



Preventieve Huis-aan-huisbezoeken in de Kolenkitbuurt-Noord

Auteurs

Sjoukje Botman
Cindy Warmerdam
Anna Custers

Opmaak en vormgeving:

Ontwerpburo Suggestie en Illusie

Afdeling/consortium

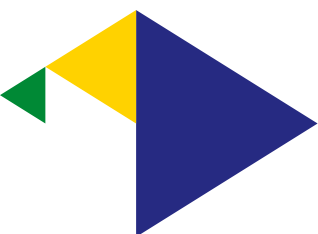
Centre of Expertise Urban Education | Faculteiten Onderwijs en Opvoeding en Maatschappij en Recht

Datum

maart 2026

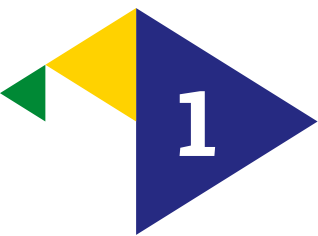
© 2026 Copyright Amsterdam University of Applied Sciences

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.



Inhoudsopgave

1. Aanleiding en onderzoeksanpak	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Onderzoeksanpak	4
1.3 Hoe is deze praktijkbeschrijving opgebouwd?	5
2. Theoretische verkenning	6
2.1 Kolenkitbuurt in relatie tot bestaanszekerheid	6
2.2 Huis-aan-huisbezoeken in Amsterdam-West	7
2.3 Huisbezoeken; preventie en participatie	7
2.4 Interprofessioneel samenwerken tussen informeel en formele initiatieven	8
2.5 Woningcorporatie als partner in het sociale domein	9
3. Het project huis-aan-huisbezoeken	10
3.1 Type 1 – Stichting SINA en de servicemonteur van Eigen Haard	11
3.2 Type 2 – De Energiewending en het Buurtteam	11
3.3 Type 3 – Buurtwerk	12
4. Bevindingen type 1: Stichting SINA en servicemonteur	14
4.1 Werkwijze	14
4.2 Gesignaleerde problematiek en bestaanszekerheid	15
4.3 Participatie	18
4.4 Samenwerking	20
4.5 Werkzame elementen en knelpunten aanpak SINA	21
4.6 Samenvattend huisbezoeken type 1	23
5. Bevindingen Type 2 – De Energiewending en het Buurtteam	24
5.1 Werkwijze	24
5.2 Gesignaleerde problematiek en bestaanszekerheid	27
5.3 Participatie	28
5.4 Samenwerking: Energiewending en het Buurtteam	28
5.5 Werkzame elementen en knelpunten type 2	30
5.6 Samenvattend huisbezoeken type 2	33
6. Conclusies	34
6.1 Preventie en signalering van bestaanszekerheidskwesties	34
6.2 Participatie van buurtbewoners	35
6.3 Samenwerking tussen professionals	36
6.4 Professionele legitimering en professionele logica's	37
6.5 Tot slot	38
7. Literatuur	39



Aanleiding en onderzoeksaanpak

1.1 Aanleiding

Amsterdam-West kent uitdagingen op het gebied van armoede en bestaanszekerheid. In het noorden van de Kolenkitbuurt lijken deze uitdagingen nog sterker aanwezig te zijn. Zo kent de buurt een groter werkloosheidscijfer en een lager gemiddeld inkomen dan de rest van het stadsdeel en de stad (Gemeente Amsterdam, 2025). Ook werkende inwoners uit de buurt hebben niet altijd voldoende inkomen om van rond te komen, waardoor hun financiële zelfstandigheid onder druk komt te staan (Gemeente Amsterdam, 2025). Om deze uitdagingen aan te pakken, heeft het stadsdeel besloten een *Aanpak Kolenkitbuurt 2024-2035* te lanceren en een buurtgerichte aanpak armoede te initiëren.

Een van de interventies die daaruit voortkomen zijn *preventieve huis-aan-huisbezoeken* door diverse partijen uitgevoerd van april 2025 tot en met januari 2026. Er zijn drie typen preventieve huisbezoeken gecreëerd waarbij de samenstelling van huisbezoekers wisselt en er is een focus op interprofessionele samenwerking.

In dit rapport worden de onderzoeksbevindingen uit gevoerd door het Centre of Expertise Urban Education van de HvA uiteengezet.

1.2 Onderzoeksaanpak

Vanaf april 2025 tot en met januari 2026 hebben twee onderzoekers vanuit het CoE Urban Education onderzoek gedaan om de aanpak en opbrengst rondom de drie typen huisbezoeken te beschrijven.

Zij hebben documentatie over de aanpak geanalyseerd, interviews gehouden met de huisbezoekers van Stichting SINA, de Energiewending, medewerkers van het Buurtwerk en Buurtteam, een medewerker van een wooncorporatie en bijeenkomsten met partners in het project en met de sociale basis bijgewoond die werden georganiseerd door het stadsdeel in het kader van het project. De onderzoeksvragen die hier centraal staan zijn als volgt:

Wat zijn opbrengsten van huis-aan-huisbezoeken in de Kolenkitbuurt op:

1. preventie en signalering van bestaanszekerheidskwesties en;
2. participatie van buurtbewoners;
3. samenwerking tussen professionals?

Deze onderzoeksvragen zijn uit te werken naar drie thema's.

Thema 1: Preventie en signalering

Doel: Inzicht in de mate waarin huisbezoeken bijdragen aan het tijdig signaleren van problemen rond bestaanszekerheid en hoe bewoners en professionals dit ervaren.

Thema 2: Participatie en bewonerskracht

Doel: Begrijpen hoe huisbezoeken bijdragen aan een grotere betrokkenheid bij de buurt en medebewoners.

Thema 3: Werkwijze en samenwerking

Doel: Inzicht krijgen in de manier waarop verschillende partners (woningcorporaties, SINA, Buurtteams, servicemonteurs, gemeente) werken en samenwerken binnen preventieve huis-aan-huisbezoeken en welke werkzame elementen hieruit voortkomen.

1.3 Hoe is deze praktijkbeschrijving opgebouwd?

In deze rapportage wordt er eerst een theoretische verkenning uiteengezet over de Kolenkitbuurt en bestaanszekerheid, huisbezoeken en preventie, samenwerking in het sociale domein door informele en formele organisaties en de rol van de woningcorporatie. Deze verkenning is nodig om het complexe veld waarin de huisbezoeken plaatsvinden, goed te begrijpen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 tot en met 5 de verschillende typen huisbezoeken beschreven. In deze hoofdstukken wordt er ook dieper ingegaan op preventie, participatie en de samenwerking. Er wordt gekeken naar werkzame elementen, belemmeringen en randvoorwaarden. De rapportage wordt afgesloten met een conclusie waarin de onderzoeksvragen worden beantwoord en enkele inzichten worden meegegeven, mocht het stadsdeel besluiten een vervolg te geven aan deze aanpak.

2.1 Kolenkitbuurt in relatie tot bestaanszekerheid

De Kolenkitbuurt voert al langere tijd diverse ranglijsten aan als het gaat om een kwetsbare sociaal-economische positie van bewoners en een lage beoordeling van de leefbaarheid. Tegelijkertijd is de buurt sterk aan het veranderen door renovaties, nieuwbouwprojecten en de komst van nieuwe bewoners. De Kolenkitbuurt bestaat uit 3 delen; Noord, Midden en Zuid. In Midden en Zuid zijn de afgelopen jaren veel woningen gerenoveerd of vervangen door nieuwbouw, terwijl in Noord verschillende appartementenblokken van woningcorporaties Eigen Haard en Rochdale nog niet zijn gerenoveerd en in slechte staat verkeren.

In het kader van de 'Aanpak Kolenkitbuurt programma 2024-2035' zijn er bijeenkomsten met buurtbewoners georganiseerd waarin eenzaamheid, armoede en zorgen over geld en/of schulden veelgenoemde thema's waren. Dit sluit aan bij de beschikbare cijfers over de wijk. In de Kolenkitbuurt en specifiek in het Noorden ligt het werkloosheidscijfer structureel hoger dan het stedelijk gemiddelde, namelijk 16% ten opzichte van 10% (Gemeente Amsterdam, 2025). Relatief veel bewoners hebben een inkomen op of rond het minimum (Gemeente Amsterdam, 2025). Zo heeft een huishouden in de Kolenkitbuurt-Noord gemiddeld 32.100 euro te besteden in 2019, een gezin in de gehele Kolenkitbuurt 38.600 euro en een gemiddeld gezin in de gemeente Amsterdam 43.400 euro (Gemeente Amsterdam, 2025). In 2021 is 18% van de huishoudens in de Kolenkitbuurt-Noord aan te merken als een *langdurig minimum huishouden*¹, terwijl het stedelijk gemiddelde in Amsterdam op 9% ligt (Schoemaker, 2025).

De afgelopen periode is er veel veranderd aan de gebouwde omgeving in de Kolenkitbuurt. Er zijn nieuwe woningen bijgekomen en er zijn veel woningen gerenoveerd. Twee derde van de woningen in de wijk zijn corporatiewoningen (Gemeente Amsterdam, 2025). Dit maakt dit deel van de stad betaalbaarder. Tegelijkertijd zorgt deze samenstelling van de woningvoorraad ook voor relatief veel bewoners met een opeenstapeling van kwetsbaarheden. Uit onderzoek blijkt dat een relatief groot deel van huurders van corporatiewoningen behoort tot degenen met de laagste inkomens van het land (Leidelsemeijer, K., Frissen, J., & van Iersel, J., 2020). In de Kolenkitbuurt-Noord zijn de woningen bovendien in slechte staat en bewoners geven aan dat ze woningcorporaties niet vertrouwen (Gemeente Amsterdam, 2025). Dit stelt de sociale basis voor complexe bestaanszekerheidskwesties op buurt en huishoudensniveau.

Bestaanszekerheidskwesties in de Kolenkitbuurt-Noord gaan niet alleen over voldoende inkomen maar raakt de bewoners ook op leefdomeinen zoals gezondheid, betaalbare en duurzame woningen, werk dat loont, een adequate opleiding, gezonde relaties en een zinvol leven (Commissie Sociaal Minimum, 2023). De huisbezoeken vormen een ingang voor de huisbezoekers om het met bewoners over deze leefdomeinen te hebben. Wat speelt er en waar is mogelijk hulp bij nodig. Tegen deze achtergrond heeft Stadsdeel West het initiatief genomen om in 2025 te experimenteren met preventieve huis-

1 Langdurige minimahuishoudens:

Aandeel personen dat drie jaar of langer deel uitmaakt van een huishouden een inkomen van maximaal 130% van het sociaal minimum en een vermogen onder de vermogenstoets voor de bijstand. Deze huishoudens, de zogenaamde minimahuishoudens, komen in aanmerking voor de armoedebestrijdingsregelingen van de gemeente Amsterdam.

aan-huisbezoeken in Kolenkit-Noord, in samenwerking met diverse partijen uit het sociale domein (Gemeente Amsterdam, 2025).

2.2 Huis-aan-huisbezoeken in Amsterdam-West

Stadsdeel West heeft ervoor gekozen om preventieve huis-aan-huisbezoeken uit te voeren bij twee naast elkaar gelegen appartementencomplexen in de Kolenkitbuurt-Noord. Hoewel de straten erg op elkaar lijken, hebben in deze straten 4 verschillende woningcorporaties blokken van 86 woningen gebouwd (Teijmand en Sorgedragers, 2008). De complexen bestaan zowel uit huurappartementen als uit een klein deel koopwoningen (80 woningen van Eigen Haard en 200 woningen van Rochdale).

Er is bewust gekozen om de huis-aan-huisaanpak juist in deze complexen te testen, omdat de woningen pas in 2028 of 2029 zullen worden gerenoveerd. Bewoners zullen dus nog geruime tijd in de huidige staat van de woningen en woonomgeving verblijven, terwijl een groot deel van de rest van de Kolenkitbuurt al is vernieuwd door renovatie en nieuwbouw. Dit maakt de complexen tot een betekenisvolle context om de inzet van preventieve huisbezoeken in relatie tot bestaanszekerheid te verkennen.

2.3 Huisbezoeken; preventie en participatie

Het afleggen van huisbezoeken wordt al geruime tijd in het sociale domein ingezet als (preventieve) werkwijze. Vaak is het doel om hulp te verlenen, te handhaven en te activeren (Kampen, 2022). De ambitie om “achter de voordeur” te komen, is diep verankerd in de geschiedenis van het sociaal werk. Zo waren er aan het begin van de vorige eeuw al armenbezoekers, in de naoorlogse verzorgingsstaat bezochten maatschappelijk werkers en sociaal rechercheurs mensen huis aan huis, en tegenwoordig vervullen wijkteams deze rol (Kampen, 2022). Tegelijkertijd kleven er taboes, voordelen en nadelen aan een overheid die achter de voordeur komt en worden sociaal werkers al naar gelang het tijdsgewricht verweten dat huisbezoeken paternalistisch zijn (jaren ‘60) of juist te weinig erop af gaan (jaren ‘90) (Hojtink & Van Doorn, 2011).

Sociaal werk achter de voordeur heeft momenteel de wind in de rug, omdat het goed aansluit bij het huidige beleidsideaal van nabije dienstverlening. Binnen de Vroeg Eropaf-aanpak² wordt bijvoorbeeld gewerkt met een gecombineerde outreachende werkwijze, waarbij huisbezoeken één van de manieren zijn om in contact te komen. Bij deze aanpak ligt de nadruk minder op preventie en meer op het oplossen van betaalachterstanden. In het rapport *Vroeg eropaf-aanpak binnen de Gemeente Amsterdam – Wat werkt* (2019) wordt beschreven dat huisbezoeken onderdeel zijn van de aanpak, maar dat ze tijdrovend en kostbaar zijn: in de tijd van één huisbezoek kunnen meerdere personen telefonisch of via WhatsApp worden bereikt. Tegelijkertijd geven bewoners aan dat zij de huisbezoeken als prettig hebben ervaren en de extra ondersteuning nodig hadden (Gemeente Amsterdam, 2019). Een ander mogelijk nadeel van een huisbezoek in de privésfeer is dat het als intimiderend, overrompelend of betuttelend kan worden ervaren (Ombudsman Rotterdam-Rijnmond, 2011).

