



het ontwerpen van een gemeenschappelijk geïntegreerd vacaturesysteem



# INHOUDSOPGAVE

<b>I-1</b>	
<b>HET TEAM</b>	<b>4</b>
<b>DE OPDRACHT</b>	<b>5</b>
<b>HET BEDRIJF</b>	<b>7</b>
<b>SCENARIO &amp; ELEMENTEN</b>	<b>7</b>
<b>RESEARCH &amp; Q ONDERZOEK</b>	<b>9</b>
<b>SUBSCENARIOS</b>	<b>17</b>
<b>MAIN SCENARIO</b>	<b>19</b>
<b>I-2</b>	
<b>INTERVIEWS</b>	<b>22</b>
<b>SOCIAL COHESION CONCEPT</b>	<b>23</b>
<b>Q2 RESEARCH AND RESULTS</b>	<b>26</b>
<b>CONCEPTS AND HARRIS PROFIEL</b>	<b>28</b>
<b>I-3</b>	<b>33</b>
<b>FINAL OPERATING SYSTEM</b>	<b>33</b>
<b>CONCEPTUITWERKING</b>	<b>43</b>
<b>BUSINESS, BRANDING &amp; PROMOTION</b>	<b>45</b>
<b>TESTPILOT</b>	
<b>APPENDIX</b>	
<b>BIJLAGE 1: EVENTS</b>	<b>48</b>
<b>BIJLAGE 2: SOCIALE INITIATIEVEN HET RODE DORP</b>	<b>49</b>
<b>BIJLAGE 3; SUBSCENARIO MATRIX</b>	<b>50</b>
<b>BIJLAGE 4: INTERVIEWS</b>	<b>51</b>
<b>BIJLAGE 5: 100 KLUSJES</b>	<b>54</b>
<b>BIJLAGE 6: Q2 STATEMENTS</b>	<b>55</b>
<b>BIJLAGE 7: BRIEF NAAR DE BEWONERS</b>	<b>56</b>
<b>BIJLAGE 8: INTERVIEW MET EEN FIETSTECHNICUS</b>	<b>57</b>
<b>ONDERZOEKSBRONNEN</b>	<b>58</b>

# IDEAS

## ON·AT·ABOUT·THAT

# WORK

### HET TEAM

IDEAS WORK BESTAAT UIT HET VOLGENDE MULTIDISCIPLINAIRE TEAM:

INDITPROJECTZIJNERDRIEINDUSTRIEELONTWERPERS. ZIJ FOCUSSEN ZICH OP HET HELE ONTWERPPROCES. DAARNAAST ZIJN ZIJ VERANTWOORDELIJK VOOR HET LEIDEN EN COORDINEREN VAN HET PROJECT.



**FREDERIK (10 TEAM CAPTAIN)**  
FVANMEETEREN@GMAIL.COM  
06-19911408



**ASWIN (10)**  
M.H.A.YAU@STUDENT.TUDELFT.NL  
06-49663879



**AVITAL (10)**  
AVITAL.LATOYA@GMAIL.COM  
06-41651937

DAARNAAST ZIJN ER VIJF ANDERE SPECIALISTEN OP HET GEBIED VAN HUMAN TECHNOLOGY, BESTUURSKUNDE, ANIMATIE EN EEN FIELD RESEARCHER. ZIJ VAN VERSCHILLENDE KANTEN INPUT MET BETREKKING TOT HET ONTWERPPROCES.

**ROBERT (HUMAN TECHNOLOGY)**  
DAVID.VILLA.ROBERT@GMAIL.COM  
06-40217338

**MATTHJUS (BESTUURSKUNDE)**  
MATTHJUSRPEETERS@GMAIL.COM  
06-81113683

**WESLEY (ANIMATIE)**  
THA\_WEZ@HOTMAIL.COM  
0648273253

**JOZEF (ANIMATIE)**  
SEFKEJ00STENO6@HOTMAIL.COM

**BAS (VMBO)**  
BAS@OLDHAND.NL

## DE OPDRACHT

De uitdaging die ons team aan zal gaan heeft één speerpunt. Allereerst willen wij dat bewoners van Het Rode Dorp elkaar leren kennen. De opdracht is ook om 'Face 2 Face contact te stimuleren', maar hoe doet men dit? Is Face 2 Face contact niet veel meer dan alleen elkaar gedag zeggen op straat? Of is alleen dit al een geweldige vooruitgang? Wij vinden dat Face 2 Face contact vooral duurzaam moet zijn. Maar, 'duurzaam' is weer zo een woord wat van alles kan betekenen...

**Activatie** draait om mensen bereiken die nu thuis zitten. Mensen die zich geen onderdeel meer voelen van de maatschappij. Deze mensen willen we weer terug in de beroepsfeer krijgen, om ze weer terug in de samenleving te verwelkomen.

**Sollicitatie** is waar we de werklozen mee willen helpen waar ze dat nodig hebben. Dit is voor veel mensen niet makkelijk. Wij helpen ze over deze hobbel heen door het een proces te maken waar men niet tegenop kijkt, maar juist naar uitkijkt.

**Een oplossing die past in het leven van de bewoners van Het Rode Dorp waar we voor ontwerpen, dat is hoe wij ertegenaan kijken.**

Geen zweverige kunstwerken waar de mooiste bedoelingen mee zijn bedacht, maar oplossingen die met beide benen op de grond staan. Praktische ideeën waar de bewoners iets mee kunnen en waar de wijk beter van wordt.

**Het doel** van dit project is om een **vacaturesysteem** te ontwerpen. Dit is echter meer dan alleen een systeem dat werklozen aan een baan brengt. Dit is boven alles een sociaal systeem met 3 onderdelen.

**1 Activatie**  
activeren van mensen die thuis zitten

**2 Sollicitatie**  
hulp bij het sollicitatie-proces

**3 Werk**  
werkindeling herindelen

**Werk** is waar het allemaal op neerkomt. Maar werk is niet waar het om draait. Daarom kan werk anders. Het kan leuker. Waarom kan werken namelijk juist niet veel leuker zijn dan thuis zitten met een uitkering?

Uiteindelijk zullen wij een ontwerp afleveren in de vorm van een fysiek idee dat in de wijk komt te staan, een plan van hoe dit idee goed tot zijn recht komt, evenals een organisatie dat zich inzet voor het zo goed mogelijk tot zijn recht komen van het ontwerp.

