Afbeelding met persoon, foto, verschillend, mensen

Automatisch gegenereerde beschrijving**Inhoudsopgave**



**Jaarverslag 2019**



**1. Wishing Well West in het kort p. 3**

**2. Hoogtepunten van 2019 p. 5**

**2.1. Professionaliseringsslag in de basisorganisatie p. 5**

**2.2. Veranderingen Community Club p. 6**

**2.3. Community gericht leren en werken p. 8**

**2.4. Workflow bij Social Label p. 11**

**2.5. Het programma van de Turkse dames p. 12**

**2.6. Renovatie van sociale huurwoningen en impact op bewoners p. 14**

**3. Wat kon er beter? p. 15**

**3.1. Veranderingen omtrent de Community Club p. 15**

**3.2. Verkoop van de tassen van Social Label p. 15**

**4. Kwantitatieve resultaten p. 16**

**4.1. Bereik buurt/wijk/stadsbrede community Wishing Well West per week in 2019 p. 16**

**4.2. Vrijwillige inzet 2019 p. 17**

**4.3. Percentage kwetsbare participanten p. 18**

**5. Ambities en vooruitblik p. 19**

**5.1. Donatiesysteem p. 19**

**5.2. Promotie en verkoop Social Label p. 19**

**5.3. Extra dagdeel voor de Turkse Dames p. 19**

**5.4. Community Club p. 19**

**1. Wishing Well West in het kort**

**Wishing Well West is een stadsbrede community die staat voor inclusiviteit.** Wishing Well West is in 2008 bottom-up ontstaan als buurt community en is inmiddels uitgegroeid tot een stadsbrede community. Als buurt-, wijk- en stadsbewoners zijn we er voor iedereen uit buurt, wijk, stad (en daarbuiten) die zich bij ons thuis voelt en wil bijdragen aan de stad. De community is opgebouwd uit 9 segmenten /programma’s, deze zijn ontstaan vanuit de wensen en belangen van de mensen uit de buurt, wijk en stad.

**Wat nu een stadsbrede community is begon als bottom-up buurtcommunity in de wijk Lombok**. De reden van onze oprichting was dat er veel structurele problemen waren in de sociale woningbouwbuurt Complex 507 (en andere buurtjes) en op en rondom de Kanaalstraat. Traditioneel welzijnswerk en de corporatie deden bijna niets om deze problemen op te lossen of te voorkomen. De leefbaarheid stond enorm onder druk, er was veel criminaliteit, drugs en alcohol gebruik op straat en drugshandel vanuit de huizen. Dat had veel effect op alle bewoners, maar vooral op de kinderen en jongeren in de buurt en wijk. Er was veel onmin tussen de bewoners, werkloosheid, eenzaamheid en verloedering van het straatbeeld. Een reden voor ons als bewoners om zelf in actie te komen en de buurt te verbeteren en elkaar te helpen in plaats van te verhuizen en de buurt uit te vluchten.

**Met elkaar hebben we bekeken wat de belangrijkste problemen waren en waar juist kansen lagen.** We hebben middels veel vrijwilligerswerk en doorzettingsvermogen, en door hulp van de gemeente en diverse fondsen een community kunnen opbouwen in Lombok en een vernieuwende bottom-up en integrale en lokale manier van werken. Met elkaar hebben we problemen bespreekbaar gemaakt, daardoor projecten kunnen uitproberen en is helder geworden welke activiteiten het verschil maken, en welke aanpak werkt in onze sociale woningbouwbuurtjes en breder in onze wijk Lombok en West. Zo groeiden er langzaam negen programma’s, die met elkaar een sociale basis vormen en waar vanuit snel problemen gesignaleerd worden en opgelost kunnen worden. Deze manier van werken is proactief, waardoor we veel problemen oplossen en proberen te voorkomen.

**We leveren proactief maatwerk.** Voorkomen is meestal beter dan genezen, een gezonde basis aanleggen in de buurt zorgt voor kansen, en aansluiten op kansen is voor veel mensen een fijner iets, dan niet weten hoe je de weg moet vinden naar een oplossing. We noemen dit het aanleggen van een sociale permacultuur. Het terug brengen van de menselijke maat, zorgt dat mensen elkaar letterlijk en figuurlijk kunnen vinden. Met maatwerk en samenwerking blijkt ons soort buurtjes met hele diverse kostgangers heel goed uit de verf te komen! In het groot en klein zou deze community gebaseerde aanpak in veel grote en kleine sociale woningbouw buurten werken. Veel vertrouwen in bewoners en zeggenschap bij bewoners en een goede samenwerking met de corporatie en gemeente is van belang. Wij hebben dat in 10 jaar kunnen opbouwen en dat heeft veel goeds gebracht, we gunnen dit meer buurten in de stad en de generaties na ons.

**We zijn aanwezig, bereikbaar, verbindend, creëren korte lijnen, geven informatie en empowerment.** Het is belangrijk om steeds te blijven inventariseren wat er binnen de community speelt, waar mensen tegenaan lopen en welke belangen en wensen er zijn. Op deze bottom-up manier blijven we bouwen aan een sterke community waarin iedereen die dit wil, een plek heeft en zich thuis voelt. Samen zorgen we voor een hechte, sociale, creatieve en groene community.

**Door korte lijnen en dagelijks bereikbaar te zijn, een goed lokaal buurt en netwerk te hebben, kunnen ad hoc problemen snel opgelost en doorverwezen worden.** De organisatie WWW werkt door zeven dagen per week aanwezig en /of bereikbaar te zijn in de wijk. De mensen van WWW wonen, ondernemen of werken voor een groot deel in de buurt en wijk of hebben dagelijks contact met elkaar: via mobieltjes, WhatsApp groepen, facebook en 2 buurthuizen in zelfbeheer. Er is dagelijks contact met de bewoners en sleutelpersonen uit de wijk. Hierdoor worden problemen, vragen en ook de leuke dingen snel gesignaleerd, gedeeld, overlegd en (pro)actief opgepakt.