2 Vroeg Eropaf is een proactieve aanpak waarbij hulpverleners in opdracht van gemeenten inwoners benaderen die betalingsachterstanden hebben zoals bij huur, energie of zorgverzekering.

Een belangrijke reden voor de overheid om sociaal werkers te stimuleren achter de voordeur te komen, is het preventieve karakter. Sociaal werkers kunnen vroegtijdig signalen oppikken van situaties die mogelijk tot problemen leiden, hier in een vroeg stadium op inspelen en zo escalatie voorkomen. Vroegsignalering kan bovendien (zwaarder) gebruik van sociale voorzieningen beperken (Peeters, 2014). Dit blijkt ook uit de ervaringen in Ede-Zuid, waar sinds 2023 gedurende een langere periode verschillende huisbezoeken zijn uitgevoerd bij diverse wooncomplexen door Projectbureau Achter De Voordeur. De huisbezoeken blijken preventief te werken en leveren veel signalen op (Gemeente Ede en Hoogstede, 2025). Opvallend is dat het projectteam herhaaldelijk contactmomenten heeft ingezet om vertrouwen op te bouwen; pas nadat dit vertrouwen was ontstaan, vertelden bewoners wat er daadwerkelijk speelde (Gemeente Ede en Hoogstede, 2025).

Samenvattend kunnen de volgende voordelen van huisbezoeken worden genoemd:

- het efficiënter kunnen bieden van hulp in de thuisomgeving;
- het beter kunnen opmerken van signalen;
- de mogelijkheid om preventief te werken;
- het opbouwen van vertrouwen door face-to-face contact.

Daartegenover staan verschillende nadelen:

- huisbezoeken kunnen intimiderend zijn vanwege de machtsverhouding in de thuisomgeving;
- het combineren van hulpverlening met handhaving of activering kan schuren in de privésfeer;
- huisbezoeken zijn relatief tijdrovend en kostbaar.

2.4 Interprofessioneel samenwerken tussen informeel en formele initiatieven

Tijdens huisbezoeken in de Kolenkitbuurt werken verschillende formele en informele partijen samen om achter de voordeur te komen. Dit vraagt van professionals om over de schotten van de eigen organisatie heen te werken, flexibel om te gaan met hun werkwijze en tijd te investeren in deze samenwerking. Van Doorn en Hoijtink (2011) beschrijven dit als meervoudige coalitievorming: het opbouwen van samenwerkingsverbanden tussen verschillende organisaties, professionals en initiatieven om complexe sociale problematiek beter te kunnen signaleren en aanpakken. Het gaat hier om zowel interne als externe coalities waarin kennis, signalen en handelingsmogelijkheden worden verbonden.

Onderzoekers De Lange, Rozer, Huber en Veldboer concludeerden in 2021 dat preventieve schuldhulpprojecten, waarin het sociaal werk samenwerkt met onder andere woningcorporaties veel potentieel laten zien. Daarbij is het van belang om dit zorgvuldig en gezamenlijk goed voor te bereiden (De Lange, Rozer, Huber en Veldboer, 2021). In het rapport *Alles in relatie: een verkenning van de samenwerking tussen formele en informele initiatieven in de Utrechtse schuldhulpketen* wordt beschreven dat informele en formele partijen geholpen zouden zijn met een faciliterende en sturende rol vanuit de gemeente om de samenwerking goed vorm te geven (Broekhuizen, Desain en Custers, 2024). Uit deze eerdere rapporten blijkt dat het van essentieel belang is om tijd en ruimte te faciliteren voor partijen om elkaar te leren kennen en goed met elkaar samen te werken. Hierin zou een gemeente een sturende en aanjagende in kunnen nemen.

Van Doorn en Hoijsink (2011) benadrukken daarnaast dat succesvolle coalitievorming vraagt om het actief organiseren van dialoog tussen verschillende actoren, zoals professionals, management en samenwerkingspartners. Door gezamenlijk betekenis te geven aan veranderingen en strategieën te ontwikkelen kunnen organisaties zowel sterke interne als externe coalities opbouwen. Deze meervoudige coalitievorming is belangrijk omdat geen enkele partij het volledige overzicht heeft of alle benodigde interventies kan bieden. Juist een combinatie van perspectieven en bevoegdheden vergoten het bereik en de effectiviteit van ondersteuning aan huishoudens.

2.5 Woningcorporatie als partner in het sociale domein

In dit project in Kolenkit-Noord zijn woningcorporaties Eigen Haard en Rochdale partner in het project. Zo leveren ze onder andere een servicemonteur voor de huisbezoeken, werken ze mee aan de informatiebrieven aan bewoners en waren zij aanwezig bij bijeenkomsten van stakeholders en/of bewoners. Dat kan van grote meerwaarde zijn voor een project als huis-aan-huis bezoeken.

De vereniging voor woningcorporaties Aedes legt bijvoorbeeld in een publicatie 'De gereedschapskist Armoede en Schulden' uit:

"Woningcorporaties zijn zich in de afgelopen jaren steeds meer gaan inzetten om huurachterstanden te voorkomen [...] Woningcorporaties zijn zich steeds meer bewust van de effecten van armoede en schulden op de huurder en op de leefbaarheid van buurten. Het oplossen van betalingsachterstanden is daarom gebaat bij persoonlijk contact, maatwerkoplossingen en samenwerking met andere instanties. Door meer vanuit en met de bewoner te werken aan een oplossing kan er meer bereikt worden. Corporaties anticiperen daarop door hun beleid en processen te herzien en verder uit te breiden. Persoonlijke aanpak en gesprekken voeren daarbinnen de boventoon." (Aedes & Platform31, 2022)

Onderzoekers Sarah Willard en Maja Ročak schrijven in het tijdschrift Sociale Vraagstukken (2025) dat woningcorporaties zich in een spanningsveld bevinden: ze hebben een maatschappelijke opdracht, staan onder druk van marktlogica en beperkende wet- en regelgeving, en komen via de leefwereld van huurders steeds nadrukkelijker in aanraking met sociale vraagstukken, traditioneel het domein van het sociaal werk. Volgens hen ontstaat daar een grijs gebied: waar eindigt de verantwoordelijkheid van de corporatie en waar begint die van het sociaal werk? Medewerkers van woningcorporaties signaleren problemen als armoede, eenzaamheid of zorgmijding, soms eerder dan formele hulpverleners. Hun werk verschuift daarmee van technisch beheer naar een rol op de grens van het sociaal domein. Die positionering is niet nieuw: volkshuisvesting kende van oudsher een sociale opdracht. In de huidige context, waarin maatschappelijke vraagstukken niet langer zijn op te delen in afzonderlijke domeinen, krijgt deze opdracht een nieuwe betekenis: organisaties in publieke domeinen worden gevraagd domein overstijgend samen te werken en problemen vanuit een multidimensionaal perspectief te benaderen (Willard en Ročak, 2025).



3

Het project huis-aan-huisbezoeken

In het plan van de preventieve huisbezoeken in de Kolenkitbuurt staan een aantal doelen geformuleerd. Het organiseren en coördineren van preventieve huisbezoeken bij 333 huishoudens moet leiden tot de volgende zaken:

- Het bereiken van niet geziene kwetsbare bewoners;
- Inzicht verkrijgen in de hulpvragen van bewoners, zoals woninggebreken, zorgvragen, armoede, eenzaamheid en sociaal isolement;
- Vergroten van de deelname aan de samenleving in de wijk op basis van de talenten van bewoners;
- Informeren van zorg- en dienstverlening om het hulpaanbod optimaal te benutten;
- Eventueel direct verhelpen van kleine woningmankementen en uitzetten van grote mankementen bij de verhuurder;
- In kaart brengen van hulpvragen rond zorg en welzijn en waar nodig vervolgstappen zetten.

Uit gesprekken met David Sondorp, projectleider vanuit het Stadsdeel kwamen er nog doelen rondom professionele samenwerkingsstructuren naar voren zoals:

- De interprofessionele samenwerking tussen de diverse partijen;
- Het uitwisselen en mogelijkheid om te leren van elkaars werkwijzen.

De doelgroep wordt als volgt omschreven door het stadsdeel:

“Onze doelgroepen zijn voornamelijk nieuwe buurtbewoners en buurtbewoners die we nog moeilijk weten te bereiken (in de Kolenkitbuurt) die mogelijk in armoede en eenzaamheid leven. Echter komen we bij de huisbezoeken ook mensen tegen voor wie dit niet geldt. Met hen gaan we het gesprek aan over de rol die ze kunnen spelen in de buurt.”

In het plan rondom preventieve huisbezoeken werden er drie typen huisbezoeken gepland die achter-eenvolgens uitgevoerd zouden worden:

1. Huisbezoeken van een servicemonteur van Eigen Haard (74 woningen) samen met een medewerker van SINA, waarbij gebruik wordt gemaakt van de zelfredzaamheidsmatrix.
2. Huisbezoeken door De Energiewending (50 Woningen). De Energiewending inventariseert o.a. energiebesparende maatregelen bij bewoners. Deels gebeuren de bezoeken samen met de Buurtteams.
3. Buurtverbindingsbezoeken door Buurtwerk. Dit zijn huisbezoeken waarbij er niet direct een reden is om binnen te komen. Het bezoek wordt kenbaar gemaakt aan de bewoners. De werkwijze moest nog verder worden uitgewerkt ten tijde van het plan.

Hieronder beschrijven we de 3 typen huisbezoeken naar samenstelling en werkwijze.

3.1 Type 1 – Stichting SINA en de servicemonteur van Eigen Haard

Het eerste type huisbezoeken is uitgevoerd door medewerkers van Stichting SINA in combinatie met een servicemonteur van Eigen Haard in de periode van april 2025 tot en met juni 2025. Stichting SINA (*Samen Is Niet Alleen*) helpt gezinnen in Amsterdam met huisbezoeken, praktische steun en maatjesprojecten. SINA heeft expliciet als doel om achter de voordeur te komen bij gezinnen die onder of nabij de armoedegrens leven (Stichting SINA, n.d.). De werkwijze van Stichting SINA is een beproefde methode die in verschillende buurten wordt toegepast. De huisbezoeken hebben vroegsignalering van hulpvragen als doel en voert SINA zelfstandig of juist in samenwerking met een woningcorporatie uit. In de Kolenkit is gekozen voor samenwerking met Eigen Haard.

Methode Stichting SINA

Voorafgaand aan de huisbezoeken maakt SINA een inventarisatie van de wijk of buurt en brengt zij relevante wijkpartners in kaart. Bewoners worden vervolgens via een brief geïnformeerd over de geplande huisbezoeken (Rapportage Kolenkitbuurt-Noord, 2025 SINA). Daarna wordt bij alle woningen aangebeld. SINA doet drie aanbepogingen, waarvan de laatste 's avonds. Na twee keer aanbellen stuurt SINA een tweede brief met een verzoek om een afspraak. Soms doen mensen wel open maar komt het op dat moment niet uit, dan wordt ter een afspraak gemaakt met de bewoner. Bij sommige mensen waar zorgen over zijn, bijvoorbeeld door burens of partners in de wijk doet SINA extra pogingen aan de voordeur.

De huisbezoeken vinden plaats in een samenwerking tussen een medewerker van SINA en een servicemonteur van de betreffende corporatie, in de Kolenkit-Noord was dat een servicemonteur van Eigen Haard. Deze combinatie maakt het mogelijk dat kleine mankementen direct verholpen kunnen worden, terwijl grotere reparaties worden doorgezet naar de woningcorporatie. Tegelijkertijd gaat de medewerker van SINA in gesprek met de bewoner(s). Het gesprek begint doorgaans met vragen over de buurt en de relatie met de burens en verschuift vervolgens naar meer persoonlijke onderwerpen op de verschillende leefdomeinen. Het informele karakter van het gesprek is hierbij essentieel.

Na het huisbezoek worden eventuele hulpvragen uitgezet bij passende organisaties en gemonitord. In sommige situaties grijpt SINA zelf in wanneer essentiële basisvoorzieningen ontbreken, zoals een bed voor kinderen of andere noodzakelijke huisraad. Na afloop van een huisbezoekproject worden de bevindingen samengebracht in een rapportage en presentatie voor betrokken partners.

3.2 Type 2 – De Energiewending en het Buurtteam

Het tweede type huisbezoeken is uitgevoerd door de Energiewending en het Buurtteam. De Energiewending is een informele partij die gratis advies geeft aan huurders om energiebesparing te bewerkstelligen. Het Buurtteam is een wijkteam dat ondersteunt bij persoonlijke vragen over bijvoorbeeld zorg en inkomen. Belangrijk verschil in de twee partijen is dat de Energiewending in stadsdeel Westaanvraag wordt ingezet. Het Buurtteam heeft vaste medewerkers in de wijk maar opereert ook door de gehele stad Amsterdam. De huisbezoeken zijn van november 2025 tot eind januari 2026 uitgevoerd. De betrokken buurtteammedewerker, werkt als sociaal raadvrouw, in de collectieve Madi en gedurende het project zijn een deel van haar taken ook onder buurtwerk gaan vallen. Omwille van de leesbaarheid hebben we het hier over buurtteammedewerker.