De komende periode zullen wij ons storten op deze opdracht door de 3-I Methode te gebruiken (Identificatie, Integratie en Implantatie). Hierbij zullen wij tijdens het onderzoeken, het ideeën verzinnen en het uitontwikkelen van deze ideeën zoveel mogelijk de bewoners zelf betrekken. Want, we kunnen het niet vaak genoeg zeggen:

***De bewoners, daar draait het om.***

# **IDENTIFICATIE FASE**

## HET BEDRIJF

Stichting SC Design is een non-profit organisatie. Haar visie is om mensen in de samenleving meer bij elkaar te betrekken, oftewel het bevorderen van sociale cohesie. In het Rode Dorp in Delft realiseert zij een "SocioPlaza", een soort van buurthuis waar sociale cohesie centraal staat. Met betrekking tot het vacaturesysteem heeft zij de visie om het sollicitatieproces aan te passen, zodat het "leuk" wordt om te solliciteren. Daarnaast kijkt zij naar mogelijkheden om de werkindeling aan te passen, om zo werk aan te bieden dat anders is.

## SCENARIO & ELEMENTEN

Een setting allereerst, is een kader waarbinnen wordt ontworpen. In dit geval bestaat de setting uit het Rode Dorp en de directe omgeving. Deze setting is in kaart gebracht door elementen en actoren te identificeren zoals weergegeven in afbeelding 2. Met de setting kunnen verschillende mogelijke combinaties/samenwerkingen worden weergegeven. Daarnaast kunnen verschillende evenementen worden herkend binnen de setting. Deze evenementen kunnen leiden tot subscenario's.

**Setting:** Het Rode Dorp en de directe omgeving (andere kant van de straat)

**Actors:** Bewoners tussen de 16 en 67 jaar die werk zoeken of aanbieden.

**Elementen:** Hieronder bevindt zich een wordcloud met daarin bruikbare elementen. De roodgekleurde elementen kunt u vinden in de kaart op de volgende bladzijde.

**Evenementen:** Deze dagelijkse handelingen kunt u vinden in bijlage 1.

In de afbeelding hiernaast zijn een aantal elementen weergegeven die gebruikt zullen worden in de subscenario's. Dit betekent echter niet dat de overige elementen in de wordcloud (afbeelding 1) niet gebruikt zullen worden in de subscenario's.



# HET RODE DORP, DELFT



**KERK**



**SPEELPLAATS**



**FLATS**



**OUDERENFLAT**



**BRIEVENBUS**



**AFVALBAK**



**TRAMHALTE**





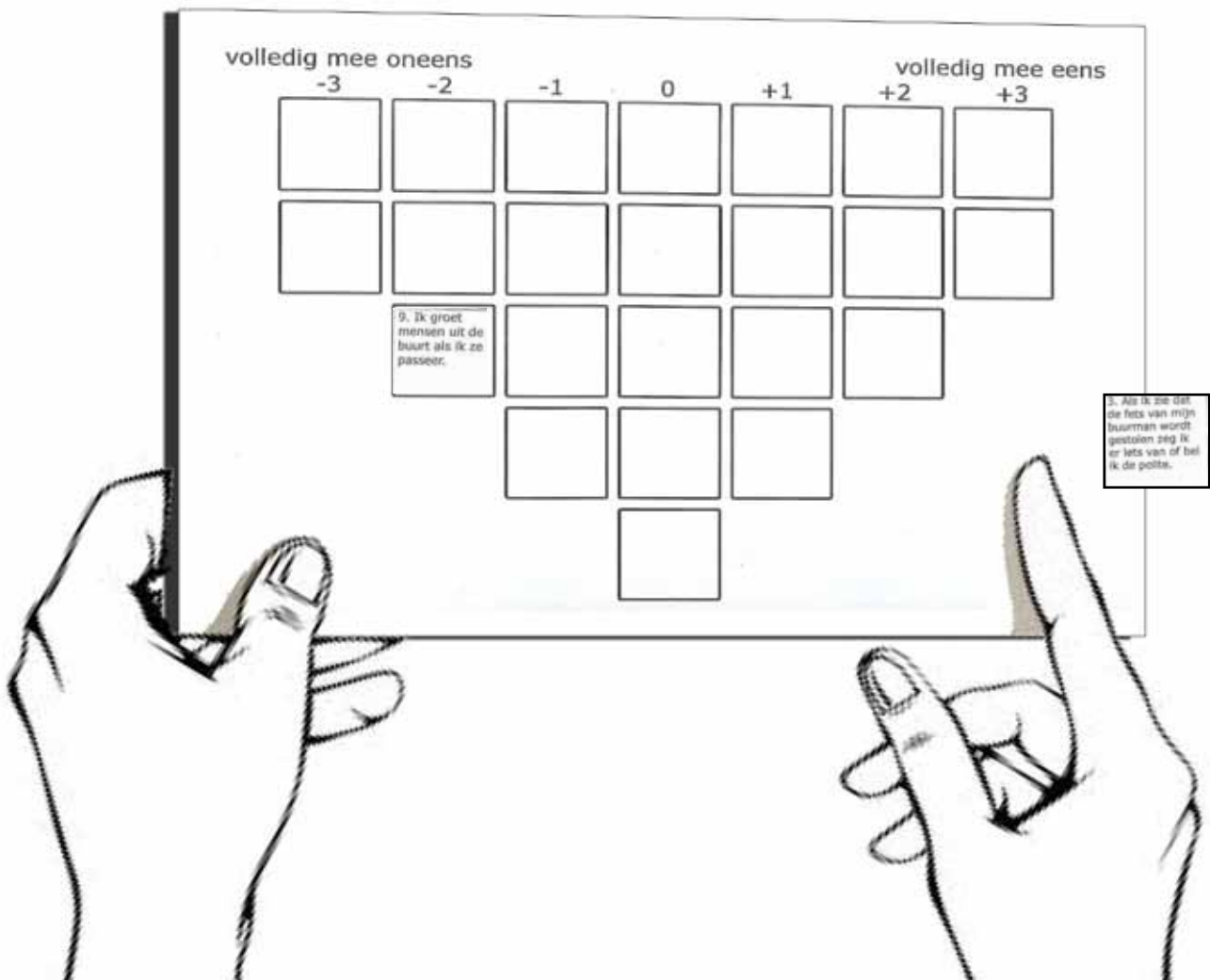
# RESEARCH & Q-RESULTS

## De mensen

Voordat er ontworpen kan worden moet er eerst dieper in de situatie binnen Het Rode Dorp gedoken worden. Belangrijk is hierbij allereerst, hoe kijken bewoners tegen hun buurt aan? Hiervoor is een Q-onderzoek uitgevoerd. Dit is een onderzoek waarbij met een zogenaamd 'Q-bord' langs de deuren is gegaan. Hierbij werd aan bewoners gevraagd in hoeverre ze het eens waren met elk van de 23 statements die we ze voorlegden. De antwoorden konden variëren van 'Volledig mee eens' (+3) tot 'Volledig mee oneens' (-3). Vanwege het ontwerp van het bord moeten bewoners goed nadenken over waar ze het wel en niet mee eens zijn, omdat er maar plek is voor 2 statements waar zij het helemaal mee eens zijn en 2 voor waar zij het helemaal mee oneens zijn. Gedurende het onderzoek wordt er daarom nog al eens geschoven met de statements over het bord!