**2. Hoogtepunten 2019**

**2.1. Professionaliseringsslag in de basisorganisatie**

In 2019hebben we onze kennis over de buurt en de kracht van ons eigen netwerk, gecombineerd met die van andere organisaties en sleutelpersonen, nog optimaler ingezet. We waren tot nu toe vooral erg actief bezig met het opbouwen en functioneel inzetten van ons eigen netwerk bij het goed laten draaien in alle separate programma’s van onze stichting. We hebben in 2019 extra tijd genomen en gezocht naar meer verdieping en samenwerking tussen de diverse programma’s binnen de eigen stichting. Zo kunnen we beter maatwerk leveren aan participanten. Ook kunnen we structurele en incidentele problemen bij personen in de wijk beter bespreekbaar maken, voorkomen en oplossen. Vanuit daar hebben we ook de tijd genomen om beter en intensiever contact te leggen met organisaties en sleutelpersonen om ook met hen samen maatwerk te kunnen geven aan bewoners of participanten. We hebben hun ook benaderd om generieke problemen te bespreken en hier gezamenlijk een visie en een aanpak bij te vormen. Daarbij brengen wij het perspectief en kennis van de buurtbewoners en lokale organisatie in. Van de andere organisaties leren wij hoe zij te werk gaan.

*De organisaties waarmee we in 2019 processen zijn aangegaan, overleg hadden of echt hebben samengewerkt: woningbouwcorporatie Bo-Ex, bewonersvereniging toekomstclub 507, de politie, veiligheidsteam Utrecht West, visiegroep Kanaalstraat, wijkraad/platformwinkeliersvereniging, Altrecht, Lister, de ouders van kinderen, de scholen, het buurtteam, jongerenwerk JOU, VGU, U-centraal, de moskee, Dock, Gezondheidcentrum Lombok, kleine culturele-, sociale- en groene actievelingen, stichtingen en festivals uit de wijk en diverse Hogescholen en ROC’s.*

Een bijkomende belangrijke stap was het uitwisselen van verschillende manieren werken, kennis en visie met deze organisaties. Deze werelden en werkwijzen zijn soms heel verschillend. We zullen elkaar toch ergens op een paar onderwerpen moeten helpen. We zien vaak dat wijzelf en andere organisaties geen tijd hebben om echt met elkaar een stap te zetten. Toch is het belangrijk om dit wel te maken. Voor ons is het van belang om te weten waar andere organisaties mee kampen en hoe zij proberen tot oplossingen te komen. In sommige gevallen kon door een samenwerking net iemand geholpen worden die anders niet geholpen zou zijn. Het werkt goed om contactgegeven tussen sleutelpersonen van instanties te delen. Ook is het constructief om echt proberen samen een casus op te lossen en met elkaar volgen wat het resultaat is. Zo leer je verkennen wat er samen kan. Voor grotere stedelijke organisaties is ons lokale perspectief vanuit de leefwereld interessant. Onze lokale langdurige aanwezigheid van ruim twaalf jaar zorgt voor een breed en diep netwerk. We hebben specifieke kennis, ervaring, aanpakken en ideeën over het helpen van bewoners binnen een community gericht werkveld. Voor ons is het goed om te leren hoe op ander plekken inde stad dingen worden opgelost. We hopen tot net zo’n vruchtbare uitwisseling tussen de diverse organisaties te kunnen komen als tussen de diverse programma’s in onze eigen stichting. Zo leggen we een sterke sociale basis aan waarin door een informatie-flow samen aan bepaalde acties wordt gewerkt. We hopen dat organisaties die naar ons idee echt het verschil kunnen maken, werkelijk met ons kunnen en mogen werken op structureel niveau. We kunnen dan preventiever werken en meer aanwezigheid, maatwerk en empowerment bieden waar het echt nodig is. Hierin is elkaar snel kunnen vinden en helpen bij acute problemen van het grootste belang. Het in kaart brengen en mogen benoemen van (complexe) problemen zoekend naar een structurele oplossing natuurlijk ook. Voor ons als organisatie is erkend worden in dat we wat betekenen voor de wijk en dat er iets met onze input gedaan wordt stimulerend. Hierbij is het ook essentieel dat er een financieel veilige en duurzame situatie zal komen en blijven voor de stichting, zodat alles wat aan bruikbare kennis en netwerk is opgebouwd voor de wijk, kan blijven en kan groeien en zal bijdragen aan een vruchtbare en stevige sociale basis.

**2.2. Veranderingen Community Club**

Via ons wijkloket en ontmoetingsplek de Community Club/buurtkantine aan Kanaalstraat 159 komen vaak buurt-, wijk- en stadsbewoners binnen met vragen of zorgen waar ze zelf mee zitten. Deze zorgen gaan dikwijls ook over mede buurtbewoners. We helpen bewonersproblemen oplossen. Indien nodig betrekken we bewonersconsulenten of sturen mensen door naar buurtteam, WMO loket, Bo-Ex, of nemen contact op met politie, Altrecht of Lister. Wij houden in de gaten of het contact goed verloopt en of problemen opgelost worden. Onze buurt/wijk heeft flink wat kwetsbare bewoners en bezoekers: 40% van bewoners van complex 507 is kwetsbaarder. Deze groep kwetsbare mensen is zeer divers. Wij vangen in onze programma’s kwetsbare mensen van diverse leeftijden op. Doorverwijzen, helpen, preventie en de-escaleren is een taak die wij in alle programma’s uitvoeren, maar vanuit de loketfunctie en centrale ligging van 159 gebeurt het hier vaker. Ook in de vorm van een buurtkantine blijft deze rol op de voorgrond.

We proberen als Community Club een heel laagdrempelig plek te zijn waar mensen ons kunnen aanspreken over van alles. Dit kan over zorgvragen gaan, leuke dingen die ze willen doen, vrijwilligerswerk of een maatje die ze zoeken, praktische hulp, de wens tot participatie en zeggenschap vanuit de buurt. Het kan ook gaan over problemen met jongeren, buren, overlast op de Kanaalstraat. De vragen en wensen van mensen worden gekoppeld aan bijvoorbeeld hulporganisaties in de buurt of we schakelen de buurtconciërge of de politie in. Natuurlijk worden mensen ook gestimuleerd elkaar te ontmoeten en ergens aan mee te doen. Tevens helpen we mensen om een idee voor de buurt of werk tot wasdom te laten komen. Naast loketfunctie en ontmoetingsplek is Kanaalstraat 159 vanaf 2012 de maandelijkse plek voor de Good Food Club. Vrijwillige chefs afkomstig uit meerdere culturen koken o.l.v. een coördinator voor ongeveer twintig buurtbewoners. Mensen kunnen voor een klein bedrag aanschuiven. De avonden zijn altijd volgeboekt en vanuit de etentjes volgen vaak vrijwilligerswerk, vriendschappen en verbondenheid met de wijk. Vanuit dat idee werkten we jaren aan het concept om naast loket ook sociaal maatschappelijke horeca uit te mogen voeren, met een terras zodat we nog beter een gevoel van ontmoeting, aanwezigheid en veiligheid op de Kanaalstraat kunnen stimuleren. Inmiddels is er een toezegging van de gemeente dat we beide mogen doen . Nog steeds lopen er wel vergunningskwesties. We zien er enorm naar uit om het concept goed neer te zetten, met een geschikte betaalde coördinator. Dit idee is door de bewoners uit de wijk gestimuleerd.

