

## Ondernemend Welzijn vanuit Winkeliers

*“ In de wijk waar ik vroeger woonde, zag ik een opbouwwerker heel veel doen, maar meer als pappen en nathouden. Nu moet hij anders gaan werken, vanwege Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl, en de Participatiewet. Veel meer kijken en aansturen op wat de mensen zelf nog kunnen. Dat is prima, want ik weet zeker dat een heleboel mensen veel meer zelf kunnen! Wel zeg ik er bij dat degenen die echt niet kunnen, wel geholpen moeten worden. Maar ik weet zeker dat velen die hulp helemaal niet nodig hebben. Er is altijd wel een plaats te vinden waar mensen, desnoods beperkter, mee kunnen doen. Ik zeg niet dat het makkelijk is, al denk ik wel dat het meestal kan. Aan alle kanten moet de bereidheid er zijn om de beperkingen te accepteren en om verder te zoeken naar mogelijkheden voor inzetbaarheid.*

*Vroeger was het zo dat een kind met een Downsyndroom, een mongooltje zoals dat heette, niks kon. Die kwamen nooit verder, was de gedachte. Een handicap was toen een reden om niet te werken. Langzamerhand is dit veranderd. Nu kun je het samen oppakken om ze mee te laten doen, al moet je wel goed kijken tot hoe ver je kunt gaan. Ze kunnen dan wel niet volwaardig meedraaien, maar er zijn wel degelijk andere mogelijkheden. In een verpleeghuis hier in de buurt zijn er twee hulpkrachten met een Downsyndroom. Zij schenken de mensen koffie en thee in en halen de kopjes op. Afrekenen van de kosten kunnen ze natuurlijk niet, maar dat hoeft ook niet. En zij genieten erg van hun werk, ze doen mee! ”*

Aldus Hennie de Gooijer die, als wijkwinkelmanager in Helmond, ook altijd wel mogelijkheden ziet als het om participatie gaat. Zij is in dienst van de winkeliersverenigingen en heeft 11 wijken onder beheer. Parkeerbeleid en detailhandelsbeleid van de gemeente zijn vaste agendapunten; nu is daar ook de leegstand van winkels bijgekomen, wat je overal wel ziet. Leegstand is niet goed voor een wijk. Die panden moeten zo snel mogelijk weer worden gevuld, want anders verloedert de omgeving: *“Je moet reuring in die wijk zien te krijgen.”* Hennie werkte bijna tien jaar in een welzijnsinstelling. In haar belangenbehartiging voor winkeliers neemt zij die kennis en ervaring bijna ‘automatisch’ mee. Er zijn immers altijd raakvlakken en overlappingsen – een actie voor het één werkt soms ook positief voor het andere. Zij ziet snel welke instellingen en disciplines je moet betrekken voor de aanpak van een wijkprobleem. Zij kent Helmond met haar wijken, zij is een wandelende wijkscan. Vanuit het perspectief van winkeliers en ondernemers ziet zij mogelijkheden die welzijnswerkers vaak ontgaan. En ze brengt partners mee, de ondernemers uit de wijk. Maar wel vanuit wat commercieel kan werken - dat is het denkraam van die winkeliers.

Als lid van veel signaleringsteams bespreekt zij de maandelijks ontwikkelingen en problemen per wijk. Met zo’n twintig andere deelnemers, afkomstig uit de zorg, het opbouwwerk en maatschappelijk werk, het jongerenwerk en ouderenwerk, mantelzorg en vrijwilligers, politie en stadswachten, wijkopzichters en gebiedbeheerders, thuiszorg en wijkverpleging, woningcorporaties. Meestal zit zij er namens de ondernemers, in een enkele wijk nemen winkeliers zelf deel. Bij specifieke problemen gaat een clubje gespecialiseerde professionals uit dit team voor een oplossing aan de slag.

### Wijkwinkelmanager, ook ondernemend in sociaal werk

De winkeliers droegen De Gooijer op iets aan de leegstand te gaan doen. Lege panden is de dood in de pot. Hoe meer winkels op een rij, hoe groter de kans dat ze in jouw winkel ook nog even binnen wippen om te kopen. Zaken gaan op de fles, winkelpanden komen leeg. Nieuwe ondernemingen krijg je niet gefinancierd. Lukt het opvullen van die leegstand niet, dan gaat een winkelcentrum afglijden. Tegenwoordig worden lege panden soms ook aan kunstenaars aangeboden. De normale huurprijs voor de detailhandel is meestal veel te hoog voor hen. Dan gaat het niet door. Namens de winkeliers onderzoekt zij met vastgoedeigenaren en de gemeente naar andere mogelijkheden. Verloedering en overlast wil iedereen voorkomen – daar is de wijk niet mee gebaat, daar is geen nering te behalen. Dit speelt in bijna alle steden.