Voordat wij het veld ingingen om de onderzoeken af te nemen, hebben we eerst zelf de Q1 beantwoord hoe wij denken dat de bewoners zullen antwoorden. Dit geeft duidelijk weer wat voor (foute) aannames men kan maken.

Vervolgens zijn we het Rode Dorp ingelopen om het Q-onderzoek uit te voeren. De resultaten hiervan zijn te zien op de volgende bladzijde. Naast de resultaten van het Q-onderzoek hebben we ook een kleine impressie van de bewoner proberen te schetsen. Ook deze zijn weergegeven op de volgende bladzijde.





Uiteindelijk zijn de resultaten van alle verschillende groepen samengebracht, waarna er een conclusie kon worden getrokken over de mening van de bewoners.

## CONCLUSIE

Allereerst is goed te zien hoeveel foutieve aannames men kan maken als ontwerper. Met name de statement 'ik groet mensen uit de buurt als ik ze passeer' verwachtten wij aan de negatieve kant in plaats van de meest positieve kant te zien.

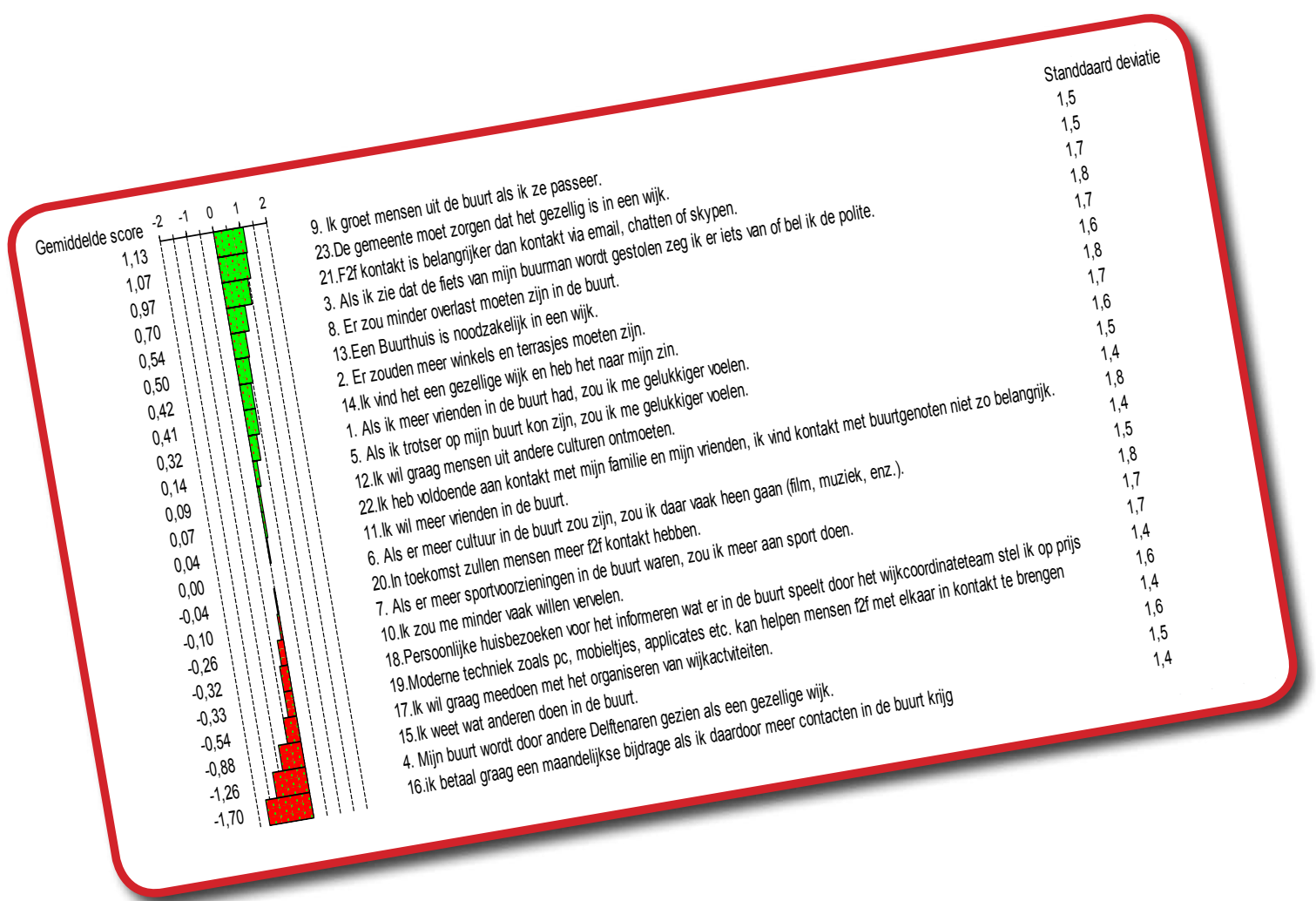
Aan de andere kant blijkt, zoals bij de verwachtingen naar voor is gekomen, dat andere Delftenaren inderdaad Het Rode Dorp niet zien als een gezellige wijk, zoals de bewoners goed voorspelden. Wij hadden verwacht dat de bewoners negatief en op zichzelf gericht zouden zijn. Echter blijkt dat de bewoners juist graag een gezelligere wijk zouden willen, alleen niet weten hoe ze dit moeten bereiken.

Na het Q1-onderzoek blijkt dat de bewoners elkaar graag zouden willen leren kennen, maar alleen als

de eerste stap door een ander persoon of derde partij zou worden gedaan. De bewoners zouden elkaar dan vaker groeten en/of mee willen werken aan het faciliteren van een locatie dat de bewoners meer bij elkaar zou brengen. Als er echter iets van hun kant wordt gevraagd, zoals het organiseren van activiteiten, een maandelijkse bijdrage of zelfs het binnen laten van mensen bij een wijkbezoek, dan blijken ze daartoe niet bereid.

Deze uitkomsten zijn echter geen verrassingen, gezien de Nederlandse cultuur erg gesloten en op zich zelf is. Daarnaast zijn er veel verschillende etnische achtergronden in de wijk die allemaal een eigen plekje hebben, zij vinden het moeilijk om de stap te zetten om op iemand af te gaan die totaal anders is in alle opzichten. De uitdaging voor ons is om hiermee om te gaan!

Het valt op dat ons eigen onderzoek redelijk goed gereflecteerd wordt in de overlappende resultaten. Wij hebben dezelfde resultaten op de eerste en laatste plek. We kunnen dus stellen dat wij een goede 'sample' hadden als informatiebron!