Er zijn in 2019 diverse activiteiten opgezet. Zo waren er wekelijks Taallessen voor Turkse vrouwen, het reizende Taalcafé, samenwerking met NDC, een avond over Community opbouw in samenwerking met Xposed Platform. We organiseerde een event rondom voedsel verspilling. Ook begeleidden we nieuwe buurt en stads bewoners. Bij het organiseren van events zo is vanaf november 2019 is de Goodfoodclub tijdelijk vervangen door de Veggie Viering op vrijdagmiddag. Hele diverse vrijwilligers uit de buurt, van de daklozenopvang en AZC vonden elkaar binnen het thema foodwaste. Er werd besloten elke vrijdag soep te maken en eten uit te delen (alles gratis of voor een donatie) aan de Kanaalstraat 159. De ingrediënten werden op gehaald bij de winkels van de Kanaalstraat, Ekoplaza en Albert Heijn. Er is een expositie over gerecyclede mode geweest en een 2de hands kleding markt. Er is en Afrikaanse Faitrade markt geweest. We deden mee aan *Le Guess who?* met professionele muzikanten uit ons netwerk. Mensen uit allerlei hoeken van de samenleving leerden wat, deden mee, kookten mee, schoven aan en kwamen eten halen. In de groep die hier op af kwamen zaten meerdere kwetsbare mensen. Een aantal daarvan zijn mee gaan doen bij ander programma’s zoals het maken van tassen bij Social Label, les geven bij Taal en Talent of stageprojecten opzetten bij het creatieve KidsDesign. Ook hebben we iemand begeleid naar het opzetten van een eigen cateringbedrijfje en doorverwezen naar initiatieven waar je als dakloze misschien toch versneld een dak boven je hoofd kan krijgen in Utrecht.

Tijdens de eerste paar maanden van 2019 was er een betaalde coördinator voor de Community Club aanwezig. Hij heeft veel etentjes georganiseerd en wijkgerichte projecten gedaan waarin verschillend buurtbewoners elkaar konden leren kennen via taal , dans en cultuur. Er is al geëxperimenteerd met het verkopen van betaalbare gezonde lunches en koffie vanuit de buurtkantine. Dit werkte goed in combinatie met community opbouw en vraag-loket.

Afbeelding met binnen, persoon, kamer, levend

Automatisch gegenereerde beschrijving

**2.3. Community gericht leren en werken**

Een belangrijke verandering in beleid en werkwijze vond in 2019 plaats bij de kinder- en jongerenprogramma’s. We hebben een nieuwe methode geïmplementeerd in alle kinder- en jongerenprogramma’s, namelijk het community gericht leren. Dit bouwt voort op wat we al deden, en is helemaal in lijn met onze visie. We geloven namelijk dat leren meer is dan je cognitief ontwikkelen. Leren is ook, of juist, je creativiteit ontwikkelen, durven uitproberen. Of zoals wij vaak benoemen aan de kinderen: “fouten maken is juist  goed”. Het is belangrijk om te kijken hoe een kind het beste leert en tot z’n recht komt. Is dat door te sporten, eerst te ontspannen en gekke bekken te trekken, muziek te maken, te lezen, te dansen, te koken, door te tekenen, of door te bouwen? Er kan op zoveel manieren geleerd worden. Wat spreekt je aan, wat werkt voor jou en wat houdt je juist tegen? Wie in diens omgeving kunnen daar in helpen, en hoe creëren we een plek, een sfeer, een omgeving waarin kinderen en jongeren de veiligheid en openheid voelen om dit te ontdekken? En, heel belangrijk, hoe betrekken we de ouders en een buurt zodat een buurt vanzelfsprekend de plek wordt waar je je fijn kan ontwikkelen. Dit zijn dingen waar wij ons inmiddels dagelijks mee bezig houden. Er komen wekelijks 150 kinderen en jongeren bij ons met plezier om zich te ontwikkelen. Wat bij community gericht leren het allerbelangrijkst is, is dat alle partijen die betrokken zijn bij het kind, meedoen om diens talenten en ambities te laten ontwikkelen. We doen dit met elkaar. Kinderen en jongeren kunnen dit niet alleen, ouders kunnen dit niet alleen, scholen kunnen dit niet alleen en onze begeleiders kunnen dit niet alleen. Iedereen heeft stukje van iets moois wat hij of zij kan bijdragen aan de ontwikkeling van een kind. Zo wordt voor en kind , zijn buurt zijn thuis. Wij merken dat het goed zou werken, dat iedereen die betrokken is bij het kind met elkaar een netwerk vormt, waarin zij er samen zijn voor het kind en het kind goed volgen, weten wat er speelt, talenten zien en de mogelijkheid hebben om deze verder uit te bouwen. Alleen dan kan een kind zich volledig ontplooien en vergroten we de kans dat, los van waar een kind vandaan komt, het zijn eigen plek in de maatschappij weet te vinden en daar op zijn manier een bijdrage aan kan leveren. Het netwerk wat we nu hebben kunnen gebruiken,  en een goed volgsysteem zijn daarin van cruciaal belang. We willen kinderen en jongeren uit onze buurt en wijk kinderen en jongeren hebben middels een holistische werkwijze kunnen helpen.

Het project kent drie onderdelen, die we hieronder kort zullen uitleggen.

**A. Holistisch en intensief het netwerk betrekken**

We hebben vraaggericht gewerkt (maatwerk) en daaruit is een groot en zeer fijnmazig netwerk ontstaan. Dit netwerk willen we intensiever inzetten en benutten. Ook het netwerk dat er ligt (met alle betrokkene bij het kind) willen we kunnen intensiveren. Er zijn al (vertrouwens)banden met al deze partijen, maar om dat nog beter te maken en nog preventiever te kunnen werken, is er meer tijd en aandacht nodig. Hiervan hebben we een methode die we als organisatie ook kunnen overdragen aan een volgende generatie en naar ander organisaties/buurten  die community gericht willen werken. Het is de bedoeling dat deze informatie gedeeld wordt met alle spelers rondom het kind/de jongere, zodat zij/hij overal en door iedereen op de juiste wijze gestimuleerd wordt om zich te ontwikkelen en uit te groeien tot iemand die met zijn talent iets te bieden heeft aan de community en de maatschappij.