*“ Momenteel heb ik zoiets in een wijk, een verloederd plein waar jongeren de winkeliers ook pesten. Het hangt er natuurlijk van af wat voor soort jongeren dat zijn, of je er nog wat mee kunt. Sommige jongeren zijn aanspreekbaar, anderen niet. Ik zou met de politie en met een jongerenwerker in contact treden om te gaan zien, wat gaan we hier samen aan doen. De rol van de winkelier zou kunnen zijn dat ze hen een vorm van tijdsbesteding geven, waarbij ze iets bij hen komen doen. Dat kan best, maar dan niet betaald, want winkeliers hebben momenteel nergens geld voor. Meer in de vrijwilligers sfeer, om dan 1x in de week hier bij hen iets te komen doen. Zodat de winkeliers en die jongeren elkaar ook leren kennen en dan ontstaat betrokkenheid. Dat verhoogt ook de aanspreekbaarheid en dat is erg belangrijk. Dat heb ik vroeger zelf ervaren met mijn eigen winkel in de wijk. Zo zou ik dit proberen op te lossen.”*

Maar De Gooijer ziet ook andere mogelijkheden om bruggen te slaan tussen winkeliers en schoolgaande jeugd of om de participatie te bevorderen. Lange tijd was zij bezig met het realiseren van een Buddy-project. Op twitter zag ze dat in het Westland vmbo-leerlingen worden opgeleid om winkeliers te helpen om Facebook en twitter te gebruiken. Zij zag snel de voordelen voor winkeliers: meer bekendheid voor hun zaak. Maar ook nog andere effecten: ze leren elkaar kennen, ze worden voor elkaar aanspreekbaar, als ze samen daar aan werken zien de jongeren ook een ondernemer aan het werk. En zij kunnen zien of zij later in de detailhandel zouden willen werken. De winkeliers schieten hier ook mee op. Zij volgen weleens cursussen voor digitale reclame voor hun zaak, maar eenmaal terug van de cursus en thuis laten zij de toepassing lopen. Door de 1 op 1 benadering van leerling en winkelier wordt dit in het Buddy-project uitgesloten. Maar makkelijk te realiseren was dit niet.

*“ Kijk als je iets met onderwijs wilt doen, heb je sowieso met een lastige club van doen. Ik heb al zo vaak geprobeerd om met het onderwijs samen te werken, maar als je met je plannen niet in hun methodes of leerlijnen past dan kun je het wel vergeten - dan kom je de klas, de school niet eens binnen! Bij verschillende scholen ging dat zo, maar nu ben ik bij het Carolus Borromeus-college en daar gaan ze het doen. Het Buddyproject stond inmiddels ook op kennisnet en daarmee werd het een gevestigde methode. Als school mag je die gebruiken. Dat heeft de acceptatie van het project enorm geholpen. Maar hier ben ik dus 2 jaar mee bezig geweest, voordat ik dit ondergebracht heb. Het is dus wel volhouden. Je kunt als ondernemers wel samen willen gaan werken, maar bij onwil kom je niet ver. Individuele winkeliers zouden bij zo'n houding van de scholen allang zijn afgehaakt. Die zoeken dan wel weer verder naar andere dingen, die gaan daar niet twee jaar mee door, zoals ik. Maar daarmee lopen zowel zij als de jongeren interessante mogelijkheden mis.*

*Ondernemers ontmoeten ook vaak weerstanden als ze aan een welzijnsproject willen meewerken. Als ze dat willen doen, doen ze dit ook uit eigen belang, want daar zijn het toch ook ondernemers voor! Elke ondernemer zegt altijd: wat kost het en wat levert het mij op? Als ze een kans zien voor die mensen, dat ook wat voor henzelf oplevert, dan doen die winkeliers dat. Dat is hun drive. Ik zie altijd een groot verschil tussen de welzijns wereld en ondernemers: winkeliers kunnen nergens aankloppen bij een subsidiepotje. Nooit, gewoon echt nooit!”*