## Het Probleem

Inmiddels hebben we wat meer inzicht kunnen krijgen betreft de bewoners, hun wijk en hun mening. Uit gegevens is naar voren gekomen dat er een hele hoge werkloosheid heerst in het Rode Dorp. Nu is het goed om te kijken naar de problemen waar ze mee zitten. Ze hebben geen werk. Maar hoe komt dat? Waar komt deze werkloosheid vandaan? En hoe komen zoveel werklozen bij elkaar in 1 wijk?

### *Waar komt werkloosheid vandaan?*

Eerst moeten we kijken naar waar de werklozen origineel vandaan komen. De hoge werkloosheid in deze buurt komt doordat het grootste deel van het woningbezit uit goedkope sociale huurwoningen bestaat. Hierdoor is het voor huishoudens met een laag inkomen of uitkering aantrekkelijker om in deze buurt te gaan wonen. Er is veel hinder van jeugdoverlast, wat komt door het ontbreken van perspectief bij de jongeren. Zicht en kans op werk is namelijk gering door het feit dat ze slechte startkwalificaties hebben, wat inhoudt dat ze slechts

een basisschool of VMBO-opleiding hebben doorlopen. Daarnaast zijn vooral de allochtonen in de buurt werkloos.

Immigratie speelt ook een rol bij de werkloosheid in het Rode Dorp. Asielzoekers krijgen een urgentie en vinden daarom snel een woning in Delft. Delft is in trek doordat ze het hoogste percentage goedkope sociale woningbouw heeft. Veel van deze asielzoekers krijgen een woning in het Rode Dorp en brengen zo armoede door langdurige werkloosheid met zich mee. Dit is ook terug te zien in het percentage bijstandsgerechtigden dat allochtoon is; 58%. Daarnaast is het Rode Dorp een buurt met opvallend veel inkomens onder de lage-inkomensgrens, welke wordt vastgesteld door het CBS en het SCP.

### *WW-uitkering*

Om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering moet je allereerst verzekerd zijn tegen werkloosheid. Het is een verplichte werknemersverzekering voor alle werknemers met een arbeidsovereenkomst. De werkgever houdt de premie voor de WW van het loon af. Maar de WW houdt niet in dat een werknemer gelijk recht heeft op een uitkering bij werkloosheid. Het is ook zo dat een werknemer verzekerd is tot hij/zij de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. Stagiairs die geen volwaardig loon ontvangen en personeel dat minder dan vier dagen per week bij dezelfde werkgever werkt zijn niet verzekerd tegen werkloosheid.

Daarnaast moet je werkloos zijn, wat inhoudt dat je je werk geheel of gedeeltelijk kwijt bent geraakt. Hierbij geldt ook dat er minimaal vijf arbeidsuren per week verloren zijn of de helft van de totale arbeidsuren wanneer er minder dan tien uur per week werd gewerkt. Het is ook een eis dat je direct beschikbaar bent voor betaald werk.

Verder moet er worden voldaan aan de wekeneis. Dit houdt in dat er in de periode voorafgaand aan de eerste werkloosheidsdag minimaal 26 van de 36 weken is gewerkt. Dit hoeft niet full time te zijn geweest.

Als laatst geldt dat je niet verwijtbaar werkloos bent. Verwijtbaar werkloos houdt in dat zelf ontslag is genomen zonder zwaarwegende reden of wanneer er schuld is aan het eigen ontslag.



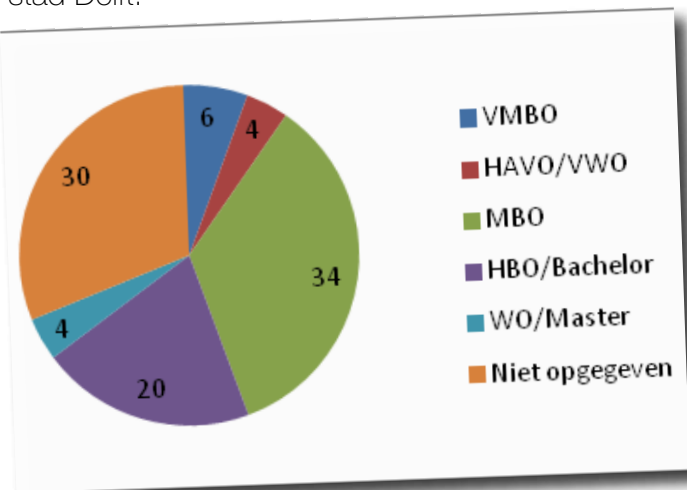
De duur van de WW-uitkering is variërend van drie tot 38 maanden. Wanneer je nog werkloos bent als de WW-uitkering stopt, dan kan je een bijstandsuitkering aanvragen bij het WERKbedrijf.

### Aanvragen WW-uitkering

Voordat je een WW-uitkering ontvangt moet er één aangevraagd worden. Hiervoor moet je als werkzoekende staan ingeschreven bij het WERKbedrijf. Hier kan ook een WW-uitkering worden aangevraagd. Uiteindelijk stelt het UWV vast of een aanvraag wordt toegestaan.

Nu we iets meer weten over waar de werklozen vandaan komen, is het belangrijk om te kijken in welke situatie ze zitten. Je hebt een uitkering, wat nu? Nu zijn er diverse problemen die leven onder werklozen. Maar als we die voor het gemak even wegdenken, is er dan wel een mogelijkheid om uit de werkloosheid te ontsnappen?

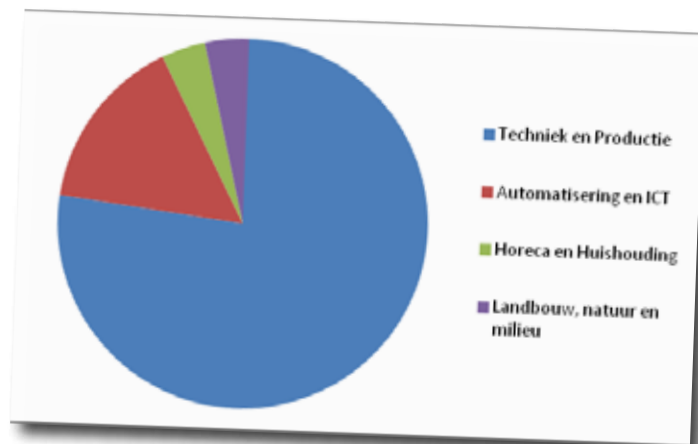
Op het moment dat mensen werkloos worden, komen ze dus in contact met het UWV. Hier kunnen ze een uitkering aanvragen, maar UWV helpt mensen via werk.nl ook aan een nieuwe baan. Binnen een straal van 5 km zijn er 97 vacatures die op het moment te vinden zijn voor deze mensen. Binnen 5 km komt eigenlijk neer op alle vacatures die aan werklozen worden aangeboden binnen de stad Delft.