Dat zit in de volgende acties:

* De kinderen en jongeren tijdens de activiteiten beter observeren (bij Taal en Talent, tijdens de creatieve lessen, het sporten, op school, door de ouders  en wat we zien in de buurt)
* Volgsysteem maken (korte beschrijvingen, foto’s van werkstukken, positieve leermomenten en ontdekmomenten die opvallen)
* Werkmethodiek en visie helder beschrijven
* Uitwisseling tussen coördinatoren van de verschillende programma’s over de verschillende mogelijkheden/kwaliteiten, die bij kinderen en jongeren naar voren komen middels de diverse programma’s.
* Goede begeleiding van, en uitwisseling tussen vrijwilligers door het organiseren van overleggen, workshops en meeloopdagen bij elkaars programma’s, laten zien hoe je een kind/jongeren meer in diens proces stimuleert in plaats van alleen het eindresultaat centraal stellen.
* Leren over hoe je kinderen en jongeren (met (multi)problematiek)  goed kunt begeleiden.
* Regelmatig contact met ouders, vrijwilligers, scholen, buurtteam, jongerenwerk, gezondheidscentrum enz.
* De bevindingen van de nieuwe intensieve/holistische werkmethode vastleggen en blijven aanscherpen.

**B. Inzetten op talentontwikkeling**

Door de diverse aanpak in onze programma’s is er een goed een breed beeld van waar kinderen zitten en wat ze kunnen. Met deze informatie  over het kind, willen we graag meer voor het kind kunnen doen.  Om maatgerichter, efficiënter, preventief en integraal te kunnen werken en de kinderen en jongeren echt goed te kunnen volgen en beter te begeleiden, is nodig dat we onze methodiek en visie goed beschrijven en een goed volgsysteem per kind volhouden. Hierdoor kunnen we beter met het netwerk van het kind/jongeren delen wat goed werkt. Zo krijgt iedereen beter vat op waar de motivatie en het talent van een kind en jongeren ligt.

Voor het kind/de jongeren is het nodig met veel verschillende dingen in aanraking te komen en kennis te maken met diverse mogelijkheden, zodat je als mens ook echt op ontdekking kan gaan. Door een warme begeleiding te bieden en een plek waar alles kan en mag en alles bespreekbaar is, komen deze talenten makkelijker naar boven. Als we deze beter in beeld hebben kunnen we daar vervolgens meer aandacht aan besteden door het kind (leer)methodes aan te reiken die bij hem/haar passen. Met de vrijwilligers en ouders willen we samen ontdekken op welke wijze hun kinderen zich het meest open en gestimuleerd voelen, en dit in tips en methodieken kunnen aanbieden. Door intensivering van het netwerk bieden we niet alleen kinderen en jongeren meer kansen, maar ook de ouders en vrijwilligers kansen krijgen om zich onderdeel te voelen van een netwerk en daarin te ontwikkelen.

**C. Bouwen aan zelfredzaamheid**

Om deze methode de komende jaren in de lucht te kunnen houden, willen we toewerken naar een systeem waarin we support krijgen van een kring van bedrijven en particulieren die ons initiatief en met name de kinder- en jongerenprogramma’s een warm hart toedragen. We zijn ervan overtuigd dat het moet lukken om een systeem op te zetten waarin we jaarlijks rond de €25.000,- uit de markt kunnen halen. PWC heeft ons eerder geholpen met een aantal administratieve zaken rondom belasting (we hoeven geen belasting te betalen op inkomsten die we genereren als stichting). En we zijn bezig met het aanvragen van een ANBI. Zodra die binnen is, wordt doneren makkelijker en voordeliger. Een stabiele kring van donateurs creëren en onderhouden kost aandacht en tijd en daarmee geld. We willen daar iemand voor aantrekken die verstand heeft van sponsoring en zich hier op kan richten de komende jaren. In de bestaande organisatie is daar geen ruimte voor. Uiteindelijk zal diegene zichzelf gaan terugverdienen, maar voor nu is er een investering nodig om het van de grond te krijgen.

Het idee is dat we ons al zeer grote netwerk uitbreiden met particuliere en grote bedrijven uit de wijk west,  waarvan wij denken dat ze een bijdrage zouden willen leveren. Dit hebben we onder ander met ons bestuur besproken. Het bestuur zal ook een rol spelen in het aanzwengelen van dit traject. We kunnen deze potentiele sponsoren de kennis van het opbouwen van een netwerk geven. We hebben een mooie ontmoetingsplek waar mensen graag zijn. We bieden deze mensen een hele nieuwe wereld om kennis mee te maken en aan bij te dragen.

****

**2.4. Workflow bij Social Label**

Bij Social Label zijn we voornamelijk bezig geweest met de workflow. Wat is een goede manier om deelnemers dingen te leren? Zo zijn we er achter gekomen dat het daadwerkelijk maken van tassen, het naaien en in elkaar zetten, niet passend is. Deelnemers vinden vooral het ontwerpproces interessant. Hier begeleiden wij ze dan in. In het begin waren ze vooral bezig met het maken van mooie afbeeldingen. Gaandeweg is daar een verschuiving in opgetreden. Nu staat het persoonlijke verhaal centraal. Wij moedigen deelnemers aan om hun emoties en verhalen te verwerken in hun tekeningen. Dit werkt helend, en zorgt er ook voor dat er diepere gesprekken kunnen ontstaan tijdens het tekenen. Diverse deelnemers gaven aan dat ze graag meer willen vertellen over wat er speelt in hun leven. Andere deelnemers hebben hier juist minder behoefte aan, zij willen liever vooral met het tekenen bezig zijn. Dat is geen probleem. Er wordt een ongedwongen sfeer gecreëerd waarin iedereen kan zijn wie hij of zij is. Aan het begin van de bijeenkomst kunnen de deelnemers die er behoefte aan hebben in een kring verhalen met elkaar delen. Andere deelnemers beginnen gelijk met tekenen. Tijdens het tekenen ontstaan ook gesprekken. Het is soms veel makkelijker om over lastige zaken te praten als iedereen bezig is. Omdat iedereen wel wat heeft in de groep, is er minder taboe op het hebben van een probleem in het leven en dus normaler om te bespreken. Maar ook om je grens te trekken en geen zin te hebben om iets te delen. Deelnemers leren van elkaar zich vrijer te voelen, en wij leren hen ook goed bij zichzelf te blijven. Dit proces nemen ze vaak mee de week in. Dat dit goed werkt, krijgen we vaak terug.

