemand een schouderklop geven is toch gewoon het meest menselijke, dat is toch heerlijk om te doen.” - Respondent informeel initiatief

“Ik ben oud hè, dus is ik ben niet geboren met technologie, dus ik houd van mensen face-to-face te zien en knuffelen, dus dat vind ik echt lastig.”

- Respondent informeel initiatief

Het gemis aan persoonlijk contact werd ook opgemerkt door organisaties, die hierdoor minder goed hun werk konden doen. Met name het signaleren van hulpvragen is door het ontbreken van fysiek contact lastig geweest. Lang niet alle hulpvragen in crisistijd hebben dan ook op tijd aandacht gekregen, voornamelijk omdat deze onzichtbaar zijn gebleven voor initiatieven en instanties

“Wij werken ook heel erg vanuit relaties en contact en ja dat is heel lastig want dat videobellen werkt voor geen meter, want je ziet iemand niet echt. Ik werk heel intuïtief en heel erg op gevoel en ik kan nu dus niet meer kan aanvoelen hoe iemand in z’n vel zit, als iemand binnen komt voel je dat meteen.”

- Respondent informeel initiatief

“Heel veel vangnetsituaties zijn dicht. Dus in een periode dat je je eigenlijk met z’n allen moet inzetten om zo fijnmazig mogelijk hulp aan te kunnen bieden en te kunnen signaleren, zien we dat de mazen van het net grover worden” - Respondent informeel initiatief

Signaleren van hulpvragen

Er zijn enkele factoren benoemd die het signaleren van hulpvragen in deze context van beperkt fysiek contact nog verder bemoeilijkten. Zo zijn er groepen die een relatief onzichtbaar bestaan leiden, zoals ouderen. Zij zitten veel thuis en hebben een beperkt aantal contacten. Bovendien zijn zij in sommige gevallen niet digitaal vaardig. Ook zijn er bewoners die al veel problematiek kennen in hun dagelijks leven en door slechte ervaringen wantrouwen richting officiële instanties hebben, dit maakt dat zij daardoor niet geneigd zijn zich te laten zien. Daarbij komt dat de reguliere informatiebronnen (kranten, online nieuwspagina's, journaal) niet door alle bewoners van het gebied gebruikt worden. Een aanzienlijke groep gebruikt alternatieve bronnen (bijvoorbeeld anderstalig) om aan informatie te komen en is daardoor niet op de hoogte van wat er in de wijk speelt, en wat er aan hulp geboden wordt. Ook bestaat er onder een deel van de bewoners een zekere mate van vraagverlegenheid. Soms voortkomend uit culturele normen en waarden, in andere gevallen door persoonlijke trots. Ook achten bewoners vaak een hulpvraag niet als belangrijk genoeg om er mee naar buiten te treden.

“Ik denk wel dat er nog netwerken en groepen zijn die niet direct bereikt worden met de traditionele media en via traditionele kanalen.” - Ondernemer

“Je moest creatief te werk gaan. Maar de huizen van de wijk vielen weg, dat is een belangrijk punt, voor bijvoorbeeld een Kaapverdiaanse moeder in de 50, die zit niet op Instagram.” - Respondent welzijnsinstelling

“Wat je hier en in Delfshaven hebt, is dat je met verschillende culturen leeft die veel trots hebben en dus niet laten blijken dat ze een probleem hebben, of dat ze het moeilijk hebben.” - Respondent informeel initiatief

Het laagdrempelig in contact komen met bewoners en hulpbehoevenden voor kleinschalige problemen bleek te helpen in het naar boven krijgen van serieuze hulpvragen. Bijvoorbeeld het vragen naar boodschappen werd vaak door bewoners als makkelijker en laagdrempeliger ervaren dan het aanklaarten van grotere problemen. Als een professional of initiatiefnemer vervolgens in contact was met een bewoner om in die vraag te voorzien kon hij of zij ook een beeld krijgen van eventuele verdere hulpvragen die speelden.

“Omdat wij natuurlijk de maaltijden rondbrengen. Dus dan zie je ook veel in de wijk en dan zie je ook waar je de maaltijden brengt zie je ook hoe het daar gaat, dus dat houden we ook op die manier in de gaten.”

- Sociaal-maatschappelijk initiatiefnemer
Bospolder-Tussendijken

Flexibiliteit

Impact beleid

Het beleid vanuit de overheid of organisaties zelf heeft ervoor gezorgd dat er niet altijd actie is ondernomen op hulpvragen uit de wijk. Diverse organisaties zijn zich door de crisis primair op hun kerntaken gaan richten, het aanpakken van aan corona-gerelateerde hulpvragen behoorde lange tijd niet tot hun takenpakket. Dit was vaak een noodgedwongen keuze omdat het naleven van richtlijnen inhield dat ze bepaalde taken niet konden uitvoeren. Bijvoorbeeld de eerder besproken beperking van fysieke afspraken met klanten door het sluiten van de locatie.