### Vacatureaanbod

Binnen Het Rode Dorp willen wij vooral laagopgeleiden bereiken met ons ontwerp. Dit betekent dat er van de 97 banen nog 73 banen overblijven. Dit is verontrustend, want volgens onze cijfers leven er 1050 mensen in het Rode Dorp, waarvan er 34% een uitkering ontvangt. Dit komt neer op 357 mensen. Omdat Het Rode Dorp geclassificeerd wordt als 'achterstandswijk', kunnen we ook aannemen dat veel van deze mensen

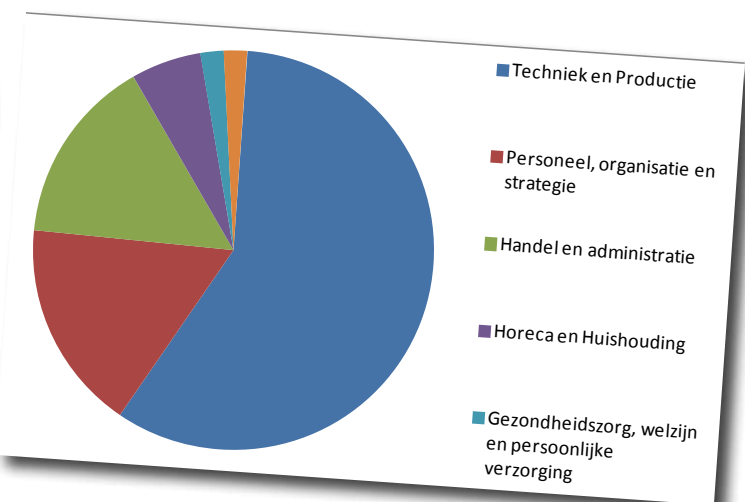
laagopgeleid zijn. Dit betekent dat er op het moment al te weinig banen zijn voor iedereen in het Rode Dorp en zij moeten daarnaast ook nog concurreren met alle andere laagopgeleiden uit de rest van Delft!

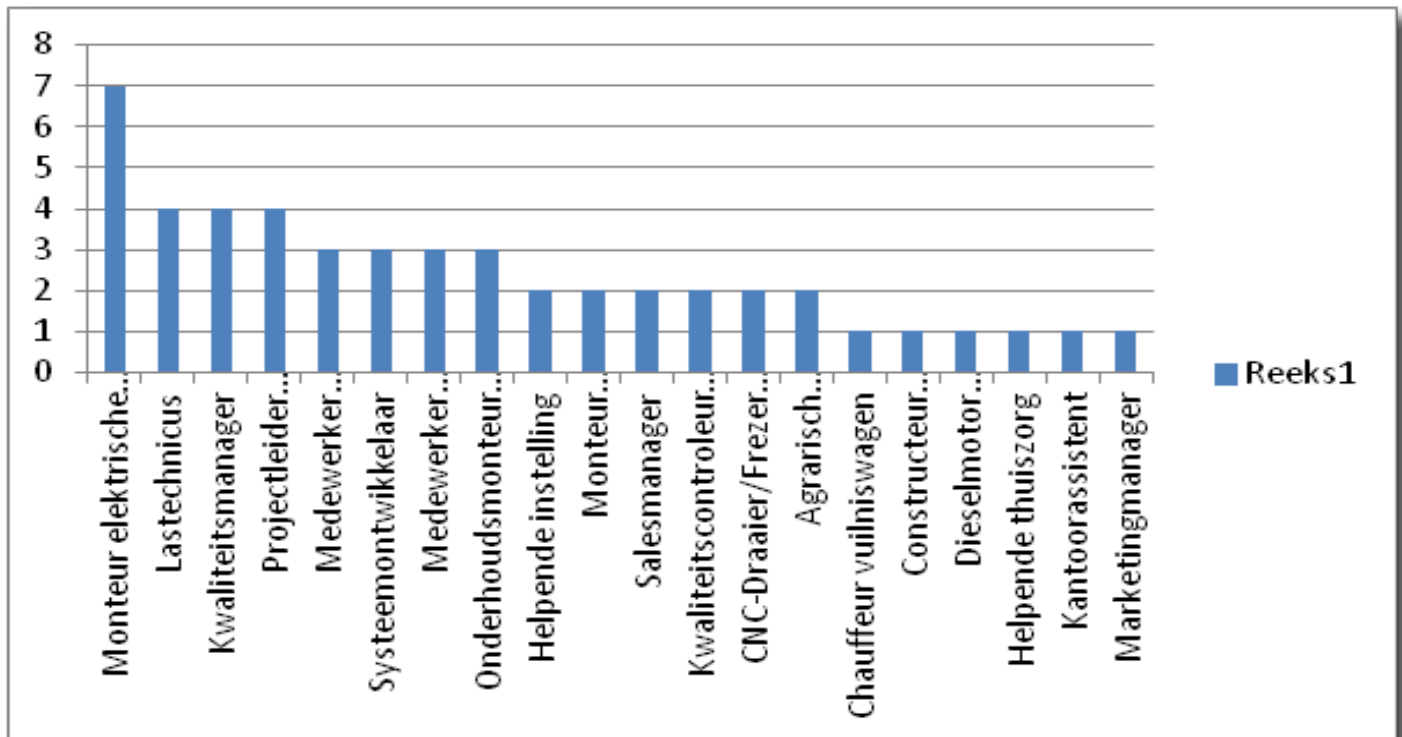


Als we hierna kijken naar de banen verdeeld over de verschillende sectoren, dan valt het op dat veel banen binnen de sector techniek en productie liggen. Dit zal waarschijnlijk komen vanwege het feit dat er nou eenmaal minder technisch opgeleide mensen zijn dan in andere sectoren. Dit wordt onderbouwd door de derde grafiek, waarin de banen onderverdeeld zijn in opleidingsrichting.

Dit betekent dat als iemand niet technisch opgeleid is, er een stuk minder banen overblijven. Nu heeft onze bron een speciale categorie voor banen die vaak terugkomen. Deze banen kunnen we dan ook uitsplitsen in hoe vaak ze voorkomen. Dit is te zien in de figuur op de volgende pagina.

Natuurlijk zijn deze cijfers op basis van een steekproef, maar hiermee is er wel een aardig beeld ontstaan van de mogelijkheden die werklozen over het algemeen hebben.





### Het Delfts Werkplein

Dan rest voor ons nu nog de belangrijke vraag, wat wordt er nu aan gedaan om deze mensen te helpen? Hieruit kunnen we leren over wat er al gedaan is in de wijk en voorkomen dat we dezelfde fouten opnieuw maken.

We kunnen hierbij veel leren van Bruun van der Steuijt en Paula van Bleijswijk, beide werkzaam bij Werkplein Delft. In een gesprek met alle teams hebben zij ons veel kunnen vertellen over wat er nu gedaan wordt.