Om een veilige plek te creëren is er goede begeleiding nodig. De deelnemers hebben veel vertrouwen in de twee coördinatoren: een betaalde coördinator en de projectcoördinator van de stichting die veelal als vrijwilliger ondersteuning biedt. Deze extra inzet is vooral fijn als er wat lastige zaken spelen. We horen van veel deelnemers dat zij erg blij zijn met dit soort vrijwilligerswerk. Niet alle vrijwilligers zijn in staat om hulp te bieden waar ze ander mensen direct helpen. In veel vrijwilligerswerk blijkt vaak gevraagd te worden direct dienstbaar te zijn aan een ander mens , bijvoorbeeld om een taalmaatje zijn. Bij ons kunnen ze solistisch werken, en toch in contact komen met gelijkgestemden. Ze zijn onderdeel van een team, ze maken een mooi product, leren een ambacht en dragen bij een mooie collectie zonder daarbij werkdruk of stress te ervaren. Dit is een verrijking in hun leven. Het maakt het soms ook een geode stap om door te stromen, naar betaald werk of een opleiding in de creatieve sector.



**2.5. Het programma van de Turkse dames**

Voor de dagbesteding van de dames gold, zoals altijd, dat de opkomst in 2019 goed was. Deelnemers komen altijd met een glimlach binnen. Ze kijken uit naar de bijeenkomsten. Kanaalstraat 194 is voor hun een veilige en belangrijke plek. Omdat zij de coördinatoren en elkaar vertrouwen, ontstaat er ruimte waarin zij open kunnen zijn. Zo kunnen ze in vertrouwde sfeer de zaken bespreken die hen bezig houden, zoals ziektes, kinderen en praktische zaken. Er is in 2019 veel ondersteuning geboden op diverse vlakken., deze lichten we hieronder toe.

***Ouderen dagbesteding (ochtend en middag)***  
Dinsdagochtend vanaf 11 uur ’s middags komt er een grote groep samen. Deze middag wordt heel goed bezocht, er zijn altijd minstens tien vrouwen, soms zelfs 15. Vrijwilligers ondersteunen op praktisch vlak, door te helpen met boodschappen, koken, bedienen en schoonmaken. De coördinatoren fungeren als gastvrouw en zorgen ervoor dat de sfeer goed is. Volgens de deelnemende dames kunnen ze met de gezelligheid van de dinsdag weer een paar dagen vooruit! Er is behoefte aan nog een dagdeel. Oudere Turkse dames die bij dagbesteding komen zijn veelal alleenstaand. Ze spreken de Nederlands taal weinig en hebben geen grote actieradius omdat veel van hen niet heel goed te been zijn. Er is veel eenzaamheid en weinig zelfredzaamheid. Er is veel behoefte aan gezelligheid, vriendschap, aandacht, een goede maaltijd, spelletjes doen, zingen, dansen en bewegen. Dit wordt allemaal aangeboden. De dames zouden elke dag wel willen komen. Er is altijd een gezonde warme lunch bij deze bijeenkomsten. Soms wordt deze bereid door de coördinatoren, maar vaak bereiden de dames de maaltijd samen als onderdeel van de bijeenkomst. Op deze manier leren ze gezond te koken en eten. Sommige dames koken niet meer voor zichzelf en hebben ook geen kinderen of anderen in de buurt die een gezonde maaltijd voor hen bereiden.

***Praktische ondersteuning kwetsbare dames en ouderen***  
Vaak worden er op vrijdagavond extra bijeenkomsten georganiseerd om uit te leggen hoe bepaalde zaken werken in Nederland. Daar is ruimte om vragen te stellen over administratieve vragen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een zorgnota die niet betaald is omdat een bewoner niet weet hoe ze deze moet indienen bij de zorgverzekering. Deze kleine handeling kan grote gevolgen hebben, de kosten kunnen onnodig hoog oplopen. Zo’n situatie zorgt voor erg veel stress thuis. Bewoners kunnen met dit soort vragen ook terecht bij het buurtteam. Onze vrijwilligers stimuleren bewoners ook om daar naar toe te gaan. Niet alle bewoners vertrouwen het buurtteam, of instanties die ze niet kennen. Bij ons is dat vertrouwen er wel. Indien nodig gaat er een vrijwilliger mee bij het eerste gesprek. Het kan erg steunend zijn om in je thuistaal advies te vragen en te krijgen. Bij het buurtteam gebeurt dit enkel in het Nederlands. Naast het buurtteam nemen wij contact op met de organisaties die de voorzieningen leveren. Dit kan zijn de gemeente, de voedselbank, U-centraal of de woningbouw corporatie.

***Sport en beweging voor kwetsbare dames***Elke dinsdagochtend vroeg wordt er eerst gesport met een deel van de senioren.

Afbeelding met persoon, binnen, vasthouden, staand

Automatisch gegenereerde beschrijving

***Samenwerking met U-centraal, Buurtteam, alliantie gender diversiteit en ander organisaties / Informatieve bijeenkomsten***  
Ook zijn er ongeveer elke maand informatieve bijeenkomsten overdag in het weekend. Er onderwerpen besproken worden waar de vrouwen thuis niet veel mee in aanraking komen. Deze bijeenkomsten waren in 2018 een succes, daarom zijn deze in 2019 uitgebreid. De maandelijkse bijeenkomsten gaan over zaken als omgaan met persoonlijkheidsstoornis, mantelzorg, Alzheimer, veiligheid in en rondom huis en donorregistratie. Er wordt ook samengewerkt met andere instanties. Zo heeft U-Centraal een aantal bijeenkomsten georganiseerd over ‘je eigen lichaam leren kennen’. Dit werd als zeer ontroerend ervaren. Daarnaast worden ook gastsprekers uitgenodigd. Voor bijeenkomst ‘hoe om te gaan met een gehandicapt kind’ kwamen diverse ouders met gehandicapte kinderen langs. Twee hele spannende en emotionele ontmoetingen waren met migrantenjongeren die homoseksueel, biseksueel of transgender zijn, of die juist geen man of vrouw zijn. Coördinator Aliye wilde dit erg graag organiseren maar was bang dat als ze het van te voren zou aankondigen dat veel dames niet zouden komen. Ze heeft het de eerste keer stiekem gekoppeld aan de taallessen die de dames bij de Community Club volgen.