“Kijk, enerzijds kregen wij natuurlijk het bericht werk vanuit huis, want als overheid zijn wij een voorbeeldinstelling. Mensen kregen: allemaal thuiswerken, contacten beperken et cetera. Daar zat eigenlijk niks in van onderhoud ook dat netwerk.” - Respondent gemeente Rotterdam

“We waren hier niet op voorbereid en je merkt dat mensen dan als eerste gaan regelen wat ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun kerntaken en dat zijn bij systeempartijen de kernprocessen.”

- Respondent informeel initiatief

Flexibiliteit activiteiten en locatie

Organisaties en individuen die flexibiliteit toonden in hun functioneren zijn van grote waarde gebleken tijdens de crisis. Deze flexibiliteit is getoond in verschillende vormen, bijvoorbeeld:

- Organisaties met een fysieke plek die binnen de regels naar de mogelijkheden zochten: door vaker schoon te maken, schermen te plaatsen en looplijnen in te voeren; organisaties die zorgden dat alsnog zoveel mogelijk mensen geholpen kunnen worden: maximaal aantal bezoekers maar bredere openingstijden en werken in shifts;
- Organisaties die normaal activiteiten op locatie uitvoeren die deze nu naar de mensen thuis brachten in aangepaste vorm; zoals een werkplaats voor kinderen die nu een pakket met materialen en instructies aan huis stuurde of de lokale bibliotheek die boeken thuis bracht;
- Organisaties die digitale middelen inzetten om activiteiten te kunnen uitvoeren, zoals het geven van onderwijs of houden van religieuze bijeenkomsten.

“In het begin toen alles nog onzeker was, zag je een duidelijk onderscheid in wie er direct veerkracht tonen, zoals lokale ondernemers die op de crisis inspeelden en hun business aanpasten, en anderen.” - Ondernemer

“Wij willen graag verschillende activiteiten voor de buurt organiseren waar die mensen zichtbaar kunnen worden en een beetje het isolatiegevoel verminderen hier in Delfshaven. En dus zijn we al bezig een nieuwe vorm van onze activiteiten te vinden” - Respondent informeel initiatief

“Al heel snel is onderwijs op afstand vormgegeven. Daar is het basisonderwijs ook best al heel ver in. (...) Wat mij heel erg opviel is dat het hele basisonderwijs wat mij betreft echt super veel flexibiliteit heeft getoond.” - Respondent basisschool

“De oplossing daarvoor was om mensen toch te ondersteunen. Dat doen we nu vooral online, via Zoom of via Teams, door seminars of via andere moskeeën lezingen geven.” - Respondent religieuze instelling

Rolverandering

Flexibiliteit was er ook in de vorm van professionals die tijdelijk een andere rol op zich namen en in sommige gevallen zelfs buiten hun organisaties opereerden. Daarmee inspelend op de nieuwe situatie en de behoeften uit de wijk. Diverse professionals functioneerden op een zeker moment als onderdeel van hulpinitiatieven en sloegen daarmee ook direct de brug tussen informele en formele actoren.

“Het maakt niet meer uit wie waar werkt of wie welke rol heeft. Of je nou wijkmanager bent of gebieds-netwerker, ook die heeft zitten flyeren. Weet je het is iedereen, ook medewerkers van TOS die normaal de tieners begeleiden, nou die hebben al die flyers bezorgd in de wijken, dus dat is echt heel tof. Ik denk dat heel veel mensen nu andere dingen doen dan dat ze normaal doen.” - Respondent informeel initiatief

“Ik heb het gevoel dat heel veel mensen nu inderdaad los van hun organisatie gewoon doen wat nodig is.” - Respondent informeel initiatief

“Maar iemand van het kinderwerk die blijkbaar ook een website kon bouwen, ja daar hadden we nooit aan gedacht. Dat soort nieuwe kwaliteiten zie je opeens naar boven borrelen en dat is wel boeiend.” - Respondent informeel initiatief

Bestaande netwerken

Samenwerking

Bestaande netwerken en samenwerkingsverbanden worden genoemd als belangrijke faciliterende factoren tijdens een crisissituatie. Wanneer mensen, organisaties en initiatieven elkaar snel konden vinden kon makkelijker tot actie worden overgegaan.

Ook nieuwe initiatieven, die in eerste instantie betrokken werden door bewoners, waren gebaat bij de aansluiting van professionals en formele organisaties. Omdat formele partijen een sterk netwerk met langdurige samenwerkingen met zich meebrengen en de aansluiting op dit netwerk vervolgens de kansen op waarborging van het initiatief voor de toekomst vergroot.