Voorafgaand aan de bezoeken zijn de volgende activiteiten uitgevoerd door de Energiewending:

- De mogelijkheid voor een huisbezoek in de Kolenkitbuurt is aangekondigd met posters in de straten en door het plaatsen van een bakfiets met de logo's van de Energiewending. De Energiewending wil al vertrouwd voelen voordat zij aangaan bellen door zichtbaar te zijn in de wijk.
- De huisbezoeken van dit type zijn ook aangekondigd met een brief namens de Energiewending, Combiwel, Rochdale en de Gemeente. Deze brief had als titel *Gratis hulp en spullen om energie te besparen*. Er wordt uitleg gegeven over de organisaties, er wordt vermeld dat twee organisaties soms samen of apart van elkaar langskomen. Daarbij wordt er opgeroepen (alvast) een afspraak te maken. In de brief staan foto's van de medewerkers die de huisbezoeken uitvoeren en wat extra uitleg over o.a. Energiebesparing en het Buurtteam;

Tijdens de werving en bezoeken:

- In dit type is er actief op straat en aan de deuren geworven om tot 50 huisbezoeken te komen.
- Als de coach op huisbezoek gaat, dan heeft deze persoon een herkenbare geelgroene sjaal om.
- De Energiewending gaat via een vast routine te werk en vult achteraf een digitaal formulier in.
- Tijdens het gesprek wordt er vooral op de woning en eventuele gebreken en duurzaamheidskwesties gefocust. In de huisbezoeken waar het Buurtteam bij is, wordt er meer doorgevraagd op andere leefdomeinen.
- Mochten er dusdanige gebreken in de woning zijn die niet tijdens een eerste bezoek door de Energiewending kunnen worden opgelost, dan volgt er nog een bezoek van een zogenaamde 'fikser'. Deze fikser kan dan grotere vraagstukken verhelpen in de woning en eventuele producten plaatsen zoals een hydrometer.
- Bij huisbezoeken waar het Buurtteam niet aanwezig is, leggen de medewerkers van Energiewending – wanneer nodig en met toestemming van de bewoner – actief de verbinding met het Buurtteam;
- Een huisbezoek neemt zo'n 90 minuten in beslag.

3.3 Type 3 – Buurtwerk

In het originele projectplan was er sprake van drie typen huisbezoeken. Het derde type zou worden uitgevoerd door het Buurtwerk. Twee Buurtwerkers zijn aanwezig geweest bij de bijeenkomsten georganiseerd door het stadsdeel rondom het project. Door rol- en opdrachtverwarring is er door het stadsdeel en Buurtwerk geen duidelijke afspraak gemaakt over het aantal huisbezoeken en de registratie ervan. In het stadsdeel hebben buurtwerkers huishoudens bezocht en is er met bewoners in de publieke ruimte contact gemaakt, zowel in de Kolenkitbuurt-Noord als andere buurten. Er is geen goed overzicht beschikbaar over het aantal huisbezoeken en de aard ervan binnen dit type. Daarom is er besloten geen gedetailleerde beschrijving van dit type op te nemen, maar een globale beschrijving van opvallendheden uit het gesprek met Buurtwerkers.

Het Buurtwerk werkt sinds een jaar met de ABCD-methode (Asset Based Community Development). In deze methodiek staan krachten, talenten en netwerken in de buurt centraal, in plaats van problemen. Vertrouwen opbouwen en bewoners zeggenschap geven vormen daarbij de kern. Buurtwerkers geven aan dat het project huis-aan-huis bezoeken paste bij het werken met de ABCD-methode en dat zij het experimenteren met de ABCD-methode als hun bijdragen aan het project huis aan huis bezoeken zien. Belangrijk verschil met type 1 en 2 is volgens buurtwerkers dat zij relatiegericht werken in plaats van

taakgericht. Buurtwerkers geven aan dat zij minder gestructureerd werken dan Stichting SINA en De Energiewending en dat vertrouwen opbouwen daarbij hun belangrijkste doel is. De medewerkers van Buurtwerk die zijn gesproken gaven daarbij het volgende aan: *“Wij staan er als onszelf en moeten ook nog jaren in deze buurt zijn. Dan moet je zorgvuldig omgaan met vertrouwen.”* Ze gaan het contact aan met bewoners en sleutelfiguren. Huisbezoeken kunnen soms haaks staan op dat vertrouwen zoals ook beschreven in de theoretische verkenning. Tegelijkertijd benoemen Buurtwerkers huisbezoeken wel als efficiënte preventie omdat je snel veel signaleert. Gemeenschapsopbouw is hun prioriteit, huisbezoeken zijn een klein onderdeel van hun werkzaamheden.



4

Bevindingen type 1: Stichting SINA en servicemonteur

De eerste ronde huisbezoeken die gedaan werden in de kolenkitbuurt waren die van type 1; stichting SINA met een servicemonteur van Eigen Haard in april tot en met juni 2025. In totaal stonden 74 woningen op de planning om te benaderen (aanbellen en waar nodig brieven). Uiteindelijk heeft SINA bij 39 huishoudens een huisbezoek gebracht, waarvan bij 2 een gesprek aan de deur. Hiermee zijn 57 volwassenen en 45 kinderen bereikt. 35 adressen zijn niet bereikt, daarvan zijn er 27 huishoudens na drie keer aanbellen niet bereikt werden en de overige huishoudens wilden niet meewerken, of stonden leeg of mochten door andere redenen niet bezocht worden (Rapportage Kolenkit, SINA). Er zijn in totaal 97 hulpvragen gesignaleerd, bij 48 was er al ondersteuning vanuit de sociale basis. Wat betekent dat er al passende ondersteuning aanwezig is. Daarnaast zijn er 49 nieuwe hulpvragen gesignaleerd, waar op het moment van het gesprek, geen ondersteuning voor was (rapportage Kolenkit, SINA).

In de periode april tot oktober 2025 zijn er 12 interviews gehouden van ruim een uur met 3 verschillende huisbezoekers van SINA, steeds aan het einde van een huisbezoek dag. In deze interviews werd de gesignaleerde problematiek, de krachten tot participatie en vervolgacties besproken. Hier beschrijven wij de opbrengst van die interviews met huisbezoekers van SINA. Aan bod zullen komen de werkwijze, gesignaleerde problematiek, participatie, samenwerking en werkzame elementen in dit type huis aan huisbezoeken.

4.1 Werkwijze

In paragraaf 3.1. is de beproefde methode van stichting SINA uiteengezet zoals beschreven in hun rapportage (Stichting SINA 2025). Hier gaan we kort in op hoe dat door de huisbezoekers van SINA in de kolenkit Noord werd beschreven.

Wanneer de huisbezoeker van SINA en servicemonteur binnen mogen komen bij een huishouden gaat altijd eerst de servicemonteur naar binnen. De servicemonteur is volgens huisbezoekers van SINA belangrijk en kan als een 'paard van Troje fungeren die helpt bij geloofwaardigheid': deze is zichtbaar praktisch en direct handelend. Kleine mankementen worden meteen gerepareerd en grote klussen werden doorgezet. Deze praktische kant van het bezoek zorgt ervoor dat de huisbezoeker van SINA op natuurlijke wijze het gesprek over leefdoelstellingen kan openen. Huisbezoekers van SINA benadrukken meermaals dat zij het vertrouwen van bewoners proberen te winnen. Dat kunnen zij naar hun zeggen ook doen doordat ze een onafhankelijke positie hebben vanuit hun stichting en geen strak (beleids-) protocol hebben:

“Een normaal gesprek, zonder dat je gelijk in de houding van de organisatie schiet. Oprechte interesse.”

Gesprekken met bewoners door SINA zijn semigestructureerd, er worden geen lijstjes afgevinkt, wel worden in een natuurlijk, informeel gesprek alle leefdoelstellingen van de zelfredzaamheidsmatrix langsgelopen. Deze zijn: wonen, participatie, gezondheid, basisvaardigheden en geldzaken. Insteek hierbij is luisteren zonder oordelen:

“Die leefdomeneinen, ga je af in je hoofd: We willen alle leefdomeneinen uitvragen, maar we mogen zelf de volgorde bepalen. Bijvoorbeeld op het gebied van participatie en het sociale netwerk, dan vraag ik: Wie belt u als u uw been breekt? En: Heeft u contact met de burens? Ik vraag ook naar tijdsbesteding, hoe vult u uw dagen, wat doet u naast u werk? Hoe staat u tegenover vrijwilligerswerk?”

Het outreachende karakter van stichting SINA uit zich - naast het vasthoudend contact proberen te maken - in goed oog hebben voor verborgen hulpvragen, kwesties die bewoners niet snel expliciet benoemen maar zichtbaar zijn in kleine signalen zoals: veel spullen in huis, of juist te weinig, zoals een eigen bed voor de kinderen of ongeopende post. Als het om materiele zaken gaat grijpt SINA zelf snel in, zoals het leveren van een kinderbed of kinderfiets. Bij andere hulpvragen verwijst SINA door naar de sociale basis.

Dit alles wordt bijgehouden in een eigen registratiesysteem met daarin de 5 leefdomeneinen en eventuele vervolgacties en doorverwijzingen. Wanneer bewoners zijn doorverwezen, belt SINA na 5 weken op om te kijken wat er wel of niet gelukt is en grijpt indien nodig weer in.

Door de individuele observaties uit huisbezoeken te bundelen ontstaat er zicht op patronen van kwetsbaarheid en veerkracht in een buurt of straat. SINA analyseert systematisch wat huisbezoekers in een buurt of wijk tegenkomen. Deze inzichten komen terug in een eindrapportage. In de kolenkit heeft SINA deze gepresenteerd aan een groep van 25 professionals in de sociale basis (Stichting SINA, 2025)

4.2 Gesignaleerde problematiek en bestaanszekerheid

Wij benaderen hier de gesignaleerde problematiek en de eventuele preventieve werking van de huisbezoeken vanuit een brede definitie op bestaanszekerheid, het gaat daarbij om voldoende inkomen, werk dat loont, maar ook om gezondheid, huisvesting, toegang tot onderwijs en sociale relaties (Commissie Sociaal Minimum 2023).

De bestaanszekerheidskwesties die tijdens de huisbezoeken type 1 werden aangetroffen betreffen meestal een complexe stapeling van woonproblemen, gezondheidsproblemen, beperkte toegang tot voorzieningen, financiële en sociale kwetsbaarheid. Wanneer we inzoomen op deze aspecten van bestaanszekerheid dan komt onderstaand beeld uit de interviews naar voren.

Woonproblemen

De slechte staat van de woningen, met name de woningen op de eerste etage van de flat, maakte dat de servicemonteur van Eigen Haard bijna altijd wel iets te doen had in de woning, kleine klussen pakt hij direct op zoals lekkages, kapotte deuren of ramen, kapotte elektra en het plaatsen van tochtstrips. Dit geeft de huisbezoeker van SINA de gelegenheid door te vragen op de leefdomeneinen.

SINA rapporteert in de eindrapportage 36 hulpvragen op het gebied van wonen, SINA heeft 27 bewoners doorverwezen naar Eigen Haard wanneer de servicemonteur de zaken niet direct kon oplossen en 16 bewoners naar Stichting Woon. Uit de interviews met huisbezoekers van SINA kwam de woonproblematiek sterk naar voren:

“Het middelste blok is van Eigen Haard en is het slechtste staat. En je kijkt uit op nieuwbouw, er zitten kopers in, en dat maakt renovatie lastig. 11 koopwoningen. Er is veel doorloop in de koopwoningen.”

Huisbezoekers kwamen veel ontevredenheid en wantrouwen richting de woningbouw tegen. Met name de lagergelegen woningen hebben last van schimmel, kelderboxen lopen onder, woningen hebben lekkage, bewoners hebben last van tocht. Een huisbezoeker zegt:

“Mijn algemene indruk is dat mensen het fijn vinden in de buurt maar het huis zelf niet. Er is veel achterstallig onderhoud in het pand. Schimmel, lekkende kelderboxen, tochtige ramen. Ik heb dat eigenlijk nog nooit zo erg meegemaakt in mijn werk.”

Stichting SINA heeft een deel van de bewoners met woonklachten enthousiast weten te maken voor een bewonerscommissie. Anderen worden –soms samen met Stichting Woon- gewezen op hun rechten. Het institutioneel wantrouwen is soms groot.

“Hier ook weer was tekenend, de servicemonteur had een klein klusje gedaan, en toen zei meneer dat hij geen probleem had en toen keken we in de badkamer en er was flink schimmel en alles bladderde af. Meneer heeft ooit problemen gehad met Eigen Haard. Daardoor dacht hij dat Eigen Haard de pik op hem had. Hij wist niet dat hij niet de enige was, met zoveel schimmel in een benedenwoning. Vocht in de box was ook een probleem en slechte raamkozijnen ook. We hebben dingen doorgezet en hem enthousiast gemaakt voor de bewonerscommissie.”

Huisbezoekers kwamen ook bewoners tegen die gezondheidsklachten hadden die zij aan de slechte staat van de woning toeschreven.

“Bewoner heeft een verhuishens. Zegt: ‘het huis maakt me ziek. Ik slik antibiotica maar kom er niet vanaf.’”

Naast een dergelijke verhuishens signaleerden huisbezoekers ook andere verhuishensen, ofwel vanwege -niet aan de woning toegekende- gezondheidskwesaties of vanwege de gezinssituatie. Zo vertellen zij:

“Ze hadden een verhuishens, want ze had last van haar rug. Wilde graag naar één hoog.”

“Bewoner wil naar een benedenwoning, maar de regeling hoog-laag vraagt WMO-indicatie en [hier is] bewoner nog te jong voor.”

“Te klein huis, zoon slaapt bij moeder.”

“Bewoner is net geopereerd aan hart, woont driehoog, wil naar benedenwoning, ook te jong voor de van hoog naar laag regeling.”

Huisbezoekers van SINA hebben nog geprobeerd bij enkele bewoners of er iets van woningruil mogelijk was, maar dat heeft uiteindelijk tot niets geleid. De laatste bewoner uit het fragment over hartoperatie heeft een urgentieverzoek voor een benedenwoning ingediend bij de gemeente met ondersteuning van Stichting Woon en die hebben ze gekregen.

Op het gebied van wonen vertellen huisbezoekers tot slot dat bewoners ook veel zorgen hebben over de toekomst en een gebrek aan informatie ervaren. Hier ligt mogelijk een belangrijke taak voor de woningbouw en het stadsdeel.