Een ander project waar zij niet direct bij betrokken is, maar wel kansen ziet, is 'Talent verplicht', een project van de gemeente. Met de participatieladder wordt met jongeren hun afstand tot de arbeidsmarkt in kaart gebracht: hebben ze een reële kans op een baan of niet? Die ladder kent 6 stadia. Voor jongeren in stadia 1 t/m 4 is werk vinden erg moeilijk; dit is een heel lastige groep die volgens de gemeente bijna uitzichtloos is. Bij intakegesprekken van 'Talent verplicht' gaat men na wat ze nog zouden kunnen doen, en wat zij willen. Daarna gaat men dit in een werkervaringplaats proberen te realiseren. Daarvoor kunnen mensen of instellingen ook plaatsen en diensten aanmelden, die kunnen worden gedaan.

Toen Hennie hiervan hoorde, zag zij voor die jongeren bij winkeliers onmiddellijk mogelijkheden. Op een plein willen de winkeliers eigenlijk iemand die per dag een uurtje rondloopt en allerlei dingen doet, of signaleert en doorgeeft. Is het vuil wel opgehaald, is de straat schoon? Staat het onkruid niet te hoog, staan de winkelkarretjes weer op de juiste plek of hebben klanten ze bij de parkeerplaats

achter gelaten? Enz. enz. Allemaal dat soort klusjes. Sommige klusjes doet zo iemand even zelf, andere dingen moeten telefonisch worden doorgegeven aan een gemeentelijke dienst. Niet erg moeilijk, wel belangrijk dat dit gebeurt, gezien de toestand van het plein. Geen vijf dagen per week een dagtaak, wel 1 of twee uurtjes per dag. Zorg voor de openbare ruimte op verzoek van de winkeliers, maar er is geen geld voor. Een collega tipte haar dat dit misschien wel paste bij 'Talent verplicht'.

*"Toen ben ik naar iemand van dat project Talent Verplicht toe gegaan, maar die ambtenaar had als eerste reactie: "Dit hoort niet bij ons thuis, want wij gaan niet doen wat die winkeliers moeten doen, dit is een winkeliersverhaal. Dat moeten ze zelf maar betalen, zij moeten zelf maar iemand in dienst nemen." Zo gaat dat altijd, dus toen zei ik: "Ja, maar het gaat hier om de openbare ruimte en daar heeft de gemeente wel een verantwoordelijkheid voor. Als jullie dit niet willen, dan ga ik nu naar de wethouder en dan zeg ik: "Ik heb iemand nodig die dat opruimt!", en dan zal de wethouder iemand moeten leveren die daar moet gaan kijken." Toen zeiden ze, "Oh, maar dan past het wel in Talent Verplicht". Ik gaf hen aan dat als iemand goed zijn best doet, hij dan misschien ook nog wel eens normaal werk kan krijgen in een van die winkels. Als winkeliers immers zien dat zo iemand goed functioneert, willen sommigen misschien wel iets met hem proberen in hun eigen zaak. Zo zag ik een verbinding tussen de belangen van de winkeliers en van de gemeente en jongeren die al ver buiten de arbeidsmarkt staan. Maar je ziet hier ook hoe snel verkokerd bij zulke instanties wordt gedacht. Terwijl er op dit snijvlak van ondernemers en sociaal werk best veel samen valt te doen. Ik kan daar wel door heen prikken, omdat ik beide sectoren goed ken.*

*Nog even terugkomend op die leegstand. We spelen nu met de gedachte om in een leeg pand iets te doen wat niet erg moeilijk is, maar wat wel verdient. Een stomerij bijvoorbeeld. Daar kunnen jongens en meisjes van Talent verplicht ook werken. Onder leiding in de zaak zelf, maar ook door kleding bij mensen op te halen en gestoomd en wel terug te brengen. En met OranjeStarters zou je in zo'n pand misschien een leerwerkplaats kunnen inrichten, waarbij zij weer een vak leren en tegelijkertijd aan het werk zijn. Die jongens en meisjes hangen dan ook niet meer op straat. Ik zie gelijk weer allerlei mogelijkheden om meer reuring op de plein te brengen. En ik zit niet eens bij dat project, ik denk alleen maar even mee vanuit de winkeliers!"*

### **Ondernemend sociaal werken vanuit een ondernemersoptiek**

Welzijnswerkers hebben bij winkeliers hebben een 'stoffig' imago. Bij maatschappelijk werk kunnen de ondernemers in de wijk zich nog wel wat voorstellen. Gezinsproblemen en armoede komen in de meeste wijken wel voor. Bij opbouwwerk en cultureel werk wordt het vaag en plaatsen ze hun vraagtekens: "Wat doen ze eigenlijk?" Dat zien ze niet, maar wel dat er veel gemeenschapsgeld naar toe gaat. Beter profileren van het werk en de resultaten is dus hard nodig, naar de gemeente en wijkbreed. Door de ingrijpende bezuinigingen begint dit in de sector door te dringen. Al is het wel een beetje laat, vindt Hennie.