***Taalbeheersing in samenwerking met de Community Club***In samenwerking met de Community Club wordt elke maandagavond wordt door vijf vrijwilligers aan acht Turkse dames de Nederlandse taal geleerd. De coördinator van de Community Club zoekt de taalvrijwilligers en bespreekt met hen de inhoud van de lessen en reflecteert op wat nodig is. In eerste instantie vonden de dames het niet heel belangrijk om de taal goed te beheersen. Buitenshuis konden ze zich goed redden in hun eigen taal. Maar nu dringt de Nederlandse taal ook steeds meer hun huizen binnen omdat hun kinderen dit spreken. Ze willen hun kinderen beter kunnen begrijpen en vooral onafhankelijker zijn. Het kwartje viel echt toen de echt oudere dames de “jongere” dames aanspoorde om ook goed Nederlands te leren. De oudere dames worden nu geconfronteerd met het feit totaal afhankelijk te zijn van hulp van derden, dat is geen fijn vooruitzicht. Zo wordt elke generatie vrouwen een stuk sterker, weerbaarder en zelfstandiger.

**2.6. Renovatie van sociale huurwoningen en impact op bewoners**

Als je aan de bewoners van de buurt 507 zou vragen wat de grootste verandering was in 2019, zouden ze in koor het behalen van twee draagvlakmetingen. Een voor het opknappen van 350 woning en een voor zelfbeheer. Dit was een heel spannend en intensief proces, de afgelopen 40 jaar waren drie keer eerder draagvlakmetingen die niet gehaald zijn. Sommige bewoners kijken er al 40 jaar naar uit, maar sommigen zien er enorm tegen op! Het levert straks 350 mooie, fijne, geïsoleerde en betaalbare sociale huurhuizen (voorzien van verwarming!) op die straks weer 30 jaar meekunnen. Het proces vraagt veel van bewoners. Dit kan ook stress en angst opleveren. Door het opzetten van een nog beter vangnet in de buurt willen we problemen die uit angst of stress ontstaan juist voorkomen. Er moet genoeg parate hulp aanwezig zijn als het fout gaat. We letten goed op wie extra hulp nodig heeft. Om te weten wie wat nodig heeft, is kennis over de bewoners en de buurt nodig. Deze kennis hebben wij als organisatie in huis, vooral door inzet van de Community Club. We houden ons bezig met oplossen en doorverwijzen van hele directe vragen van bewoners. Nu komt vaak veel op onze schouders of die van goed bedoelende buurtbewoners. Graag willen we dat echte problematiek sneller bij de hulpinstantie terecht komt en ook goed opgepakt wordt. Daarom zijn we in 2019 erg actief in het opzetten van een goed netwerk en bestendigen van korte lijnen tussen de diverse hulporganisaties die ook overeind blijft na dat alle huizen zijn opgeknapt.

Wishing Well West heeft vanuit de Community Club/buurtkantine een belangrijke sleutelrol. Vanuit hier wordt kennis over de buurt en het vertrouwde contact met de buurtbewoners ingezet. Samen met de bewonerscommissie Toekomstclub 507, woningbouwcorporatie Bo-ex, de bewonersconsulenten, iemand van het VGU en hopelijk het buurtteam wordt samengewerkt aan een betere afstemming en een versnelling van de aanpak en preventie van problemen. Als Community Club, hebben we gezocht naar samenwerkingen met netwerkers en met vertrouwenspersonen die bekend zijn met de wijk en een Turkse en Marokkaanse achtergrond hebben en ook deze taal spreken. 42% van onze bewoners heeft namelijk een Marokkaanse of Turkse achtergrond. De netwerkers zijn bij deze groep bewoners langs geweest. Zij schrokken van het aantal kwetsbare mensen en ook de onmogelijkheid de Nederlands taal genoeg te spreken. Ook wisten veel bewoners niet waar ze hulp konden vragen over allerhande zaken. De hulp en kennis vanuit ons buurtnetwerk over bewoners blijkt vaak essentieel. Zeker bij preventie en niet verder escaleren van problemen die er bij een specifiek bewoner of familie kan zijn in onze buurt. Vanuit de Community Club, deels middels het loket en ontmoetingsplek, deels via ons netwerk (bestaande uit onze eigen programma’s: Taal en Talent, KidsDesign, puberclub, Social label en Turkse dames als contacten met de moskee, de ondernemers etc. etc.) zien we veel en krijgen we veel te horen.

Vanuit de Commmunity Club krijgen we nog meer informatie door bij de meest kwetsbare bewoners ook langs de deuren en op bezoek te gaan. We vragen hoe het gaat met hen en of ze het leuk vinden om ergens aan mee te doen. Hierbij helpen zowel (ook meertalige) buurtbewoners als vrijwilligers aan mee, als betaalde specialistische bewoners. We proberen ook het netwerk rondom de kwetsbare bewoners in kaart te brengen. Zoals vaste familie of vrienden of een werkgever, dit is handig indien er iets gebeurt met en bewoner. Dan weten wij wie een contactpersoon kan zijn.

We proberen de komende tijd met zoveel mogelijk mensen een heel laagdrempelig gesprek te hebben. Dit kan over de renovatie gaan, maar ook over meer participatie, sociale cohesie en zeggenschap vanuit de buurt. Deze vragen en wensen kunnen indien gewenst gekoppeld worden aan bijvoorbeeld hulporganisaties in de buurt. Of we stimuleren mensen om ergens aan mee te doen, of een idee voor de buurt of werk tot wasdom te laten komen.

**3. Wat ging anders?**

**3.1. Veranderingen omtrent de Community Club**

Tijdens de eerste paar maanden van 2019 werden we geconfronteerd met veel problemen en vragen van (kwetsbare) bewoners die vaak te maken hadden met de komende renovatie. We merkten dat we in deze onrustige tijd onze handen vol hadden aan het helpen van bewoners met hulpvragen. Ook was er de eerste maanden nog geen helderheid over de (additionele) horeca vergunning. Daarnaast werd de betaalde coördinator ziek. We zochten naar een tussen oplossing waarin we zelf de taken van de coördinator met elkaar overnamen en de loketfunctie tijdelijk weer belangrijker maakten. Mensen konden in deze periode binnen blijven wandelen, een kopje koffie drinken, kletsen en elkaar gewoon ontmoeten. Een aantal buurtbewoners ontwikkelde samen met ons sociale initiatieven die vaak met taal en diversiteit te maken hadden.