#### **Q. Moeten mensen participeren in de maatschappij?**

A. Het is vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor de uitkering die mensen krijgen. Maar je moet het zo zien, mensen gaan vooral anders naar hun leven kijken als ze in ieder geval bezig zijn met werk. Want ze krijgen weer waardering. Ze worden weer mens!

#### **Q. Willen mensen wel solliciteren?**

A. Er zijn genoeg belangstellenden die heel graag de arbeidsmarkt in zouden willen, dit loopt echter heel gestaag. Daarentegen zijn er ook mensen die niet gemotiveerd zijn, maar over het algemeen komen deze niet door de kenningsmakingsgesprekken heen voor de hulp van de DW (Delfts Werkplein - Red.).

Weet je, uiteindelijk wil iedereen. Waar het aan ontbreekt is dat niemand ze uit huis haalt om ze

de mogelijkheden te laten zien. Je hebt mensen die zo weer aan het werk kunnen. Je hebt mensen die gewoon goed kunnen participeren. Maar je hebt zeker ook mensen met zware problemen. Die hebben toch echt hulp nodig.

#### **Q. Hoeveel en wat voor soort mensen melden zich per maand aan bij het DW?**

A. Wij komen vooral mensen tegen die vroeger nooit een startkwalificatie hebben gehad. Weinig mensen tussen de 20 en de 30 in ieder geval. Jongeren komen we bij DW minder tegen.

#### **Q. Hoe snel krijgt het DW nieuwe vacatures?**

A. Bruun (van der Steuijt -Red.) bezoekt sportclubs, theaters etc. en vraagt om vacatures bij deze bedrijven. Op het moment heeft hij op deze manier al meer dan 130 non-profit vacatures voor de werklozen die hij helpt. Want zoals hij zo mooi zegt:

**“OVERAL WAAR IK KOM ZIJN ER HANDJES NODIG”**

Voor de betaalde banen wordt het bekende systeem gebruikt, van vraag en aanbod zoals wel bij meer vacaturebanken bestaat. Hierbij plaatsen werkgevers vacatures online waar werklozen op kunnen reageren.

#### **Q. Wat voor soort mensen zijn het waarmee jullie werken?**

A. Mensen die niet op de hoogte zijn en niet snel

geïnteresseerd zijn. Ze zijn dan ook moeilijk te bereiken! Weet je, als ik jou was, zou ik het volgende doen als je deze mensen echt wil aanspreken. Nodig ze uit om te komen! En denk eraan, market je idee ook goed, want ze hebben maar een klein duwtje nodig om het huis uit te krijgen als ze het echt interessant vinden. Eigenlijk moet je uitstralen:

**“BIJ ONS IS IETS TE HALEN,  
WIJ WILLEN MET U MEEDENKEN”**

**Q. Hoe lang zijn jullie bezig met 1 werkloze?**

A. De meesten hebben al jaren contact via de uitkering die ze hebben bij de gemeente Delft. Er zijn al dikke dossiers over deze mensen verzameld aan informatie.

**Q. Gaat UWV op zoek naar vacatures of komen werkgevers naar UWV toe?**

A. DW op zoek naar vacatures die onbetaald zijn zoals we net zeiden. Maar voor betaalde vacatures is gewoon het systeem waarbij werkgevers zelf een advertentie kunnen plaatsen op de site.

**Q. Wat is de verhouding tussen hoog- en laagopgeleiden?**

A. Het DW is eigenlijk alleen bezig met laagopgeleiden.

**Q. Krijgen mensen individuele begeleiding aangeboden?**

A. Ja, ze worden aan de hand genomen als ze motivatie hebben. Wij helpen ze waar ze hulp nodig hebben. Een vorm hiervan is door huisbezoeken te doen en te praten met die mensen die normaal het huis niet uitkomen.

**Q. Als u huisbezoek doet, biedt u dan ook banen of activiteiten aan?**

A. JA, ik neem ze soms zelfs bij de arm mee. Dan neem ik ze mee naar een naales of aerobicsles in de buurt. Mensen moeten gewoon een netwerk gaan opbouwen, maar niet iedereen kan dat uit zichzelf.



**Q. Heeft u nog advies voor onze projecten?**

A. Als je mensen met een project het huis uit krijgt, dan bouwen zij een netwerk op. Op deze manier kan je toch via non-profit mensen terug in de werksfeer krijgen. En dat is enorm waardevol!

**Sociale initiatieven**

Er blijft nog 1 gebied over waar we veel van kunnen leren. Wat is er in het verleden geprobeerd door mogelijke voorgangers van ons? Hieronder noemen we een paar voorbeelden. Dit zijn allen onbetaalde activiteiten waar bewoners aan hebben deelgenomen.

**BOS Buitenhof/Rode Dorp, Gillis, Eraflats, Fledderus**  
Sport en beweging voor meiden 8-12 jaar.

**Vierhonderd weken werkervaring in Rode Dorp**

Zeventien mbo-studenten doen de komende tijd met elkaar bijna vierhonderd weken werkervaring op in het Rode Dorp. Onder de vlag van het Regionaal Opleidingscentrum Mondriaan (ROC), stichting Haagbouw en Era Contour bouwen zij mee aan het project van Staedion om tussen de Hoefkade en de Parallelweg 189 studentenwoningen te realiseren.

**Spetterende promo in Rode Dorp**

Overal zijn jongeren te vinden die geweldige ideeën hebben voor hun wijk, buurt of straat. Kan Wél! spoort die jongeren op en gaat met ze aan de slag. In de 'beroemde' Gilliswijk hebben veel jongeren zich al van hun beste kant laten zien en zelfstandig activiteiten uit de grond gestampt.

**Vestia Delft en Dagbesteding DWO ruimen op**

Vervuiling is ergernis nummer één en daar wil Vestia Delft wat aan doen. Op 22 oktober is de feestelijke start van het project 'Zo is het prettig wonen' om 16.00 uur in de Wagenaarstraat in Delft. Vestia Delft en Dagbesteding DWO slaan de handen ineen om de wijk "Het Rode Dorp" schoon, heel en veilig te krijgen. Bewoners kunnen melding maken van afval of obstakels in de portieken. Vestia Delft en Dagbesteding DWO zorgen er vervolgens voor dat dit opgeruimd wordt.

**Groene vingers aan het werk in de Buitenhof**

Rond de afgesproken verzameltijd van 10.00 uur was het vrijdag 27 april al gezellig druk in de Vestia wijkpost aan de Wagenaarstraat in Delft. Op het programma stond een tuindag, speciaal voor inwoners van het Rode Dorp in de wijk Buitenhof.

### Samen griezelen in het Rode Dorp

Griezel avond. Het was griezelen op het grasveld aan de Wagenaarstraat op woensdag 27 juli. De Bewonerscommissie van het Rode Dorp had een spannende spelavond georganiseerd voor de jeugd uit de buurt. 's Avonds laat, rond het gezellige licht van vuurkorven, speelden zo'n 35 deelnemers het spel 'De Weerwolven van Wakkerdam'.