“We hebben in Delfshaven en zeker in Bospolder-Tussendijken veel ervaring, we hebben heel veel geïnvesteerd in netwerken met elkaar. En dat is belangrijk dat we met elkaar hebben geïnvesteerd in een netwerksamenleving waarin we elkaar weten te vinden en weten van elkaars kracht en die ook kunnen inzetten. Dus in een week tijd stond er een organisatie en in twee weken tijd waren er 550 vrijwilligers.” - Respondent informeel initiatief

“En de reden waarom dat zo snel in deze wijk, of eigenlijk heel Delfshaven, tot stand is gekomen, is denk ik omdat er de afgelopen jaren is geïnvesteerd in de veerkracht van verschillende netwerken. Dus die netwerken kunnen elkaar heel goed en snel vinden en hebben ook een soort gedeeld waardenkader, waardoor het makkelijker vanuit vertrouwen samenwerken is. Dus je ziet in dat soort crisissituaties dat de sociale veerkracht echt wel loont.” - Respondent informeel initiatief

“En wat misschien wel de grootste meerwaarde is van deze coronatijd, dat er echt een nieuwe manier van werken gevonden is met partners. Wij waren denk ik in Delfshaven ver voor de stad uit in het samenwerken en elkaar kennen. Want was het ook heel lastig om een initiatief als Delfshaven Helpt op te starten.”

Respondent informeel initiatief

“Het belangrijkste vond ik echt het contact tussen huisartsenpraktijk, wijkteam en welzijn, WMO-Radar, en dat is echt in heel veel andere gebieden nog absoluut niet zo soepel als nu in Delfshaven.”

- Respondent zorginstelling

“Er zijn wel een aantal nieuwe sleutelfiguren, maar er zijn ook wel gewoon heel veel mensen die dat al deden, juist doordat zij de netwerken de kennis en de ervaring hebben en het gebied goed kennen zie je dat zij daar een rol in kunnen spelen.” - Respondent informeel initiatief

Middelen en kennis

Een netwerk zorgt voor collectieve inzet en efficiënte actie. Daarbij zijn er binnen netwerken ook specifieke factoren aanwezig die veerkrachtig handelen mogelijk maakten, zoals kennis en expertise waarover partners in het netwerk beschikken. Ook bood verbinding met het netwerk toegang tot benodigde middelen: uiteenlopend van vervoersmiddelen, tot bedrijfsruimte, tot voedingsproducten. Waarmee vervolgens een hulpactie uitgevoerd of gefaciliteerd kon worden. Wanneer een netwerk bestaat uit verbindingen tussen zowel formele als informele actoren, dan kan uitwisseling van middelen en expertise optimaal worden benut en efficiënte actie worden bevorderd.

“In het begin kort na de uitbraak hebben we een mailtje rondgestuurd van we zoeken voor Delfshaven Helpt iemand die in no-time een website kan bouwen. Nou aangezien ik in mijn netwerk ook de economie van Delfshaven heb zitten, had ik dat appje even doorgestuurd en ik geloof zes uur later was de website in de lucht.” - Respondent informeel initiatief

“Een paar heel handige mensen hebben dat platform in elkaar gegoooid, dat is gewoon heel bijzonder aan het netwerk wat wij hebben, iemand kent altijd wel iemand die iets kan.” - Respondent informeel initiatief

“Die voedselpakketten waren door middel van hulp en sponsoring van bijvoorbeeld de Jumbo aangevuld met voedsel, houdbaar voedsel, en uiteindelijk waren ze zo groot als een verhuisdoos.” - Respondent informeel initiatief

Uitsluiting

Een potentieel gevaar van sterke netwerkvorming is daarentegen dat bewoners of initiatieven die niet aangesloten zijn op het netwerk op achterstand komen. Lang niet alle

initiatieven en bewoners uit het gebied hebben het gevoel gehad dat zij toegang hadden of wisten te vinden tot de relevante netwerken. De netwerken die actief zijn in die wijken waren ook niet altijd op elkaar aangesloten, er was sprake van eilandvorming.

“Dat hebben we dus ook heel erg gemerkt in corona tijd dat als er al netwerken zijn, dat dat nog meer werd en die willen we ook vooral versterken en vergroten”

- Respondent informeel initiatief

Communicatie

Beperkingen contact

Efficiënte communicatie is noodzakelijk gebleken om hulpvragen te kunnen beantwoorden, vooral toen veel organisaties fysiek onbereikbaar werden omdat kantoren gesloten waren en werknemers thuiswerken. Maar dit bleek lang niet altijd eenvoudig te bewerkstelligen. Organisaties die door het verplichte thuiswerken beperkt waren tot telefonisch of digitaal contact met hun cliënten ervaarden beperkingen in de mogelijkheden tot communicatie.

Bospolder-Tussendijken heeft een diverse bevolkingssamenstelling, hierdoor is er regelmatig sprake van taalbarrières. Dit bemoeilijkt de communicatie en de aansluiting met initiatieven. Wanneer sprake is van een taalbarrière is fysiek contact vaak essentieel om de boodschap middels lichaamstaal verstaanbaar te maken. Wanneer dit contact wordt beperkt tot taal alleen, kan dit belemmerend werken voor efficiënte communicatie.