Gezondheidsproblemen en mantelzorgers

Onder de bezochte bewoners zijn er relatief veel gezondheidsproblemen. SINA registreerde van de 39 huisbezoeken in 17 van de huishoudens gezondheidsproblematiek. Hierbij is volgens SINA passende (gezondheids)zorg aanwezig die bewoners of hun netwerk goed weten te vinden (Stichting SINA, 2025). Wanneer we gezondheid bezien in de context van bestaanszekerheid en preventie geven de interviews met huisbezoekers wel een beeld van kwetsbaarheid van een deel van de bewoners. Gezondheidsproblemen gecombineerd met woonproblemen, beperkte mobiliteit, toegang tot voorzieningen en afhankelijkheid van mantelzorg maakt deze bewoners kwetsbaar.

“Man met gezondheidsproblemen, zijn vrouw ook. Ze wilden graag een parkeerplek dichtbij, omdat lopen moeilijk is. De dochter was er ook bij, die doet veel mantelzorg. En hij zat al anderhalf jaar te wachten op huishoudelijke hulp. Had ook geen stadspas en wist niet dat ouderen gratis met het OV konden. Financieel kon het allemaal wel, maar ze misten gewoon die informatie.”

Bij een dergelijke multi-kwetsbaarheid verwijzen huisbezoekers van SINA door naar het Buurtteam en ondersteunen zij bewoners of mantelzorgers bij de toegang tot ondersteunende voorzieningen zoals een stadspas. Er zijn meerdere bewoners met ernstige gezondheidsproblematiek zoals hartoperaties of kankerbehandeling die het met mantelzorgende kinderen allemaal net redden, maar waar vervolgens geen energie meer is voor de aanvraag van aanvullende voorzieningen en voor sociale participatie. Een huisbezoeker zegt dan ook:

“Er is winst te halen op preventie. Twee of meer kinderen, alleenstaande ouder dat is echt iets om in de gaten te houden. Ze missen regelingen, ze hebben risico op burn-out. Je ziet het van verre aankomen. En het geldt voor veel bewoners in de Kolenkit ook, het gaat allemaal net. Met afhankelijkheid van mantelzorg gaat het net, het maakt ze heel kwetsbaar.”

Sommige van deze huishoudens waren al bij het Buurtteam bekend, andere niet. SINA heeft bewoners voor aanvullende voorzieningen zoals stadspas, gehandicaptenparkeerkaart, huishoudelijke hulp of de van laag naar hoog regeling doorverwezen naar het Buurtteam.

Financiële kwetsbaarheid en toegang tot voorzieningen

Veel bewoners komen net rond en missen de toegang tot ondersteunende voorzieningen, weten de weg niet in het systeem. Bij een deel zijn er mantelzorgende volwassen kinderen die pogingen doen, in sommige gevallen springen zij ook financieel bij. Ook hier laat zich een beeld van multi-kwetsbaarheid zien. Onbenutte regelingen zoals een stadspas, toeslagen of OV-regelingen vergroten de bestaansonzekerheid, zo vertellen huisbezoekers van SINA:

“Hij komt net aan rond. Kinderen springen bij. Geen stadspas. Veel opmerkingen over de woningbouw”

“Dat was een alleenstaande moeder, is net uit bewind, is bang voor opnieuw schulden, heeft ook een hoge energierekening”

“Bewoner wacht al 1,5 jaar op huishoudelijke hulp, heeft ook geen stadspas en wist niet dat ouderen gratis met OV kunnen. Dat is voor mij altijd wel een signaal, als bewoners geen stadspas hebben, weten ze vaak de weg niet in het systeem.”

Dit zijn enkele voorbeelden waarbij financiële kwetsbaarheid, afhankelijkheid van kinderen, gezondheid en systeemcomplexiteit samen komen. Er is mogelijk onder bewoners sprake van onbenutte ondersteunende voorzieningen door informatiegebrek, taalbelemmeringen of beperkte vaardigheden om de weg te vinden in het sociale domein. Deze bewoners heeft stichting SINA doorverwezen naar het Buurtteam of andere voorzieningen, het vervolg en effect voor bewoners hiervan is wisselend. Het gaat dan om WMO-aanvragen, financiële ondersteuning, administratieve hulp of informatie over voorzieningen als de stadspas. Soms gaan huisbezoekers mee met de bewoner naar het Buurtteam, bijvoorbeeld om ze naar het financiële spreekuur te brengen. Bewoners waar sprake was van sociale isolatie zijn geweest op de koffiemomenten.

Bij de follow up die huisbezoekers van SINA na 5 weken doen bleek in sommige gevallen ondersteuning op gang gekomen, zoals een scootmobiel aanvraag via de WMO, de aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart via de GGD en de koppeling aan sociale activiteiten bij het Buurtteam. Tegelijkertijd laten de interviews met huisbezoekers ook zien dat de vervolgtrajecten soms moeizaam verlopen. Bewoners worden dan moeilijk bereikt door het Buurtteam of SINA of de ondersteuning wordt slechts gedeeltelijk opgepakt door Buurtteam of andere voorzieningen. Het komt relatief veel voor dat bewoners of familieleden zelf verdere stappen moeten ondernemen bij de aanvraag van voorzieningen.

In gezinnen waar urgente multi-problematiek speelt, schakelt SINA het eigen plusteam in. Het plusteam blijft betrokken bij het gezin tot dat de meest urgente zaken zijn opgelost. Opvallend is dat hier geen doorverwijzing naar formele organisaties plaatsvindt maar dat SINA intervenueert totdat het gezin zich in stabielere vaarwater bevindt. In de interviews is dit voor ten minste 1 gezin in de Kolenkit Noord aan de orde gekomen voor een gezin met ernstige multi-problematiek.

4.3 Participatie

Bij de start van het project huis-aan-huisbezoeken in de Kolenkit-Noord kwam naar voren dat het stadsdeel ook echt de kracht van de buurt in kaart wilde hebben. Ten aanzien van participatie vallen een aantal zaken op in de gesprekken met huisbezoekers van SINA.

Van individuele hulpvragen naar collectieve inzet

SINA brengt bij huis-aan-huisbezoeken ook in kaart wat mensen eventueel willen en kunnen betekenen voor de buurt. SINA zoekt bij bewoners zonder grote hulpvraag naar kracht: wie wil iets extra's voor de wijk doen, wie is er geïnteresseerd in vrijwilligerswerk? SINA signaleerde 9 hulpvragen rondom participatie, 7 waren daarvan nog niet in beeld bij de sociale basis. Bij 3 mensen ging het hierbij om een gebrek aan sociale contacten en deze zijn doorverwezen naar Buurtwerk. De andere hulpvragen gingen om mobiliteit of het vinden van passend werk, deze zijn doorverwezen naar het Buurtteam.

Voorts blijkt uit de rapportage van SINA (Stichting SINA, 2025) dat van de 39 bezochte huishoudens, er 4 mensen al vrijwilligerswerk doen en 10 anderen interesse hebben. Daarvan zijn er drie doorverwezen naar het Buurtteam. De andere 7 hadden hoofdzakelijk interesse in de bewonerscommissie in oprichting. Een huisbezoeker van SINA zegt daarover:

"Je wilt de sociale structuur niet verstoren maar versterken. Dat is een balans. (...) De sterke schouders brengen we ook in kaart. (...) De buurtkracht. We hebben drie mensen doorverwezen naar Combiwel. Buurtwerkers daar hebben goed overzicht van alle projecten waar vrijwilligers terecht kunnen."

Waar de servicemonteur en het eerste deel van het gesprek van de huisbezoeken zich meer richt op de individuele hulpvraag, richt de huisbezoeker in geval van 'sterke schouders' de blik ook op collectieve inzet.

Collectieve stemvorming en sociale cohesie

Een belangrijke opbrengst van de huisbezoeken is de oprichting van een bewonerscommissie voor het appartementencomplex waar Type 1 plaatshad. Deze is met name ontstaan vanuit de eerder beschreven woonproblematiek (schimmel, tocht, vocht, ratten en muizen). Daarom heeft stichting SINA hier stevig op ingezet, met ondersteuning van stichting Woon.

"Meestal verstevigen we een bewonerscommissie, nieuwe aanvoer, wij vinden het gewoon heel belangrijk dat er een bewonerscommissie is, in dit blok is die er niet. We hebben daarom extra stappen gezet in dit blok samen met stichting Woon."

Hoewel 7 bewoners interesse toonden, waren er uiteindelijk maar 2 bewoners, kenmerkende 'sterke schouders' aanwezig bij de informatie sessie over het oprichten van een bewonerscommissie met stichting woon en eigen haard. Gevraagd naar het doel van de bewonerscommissie zegt een van de bewoners:

"Wij willen luid onze stem laten horen, veel bewoners spreken mager Nederlands, die denken zij gaat wel, die vertaalt wel, ik ben ook strijdbaar, maar ik kan het niet alleen. Het maakt ons ongelukkig dat andere complexen wel vernieuwd worden en wij verliezen hoop dat er iets gebeurt voor ons."

Onder geïnteresseerden voor een bewonerscommissie is een app groep ontstaan en vanuit die app groep is een initiatief tot een buurtfeest ontstaan. Bewoners willen elkaar meer ontmoeten en dat is positief.

Opvallend ten aanzien van participatie is dat veel bewoners het wel naar hun zin hebben in de buurt. Dat zien zowel de huisbezoekers als de projectleider vanuit het stadsdeel:

"Er is wel cohesie, vaak contact met hun burens, mensen vinden het fijn in de buurt."
(Huisbezoeker SINA)

"Bewoners wonen er fijn en willen meer contact met elkaar. Vraag is; gebeurt er nu wat meer omtrent sociale cohesie?" (Projectleider stadsdeel)

Dat bewoners graag een grotere speeltuin met meer bankjes zouden willen is ook een signaal dat opgepakt is door de huisbezoekers van SINA. Een dergelijk geluid toont ook een behoefte om elkaar te ontmoeten. Tot slot kwamen huisbezoekers ook veel bereidheid onder bewoners tegen om elkaar te helpen, bijvoorbeeld met vertalen.

Drempels voor participatie

Het eerder beschreven institutioneel wantrouwen beïnvloedt participatie direct. Bewoners voelen zich in de steek gelaten en de onzekerheid over renovatie belemmert initiatief van bewoners. Huisbezoekers vertellen:

“In de badkamer hing het plafond los en was flink schimmel – maar hij noemde het niet eens zelf. Hij dacht dat hij de enige was in het blok met schimmel, toen bleek dat hij niet de enige was gaf dat wel wat rust.”

“Ook deze bewoners in een koopwoning gaven aan: voor huurders moet er iets gebeuren, mensen worden in de steek gelaten door Eigen Haard.”

Er is wel betrokkenheid bij de buurt maar het ontbreekt bewoners aan vertrouwen, tijd of vaardigheden om echt actief te worden.

4.4 Samenwerking

De huisbezoeken van type 1 door SINA met een servicemonteur is een tijdelijk project geweest in Kolenkitbuurt-Noord. Daar is SINA zich bewust van en dat heeft effect op werkzame elementen zoals samenwerking in de sociale basis. Een huisbezoeker vertelt:

“Wij doen het zo en hebben daar veel ervaring mee, we zijn extra ogen en oren van het Buurtteam en Buurtwerk. Wij vullen een hiaat op. Het Buurtteam is veel minder outreachend geworden, hebben daar ook niet de mankracht voor. Er vallen gaten in huisbezoeken doen. (...) Omdat Buurtteam een andere rol kreeg en wel de wens had achter de voordeur te komen doen wij dat. Het liefste zou je willen dat een woningbouw iemand zoals ik in dienst heeft. De wijkbeheerder richt zich meer op gebouwde omgeving en burenruzies, collectieve zaken maar op niet bewoners en hun leefwereld.”

Uit bovenstaande volgt logisch dat samenwerking tussen huis-aan-huis bezoekers van SINA en partners in de sociale basis essentieel is voor preventie en participatie. Zeker bij multiproblematiek is samenwerking nodig.

De samenwerking met wijkpartners ging daarbij goed volgens SINA, men weet elkaar te vinden:

“Gaat goed, Buurtteam heeft een algemeen formulier voor professionals, dat vullen we in, en dat wordt goed opgepakt, ik krijg snel antwoord van het Buurtteam. Stichting Woon hebben we al goed contact mee eigen netwerk.”

Als SINA iets doorzet, bellen zij na 5 weken nog eens na bij de bewoner. Soms staakt het proces dan toch. Dat komt deels omdat bewoners dan toch weer moeilijk bereikbaar zijn voor zowel stichting SINA als Buurtteam, ze haken mogelijk toch weer af. Anderzijds kan het komen doordat partners in de wijk zaken niet voldoende weten op te pakken, maar dat is in dit onderzoek niet nauwkeurig gemonitord. Een huisbezoeker van SINA zegt bijvoorbeeld:

“Een sterke schouder die open staat voor vrijwilligerswerk zet ik door bij Combiwel en dan gaat er iemand van hen op huisbezoek. De opbouwwerker moet doorpakken, soms doen ze dat niet, dan doen wij dat. Als het complexer wordt vinden ze het soms moeilijker.”

Alle betrokkenen spreken van het belang van goede samenwerking, toch is hier mogelijk winst te behalen bij dergelijke projecten. Zo zegt een medewerker van Eigen Haard.

“Ik voer overleg met wijkbeheerders. Zij zijn toch ook de ogen en oren van de wijk. We voeren overleg met partners hoe we elkaar kunnen versterken. Ik kijk met actieve bewoners hoe zij gefaciliteerd kunnen worden. Er is een enorm netwerk zowel formeel als informeel. Tegelijkertijd vraag ik me wel eens af of alle inzet en vergaderingen echt helpen aan bestaanszekerheid.”

Tot slot kenmerkt de samenwerking tussen huisbezoekers van stichting SINA met een servicemonteur van Eigen Haard dit project. De personele bezetting daarvan verliep niet vlekkeloos. De aangestelde servicemonteur was even ziek, na enige tijd kwam er wel vervanging en later kwam de oorspronkelijke servicemonteur weer terug. De mogelijkheid tot personele inzet van de woningcorporatie is belangrijk bij een dergelijk project in een buurt met woningen in slechte staat. De samenwerking verliep verder goed. Servicemonteurs die meedoen bij huis-aan-huisbezoeken worden ook wel geselecteerd op hun sociale vaardigheden en observatievermogen.