**3.2. Verkoop van de tassen van Social Label**

Door veel werk op andere vlakken binnen de stichting is het er nog niet van gekomen de website voor de verkoop van de tassen af te maken. Wel is er in 2019 een Facebookpagina aangemaakt, onder de naam Made by 507. Deze pagina gebruiken we om zowel mensen te informeren over hoe ze tassen kunnen kopen, als over hoe ze zelf kunnen deelnemen. In de toekomst willen we dit gaan uitbreiden door er ook delen van het ontwerpproces op te delen. De website ligt ook al deels klaar. Vanwege het vele werk de afgelopen periode, en met name de belasting op de projectcoördinator, hebben andere dingen voorrang gekregen. De opzet en de opmaak zijn wel af. Er zijn goede productfoto’s gemaakt van de prachtige collectie tassen, en van de ontwerptekeningen. Twee deelnemers van Social Label hebben we gevraagd te helpen met een traject om meer zichtbaarheid en verkoop van de tassen te bewerkstelligen. Zij hebben beiden een achtergrond in de wereld van styling en schrijven. We helpen hen met het leren ontwerpen via Photoshop. We proberen hen te stimuleren dit professioneel op te pakken. Dit vinden ze spannend maar wel leuk. Samen gaan ze de teksten voor Facebook afschrijven interviews met mede-vrijwilligers afnemen, de sociale media beheren en op zoek naar meerdere verkooppunten. Ondertussen bespreken we met hen juist ook opleidings- en werktrajecten die ze ieder aan het onderzoeken zijn als een volgende stap in hun leven. Dat doen we overigens bij alle vrijwilligers in het traject. Het praten over waar je staat in het leven is een vast onderdeel geworden van de gesprekken op donderdag.

Zelfs zonder promotie zijn er in 2019 tassen verkocht! Dat geeft een goed gevoel voor de deelnemers, hun werk is verkoopwaardig. Het geeft ook aan dat hier een succesformule kan liggen als er meer aandacht aan de promotie wordt besteed.

**4. Kwantitatieve resultaten**

**4.1. Bereik buurt/wijk/stadsbrede community Wishing Well West per week in 2019**

Met de verschillende programma’s en de basisorganisatie, (algemene coördinatie/sociaal makelaarschap) bereiken we mensen uit de buurt, wijk, stad en provincie. Dit zijn de aantallen voor het bereik per week in 2019. We bereiken dus per week 1584 kinderen en volwassenen uit Lombok en daarbuiten.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programma, wekelijks bereik** | **Deelnemers** | **Vrijwilligers** | **Ouders** | **Stagiaires hbo** | **Stagiaires**  **Mbo/vmbo** | **Betaalde krachten** | **TOTAAL** |
| Versterken sociale basis en ondersteuning buurtnetwerken. Algemene coördinatie  buurt sociaal makelaarschap | 60 | 20 |  |  |  | 3 | 83 |
| Ouderen | 35 | 17 |  |  |  |  | 52 |
| Social Label | 8 | 1 |  |  |  | 1 | 10 |
| Communityclub | 75 | 10 |  |  |  | 1 | 86 |
| Taal en Talent | 70 | 30 | 80 | 5 | 5 | 1 | 191 |
| Kidsclub | 60 | 15 | 30 | 2 |  | 1 | 108 |
| Puberclubs | 20 | 5 |  | 2 |  |  | 27 |
| Mannenclub | 5 | 1 |  |  |  |  | 6 |
| Community club i.s.m. Toekomstclub | 1000 | 20 |  |  |  | 1 | 1021 |
| **TOTAAL** | **1345** | **117** | **110** | **9** | **5** | **8** | **1584** |

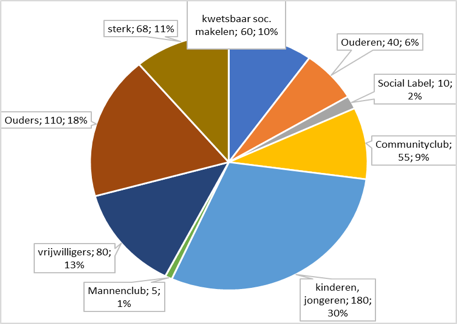
**4.2. Vrijwillige inzet 2019**

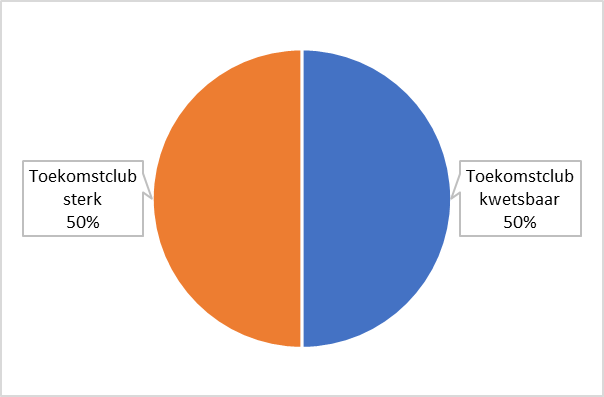
Onze community valt of staat met de inzet van vrijwilligers. Om goede vrijwilligers te werven en te behouden is het nodig hen deels vrijwilligersvergoeding te betalen. In 2019 is er ongeveer €13019 aan vrijwilligersvergoedingen betaald, wat neerkomt op ongeveer 2893 betaalde vrijwilligersuren). Onbetaald zijn er binnen de stichting ruim 6000 uren gedraaid door vrijwilligers.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onbetaalde inzet kinder- en jongerenprogramma's Wishing Well West 2019** | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Eigen bijdrage communitygericht leren2019 in onbetaalde uren** | | | | | |  |  |  | **Eigen bijdrage 2019 basisprogramma (betaald door gemeente) in onbetaalde uren** | | | | | | | |  |  |
|  | **Post** |  | **gemaakte** | **€/uur** | **Totaal** |  |  |  |  | **Post** |  | **verwacht** | **werkelijke** | **€/uur** | **Totaal** |  |  |  |
|  |  |  | **uren** |  |  |  |  |  |  |  |  | **in euro's** | **uren** |  |  |  |  |  |
|  | Vrijwilligers Taal en Talent |  | 180 | 5 | 900 |  |  |  |  | Vrijwilligers Taal en Talent |  | 13455 | 2820 | 5 | 14100 |  |  |  |
|  | Vrijwilligers KidsDesign |  | 130 | 5 | 650 |  |  |  |  | Vrijwilligers KidsDesign |  | 3480 | 2020 | 5 | 10100 |  |  |  |
|  | Vrijwilligers Puberclubs |  | 50 | 5 | 250 |  |  |  |  | Vrijwilligers Puberclubs |  | 3900 | 785 | 5 | 3925 |  |  |  |
|  | Coördinator Taal en Talent |  | 19 | 25 | 475 |  |  |  |  | Coördinator Taal en Talent |  | 0 | 301 | 25 | 7525 |  |  |  |
|  | Coördinator KidsDesign |  | 19 | 25 | 475 |  |  |  |  | Coördinator KidsDesign |  | 0 | 301 | 25 | 7525 |  |  |  |
|  | Coördinator Puberclubs |  | 5 | 25 | 125 |  |  |  |  | Coördinator Puberclubs |  | 0 | 75 | 25 | 1875 |  |  |  |
|  | **Totaal** |  | **403** |  | **2875** |  |  |  |  | **Totaal** |  | **20835** | **6302** |  | **45050** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**4.3. Percentage kwetsbare participanten**