“Het is belangrijk, je moet mensen in hun taal aanspreken, ze moeten de boodschap tot zich krijgen en nemen, maar hoe?” - Respondent buurtbestuur

“Mensen konden telefonisch bellen en dan hielpen we ze telefonisch, maar ook dan bereik je dus een heel groot deel niet van de mensen die hier wonen, want die hebben geen goede telefoonverbinding en die zitten met de taal. Dus als ik dat via de telefoon moet doen dan helpt beeldbellen wel een beetje maar het is wel heel moeilijk om elkaar te verstaan en te begrijpen”

- Respondent informeel initiatief

Toch is telefonische communicatie in andere gevallen juist een uitkomst gebleken. In het gebied werden al snel hulplijnen opgericht om contact te zoeken met bewoners en hun hulpvragen te signaleren om die vervolgens te verbinden aan professionals.

“Voor het initiatief Delfshaven Helpt denk ik dat dat eigenlijk gewoon super goed is opgezet, je wordt gewoon persoonlijk benaderd door één van de partners die aan dat telefoonnummer hangen zeg maar. Dat is

natuurlijk opgezet door meerdere partners vanuit de wijk en ik werd dan gebeld door Verbindingskamer en zij hebben mij gematcht en het ging eigenlijk gewoon heel goed en ik app ze terug met de terugkoppeling.”

- Respondent gemeente

Digitale middelen

Digitale hulpmiddelen hebben geholpen in de communicatie, zowel om binnen een initiatief contact te hebben als met de bewoners. Ook (potentiële) vrijwilligers konden met deze digitale middelen bereikt worden. Via apps als Whatsapp, Zoom en Teams werd het bereik aanzienlijk vergroot, hoewel het niet volledig dekkend was. Dergelijke communicatiemiddelen zijn namelijk niet voor alle doelgroepen geschikt, met name ouderen zijn lang niet altijd digitaal vaardig waardoor zij via deze kanalen niet bereikt werden. Het risico van deze hulpmiddelen is ook dat de informatiestromen te groot worden. Zo raakten na verloop van tijd appgroepen bijvoorbeeld erg vol en vervuild en was de berichtenstroom onophoudelijk, waardoor enkele respondenten uit deze app-groepen gestapt zijn en niet langer de daarin gedeelde informatie ontvingen.

“Er was ook een groepsapp met alle partners erin, en daar werd gecommuniceerd over de richtlijnen ook met betrekking tot de jongeren. Zo waren er wel korte lijntjes heen en weer. Dat was fijn.” - Respondent welzijnsinstelling

“Ja dat gaat goed, wanneer er nieuwe zaken zijn wordt dat gewoon in de Whatsapp-groep gegooid van we hebben hier en hier hulp bij nodig of we hebben dit gedoneerd gekregen, hoe kunnen we dit het beste ophalen?” - Respondent welzijnsinstelling

“En dan merk je dat ten eerste die app vervuilt, want mensen brengen hun eigen onrust mee en niet alleen maar voor het doel waar de app voor ingericht is.” - Respondent informeel initiatief

“Ook is er sprake van moderniteit, en niet iedereen kan daarmee overweg. Whatsappen, online op websites, wachtwoorden invullen, al die dingen. Dat is al een handicap. E-mail valt af, whatsapp valt af. Je kan bellen en als je belt verwijzen ze je naar de Whatsapp of de website. Dus dan lopen er mensen vast.” - Respondent buurtbestuur

Inzet uit de wijk

Saamhorigheid

De veelvoud aan activiteiten van initiatieven vereisten veel vrijwilligers. Tijdens de COVID-19 crisis is Bospolder-Tussendijken een betrokken wijk gebleken. Bewoners liepen vooruit op formele instanties en handelen snel en

voortvarend met het opzetten van hulpacties en initiatieven. De verbondenheid en saamhorigheid in de wijk worden geroemd, en er leken tekenen van weerbaarheid en veerkracht te zijn.

“Er wordt ontzettend veel in het informele netwerk opgelost. Als je kijkt naar hoeveel burens naar elkaar omkijken, dan wordt er best wel heel veel opgevangen. En zijn het vooral burens die voor elkaar dingen doen.”

- Respondent informeel initiatief

“Er gebeuren ook hele mooie dingen en je ziet ook wel echt gewoon dat die wijk weerbaar is eigenlijk en dat de netwerken heel stevig zijn. Dat is ook allemaal wel mooi om te zien.” - Respondent informeel initiatief

Nieuwe vrijwilligers

Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat er een nieuwe groep vrijwilligers is opgestaan. Mensen die voorheen niet actief waren in de wijk stelden zich, met name in de beginfase van de crisis, beschikbaar als vrijwilliger. Onder meer studenten en werkende ouders boden zich aan om een bijdrage te leveren in de wijk, groepen die normaal minder actief zijn. Al snel oversteeg het hulpaanbod zelfs de vraag.