4.5 Werkzame elementen en knelpunten aanpak SINA

Uit de gesprekken met de huisbezoekers van type 1 zien wij een aantal werkzame elementen in deze aanpak: Outreachend werken, vasthoudendheid daarbij, holistisch en gestructureerde werkwijze, het herstellen van vertrouwen, collectieve benadering en aansluitend bij de leefwereld van bewoners en samenwerking met de servicemonteur en de sociale basis. In deze werkzame elementen zijn ook knelpunten aan te wijzen. In onderstaande tabel lichten we ze kort toe

Werkzame elementen

Element	Toelichting
Zichtbaar zijn en vertrouwen herstellen	Het zichtbaar aanwezig zijn in een buurt, als onafhankelijke partij, onvrede van bewoners opvangen en erkennen, snelle acties helpen om wantrouwen om te buigen naar meer openheid voor de buurt en organisaties zoals de woningbouwcorporatie.
Samenwerking Service monteur	De samenwerking met de servicemonteur geeft de mogelijkheid om direct kleine klussen op te pakken, grote door te zetten, dat geeft ingang tot vertrouwen en een gesprek op bredere thema's. Woningcorporaties zijn niet altijd in staat of bereid tot de inzet van een servicemonteur. In de Kolenkit Noord was het essentieel omdat er zoveel aan de woningen mankeert.

Element	Toelichting
Outreached werken	Actief de wijk in gaan, herhaald en ongevraagd aan de deur verschijnen, drempels verlagen voor mensen die zelf niet snel naar formele organisaties gaan, mensen actief opzoeken, praten over wat speelt, concrete haakjes zoals praktische zaken in huis opzoeken om gesprek aan te gaan, signalen van bezorgde burens nagaan.
Vasthoudendheid	SINA verstuurt meerdere brieven, belt meerdere keren aan, gaat op verschillende tijden langs, zoekt naar alternatieve routes zoals gebruik van een tolk, nabellen als mensen liever geen huisbezoek hebben en pakt casussen op die ze 'niet lekker zaten'. Ook belt SINA na bij doorverwijzing. Maar het project is wel tijdelijk en of bewoners ook na het project in beeld blijven bij de sociale basis is minder overtuigend.
Holistisch en vragenstructuur	SINA-huisbezoekers voeren gesprek op alle leefdomeinen: wonen, geld, gezondheid, sociaal netwerk, participatie, veiligheid. Die vragenstructuur hebben ze in hun hoofd en gaan ze op informele wijze af, aansluitend bij waar de bewoner op dat moment is. Dit kunnen ze ook doen omdat zij daarin gefaciliteerd worden door SINA
Collectieve benadering	SINA kijkt niet alleen naar individuele bewoners maar ook naar een buurt. Door signalen te bundelen, bewoners te verbinden bijvoorbeeld via de bewonerscommissie geeft dat een buurt ook een collectieve stem. Dit komt ook tot uitdrukking in de rapportage die SINA opleverde.
Samenwerking Sociale basis	SINA verwijst door naar de passende ondersteuning, regelingen of stichtingen. Doet daar ook een follow-up op. Ook heeft SINA oog voor de informele netwerken van een bewoners, zoals mantelzorgers. Dat is wel punt van aandacht in de kolenkitbuurt. De samenwerking verliep enerzijds goed als het ging om doorverwijzing. In termen van follow up en preventie verliep het mogelijk wat minder. Hier zit mogelijk een hiaat in de sociale basis. Ook de woningcorporatie Eigen Haard ziet samenwerking als werkpunt.

Knelpunten

In dit onderzoek komt naar voren dat een relatief onafhankelijke organisatie als stichting SINA in korte tijd substantieel resultaat kan behalen door middel van een outreachende, vasthoudende en holistische werkwijze, gericht op het herstellen van vertrouwen. SINA beschikt over specifieke expertise in het uitvoeren van huisbezoeken, opgedaan in eerdere interventies in andere wijken. In het betreffende appartementencomplex was de samenwerking met de servicemonteur essentieel, gezien de slechte staat van de woningen. De servicemonteur heeft daarbij systematisch woonkwesties geïnventariseerd die hij niet ter plekke kon verhelpen, die door woningcorporatie Eigen Haard zouden moeten worden opgepakt.

Tegelijkertijd worden in het project enkele mogelijke knelpunten zichtbaar. Hoewel de samenwerking met partners in de sociale basis overwegend goed verloopt, is SINA slechts tijdelijk in de wijk aanwezig. Dit brengt het risico met zich mee dat de opgebouwde kennis over kwetsbare gezinnen – met name op het gebied van preventie en bestaanszekerheid – onvoldoende wordt geborgd bij structurele wijkpartners, zoals het Buurtteam en Buurtwerk. Daarnaast blijkt dat bewoners, ondanks ondersteuning bij de toegang tot voorzieningen en toeleiding naar formele hulp, soms vastlopen in complexe aanvraagprocedures en systemen, ook na ondersteuning door SINA.

Een belangrijk spanningsveld betreft de overdraagbaarheid van de holistische en flexibele werkwijze van SINA naar meer gereguleerde organisaties. Medewerkers van SINA kunnen relatief vrij opereren binnen een afgebakend project, terwijl professionals in Buurtteams werken binnen striktere institutionele kaders en regelgeving. Huisbezoekers van SINA signaleren dat er in beleid veel mogelijk wordt geacht, maar dat in de uitvoering beperkingen worden ervaren, bijvoorbeeld rondom het afleggen van huisbezoeken en de beperkte ruimte om van regels af te wijken. Dit contrast wordt versterkt door verschillen in organisatiecultuur en regelintensiteit tussen een kleine stichting en gemeentelijke diensten.

Ten slotte blijkt dat de noodzakelijke samenwerking met formele hulpverlening niet structureel is verankerd in het projectontwerp of in bestaande samenwerkingsstructuren. Hierdoor bestaat het risico dat bewoners in het meest ongunstige scenario wel effectief worden ondersteund door SINA, maar vervolgens opnieuw vastlopen in de reguliere systemen zodra de tijdelijke interventie is beëindigd.

4.6 Samenvattend huisbezoeken type 1

Samenvattend laten de huisbezoeken van type 1 zien dat de combinatie van stichting SINA en de servicemonteur van Eigen Haard een laagdrempelige ingang biedt tot woningen en bewoners in Kolenkit-Noord. De praktische aanleiding van reparaties maakt het mogelijk om in contact te komen met bewoners en om signalen op te vangen over woonomstandigheden en bredere bestaanszekerheidskwesties. Ook geven de huisbezoeken een goed beeld van wat er leeft in een buurt door de eindrapportage van SINA (Stichting SINA, 2025).

In meerdere gevallen zijn bewoners doorverwezen naar het Buurtteam of andere voorziening voor ondersteuning bijvoorbeeld WMO-aanvragen, administratieve hulp of sociale activiteiten. Tegelijkertijd laten de ervaringen van huisbezoekers zien dat de vervolgstappen niet altijd vanzelfsprekend verlopen. Dit wijst erop dat de toeleiding naar formele ondersteuning, en daarmee preventie en/participatie, weliswaar op gang komt door huisbezoeken, maar dat de daadwerkelijke toegang tot ondersteuning sterk afhankelijk blijft van het vervolgproces binnen het sociale domein.

De signalerende en preventieve functie van huis-aan-huisbezoeken komt beperkt tot ontplooiing als er weinig tijd is om kennis te delen en opvolging te organiseren. Een actievere en faciliterende rol van het stadsdeel is mogelijk nodig om meervoudige coalitievorming te ondersteunen, wederzijdse verwachtingen af te stemmen en huisbezoeken langduriger te verankeren in een brede wijkgericht aanpak rond bestaanszekerheid. Daarbij kunnen organisaties een rol aannemen in het (opnieuw) aanboren van vraagstukken van bewoners en het (snel) uitvoeren van een projectmatige aanpak binnen een wijk inclusief het uitgeven van een rapportage.



5

Bevindingen Type 2 – De Energiewending en het Buurtteam

In paragraaf 3.2 is de methode van type 2 huisbezoeken uitgeschreven. In dit hoofdstuk zullen we de bevindingen uiteenzetten. Deze zijn opgedaan door in totaal 4 interviews met medewerkers van de Energiewending en 3 interviews met een medewerker van het Buurtteam. Daarnaast is er een overleg tussen een huisbezoeker van de Energiewending en het Buurtteam na een huisbezoek bijgewoond. Ook is een vergadering tussen de projectleider van het stadsdeel, de woningcorporatie, de programmamanager van de Aanpak Kolenkitbuurt, het Buurtwerk, Buurtteam en de Energiewending in oktober 2025 bijgewoond door de onderzoekers.

5.1 Werkwijze

Preventie door Buurtteam

De huisbezoeken zijn opgezet vanuit een preventieve gedachte en ook de medewerker vanuit het Buurtteam sluit zich hierbij aan, zo vertelt zij: *“Dit zijn preventieve huisbezoeken; dat je voorkomt dat mensen verder in de penarie komen.”* Door langs te gaan en mensen in hun directe leefwereld te bezoeken, zouden de volgende zaken kunnen worden gerealiseerd, zo blijkt uit de interviews met de medewerker van het Buurtteam:

1. Vroegtijdig signaleren, informeren en doorverwijzen naar de beschikbare voorzieningen rondom bestaanszekerheidsvraagstukken; Het is een moment om de sociale voorzieningen en ondersteuning over het voetlicht te brengen. Soms is deze informatie voor bewoners volledig nieuw en soms is een extra herhaling belangrijk om hen uiteindelijk richting hulp te laten bewegen. De Buurtteam-medewerker zegt daarover:

“Voorzieningen zijn heel breed.”

“Bekend maken wat voor hulp er is”

“Dat mensen weer geïnformeerd zijn. Mensen kunnen ergens terecht met hun problemen en waar dat kan. “Je mag met alle vragen langskomen”.

2. Een huisbezoek kan er ook voor zorgen dat een kleine hulpvraag niet onnodig tot iets groters escaleert.

- *“Voorkomen dat er schuldsanering komt”*

De Buurtteammedewerker voert vanuit haar reguliere werkzaamheden ook huisbezoeken uit en is een vast gezicht in de wijk.

Binnen dit project is haar rol achter de voordeur klein geweest waardoor de werkelijke preventie binnen dit project minder aan de orde is gekomen. In dit type heeft de Energiewending vooral de huisbezoeken uitgevoerd waarbij de focus meer lag op zaken rondom wonen en energiebesparing.

Werven om tot huisbezoeken te komen

In totaal zijn er 50 huisbezoeken uitgevoerd door de Energiewending waarvan er 4 samen met de Buurtteammedewerker. De Energiewending had een doel van 50 huishoudens afgesproken met het stadsdeel waarbij er zou worden gekeken hoe er kon worden samengewerkt met het Buurtteam. De Energiewending is op meerdere momenten in de week de wijk ingegaan om te werven en huisbezoeken uit te voeren, waarbij de Buurtteammedewerker op woensdagmiddag kon aansluiten.

Er werd allereerst in de wijk geworven door aan de deur te bellen en door de straat rond te lopen en bewoners aan te spreken. Zoals gezegd, werd er gewerkt met een informatiebrief voor bewoners waarbij ze zichzelf ook konden opgeven voor een bezoek. Daarbij is er gebruik gemaakt van herkenbare symbolen (posters, bakfiets en sjablonen op de grond) om zichtbaarheid te geven. Het aanbod van de Energiewending en/of een breder sociaal gesprek werd met bewoners besproken. Vervolgens werd er overgegaan tot het maken van een afspraak.

De Energiewending vertelt dat ze diverse manieren toepassen om tot een afspraak te komen. Ze bellen aan en introduceren zichzelf. De volgende zaken zijn daarbij van belang:

- Vermijden van het woord energie omdat het dan lijkt of er iets verkocht wordt;
- Vertellen dingen over de buurt om vertrouwen op te wekken;
- Ze wijzen naar dingen in huis of de hal die ze zien en gaan daarop in;
- Ook wordt het contact met de burens aangehaald.

Vertrouwen winnen van de bewoner is hierbij essentieel. Voorafgaand aan een afspraak sms't de Energiewending de bewoner welke personen er langs komen. Binnen de huisbezoeken in de Kolenkitbuurt, werd er expliciet meer aandacht besteed aan de aanpak van schimmel.

De Buurtteammedewerker geeft het volgende aan over de werving:

'We bellen aan. Wij zijn van Buurtteam en dan refereren aan brief. Wilt u afspraak met ons maken. Intercom werkt belabberd in de blokken. Vaak mogen we even bovenkomen. In portiek in gesprek met mensen en leggen uit wat we kunnen doen. Ook reactie dat ze jaar geleden al langs zijn geweest. Vragen we even door. Schimmelaanpak is nieuw dus dat helpt soms. Proberen goed aan te geven wat Energiewending en Buurtteam kan doen. Kan niet verwachten dat iemand aan de deur hulpvraag gaat stellen. Soms maar gebeurt nu niet. 2e gesprek ook soms zonder de medewerker van het Buurtteam. Vraag aan bewoner: vindt u fijn om afspraak te maken met de Buurtteammedewerker of apart. De Buurtteammedewerker wil liefst niet alleen huisbezoek maar op spreekuur. Als iemand niet thuis is, dan laten de Energiewending een kaartje achter.'

Uit de interviews met de medewerkers van de Energiewending en het Buurtteam komt naar voren dat vertrouwen en zichtbaarheid voorwaarden zijn om binnen te komen. Dit is te relateren aan de volgende zaken:

- De wervingsstrategie van Energiewending (bewonersbrief, posters, bakfiets, sjablonen op straat, aanbellen) zorgt voor herkenbaarheid in de wijk. Dit lijkt te werken: bewoners herkennen de Energiewending.