*"Ik heb een jongerenwerkster wel eens gezegd: jullie maken niet goed duidelijk wat jullie in de projecten doen! Ze noemen alleen maar aantallen jongeren, maar wat er nu werkelijk is gebeurd? Waarvoor en met welk resultaat? Dit wordt gewoon niet verteld, ze staan er niet eens bij stil dat je dit moet doen! In haar project waren ook nog allerlei andere wijkbewoners betrokken, zoals vrijwilligers en mantelzorgers. Zo bevorderde dit project zo ook nog de sociale samenhang in de wijk. Dit had ook een gunstig effect op de hangjongeren. Maar ze denken er niet aan om dit goed naar voren te brengen. Toen ze zich dat beseften was het al te laat en werd het project gestopt. De 'politiek' vond het niet meer relevant. Volgens mij omdat die welzijnswerkers de toegevoegde waarde niet duidelijk hadden gemaakt. Doodzonde dus! Een ondernemer doet dat natuurlijk automatisch, daar hangt zijn nering van af. Daar is nog veel te leren voor welzijnswerkers.*

*Je moet dus veel meer bekendheid aan het welzijnswerk geven. Vertellen wat je doet en het maatschappelijke nut daarvan laten zien. Onbekend maakt onbemind. Het welzijnswerk kent de wijk vaak goed, de winkelier minder of soms helemaal niet. Welzijnswerkers zou ik ook willen verplichten om contacten te onderhouden met winkeliers en ondernemers, want daar zijn ook hulpbronnen voor het sociaal werk. Daar gaan ze nu aan voorbij, omdat men er geen weet van heeft. En in een Wijkscan, zoals die in 'Ondernemen in Welzijn' staat, zijn*

*winkeliers en ondernemers natuurlijk ook zeer geïnteresseerd. Dit biedt hun veel informatie over de klanten in de wijk. Meer Public Relations voor de sociale problemen in de wijk en waarom ook dankzij hun werk die wijk beter wordt.”*

Voor ondernemender werkende welzijnswerkers zijn er nog wel barrières te slechten, zo weet De Gooijer. Te ver doorgevoerde registratie en privacybescherming, gebrek aan slagvaardigheid en de neiging tot pappen en nathouden. Sociaal werkers zouden wat meer in de schoenen van een ondernemer moeten gaan staan. Dat zou hun werk effectiever kunnen maken en geldverspilling kunnen voorkomen.

Toen zij nog bij de welzijnsinstelling werkte hielp Hennie het Regassysteem implementeren. Daarin worden uren en werkzaamheden door de sociaal werkers geregistreerd, waarmee ook aan de gemeente wordt verantwoord welk werk voor de subsidies is gedaan. Meer van deze zakelijkheid was indertijd wel nodig.

*“Toen ik daar 12 jaar geleden begon was daar geen enkele registratie. Toen wist men zelf nog niet eens wanneer iemand vrij had, of hoeveel vrije dagen ze hadden, hoeveel uren ze werkten. En ik kom uit de commercie, en dan weet je dat gewoon. Want dat is een kwestie van afrekenen! Toen dat registratiesysteem kwam, vond ik dat alleen maar goed. Yes, dat was nodig! Als ik weleens vroeg: wat doen jullie nu eigenlijk, dan konden ze mij dat niet eens goed uitleggen. Dankzij Regas gingen ze nu in ieder geval vertellen wat ze deden. In eerste instantie had ik dus helemaal niet zo’n moeite met dit systeem. Later werd dat anders. Maar pas eigenlijk bij het lezen van jouw boek realiseerde ik mij dat dit nu te ver is doorgeschoten. Met zo’n dichtgetimmerde registratie heeft die welzijnswerker eigenlijk maar weinig mogelijkheden om anders te gaan werken. In ‘Ondernemen in Welzijn’ herken ik veel van wat ik in de praktijk zag en zie.”*