“Leuk om te zien dat die mensen nu opeens ook oog krijgen voor de straat waar ze in wonen of de straat daarachter waar ze nooit contact mee hadden. (...) Ook heel veel sterke schouders die nu in beeld komen. Die ook in ieder geval iets willen doen tijdens coronatijd.” - Respondent informeel initiatief

“Het is ook gewoon heel tof om te merken, want die mensen die hebben normaal gewoon een baan, die zitten nu thuis en sommige vrijwilligers die zeggen ook van ja ik kwam er nu eigenlijk pas achter dat ik eigenlijk helemaal niks voor mijn wijk doe normaliter, en dat wil ik eigenlijk wel, dus dit was een heel mooi startpunt zei iemand.” - Respondent informeel initiatief

Financiële middelen

Financiële zorgen

Reeds bestaande en actieve initiatieven werden financieel hard geraakt door de COVID-19 crisis, vanuit verschillende kanten kregen zij te maken met tegenslagen. Initiatieven liepen inkomsten mis doordat hun reguliere activiteiten niet plaats konden vinden. Daarbij werden initiatieven met een fysieke ruimte in het gebied extra geraakt omdat zij met maandelijkse huurkosten te maken hebben, die ze in sommige gevallen niet meer konden betalen. Zij maakten zich dan ook ernstige zorgen over hun voortbestaan.

Wat hun financiële positie niet hielp is dat veel initiatieven geen overheidssteun ontvingen door de regelgeving en strikte toepassing daarvan door de Belastingdienst: sociaalmaatschappelijke initiatieven hebben een SBI-code (Standaard Bedrijfsindelingscode) die niet op de lijst stonden voor toekenning van steun.

“Op basis van die SBI-codes wordt nu de eerste 4.000 euro noodhulp toegekend. En als jouw bedrijf niet binnen die SBI-codes valt, dan krijg je die niet.”

- Respondent informeel initiatief

Financiële steun

Door sponsoring of fondsen die aangewend konden worden, zijn initiatieven in staat geweest om activiteiten te starten en middelen aan bewoners beschikbaar te stellen. Initiatieven die aansluiting hadden met formele instanties en professionals zijn er vaak beter in geslaagd om dergelijke financiële middelen te vergaren.

“Er is heel veel geld opgehaald met sponsoring, dus in het Delfshaven Helpt netwerk zitten een aantal mensen die gewoon een heel goed professioneel netwerk hebben en bij allemaal grote organisaties pakken met geld weten los te peuteren. En daar worden nu allemaal laptops van gekocht.” - Respondent gemeente

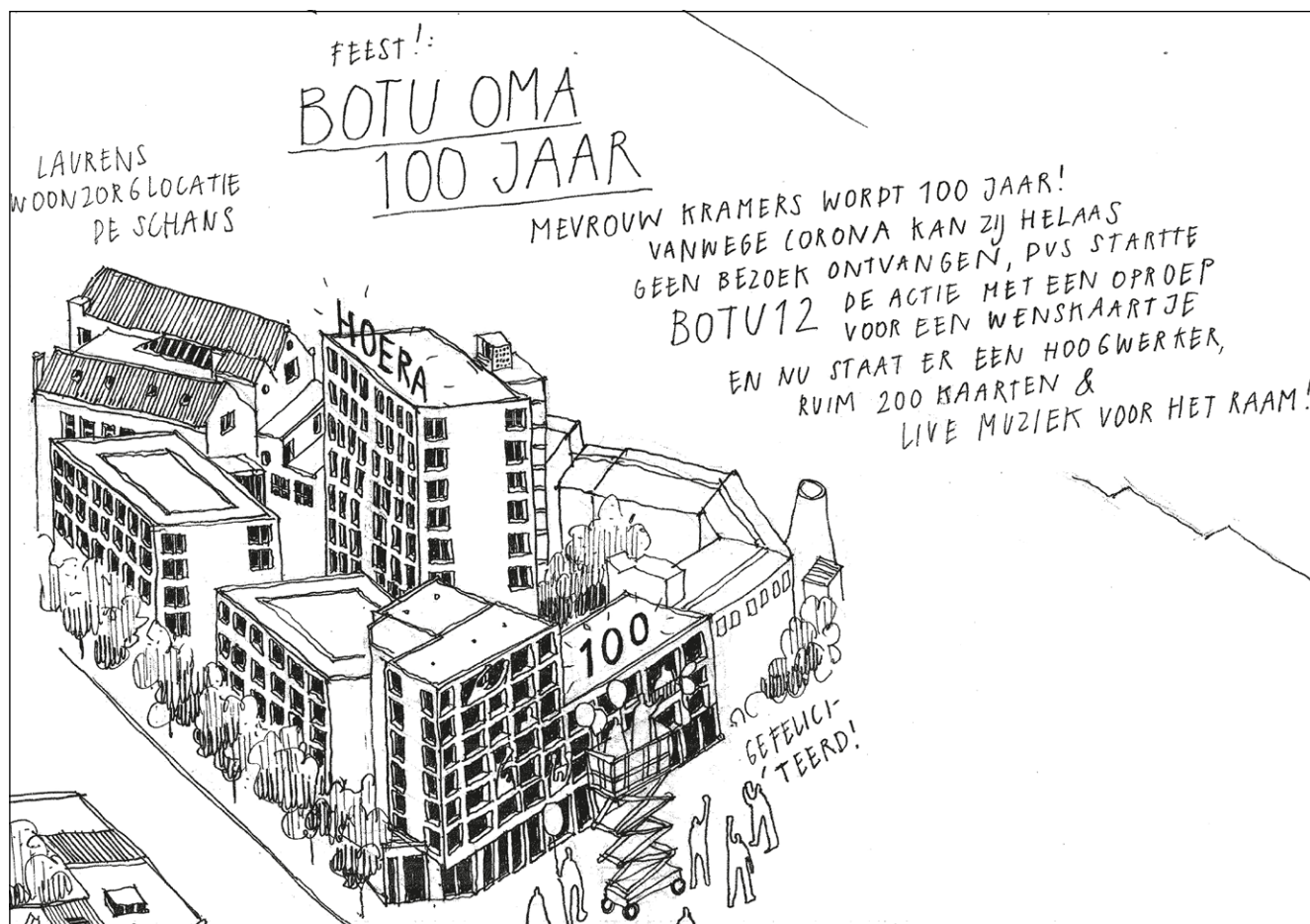
“En dat betekent dus heel hard werken om fondsen te werven, nou dat is redelijk goed gelukt, we hebben in acht negen dagen tijd denk ik 159,000 euro fondsen geworven. Dus daar is heel veel werk verzet door veel mensen.” - Respondent informeel initiatief