- *“Een jongetje op straat herkende ons van de uitingen.”*
- Het Buurteam is daarbij een belangrijke schakel: diegene is *“het gezicht van de buurt”*, kent bewoners al, maakt makkelijk een praatje en vergroot het vertrouwen.
“De medewerkers van het Buurteam is er goed in om met bewoners een praatje te maken. Maken veel afspraken als diegene erbij is.”

Eenmaal achter de voordeur

De Energiewending heeft de meeste huisbezoeken alleen uitgevoerd. Er is een aantal keer samen geworven met het Buurteam en samen hebben zij 4 adressen bezocht. Er zijn 4 huishoudens bezocht die zelf naar aanleiding van de informatiebrief een afspraak hebben gemaakt. De rest van de adressen zijn door een actieve benadering geworven. Eenmaal binnen, werkt de Energiewending hun vragenlijst af. Deze vragenlijst focust zich op de ruimtes in de woning waardoor er veelal uitspraken zijn rondom energieverbruik en gebreken. Hierover doet de medewerker vanuit de Energiewending de volgende uitspraken:

“Verwarmingsbuizen hangen voor ventilatie. Verwarmingsbuizen koelen voordat de warmte bij de verwarming is gekomen. Buisisolatie is voor nu de oplossing.”

“Gevelisolatie is er op sommige plekken wel en andere niet.”

“Checken op schimmel. Dit was er niet. Qua staat was het best allemaal vernieuwd in dit huis. Radiatorformulier achtergelaten. Hoog energieverbruik namelijk 158 euro. 890 kuub gas 232 kuub stroom. Verwarming nooit aan. Elektriciteitsmeter aangesloten. Het leek alsof de meterkast niet goed was en gekke geluiden maakte. Vervolgafspraak ingepland. Fikser komt producten plaatsen. Met Essent gebeld zodat de bewoner inzicht kan krijgen in zijn verbruik. Rochdale account aangemaakt.”

Daarbij geeft de Energiewending aan dat de andere leefgebieden (werk, gezondheid etc.) ook aan de orde komen omdat die ook bepalen hoe je je voelt in de woning. Energie vormt het vertrekpunt. Zo wordt er tijdens gesprekken bijvoorbeeld gesproken over hoe duur energie is en dan wordt er doorgevraagd op economische zaken van de bewoner. Werkt de bewoner bijvoorbeeld? Als de Buurteammedewerker er niet is en verwijzing naar formele hulp is nodig, dan geeft de Energiewending, met goedkeuring van de bewoner, het telefoonnummer gelijk door aan de Buurteammedewerker. Diegene neemt contact op met de bewoner en zo is er bijvoorbeeld een stadspas voor een bewoner geregeld.

Bij de huisbezoeken waar de Buurteammedewerker aansloot, volgde zij de werkwijze van de Energiewending en waar nodig vroeg zij de problematiek uit. Zo geeft zij aan over een duo huisbezoek:

“Één huisbezoek uitgevoerd. Gezin met 2 kinderen. Geen specifieke klachten/vragen. Veel cliënten zijn al in beeld uit dit stukje. Digitale dingen vond de moeder lastig. Dochter kan daarbij helpen dus heb je geen hulp nodig. Wel gezegd dat ze langs kan komen bij spreekuur in de kit. Spelen wel veiligheidskwesties. Er is explosief afgegaan. Dat was niet gericht op de moeder maar gaf haar een onveilig gevoel. Ook is er samen nogmaals een melding gemaakt van een ganglicht dat niet werkte.”

Over ander een huisbezoek zegt de Buurteammedewerker: *“Ik kijk of iemand zelfredzaam is. En dat was de bewoner.”* Wel gaf de Buurteammedewerker aan niet helemaal te hebben doorgevraagd tijdens dit bezoek.

5.2 Gesignaleerde problematiek en bestaanszekerheid

Woonproblemen en verborgen kwetsbaarheid

In 2024 is de Energiewending ook al langs geweest bij een deel van de woningen. Hoewel de eerste indruk is dat het meevalt, zijn er toch bouwkundige gebreken te vinden. De energiewending constateert dat er dun dubbelglas gebruikt is in de woningen waardoor er condens ontstaat, er is kou en schimmel. Er worden in woningen rotte kozijnen gevonden, slechte ventilatie en verouderde riolering geconstateerd waarbij rioolwater soms omhoogkomt. Ook wisten ze dat er wisselend per woning is geïsoleerd. De Energiewending doet in interviews veelal uitspraken over de staat van de woningen, wat in lijn ligt met hetgeen wat zij vanuit de stichting doen.

De Energiewending voert in de woningen zo goed als ze kunnen oplossingen door en stuurt zo nodig nog een fikser na. Deze fikser kan nog wat grotere klussen binnen de woning oppakken gericht op energiebesparing. Dit maakt dat er vooral tijdelijke oplossingen worden geboden voor bewoners maar deze verhelpen de onderliggende bouwkundige problemen niet. Dit zorgt voor frustraties bij de bewoners. Woningcorporatie Rochdale kent de problematiek en zegt deze gebreken mee te nemen in de renovatie.

De Buurtteammedewerker geeft diverse malen in verschillende interviews aan dat veel bewoners van de appartementenblokken al in beeld zouden zijn van de formele partijen.

“ Veel cliënten zijn al in beeld uit dit stukje. ”

“Heel veel mensen in systeem staan die al bekend staan (Buurtteam). Zie niet andere dingen [bij de huisbezoeken].”

Toch wordt er ook aangegeven dat er ook problematiek verborgen blijft. Zo zegt de Buurtteammedewerker hierover: *“We hebben al veel cliënten daar zitten maar we zien niet alles, wat speelt er nou werkelijk in de woonomgeving?”* *Verborgen armoede en eenzaamheid dat wil ik boven water halen. Wat voor armoede en eenzaamheid is er en wat kunnen we daaraan verbeteren? Waarom maken mensen dat stapje naar schuldhulpverlening niet?”*

Ondanks dat er aanwezige hulp is in de buurt en bewoners bekend zijn, bekend dit niet dat alle problematiek dus bekend of zichtbaar is. Vanuit de eerdere huisbezoeken van Stichting SINA weten we dat er in de buurt verborgen armoede (werkenden en ouderen), eenzaamheid (vooral bij oudere bewoners) en gezondheidsproblemen spelen. Dit horen we niet expliciet terug in de interviews met de Energiewending en het Buurtteam.

De Energiewending geeft aan dat er een casus was waarbij schaamte speelde. Zo gaf de medewerker van de Energiewending aan *“er was schaamte want de bewoner wilde niet dat de Buurtteammedewerker wist wat er speelde thuis. Te persoonlijk.”* Het lijkt erop dat het lastig kan zijn voor bewoners om hulp in de buurt op te zoeken. Zij kennen de sleutelfiguren van de wijk maar willen niet altijd dat zij op de hoogte zijn van wat er bij hen thuis speelt. Daarbij gaf Buurtteammedewerker voorafgaand aan de huisbezoeken aan dat *“het lang duurt voordat je hier in de wijk alles boven water haalt. Er heerst veel schaamte. Daarbij hebben we cultuursensitief werken tot een hoger niveau moeten we tillen.”*

De problematiek is er dus wel maar blijft achter de voordeur en er is dus veel voor nodig om dit boven water te halen. Daarbij is er ook sprake van reddeloosheid en vertelt een medewerker van de Energiewending “ze (bewoners) melden niet meer”. Bewoners lijken dus geen vertrouwen meer te hebben dat zaken worden opgelost, zeker vanuit de woningcorporatie. Wel zien bewoners de Energiewending als andere partij. De huisbezoeken zagen bewoners wel als ‘zoethoudertje’ maar uiteindelijk gebeurde er vanuit de Energiewending meer dan vanuit de corporatie op het gebied van het oplossen van woonongemakken. De Energiewending meldt deze gebreken ook bij de wooncorporatie Rochdale. Vanuit het ontbrekende vertrouwen in bestaande partijen in de wijk en de casus rondom de bewoner die niet wilde dat de medewerker van het Buurtteam wist wat er speelde, zou het dus ook juist goed kunnen zijn om partijen van buiten de wijk in de zetten. Zij identificeren mogelijk problemen op een andere wijze en kunnen vertrouwen herstellend te werk gaan. Zo zien we dit ook bij het type 1 van de huisbezoeken door Stichting SINA.

5.3 Participatie

In de interviews is weinig gezegd over participatie. De Energiewending werft op vrijwilligers en heeft dit ook binnen deze huisbezoeken uitgevraagd. Er zijn dus geen uitspraken over participatie en bewonerskracht te doen vanuit dit type huisbezoeken.

5.4 Samenwerking: Energiewending en het Buurtteam

Vanuit het stadsdeel zijn de huisbezoeken opgezet als preventief middel. In het tweede type lijken de doelen waarmee de Energiewending en het Buurtteam willen binnenkomen bij bewoners, uiteen te lopen. Zo wil de Energiewending, naast het helpen van bewoners rondom energiebesparing, ook bekijken of binnen deze samenwerking de collega’s makkelijker binnen komen en effectiever zijn in de doorverwijzing. Voor het Buurtteam lijkt het informeren van bewoners over de voorzieningen in de buurt, het leren kennen van de organisaties en hun aanbod en het oppakken van hulpvragen. Deze doelen lijken dus iets van elkaar te verschillen.

Tijdens de huisbezoeken die samen worden uitgevoerd, geeft de medewerker van het Buurtteam aan het plan van de Energiewending te volgen. Dit komt mede door hun strakke planning, aanpak en werkwijze via de vragenlijst. De Buurtteammedewerker ervaart dat ze weinig ruimte heeft om haar eigen manier van werken toe te passen en dat ze er niet altijd tussenkomt om vragen te stellen. Dit komt naar voren in de volgende quote:

“ze doen het heel grondig. Ik vind hun systemen heel interessant en hoe ze het aanpakken. Plattegrondjes heeft Energiewending etc. Dat hebben wij niet bij huisbezoeken. Systeem is interessant. Werkt niet altijd optimaal want zitten wat hiaten en fouten in het systeem. Het is overzichtelijk, niets/niemand vergeten en overslaan. Ze zijn heel gestructureerd in stappen van dit en dit kunnen we voor u betekenen. Wat heel mooi is maar ik kom er vaak niet tussen.”

Tegelijkertijd geeft ze aan haar rol gaandeweg te vinden, dat ze ingrijpt wanneer het nodig is en meewerkt met de Energiewending wanneer het kan.

“Maak altijd afweging. Is het nodig dat ik ingrijp? Als iemand jong is en gezond is en werkt dan hoeft dat niet altijd. Ik kijk goed.”

“Ik pak mijn rol wel. Ik heb een manier gevonden om hierin mee te gaan.”

De medewerker van de Energiewending zegt hierover: “Misschien voelt zij ook niet de ruimte als ze met ons is.” Er is dus onvoldoende aandacht geweest om de werkwijzen op elkaar af te stemmen en een eenduidig doel af te spreken wat er achter de voordeur opgehaald diende te worden.

De werkwijze van de Energiewending is interessant voor de Buurteammedewerker maar lijkt niet helemaal te passen bij het type werk wat zij uitvoert.

“Ik ben niet van afvinken want ik werk met mensen.”

“Een vertrouwensband is cruciaal met bewoners. Je hoeft niet altijd gelijk hulpvragen op te halen. Dat doen wij niet gelijk. Kennismaken met elkaar. Iemand moet je vertrouwen en anders gaat hij je niet alles vertellen. Empoweren en in hun kracht zetten. Wij hebben ook wel lijstjes maar gaat om andere manier.”

Het Buurteam geeft aan dat er beperkte nieuwe inzichten zijn maar dat de huisbezoeken bewoners hebben geactiveerd om naar buiten te gaan en naar het spreekuur te komen, vertrouwen op te bouwen en het mogelijk drempels verlaagd om later nog hulp te zoeken.

Relatie versus systematiek

Beide partijen zien meerwaarde in de samenwerking. De Buurteammedewerker waardeert de systematiek, en structuur van de Energiewending. De Energiewending ziet dat de Buurteammedewerker beter kan doorvragen op sociale en financiële thema's. Maar er zijn ook beperkingen zoals de beperkte periode van de Energiewending en tijdsloten van de Buurteammedewerker. De samenwerking is leerzaam, maar vooral pragmatisch en tijdelijk van aard.

Energiewending:

- Werkt vanuit subsidie, aanbesteding en verantwoording;
- Heeft vaste tijdsloten, targets en registratieformulieren;
- Moet “doorgaan”;
- Is sterk gestructureerd, systematisch en resultaatgericht.

Buurteam:

- Werkt vanuit structurele relationele opbouw in de wijk;
- Tijd voor het project is een probleem;
- Werkt minder checklist-gericht, meer mens-tot-mens;
- Ziet huisbezoeken als onderdeel van een langdurige aanwezigheid in de wijk.

Beide organisaties werken vanuit een andere tijds- en verantwoordingsmodel en dat vraagt flexibiliteit en facilitering. Zo had men vooraf gehoopt dat er meer buurtteammedewerkers inzetbaar waren, en dat was helaas niet het geval.

De huisbezoeken zijn intensief en tijdrovend. Een huisbezoek met zijn tweeën kost van 1,5 tot 2 uur de tijd waarna een nabespreking van 30 minuten volgt. Tegelijkertijd gebeurt er veel. Zo worden er technische checks gedaan en gesprekken gevoerd over diverse leefdoeinen. Beide partijen moeten hier soms ruimte op inleveren. De huisbezoeken leveren inzichten op maar kosten veel tijd en zijn lastig te standaardiseren.

Informele en formele partijen

Dit type huisbezoeken vraagt van de twee organisaties dat ze over schotten van hun eigen organisaties heen werken. Dit vraagt flexibiliteit. Over samenwerken met informele en formele partijen zegt de energiewending:

“Mijn ervaring nu met contacten van gemeente, Buurteam en woningcorporaties is dat de samenwerking goed is. Beide kanten veel waardering is voor elkaar. Niet het gevoel dat we niet serieus worden genomen of andersom.”