Meer informatie over deze initiatieven is te vinden in bijlage 2.

### Conclusie

Als we kijken naar de initiatieven die we gevonden hebben, dan valt op hoeveel er gericht is op kinderen. We kunnen ons dan ook goed voorstellen dat volwassenen het gevoel hebben dat de gemeente alle moeite doet om het leuk te maken voor kinderen en studenten, maar dat volwassenen zichzelf maar productief moeten maken, omdat ze al een uitkering krijgen waar ze al blij genoeg mee moeten zijn. Dit kan anders.





## SUBSCENARIOS

Nu de lijst met elementen, actoren en events bekend zijn kan er een grote brainstorm sessie gehouden worden. Tijdens deze brainstormsessie hebben we nagedacht over de mogelijke subscenario's; Hoe zouden deze gebeurtenissen geïntegreerd kunnen worden in hun dagelijks leven? Hoe breng je de mensen samen? Zoals eerder in dit verslag beschreven wilt Ideas Work mensen graag activeren om te gaan werken, het solliciteren vergemakkelijken en het werk leuker maken. Hier volgen de resultaten van de brainstorm sessies:

**1. Plaza Recommendation:** De bewoners ontmoeten elkaar op het social plaza. Het is de bedoeling dat ze elkaar leren kennen om zodoende elkaar te kunnen aanbevelen voor een vacature.

Het hele systeem draait op aanbevelingen van andere bewoners. Voor een baan heeft men bijv. 3 recommendations nodig van anderen, deze moet je dus verzamelen door Face2Face contact op te zoeken. Dat gebeurt op de Social Plaza.

Daarbovenop kan er een systeem ontstaan waar mensen actief bezig zijn voor andere mensen en banen (of recommendations) bij bepaalde andere bewoners plaatsen, omdat ze hiervoor een recommendation van iemand anders in ruil hiervoor terug kunnen krijgen. Zo krijg je dat mensen elkaar stimuleren om vacatures te zoeken.

Het kan niet zo zijn dat men willekeurig recommendations uit gaat schrijven, de bewoners moeten elkaar goed kennen om dit te kunnen doen. Voorbeeld: stel dat Henk aan een baan wil komen, dan moet hij eerst met Ali, Achmed en Mohammed een goed gesprek gehad hebben, voordat hij deze kan krijgen. Sociale cohesie is dan ook de drempel die men over moet om een baan te krijgen.

**2. "Iedereen is fotograaf tegenwoordig":**

Werklozen wordt de kans geboden om langs te komen bij verschillende werkgevers en foto's te maken van het beroep. Deze worden dan tentoongesteld op een maandelijks terugkerende expo op het plaza.

Hiermee willen we dat werklozen elkaar enthousiast maken over hoe leuk een bepaalde baan kan zijn en dus om te gaan solliciteren voor bepaalde banen.

**3. Heitje voor Full time Karwijtje:** Werklozen werken aan verschillende soorten klusjes om de buurt op te knappen, zoals een fiets repareren of een hek schilderen. Bij een bepaald aantal voltooide klusjes krijgt deze persoon een baan aangeboden.

Allereerst willen we hiermee een dip voorkomen voor mensen die hun baan kwijtraken. Iemand kan door met werken, maar zonder de druk van betaald werk. We geven een voorbeeld. Een ex-schilder die zijn been heeft gebroken kan nu een hek schilderen in de tijd die hij hiervoor nodig heeft. Ook houden we werklozen in het algemeen meer bezig. Daarbovenop bewijst iemand aan werkgevers dat hij/zij best capabel is om te werken onder bepaalde omstandigheden. Ook kan iemand eventueel werken aan bepaalde vaardigheden, zoals het eerdergenoemde schilderen. Als laatste wordt de buurt opgeknapt, zij het van een lagere kwaliteit dan als dit betaald zou worden gedaan.



**4. Lunchroom VIA (Vacature Internet Access):**

Een lunchroom op het plaza waar gratis internet is om te surfen naar vacatures, te praten over vacatures of te lezen over vacatures. De lunchroom wordt gerund door werklozen en verkoopt eten uit de nabijgelegen kassen uit het Westland.

Deze kassen zijn voor veel werklozen de grootste kans op een baan. Maar van de 500 mensen die daar zijn gaan kijken naar een baan zijn er uiteindelijk maar 8 echt gaan werken. Met de lunchroom bevorderen we sociaal contact en het imago van de kassen.

**5. Community Uitzendbureau:**

Op het plaza creëren we een uitzendbureau waar werklozen zelf in een team van circa 8 mensen op zoek gaan naar werk voor iedereen in Het Rode Dorp. Je staat als werkende bij het uitzendbureau bovenaan de wachtlijst. Er is dus als het goed is een grote doorstroming. Werklozen die niet bij het uitzendbureau werken maar vanuit huis vacatures zoeken en aandragen plaatsen zich weer bovenaan de wachtlijst om bij het uitzendbureau te mogen werken.



Er is allereerst Face 2 Face contact op het uitzendbureau. Verder is er een team wat je elke dag blijft motiveren om naar een baan te zoeken. Als laatste biedt het vinden van vacatures jou een grotere kans op een baan, dus zou het aantal vacatures exponentieel moeten groeien.

### **6. Levensverhaal als sollicitatietraining:**

Gepensioneerden uit de bejaardenflat vertellen verhalen uit hun leven met betrekking tot hun beroep tijdens de 'Weeklies'. Zij kunnen als geen andere tips geven over solliciteren en mensen enthousiast maken voor een bepaald beroep. Aan het einde van hun verhaal zouden werkgevers eventueel kunnen vertellen welke vacatures er (gelinkt aan het verhaal) op het moment zijn.



Stel, een werkgever komt op een Weekly met een oud werknemer. Ouderen kunnen dan hun verhaal kwijt aan mensen die het graag willen horen. Werkgevers hebben een platform om te werven. Werklozen kunnen als laatste geworven worden tijdens zo een event, dit is een trend van de laatste jaren, dat mensen vaker voor een werkgever kiezen die hun werft dan dat ze zelf op zoek willen naar een baan.

**7. Een data systeem bank:** Allen inwoners van het rode dorp staan in een data lijst. Om hoger in de data lijst te komen te staan, moet je sociaal werk verrichten in de wijk. Dit kan zijn onderhoud in de

wijk, maar ook zorgen voor de mensen in de wijk. Van kleine boodschapjes voor elkaar doen, vuilnis wegbrengen etc. Je leert je buurt beter kennen.