Op kleine schaal probeerden ook bewoners financieel te ondersteunen waar mogelijk, door middel van het support your locals concept: inkopen bij lokale ondernemers om een deel van de door hen gemiste inkomsten te compenseren.

“Mijn andere levensbenodigdheden haal ik dan bij de lokale bakker. Ik sla dan de ene keer in bij de ene slager en de andere keer bij de ander en zo probeer ik eigenlijk alle ondernemers van de Schiedamse weg een beetje te ondersteunen. En nu komt het allerleukste, ik ben niet de enige, er zijn zoveel mensen hier in de wijk die dat ook doen. Veel mensen hier in de wijk die hebben het niet zo goed, maar juist die mensen proberen de loonkosten te ondersteunen, dat is toch geweldig?”

- Respondent informeel initiatief

“Ik ben bijvoorbeeld begonnen met een startende ondernemer te betalen, daar waar hij eigenlijk geen geld wilde ontvangen voor zijn kickbokslessen. Maar ik maakte er een punt van dat we met zijn allen begonnen te betalen voor zijn dienst.” - Ondernemer



tekening: studio NadiaNena

CONCLUSIE: AANBEVELINGEN VOOR VEERKRACH- TIG HANDELEN

Op basis van de gepresenteerde bevindingen uit Bospolder-Tussendijken zijn vijf factoren gedefinieerd die gemeenschapsveerkracht kunnen beïnvloeden: (1) bestaande netwerken, (2) samenwerking tussen informele en formele actoren, (3) flexibiliteit in rollen, (4) beleid en richtlijnen en (5) communicatie.

1) Bestaande netwerken

De crisisrespons in BoTu tijdens de eerste *lockdown* toont de voordelen van een buurtgemeenschap met sterke netwerken. Investerings in het lokale netwerk, zoals het afgelopen jaar binnen de focusaanpak Bospolder Tussendijken en Veerkrachtig BoTu 2028 zijn gedaan, hebben hun vruchten afgeworpen. Bestaande netwerken maken het gemakkelijker om acties op te starten en om deze te ondersteunen met aanvullende capaciteiten en hulpbronnen. Deze netwerken stellen informele actoren namelijk in staat om contact te leggen met formele actoren voor de benodigde ondersteuning. Eerdere samenwerking zorgt daarnaast voor een vertrouwensrelatie waarbij mensen elkaars sterke punten kennen en kunnen benutten.

Kortom, een sterk netwerk is essentieel voor een gemeenschap om veerkrachtig te zijn. Een gevestigd buurt-netwerk wordt benut in tijden van crisis. **Het verdient aanbeveling dat institutionele partijen vanuit hun verschillende rollen continu blijven investeren in buurtnetwerken. Hoe die investering invulling krijgt is afhankelijk van de situatie en het gevestigde netwerk. Soms is er behoefte aan leiden en soms aan faciliteren.** Het is belangrijk dat ambtenaren zelf relaties aangaan en anderen met elkaar verbinden om de veerkracht van lokale gemeenschappen te versterken. Het kost veel tijd en inspanning om netwerken te vormen. De taak van een overheid is: zorg dat die netwerken hun continuïteit bewaren en zich weten te ontwikkelen. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld continuïteit verschaffen aan lokale initiatieven en andere vormen van samenwerking door lange termijn financiering te bieden.