De Gooijer ziet dat de welzijnspraktijk niet automatisch prikkelt tot kritisch kijken of het geld de moeite loont. Bij het maatschappelijk werk komen de mensen toch wel weer terug als ze niet goed geholpen zijn. Dat is, volgens haar, niet anders dan bij de huisartsen: als de patiënt niet beter wordt, meldt hij of zij zich wel weer. In een winkel is dat niet zo: een ontevreden klant zie je niet meer terug – die gaat voortaan naar een ander. In de omgang met hun klanten beseffen die winkeliers dat heel goed. De concurrentie zorgt daar ook voor. Investerings moeten altijd iets opleveren, dat is de maatstaf die voor alles geldt. In de sociale sector groeit het kostenbesef wel langzamerhand, maar voor vele sociaal werkers is er nog een hele weg te gaan. Al zijn er altijd uitzonderingen die tot voorbeeld kunnen dienen.

*“Wij hadden een nieuwe maatschappelijk werker, hij kwam uit het Midden-Oosten. Als managementteam bekeken wij de kwartaalcijfers van de maatschappelijk werkers. Toen zagen wij dat hij in vier maanden tijd veel meer cliënten behandelde dan de andere maatschappelijk werkers. Op een gegeven moment ging dat opvallen. Dat werd dus in het team besproken en de vraag kwam: hoe kan dit dan? Nou, hij ‘neuzelde’ niet! Als hij zag dat er geen uitzicht bij een cliënt was, dan bracht hij zijn begeleiding tot een eind. Terwijl de rest van de maatschappelijk werkers nog weleens door bleef gaan. Daarin was hij dus veel zakelijker. Je kunt je afvragen wat de beste methode is, maar die anderen kwamen er uiteindelijk vaak ook niet mee verder. Vanuit ondernemerschap is dat dus verspilling van geld, want dit meer leverde niets méérs op.”*

Recent sprak Hennie een opbouwwerker in de wijk, die klantgericht en ondernemend wilde aanpakken maar vanwege privacy-belemmeringen niet veel verder kwam. Als rechtgeaarde ondernemer gaf hij zijn opdracht aan zijn chef terug.

*“De gemeente had aangegeven dat er voor een groep, die voortaan buiten de AWBZ zouden vallen, iets georganiseerd moest worden. Ook in de buurthuizen konden die niet terecht. Die opbouwwerker neemt contact met de gemeentelijke dienst op over de opdracht. Eerst wordt gesteld dat het om 1000 mensen gaat, later pas blijken het er 400 te zijn. Hun opvang moet toch op een of ander wijze door kunnen gaan, vindt de gemeente. De opbouwwerker wilde gegevens over de samenstelling van de groep – om wat voor soort mensen en problemen gaat het? Om zich een beeld te vormen van de mogelijkheden. Die informatie werd vanwege*

*privacybescherming geweigerd! Maar hoe kan hij een goed aanbod bedenken als hij geen beeld heeft van de groep mensen waarom het hier gaat?  
Hij geeft uiteindelijk de opdracht terug, omdat zonder die gegevens hij geen aansluitend aanbod kan bedenken. Hij wil ook niet de kans lopen dat de gemeente achteraf zegt dat het aanbod niet aansluit op de groep. Hij kijkt wel uit, want dan heeft hij alle investeringen voor niets gedaan, vindt hij. Ondernemen in welzijn ging hem dus goed af!*

*Dit raakt een algemener probleem: al snel wordt de informatie je onthouden vanwege privacy. Daardoor kunnen sociaal werkers hun werk ook niet beter gaan doen. Als het om vereenzaming gaat of andere problemen, moet je bij woningbouwcorporaties smeken en bidden om gegevens daarover te krijgen. Privacy bescherming is ook nodig, maar niet tot in het absurde. Je moet je werk ook goed kunnen doen.”*

Paul Overvoorde, auteur 'Ondernemen in Welzijn' (website: [www.ondernemeninwelzijn.com](http://www.ondernemeninwelzijn.com) )

*Hennie de Gooijer, wijkmanager Helmond  
mobiel 0622616134  
e-mail [wmm@winkelwaaier.nl](mailto:wmm@winkelwaaier.nl)  
twitter @wmmHelmond  
Facebook [www.facebook.com/WWMHelmond](http://www.facebook.com/WWMHelmond)*