De Buurteammedewerker geeft daarover het volgende aan:

“Je kan van elkaar leren en elkaar aanvullen. Met zijn allen weet je ook meer. Je kunt zo’n gezin ook beter helpen en met zijn allen doe je iets. Als ze meer hulp nodig hebben, dan verwijzing naar het Buurteam. Langer traject.”

Wat uit de interviews niet blijkt, is antwoord op de vraag of organisaties die niet specifiek alleen in de buurt werken, er voordeel van hebben in het bereiken van bewoners. Dit zou een invalshoek kunnen vormen voor vervolgonderzoek. Ook weten we uit de literatuur in paragraaf 2.5 dat bij een samenwerking tussen informele en formele partijen er een faciliterende rol van de gemeente wordt gevraagd. Dit gebeurt vanuit het stadsdeel, maar vraag blijft of dit voldoende was en of er een gedeeld doel was voor de organisaties zelf om naartoe te werken.

5.5 Werkzame elementen en knelpunten type 2

Ook voor type 2 hebben we gekeken naar de werkzame elementen van dit type huis aan huisbezoeken en eventuele knelpunten daarbij.

Werkzame elementen

Element	Toelichting
Zichtbaar in de wijk	Beide partijen werken aan zichtbaarheid in de wijk. Waarbij de Energiewending wordt gewerkt aan een zichtbaarheid op de korte termijn door herkenning (posters, bakfiets etc.). De Buurtteammedewerker werkt anders aan zichtbaarheid, zij is langdurig aanwezig en herkenbaar gezicht in de wijk. Daardoor heeft de Buurtteammedewerker makkelijk bewoners aan kunnen spreken.
Actieve werving en afspraak huisbezoek	Door een actieve werving op meerdere momenten van zowel de Energiewending en de Buurtteammedewerker in duo's, zijn er in totaal 50 huisbezoeken uitgevoerd. Ook is er een informatiebrief naar bewoners gestuurd vanuit de samenwerkende partijen, waarop 4 bewoners zichzelf hebben ingeschreven.
Vertrouwen herstellen	Beide partijen proberen elk op hun eigen manier vertrouwen te herstellen. De Energiewending lijkt dit te doen door (kleine) zaken rondom energie aan te pakken in huis en gratis, energiebesparende producten te geven aan bewoners. Ook lijkt het prettig voor bewoners dat deze partij niet specifiek uit de buurt komt. Voor de Buurtteammedewerker hoort het herstellen van vertrouwen vooral bij haar dagelijkse werk en lijkt dit in dit project niet anders dan de normale werkzaamheden.
Concrete en materiele ondersteuning	Vanuit de Energiewending is er een zeer concreet aanbod qua ondersteuning. De huisbezoeker bekijkt het huis per kamer en vertaalt dit door in welke energiebesparende maatregelen er getroffen kunnen worden. Daarbij heeft de Energiewending materialen die voor de bewoner kosteloos zijn. Zo wordt er o.a. gewerkt met radiatorfolie of een hydrometer.
Outreachend	Outreachend werken betekent hier actief en zichtbaar de wijk ingaan, bewoners opzoeken in hun eigen leefomgeving en aansluiten bij wat zij laten zien en vertellen, zonder direct een hulpvraag te forceren. De focus ligt op contact maken, vertrouwen opbouwen en nabijheid, waarbij praktische thema's (zoals energie, schimmel of wonen) fungeren als ingang om bredere sociale en financiële problematiek bespreekbaar te maken.
Overdraagbare kennis-verzameling	De Energiewending verzamelt alle opgedane kennis en informatie in een digitale omgeving. Deze informatie wordt actief gedeeld met Rochdale zodat zij hiervan op de hoogte zijn. Daarnaast verwijst de Energiewending actief bewoners door naar het Buurtteam. Voordeel was bij deze bezoeken dat er nu directe lijn was naar het Buurtteam door de aangehaakte Buurtteammedewerker. Op verzoek kan de Energiewending ook een rapportage maken.

Element	Toelichting
Holistisch & vragenstructuur	De vraagstructuur van de Energiewending en de Buurtteammedewerker verschilt en botst hier en daar. De medewerker van de Energiewending neemt een vragenlijst af die elke ruimte in het huis afloopt en gebreken of kosten in kaart brengt. Deze ingevulde kaart geeft aanleiding om een breder gesprek te voeren over verschillende leefdomeinen, zoals werk of gezondheid, maar dat hoeft niet. De Buurtteammedewerker geeft aan vooral toevoerder te zijn geweest. Wel gaf de medewerker aan dat zij ingrijpt in het gesprek zodra er meer hulp nodig lijkt te zijn.
Samenwerking sociale basis	De samenwerking tussen informele en formele partij en sleutelfiguur werd initieel opgestart omdat er dan een duidelijk overzicht van de hulp is voor de bewoners in de buurt die toch kwetsbaar lijkt in diverse ranglijsten over armoede en bestaanszekerheid. In de praktijk is er beperkt samen uitvoering gegeven aan de huisbezoeken achter de voordeur. Dit kan er mogelijk ook voor hebben gezorgd dat er niet er minder bredere bestaanszekerheidsvraagstukken zijn besproken en er minder is doorverwezen naar hulp of ondersteuning

Ideale huisbezoeker

Ten aanzien van werkzame elementen is natuurlijk ook de huisbezoeker zelf een factor. Vanuit de interviews met huisbezoekers van zowel type 1 als 2 wordt duidelijk dat niet iedereen de huisbezoeken kan uitvoeren. De volgende vaardigheden werden genoemd door zowel huisbezoekers van Stichting SINA (type 1) als de Energiewending en Buurtteam (type 2) als werkzame eigenschappen van een huisbezoeker:

- Medemenselijkheid
- Empathie
- Niet alleen vanuit methodieken en lijstjes kan werken
- Je kunt maatwerk toepassen
- Luisteren
- Grenzen aangeven
- Authenticiteit

Knelpunten

Waar in type 1 de servicemonteur een troef blijkt, is bij type 2 de directe en materiele hulp bij besparingen rondom energie van essentieel belang om binnen te komen. Door de zichtbaarheid van de Energiewending in de wijk en de gratis energiebesparende producten en adviezen, hebben de bewoners direct profijt van hun komst. Ook kent dit type huisbezoeken knelpunten. De Energiewending werkt in dit project samen met het Buurtteam. Deze samenwerking wordt door beide partijen toegejuicht maar blijkt in de praktijk lastig. Door verschillende tijdsplanningen, werkwijzen en doelen, zijn er onvoldoende randvoorwaarden gecreëerd waarop een nieuwe samenwerkingsvorm kon worden vormgegeven. Er is van elkaar geleerd maar er is onvoldoende ruimte en tijd geweest voor het formuleren van gezamenlijke doelen in dit project. Daarom zijn er door dit type maar een beperkt aantal armoede- en bestaanszekerheidskwesties boven tafel gehaald. Er is sporadisch gesproken over het aanbod rondom de sociale basis omdat dat niet de focus was van de huisbezoeken. Wel is er

(nieuwe) informatie opgehaald wat betreft de staat van de woningen en is er gewerkt aan vertrouwen in de buurt. Hier kan de woningcorporatie zijn voordeel mee doen in de aankomende renovatie.

5.6 Samenvattend huisbezoeken type 2

De huisbezoeken zijn als preventief middel ingezet. De insteek was laagdrempelig in contact komen met bewoners uit het Noordelijke deel van de Kolenkitbuurt. Energie was hierin een gemakkelijker ingang dan sociale problematiek. Er is samengewerkt door de twee partijen in de verschillende fasen van het project, met name in de voorbereiding en aankondigingen. Achter de voordeur is er echter beperkt samen uitvoering gegeven vanwege onder andere beschikbaarheid. Het voortraject inclusief de huisbezoeken vroegen veel tijd van de betrokkenen. Dit lijkt in dit type te weinig te zijn gefaciliteerd. Beide organisaties voeren huisbezoeken uit maar op verschillende wijzen. Dit vraagt dus in de uitvoering veel flexibiliteit en daarmee tijd en ook financiering. Van belang is de rol van de gemeente en het stadsdeel om de samenwerking goed te faciliteren.

Beide werkwijzen zijn waardevol, maar vragen afstemming. Wat door beide partijen als prettig werd ervaren was de directe lijn met elkaar. Er kon makkelijk worden doorverwezen naar het Buurtteam en er is meer kennis over elkaars praktijk. De meerwaarde zit dus mogelijk in een nieuwe aanvliegroute via een thema zoals duurzaamheid/woning, toegankelijkheid en preventie dat mogelijk leidt tot nieuwe hulpvragen of toeleiding tot voorzieningen.

In dit hoofdstuk beantwoorden we de onderzoeksvragen die zijn geformuleerd naar aanleiding van de preventieve huisbezoeken. Die luiden:

Wat zijn opbrengsten van huis-aan-huisbezoeken in de Kolenkitbuurt op:

1. preventie en signalering van bestaanszekerheidskwesties en;
2. participatie van buurtbewoners;
3. samenwerking tussen professionals?

Vanuit de beantwoording van die onderzoeksvragen delen we een aantal inzichten die we als waardevol zien en geven een aantal aanbevelingen.

6.1 Preventie en signalering van bestaanszekerheidskwesties

De huisbezoeken in de Kolenkit-Noord laten een wisselend beeld zien wat betreft preventie en signalering van bestaanszekerheidskwesties. Dat is af te leiden uit het volgende:

Bij type 1

- Er zijn in een aantal woningen (39) veel en vaak gestapelde problemen gesignaleerd. Er zijn ernstige woonproblemen (schimmel, lekkage, tocht en een slechte staat), gezondheidsproblemen die daarmee lijken samen te hangen, financiële kwetsbaarheid, afhankelijkheid van mantelzorg en onbenutte voorzieningen (zoals de stadspas, regelingen, ov en wmo-voorzieningen).
- De combinatie van een praktische ingang namelijk de monteur, kleine klusjes direct verhelpen en een holistisch informeel gesprek langs leefdomeneinen maakt dat bewoners zich openen en dat ook niet-uitgesproken of verborgen hulpvragen zichtbaar wordt. De servicemonteur heeft een lijst met alle kleine en grote gebreken doorgegeven aan Eigen Haard.
- Door vasthoudend en outreachend werken (meerdere aanbepogingen, brieven, nabellen, follow-up na doorverwijzing) bereikt SINA bewoners voor een eerste contact. Er zijn 49 openstaande nieuwe hulpvragen opgehaald.
- Stichting SINA heeft doorverwezen naar de formele partijen, SINA doet daar een follow up op, daaruit bleek dat sommige bewoners daadwerkelijk zijn geholpen in de toeleiding naar ondersteuning of voorzieningen. Voor een ander deel is dat onduidelijker omdat SINA geen contact meer kreeg met deze bewoners of de procedures nog liepen. Voor dit laatste is er onvoldoende zicht vanuit de onderzoekers hoe en of deze casussen zijn opgepakt, dan wel nog worden.

Bij type 2

- Ligt de nadruk op de woning en energie doordat de meeste huisbezoeken door de Energiewending zijn uitgevoerd;
- Er worden knelpunten rondom de woning geregistreerd door de Energiewending en er wordt doorverwezen naar de voorzieningen van de sociale basis zoals het Buurtteam. In hoeverre er ook daadwerkelijk opvolging aan wordt gegeven is onduidelijk.

- Breder bestaanszekerheidsvraagstukken lijken in dit type wat minder aan de orde.
- De huisbezoeken hadden een signalerende en activerende eerste schakel kunnen zijn door het optrekken van de duo's maar dit is minder van de grond gekomen door de beperkte samenwerking.

Bij type 3

- Waar de huisbezoeken van type 1 en 2 sterk signalerend en preventief werken, en SINA en Energiewending een duidelijk registratiesysteem hebben, is het Buurtwerk meer gericht op collectieve kracht en gemeenschapsontwikkeling.
- Buurtwerk lijkt geen duidelijke afgebakende opdracht te hebben gekregen binnen dit project. Hun inzet lijkt ingevoegd in een al lopend proces van meer wijkgericht werken en het uitproberen van de ABCD-methode. Huisbezoeken zijn slechts een klein deel van hun werkzaamheden rondom gemeenschapsopbouw. We hebben type 3 dan ook niet mee kunnen nemen in onze analyse.
- Er is mogelijk een spanning zichtbaar tussen enerzijds het project huis-aan-huis bezoeken dat vraagt om concrete uitput en Buurtwerk dat zich richt op langdurige relatie en vertrouwens opbouw. Buurtwerkers geven aan dat hun werk lastig in cijfers uit te drukken is, opbrengsten liggen volgens hen in vertrouwen, participatie en verbinding. Dit roept wel de vraag op hoe dit werk geëxpliciteerd, gewaardeerd en gelegitimeerd kan worden in de bestaande bestuurlijke context.
- We zien hier verschillende logica's naast elkaar bestaan: de meer projectmatige, output gerichte logica en de meer relationele, langdurige, procesmatige logica.

Voor type 1 en 2 zouden wij nog willen toevoegen dat een 'vreemde' organisatie van buiten de wijk een probleem bij een bewoner op een andere manier kan signaleren en in die zin heel nuttig kan zijn ten aanzien van de preventie rondom bestaanszekerheid. De bevindingen over signalering en doorverwijzing laten daarnaast zien dat ondersteuning van bewoners in de praktijk zelden door één partij wordt gedaan. Dit toont wederom het belang van meervoudige coalitievorming in het preventief werken (Van Doorn en Hoijtink, 2011). Toeleiding naar schuldhulpverlening van bewoners die dat nodig hebben lijkt nauwelijks aan de orde geweest bij de huis-aan-huisbezoeken. Terwijl zowel Stichting SINA en als De Energiewending financiële kwetsbaarheid signaleerden bij veel bewoners.

6.2 Participatie van buurtbewoners

De huisbezoeken dragen in beperkte maar betekenisvolle mate bij aan participatie en bewonerskracht, vooral bij type 1.