2) Samenwerking tussen informele en formele actoren

Terwijl vóór de crisis sommige initiatieven onderlinge concurrentie kenden, hielden de actoren tijdens de *lockdown* vast aan een gemeenschappelijk doel om de inwoners van BoTu te helpen. Acties zijn snel en doeltreffend tot stand gekomen doordat formele en informele actoren samenwerkten. Dit zorgde voor meer toegang tot capaciteiten en middelen om problemen op te lossen. Over het algemeen werden de acties die ondernomen zijn in BoTu geïnitieerd door gevestigde formele en informele actoren, die soms (tijdelijk) in nieuwe coalities samenwerkten. Hoewel een groot aantal nieuwe vrijwilligers zich aanmeldde om acties te ondersteunen, hebben de acties niet alle bewoners van BoTu bereikt. Om in de toekomst meer diverse groepen bewoners, zoals bijvoorbeeld jongeren, te bereiken kunnen mogelijk nieuwe initiatiefnemers opstaan of bestaande initiatiefnemers hun activiteiten uitbreiden. Betrokkenheid van formele en informele actoren bij een dergelijke samenwerking is noodzakelijk, aangezien ze

verschillende soorten kenmerken en kwaliteiten hebben die elkaar aanvullen en beiden nodig zijn.

Het verdient aanbeveling dat beleidsmakers en gebiedswerkers activiteiten faciliteren die buurtnetwerken in staat stellen om meer diverse groepen bewoners te bereiken. Daarvoor kan mogelijk het beleid worden aangepast om meer gericht te zijn op samenwerking tussen formele en informele netwerken en het bereiken van verschillende soorten burgergroepen. De geïnitieerde samenwerking zou kunnen uitgroeien tot een langdurig participatief samenwerkingsnetwerk. Om de samenwerking te laten floreren, kunnen gebiedswerkers en beleidsmakers enige infrastructuur bieden voor het verbinden en ondersteunen van initiatieven. Hier ligt eventueel een belangrijke rol weggelegd voor wijkmanagers en -netwerkers. Zij zijn een schakel tussen de overheid en de bewoners in de wijk. Voor de continuïteit van het netwerk is het van belang dat deze sleutelfiguren langdurig een positie in de wijk behouden, verschillende schakels in het netwerk met elkaar verbinden en inclusiviteit bewaken.

3) Flexibiliteit in rollen

Verschillende actoren toonden tijdens de *lockdown* flexibiliteit in de rol die zij in de wijk vervulden. Dat heeft het ontstaan van acties gestimuleerd. Actoren toonden flexibiliteit door andere capaciteiten te benutten of nieuwe verantwoordelijkheden op te pakken om tegemoet te komen aan de veranderde hulpvragen in de wijk. Een groot gevoel van noodzaak stimuleerde de rolverandering. In BoTu droeg deze flexibiliteit bij aan het probleemoplossend vermogen in reactie op de COVID-19 crisis, doordat het laagdrempelig en snel toegang bood aan ondersteunende capaciteiten en hulpbronnen.

Niet alle actoren gingen flexibel om met hun rol. Mede door strikte naleving van de coronamaatregelen werd formele hulp in BoTu tijdens de *lockdown* gedeeltelijk ontoegankelijk. Zo mochten ambtenaren volgens de protocollen vaak niet fysiek aanwezig zijn in de wijk om af te spreken met bewoners of samenwerkingspartners. Dit betekende dat ze beperkt werden in het bieden van hulpverlening en ondersteuning. Een deel van de gebiedswerkers was in naleving van de coronamaatregelen (tijdelijk) onzichtbaar en onbereikbaar, terwijl ze juist in een crisissituatie hard nodig waren. Dit heeft de veerkracht van de lokale gemeenschap belemmert. De flexibiliteit in rollen was vooral de eerste maanden van de crisis duidelijk zichtbaar. Werkzaamheden vielen deels weg en onder respondenten heerste een groot gevoel van urgentie. Naarmate routinewerkzaamheden weer konden worden opgepakt merkten enkele respondenten dat mensen weer langzaam terugkeerden naar hun vaste taken.

Het verdient aanbeveling om als overheid tijdens crisistijd zichtbaar te zijn in de wijk en om flexibiliteit als uitgangspunt te nemen om adequaat op te treden in tijden van crisis. Het is van belang dat ambtenaren bewegingsruimte ervaren om maatwerk te leveren en daarin ondersteund worden door de achterliggende organisatie.

4) Beleid en regelgeving

Het crisisbeleid in BoTu volgde het nationale beleid. De beslissingen beperkten in diverse gevallen het vermogen om veerkrachtig te handelen. Door de pandemie moesten sommige initiatieven de gebruikelijke werkzaamheden onderbreken, een deel kreeg daardoor ook een financiële klap. Een flexibel budget stimuleert tegemoetkoming aan veranderde hulpvragen in crisistijd en maakt dat actoren snel en doeltreffend kunnen handelen. Bijvoorbeeld door bestaande financieringsbronnen (tijdelijk) anders te besteden of financiële middelen ter beschikking te stellen die direct, zonder verantwoording, uit te geven zijn.