Een zeer groot deel van de mensen die bij Wishing Well West meedoen kan om diverse redenen ‘kwetsbaar’ worden genoemd. Hieronder staat in twee grafieken hoe de verhouding sterk/kwetsbaar is binnen de community. De linker grafiek gaat over de verhouding sterk/kwetsbaar binnen de programma’s. Aan de programma’s doen mensen mee uit de hele stad Utrecht en daarbuiten. Het geeft duidelijk weer dat kwetsbare mensen de weg naar Wishing Well West goed weten te vinden en dat wij hen bieden wat ze nodig hebben. De rechter grafiek gaat over de verhouding sterk/kwetsbaar binnen De Toekomstclub. De Toekomstclub is de bewonersvereniging van Complex 507 en bestaat uit bewoners van deze sociale woningbouwbuurt, dit zijn 350 huishoudens (ongeveer 1000/1500 bewoners). De verhouding sterk/kwetsbaar zoals we die in deze grafiek tonen, gaat op voor het gros van de sociale woningbouwbuurten, daarvan zijn er ongeveer 8 in West. In Complex 507 is het gemiddelde van kwetsbare wellicht net wat hoger omdat hier huizen met de laagste huren van de stad zijn.





**5. Ambities en vooruitblik**

We hopen in 2020 verschillende doelen te bereiken. Hieronder zijn de belangrijkste vier beschreven.

**5.1. Donatiesysteem**

Allereerst hebben we voor ogen om in 2020 een donatiesysteem op te zetten voor de kinder- en jongerenprogramma’s. Zoals eerder beschreven in sectie 2.3 willen we ieder jaar zo’n 25.000 euro genereren uit giften van particulieren en bedrijven. Wat hier onder andere voor nodig is, is een ANBI status. Hierdoor wordt het doneren makkelijker en voordeliger voor de donateur. Verder zouden we verschillende acties willen ondernemen in 2020 om donateurs te werven. We denken aan donateurs etentjes, of creatieve acties door kinderen.

**5.2. Promotie en verkoop Social Label**

Ten tweede hopen we dat we voor Social Label een beter programma te kunnen opzetten om de tassen te kunnen promoten en te verkopen. Het programma loopt goed, daar willen we niet veel aan sleutelen. Maar we willen graag meer aandacht genereren voor de prachtige draagbare kunstwerken die nu geproduceerd worden. We willen online meer tassen verkopen, en wellicht ook via fysieke verkoopplekken.

**5.3. Extra dagdeel voor de Turkse Dames**

Verder is de wens van de Turkse dames om een extra dagdeel bij elkaar te komen bij Wishing Well West. Ze komen met zoveel plezier naar WWW en hebben erg veel aan elkaar, dat zouden ze meer willen. Binnen het huidige budget is dit echter niet mogelijk. Er worden soms wel extra activiteiten georganiseerd, maar dat is allemaal op vrijwillige basis. Ook binnen het bestaande aanbod gebeurt er veel vrijwillig zonder vergoeding. Wellicht is hier ruimte voor in 2020, en het is een goed streven, want er gebeuren ontzettend veel belangrijke dingen bij de dames.

**5.4. Community Club**

Als laatste hebben we twee ambities voor de Community Club. Het eerste is het blijven finetunen, initiëren en bestendigen van het contact en de samenwerking tussen het buurtnetwerk en de professionele organisaties. Hier valt ook het helpen opzetten van korte lijnen tussen de divers organisaties en sleutelpersonen in deze organisaties onder. Hierdoor hopen we dat er vaker preventief en snel gehandeld kan worden in problematieken rondom kwetsbare bewoners en bezoekers. We hopen op een vermindering in de onveilige situatie en criminaliteit. Zowel volwassen als minderjarige bewoners hebben hier nu last van. De tweede ambitie is het verder ontwikkelen van de buurtkantine, laten we dit de ‘light versie” van het 1e spoor noemen. Door dit soort te ontwikkelen zorgen we voor een minder zware sfeer van een loket. Het wordt niet alleen een plek waar je alleen maar met problemen komt. Het wordt ook een plek waar je elkaar kan ontmoeten, waar je leuke dingen mee kan maken, vrijwilligerswerk kan doen, geholpen kan worden bij het uitwerken van een event voor de buurt, iemand kan spreken om aan werk te komen, een heerlijk koffie kan drinken en iets kan eten. De horeca vergunning en mogelijkheid van terras gaan daar bij helpen! Omdat er vaak een vertrouwd gezicht (algeheel coördinator Else Huisman) aanwezig is op de Kanaalstraat 159 maakt dit een veilig informatiepunt binnen de wijk. Bewoners weten de plek te vinden om een praatje te maken en om met hulpvragen te komen. Door deze informele wijze van contact is er veel ruimte om aandacht te geven aan de kwetsbare buurtbewoners. Mensen stromen zo makkelijk in bij één van onze programma’s, of we kunnen ze doorverwijzen naar overige instanties mocht de hulpvraag groter zijn.