- Uit de huisbezoeken van Stichting SINA blijkt dat veel bewoners zich verbonden voelen met de buurt maar ontevreden zijn over hun woning en wantrouwig richting de woningcorporatie. Huisbezoeken maken deze gevoelens expliciet en bieden ruimte om deze te delen.
- Stichting SINA brengt naast individuele hulpvragen ook 'sterke schouders' en buurtkracht in beeld: bewoners die al vrijwilligerswerk doen of bereid zijn zich in te zetten. Dit leidt in tot:
 - Signalering van individuele participatievragen (eenzaamheid, behoefte aan contact);
 - Verwijzingen naar buurtwerk of activiteiten
 - Het initiëren van een bewonerscommissie en een WhatsAppgroep.

Daarmee verschuift de insteek van sommige gesprekken van individuele hulpvraag naar collectieve inzet en stemvorming, zij het in beperkte mate namelijk bij 9 bewoners. Stichting SINA en Stichting

Woon hebben hard getrokken aan de oprichting van een bewonerscommissie, deze is ten tijde van de afronding van het project niet overtuigend tot stand gekomen, maar nog wel in opbouw.

Bij type 2 ligt de focus minder op participatie; hier is de opbrengst vooral dat bewoners geactiveerd worden om naar buiten te gaan, naar spreekuren te komen en de weg naar voorzieningen weten te vinden. De Energiewending vraagt actieve bewoners of ze vrijwilliger willen worden.

6.3 Samenwerking tussen professionals

De huisbezoeken versterken de samenwerking tussen verschillende professionals en domeinen, maar laten ook zien waar grenzen en spanningen liggen.

Bij type 1

- De samenwerking tussen de servicemonteur en de medewerker van SINA is essentieel met zoveel gebreken aan de woningen. Daar investeert SINA in.
- SINA verwijst actief door naar de sociale basis zoals het Buurtteam, Buurtwerk en/of andere organisaties zoals Stichting Woon of woningcorporaties.
- SINA fungeert als extra paar ogen en oren in de wijk voor partijen die op een andere wijze werken. Door systematische registratie en terugkoppeling (rapportage en presentatie aan partijen in het sociale domein) worden patronen in de buurt zichtbaar, wat samenwerking op casus- én op buurtniveau zou kunnen ondersteunen;
- Ook zou er ruimte zijn binnen het project om meer van elkaar te leren. Daar is onvoldoende opvolging aan gegeven waardoor Stichting SINA hun methode heeft ingezet in de buurt, een rapportage heeft opgeleverd maar er vervolgens weinig kennisuitwisseling, zowel over de methode als op preventie, is geweest met partners in de sociale basis. Het zou voor een vervolg interessant zijn om meer ruimte in te bouwen om deze samenwerking en het leren van elkaars werkwijze te faciliteren.

Bij type 2

Er is een wil getoond om samen te werken tussen de Energiewending en het Buurtteam, maar het werd ook duidelijk hoe verschillend hun werkwijze en tijdsplan is;

- De Energiewending werkt projectmatig en resultaatgericht op het gebied van energie en duurzaamheid.
- Het Buurtteam werkt structureel in de buurt
- Beide partijen herkennen en erkennen de meerwaarde van elkaars rol, maar verschillen in tempo, planning en doelstelling beperken de gezamenlijke uitvoering achter de voordeur. De faciliterende rol van het stadsdeel is belangrijk om deze samenwerking mogelijk te maken maar lijkt hier niet voldoende geweest om tot een gedeelde structuur en gezamenlijke doelen te komen.

Ondersteuning van bewoners komt tot stand in een samenspel van verschillende partners in de wijk. Huisbezoekers, Buurtteams, woningcorporaties en andere partners in de sociale basis, alsook mantelzorgers dragen ieder bij aan het signaleren en oppakken van problemen. Zo werden er in dit project signalen over woonproblemen gedeeld met woningcorporaties, stadsdeel en Stichting woon, werd bijvoorbeeld administratieve ondersteuning soms door mantelzorgers, soms door het Buurtteam opgepakt en werd bij complexe situaties samengewerkt tussen Stichting SINA en het Buurtteam. Deze

voorbeelden illustreren het belang van informele en formele netwerken en ketensamenwerking bij preventie en outreachende ondersteuning.

Het is mogelijk een gemiste kans in het project dat de verschillende partijen niet wat meer van elkaar hebben kunnen leren. Toekomstige projecten rondom huisbezoeken en preventie zouden gebaat zijn bij een heldere opdrachtformulering, afspraken over registratie en verantwoording en een gedeeld kader waarin zowel kwantitatieve als relationele aspecten zichtbaar kunnen worden gemaakt. Mogelijk zou een meer faciliterende en sturende rol vanuit de gemeente of het stadsdeel helpend kunnen zijn om de samenwerking goed vorm te geven zoals ook Broekhuizen, Desain en Custers (2024) zagen in ander, maar vergelijkbaar onderzoek naar de ketensamenwerking in schuldhulpverlening.

6.4 Professionele legitimering en professionele logica's

Binnen het project zijn twee duidelijk verschillende professionele logica's zichtbaar geworden. Type 1 SINA en servicemonteur (projectmatige, leefdomeingerichte aanpak) aan de ene kant van die logica, met een duidelijke opdracht voor een afgebakende periode, een systematische registratie en daardoor concrete output. Deze aanpak past goed bij een bestuurlijke verantwoordingsstructuur en is te koppelen aan beleidsdoelen: preventie, integraal en bestaanszekerheid. Ook de Energiewending kent deze bestuurlijke logica, zij het dat zij minder integraal werken. Wel zijn zij langdurig in de buurt aanwezig en hun aanpak zit ook sterk op vertrouwen opbouwen. Huisbezoeken is mogelijk echt een vak apart, vragen ruimte, tijd en gerichte financiering. Met andere woorden, Stichting SINA en De Energiewending kunnen ook resultaatgericht zijn omdat zij daar de tijd, ruimte en geld voor krijgen. Dat is voor reguliere, overvraagde, in het systeem ingebedde organisaties als het Buurtteam en buurtwerk veel moeilijker. Voor hen is meer ruimte, tijd en een opdracht vanuit hun eigen organisatie nodig om uit de voeten te kunnen.

Aan de andere kant van het spectrum zien we relationele logica waar medewerkers van het Buurtteam en Buurtwerk sterk op in zetten. Hun opdrachtformulering was minder duidelijk en de facilitering ook. Zij zetten in op langdurige aanwezigheid in de buurt en vertrouwen. De legitimiteit van deze inzet ligt niet in aantallen, maar in vertrouwen, netwerkopbouw en preventieve werking op lange termijn. We hebben gezien dat relationeel werken niet vanzelfsprekend past in een projectmatige verantwoordingsstructuur.


De minder duidelijke afspraken over de inzet van het Buurtteam en Buurtwerk hebben ook geleid tot moeilijk vergelijkbare werkwijzen, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden en vooral tot beperkte gezamenlijke reflectie en kennisuitwisseling. Dat is echt een gemiste kans in dit project.

De belangrijkste les is niet dat één aanpak beter is dan de andere, maar dat verschillende professionele logica's expliciet moeten worden gemaakt, besproken en gefaciliteerd. Zonder dat gesprek ontstaat geen integrale samenwerking, maar parallelle praktijken.

6.5 Tot slot

De preventieve huisbezoeken in de Kolenkitbuurt-Noord zijn uitgevoerd met het idee om preventie en signalering, participatie van bewoners en samenwerking tussen informele en formele partijen in de sociale basis te verstevigen. Hoewel er door de verschillende partijen veel is gedaan om bewoners te ondersteunen, is het lastig om te stellen dat deze doelen zijn behaald. De randvoorwaarden om vanuit samenwerking te werken aan preventie en participatie lijken niet helemaal te zijn gefaciliteerd.

De kern is dat huis-aan-huisbezoeken verbindend kunnen werken tussen de partners in de wijk mits er goede randvoorwaarden en doelen worden gesteld voor de professionals. Daarbij kunnen de bezoeken preventief werken om problemen (preventief of vroeg) te signaleren, een nieuwe aanvliegroute om hulp aan te bieden of multiproblematiek bij bewoners te kunnen aanpakken. Het inzetten van organisaties zoals de Energiewending en Stichting SINA kan helpen bij het identificeren van sociale problematiek en krachten in woonblokken waar nog weinig over bekend is. Zo kunnen zij vanuit verschillende domeinen (wonen of armoede) optekenen wat er speelt onder bewoners en kunnen in verbinding met partijen uit de sociale basis preventief en outreachend werken. Zij werken projectmatig, met een bijpassend registratiesysteem en leveren rapportages omdat zij een subsidieopdracht hebben. Dit is voor het Buurtteam of Buurtwerk anders. Zij vertrekken vanuit een structureel buurtgericht relationeel aspect en werken vanuit een hulpvraag, dat is een ander proces, binnen bestaande gemeentelijk kaders en caseload. Interessant zou zijn om bij dit soort samenwerkingen tussen projectmatige organisaties en de bestaande sociale basis goed te verkennen wat zij van elkaar in werkwijzen kunnen leren. In een vervolg op dit project is het goed om na te denken over hoe samenwerking randvoorwaardelijk vormgegeven moet worden om de hulp of ondersteuning voor bewoners te kunnen bieden en van elkaar te kunnen leren.



Literatuur

Aedes & Platform31. (2022). Gereedheidskist aanpak schulden en armoede. Aedes Vereniging van Woningcorporaties. Geraadpleegd op 10 december 2025, van <https://aedes.nl/media/document/gereedheidskist-aanpak-schulden-en-armoede>

Broekhuizen, J., Desain, L., & Custers, A. (2024). *'Alles in relatie': een verkenning van de samenwerking tussen formele en informele initiatieven in de Utrechtse schuldhulpketen*. Hogeschool van Amsterdam.

Commissie Sociaal Minimum. (2023). *Een zeker bestaan Naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum, rapport II*. geraadpleegd op 11 december 2025, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/09/28/een-zeker-bestaan-naar-een-toekomstbestendig-stelsel-van-het-sociaal-minimum-rapport-ii>

De Lange, M., Rözer, J., Huber, M., & Veldboer, L. (2021). *De waarde van preventie in een veranderend sociaal domein: Een quickscan van de literatuur*. Hogeschool van Amsterdam. Geraadpleegd op 2 oktober 2025, van <https://www.werkplaatsensociaaldomein.nl/sites/default/files/2021-07/De-waarde-van-preventie-in-een-veranderend-sociaal-domein.pdf>

Gemeente Amsterdam. (2025). *Programmaplan Aanpak Kolenkitbuurt 2024–2035*. Geraadpleegd op 24 oktober 2025, van https://assets.amsterdam.nl/publish/pages/1076737/programmaplan_aanpak_kolenkitbuurt_definitief_januari_2025_2_.pdf

Gemeente Ede en Hoogstede (oktober 2025). *Hart voor Hoogbouw Ede-Zuid 2040 Sociaal-Maatschappelijk Raamwerk* [ongepubliceerd]

Hochstenbach, C. (2022). *Waarom het hoog tijd is voor een nieuwe woonpolitiek*. Amsterdam: Das Mag

Hoijtink, M., & Van Doorn, L. (2011). *Bestuurlijke turbulentie in het sociaal werk: De uitdaging van meervoudige coalitievorming*. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(3), 5-23.

Kampen, H. (2022). *Achter de voordeur*. In Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J., & Sprinkhuizen A. (Eds.) (2022). *Lexicon nabij sociaal werk (versie 2.0)*. Movisie en de Werkplaatsen Sociaal Domein. <https://www.movisie.nl/sites/default/files/2022-11/Lexicon-Nabijheid-en-sociaal-werk-2022-2.0.pdf>

Kampen, T. (n.d.). *Help, een sociaal werker achter de voordeur*. Sociale Vraagstukken. Geraadpleegd op 26 september 2025, van <https://www.socialevraagstukken.nl/help-een-sociaal-werker-achter-de-voordeur/>

Leidelmeijer, K., Frissen, J., & van Iersel, J. (2020) *Veerkracht in het corporatiebezit; De update: een jaar later, twee jaar verder...*, geraadpleegd op 12 november 2025, van, <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/doc/Update-veerkracht-in-het-corporatiebezit.pdf>

Movisie. (2020, 24 december). *Wijkteams: preventief werken*. Movisie. Geraadpleegd op 15 september 2025, van <https://www.movisie.nl/artikel/wijkteams-preventief-werken>

Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR). (2011.). *Ombudsman houdt zorgen over huisbezoeken bij burgers*. Geraadpleegd op 26 november 2025, van <https://orr.nl/ombudsman-houdt-zorgen-over-huisbezoeken-bij-burgers/> orr.nl

Peeters, R. (2014). *De poortwachterstaat als hoeder van de participatiesamenleving*. *Christen Democratische Verkenningen*, 2014(2).

Teijmant, I., & Sorgedrager, B. (2008). *De Kolenkitbuurt 1951–2008*. Uitgeverij Bas Lubberhuizen.

Schoemaker, H. (2 april 2025) *Analyse t.b.v. gebiedsgerichte armoedeaanpak Kolenkitbuurt-Noord* [PowerPointPresentatie]. Gemeente Amsterdam.

Van de Bunt, M., Janssens, S., Van Leeuwen, A., Maussen, E., Odekerken, M., & De Regt, S. (2023, 19 december). *Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam – Wat werkt?* [Onderzoeksrapport].

Stichting SINA. (n.d.). Over ons. <https://www.stichtingsina.nl/over-ons>

Stichting SINA (2025). Rapportage Kolenkitbuurt-Noord; Laurnessestraat en Roos van Dekemaweg [niet gepubliceerd]

Van Geuns, R., Mak, J. & Boonstoppel, E. (2021). *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. Bussum: Uitgeverij THOTH

Willard, S. & Ročak, M. (2025, 14 november). *Onduidelijke rolafbakening woningcorporaties: tussen stenen en sociale vragen*. Sociale Vraagstukken. Geraadpleegd op 26 november 2025, van <https://www.socialevraagstukken.nl/onduidelijke-rolafbakening-woningcorporaties-tussen-stenen-en-sociale-vragen/>