Daarnaast besloten instellingen in eerste instantie om ontmoetingsplekken te sluiten. Ontmoetingsplekken bleken van specifieke betekenis in BoTu, waarop specifiek beleid gewenst is. Zo gaat de betekenis van de markt over toegang tot betaalbare voeding en dat van een buurthuis over toegang tot betrouwbare informatie.

Hoewel gemeenten enige flexibiliteit hadden in het uitvoeren van het nationale beleid was er in BoTu geen sprake van beleid op maat om de veerkracht van de buurt te versterken. Dit gebrek aan flexibiliteit in het beleid werd gedeeltelijk veroorzaakt door van bovenaf opgelegde regels en het gebrek aan mandaat dat lokale actoren kregen om protocollen aan te passen aan de lokale situatie. **Het verdient aanbeveling te experimenteren met lokaal crisisbeleid om actoren zoals wijkmanagers en bewonersorganisaties meer ruimte (financieel en mandaat) te geven om adequaat op te treden in tijden van crisis.**

5) Communicatie

Voor een effectieve aanpak van problemen in crisistijd is communicatie essentieel. Aan het begin van de coronacrisis is er in BoTu een communicatiestructuur opgezet waardoor informele en formele actoren hulpvraag- en aanbod gemakkelijk konden afstemmen. De behoefte is uitgesproken om dit platform te verduurzamen om ook na de crisis effectief in te kunnen spelen op behoeftes uit de buurt. Digitale middelen speelden een grote rol in de communicatie tussen actoren. Mobiele communicatietoepassingen werden gebruikt om samenwerking vorm te geven. Het veerkrachtig handelen is in sommige gevallen belemmert door ineffectieve communicatie, bijvoorbeeld door het

delen van irrelevante informatie en het gebrek aan digitale vaardigheden en middelen. Dat laatste vermoeilijkt de toegang tot netwerken, bijeenkomsten en informatie. Hoewel flyers van deur tot deur werden verspreid, hebben veel bewoners deze niet gelezen of gezien. Een deel van de bewoners bleek niet op de hoogte van de initiatieven in de buurt. Het sluiten van ontmoetingsplekken in BoTu blokkeerde de mogelijkheid om samen te komen en informatie te delen. Digitale communicatiemiddelen ondersteunden zelforganisatie, maar het sluiten van fysieke ontmoetingsplaatsen, zoals buurthuizen, belemmerde tegelijkertijd de communicatie. Buurtbewoners boden daarom op eigen initiatief mondeling voorlichting over de coronamaatregelen op straat. Verschillende informatiepunten en communicatiekanalen zijn essentieel om een diverse groep bewoners van betrouwbare informatie te voorzien.

De groep kwetsbare bewoners nam tijdens de coronacrisis toe, wat mogelijk heeft geleid tot groei van het aantal onzichtbare hulpvragen. Het sluiten van ontmoetingsplekken belemmerde de signalering van hulpvragen, omdat fysiek en/of persoonlijk contact daarvoor essentieel is. Voor een aantal initiatiefnemers was corona juist een aanleiding om langs de deuren te gaan om hulpvragen te signaleren.

Het verdient aanbeveling dat beleidsmakers voorzichtig zijn met het sluiten van openbare voorzieningen. Deze plekken functioneren vaak als communicatieknooppunten voor bewoners. Lokale ontmoetingsplekken zijn van belang om bewoners toegang te verlenen tot acties en initiatieven die zich in de wijk bevinden.

COLOFON

SAMEN STERK IN CORONATIJD

Een onderzoek naar sociale veerkracht
in Bospolder-Tussendijken

In opdracht van

Resilient Rotterdam programma
i.s.m. Programmamanager Veerkrachtig BoTu 2028
Gemeente Rotterdam

Uitvoering

Veldacademie
Waalhaven Oostzijde 1
3087 BM Rotterdam

Contactpersoon

Otto Trienekens

Disclaimer

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de
uiterste zorg is besteed, aanvaardt Veldacademie
geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten
of onvolkomenheden.

Copyright

De gebruiker mag het werk kopiëren, verspreiden, tonen
en op- en uitvoeren onder de volgende voorwaarden:

Naamsvermelding

De gebruiker dient de naam van Veldacademie te vermelden.

Niet-commercieel

De gebruiker mag het werk niet voor commerciële doeleinden gebruiken.

Geen afgeleide werken

De gebruiker mag het werk niet bewerken.

Ontwikkeld in samenwerking met onze partners van TU Delft.
We danken alle medewerkers die aan de totstandkoming van
deze rapportage hebben bijgedragen.

SAMEN STERK IN CORONATIJD

Een onderzoek naar
sociale veerkracht
in de wijk Bospolder-Tussendijken