**8. Het Grote Project:** Één groot project waar alle werklozen aan meewerken.

**9. Kinderen voor Ouders:** Kunnen kinderen banen vinden voor hun ouders? Ja dat kunnen ze! De plaatselijke tramhalte kan een punt worden waar vacatures en meeloopdagen geadverteerd kunnen worden. De jongeren die van school komen kunnen dit aan hun ouders meegeven.

### **Conclusie**

Uit een lijst van 20 subideeën zijn uiteindelijk 9 nuttige subscenario's geselecteerd. Deze worden verwerkt tot verschillende main scenario's. Hiervoor hebben we een matrix gebruikt. Deze matrix geeft weer welke subscenario's goed met elkaar gecombineerd zouden kunnen worden. Aan de hand van deze matrix hebben we een hoop mogelijke combinaties onder de loep genomen. Uiteindelijk hebben we gekozen voor een concept dat zo goed mogelijk op elkaar aansloot en toch zoveel mogelijk subscenario's bij elkaar zijn geïntregeerd. Het volgende main scenario kwam naar voren, deze bevat verschillende elementen van subscenario's 3, 4, 5 en 7. De matrix is te vinden in bijlage 3.

# MAINSCEENARIO

## Buurthuis 2.0: Lunchroom VIA

### Activatie

Een gezellige (mobiele) werk/zitplek met internettoegang waar men kan eten en drinken. Hobbyisten (Werklozen) kunnen er workshops geven, muzikanten kunnen er spelen. Een plek waar werklozen samen komen, dit willen we dan ook stimuleren, zodat werklozen vriendengroepen of zelfs een netwerk kunnen opbouwen. Men kan hier gezellig samen komen, werken op het internet of klusjes opgeven die gedaan moeten worden aan het SPAT team (zie het kopje Sollicitatie)

Elementen (Waar we inspiratie uit halen):

- Wokrestaurant --> De gezellige sfeer van samen eten
- Parkje --> Een plek om samen te komen in je vrije tijd
- Bibliotheek --> Een plek voor zelfontplooiing in je vrije tijd

### Sollicitatie

Op deze plek komt dagelijks een team van werklozen bij elkaar dat klusjes voor in de buurt verzameld. Deze klusjes worden daarna over geïnteresseerde werklozen verdeeld zoals bij een uitzendbureau. Deze klusjes geven werklozen de mogelijkheid om hun ervaring en interesses verder te ontwikkelen en hier goed in te worden, in hun eigen tijd en tempo. Op basis van hoeveelheid voltooide klusjes, ervaring met het soort klusje en motivatie wordt bepaald of jij dit klusje gratis uitvoert of ervoor betaald wordt. Dit werkt met een puntensysteem, waarvan de details nog moeten worden uitgedacht.

Elementen (Waar we inspiratie uit halen):

- Prullenbak --> Voor opruimklusjes
- Park --> Voor schoonmaakklusjes
- Tramhalte --> Afval oppakken klusjes
- Bejaardenflat --> Klusjes waarbij je ouderen verzorgt

### Werk

Je mag zelf je werk kiezen door te bepalen welke klussen je kiest. Eventueel kunnen de minder leuke klussen een vergoeding vragen van de kluseigenaar die naar de klusuitvoerder gaat en zul je voor de leukere klussen eerst een aantal keer gratis moeten werken of in ruil voor tegoed wat je in de lunchroom aan eten en drinken mag uitgeven. Je mag ook

klusen uitvoeren met de vrienden die je gemaakt hebt in de lunchroom, want samen kun je elkaar aanvullen en elkaar dingen leren. Uiteindelijk bouw je zo ervaring op met bepaalde klussen en zien werkgevers dat je gemotiveerd bent, waardoor je langzaam ook een CV opbouwt.

'Lunchroom VIA' (Werktitel) is een plek die midden in de samenleving moet komen te staan. Een plek waar men heen gaat voor zijn of haar plezier, om met anderen uit de buurt te praten, een boek te lezen, of misschien op een open podium op te treden. Ook kan iedereen hier zijn ideeën of klusjes binnen de buurt kwijt. Deze plek vormt namelijk ook het kantoor van een uitzendbureau voor en door mensen in de uitkering. Zij verzamelen de klusjes door rond te vragen, door mensen die op hun afstappen of door rond te lopen in de buurt. Ook de lunchroom zelf moet echter blijven draaien en zal dus klusjes hebben voor werklozen in de bediening en de afwas.

Werklozen die op de lunchroom afkomen worden vriendelijk benaderd om klusjes te doen door het eerdergenoemde uitzendbureau. Met deze klusjes kunnen ze een vaardigheid leren en laten zien dat ze gemotiveerd zijn aan werkgevers, terwijl de buurt er in de tussentijd beter van wordt. Deze klusjes zijn laagdrempelig en mogen in je eigen tijd uitgevoerd worden, of in een groep. De kwaliteit is misschien laag en de klus duurt even voordat hij wordt uitgevoerd, maar de kluseigenaar heeft vervolgens wel het voordeel dat zijn klus gratis wordt uitgevoerd!

Optioneel:

- Werkgevers zouden kunnen worden uitgenodigd om af en toe te komen vergaderen in de lunchroom en ondertussen wat CV's te bekijken.
- Sollicitatiegesprekken kunnen ook in deze lunchroom gehouden worden.
- Experts kunnen worden uitgenodigd om mensen te begeleiden bij een klus die ze uitvoeren, om zo het werk van een beginnende klusser naar een hoger niveau te tillen.



# **INTEGRATIE FASE**

## INTERVIEWS

Er zijn tijdens de woensdag middag verschillende besprekingen gehouden met personen die wat meer inzicht konden geven over de wijk. Onder andere is er gesproken met wijkbeheerder Erik Verbeek en wijkcoördinator Heleen van der Linden. De gehele interviews zijn te vinden in bijlage 4. Hier onder bevindt zich de conclusie die IdeasWork uit de gesprekken heeft kunnen halen.

### Wijkbeheerder Erik Verbeek (Vestia)

Erik Verbeek werkt als wijkbeheerder bij Vestia. Dagelijks is hij bezig met de vraag of iedereen zich aan de leefregels houdt. "Leven mensen zoals we verwachten dat ze dat moeten doen?"

In de praktijk is zijn taakomschrijving dat hij in actie komt als iemand bijvoorbeeld het meldt als de verlichting kapot is. In dat geval, kan hij besluiten het zelf te maken of de technische dienst te bellen. Als bewoners niet zelf reageren dan pas grijpt Vestia in. Over het algemeen is hij bezig met de woonomgeving te verbeteren. Hij belt aan en attendeert mensen op hoe ze dit kunnen doen. Dit betekent ook dat mensen die netjes leven weinig van hem zullen horen. In alle andere gevallen kan Erik het niet vaak genoeg herhalen:

"Doe wat aan je woonomgeving!"

### Conclusie voor IdeasWork

Na met deze man gesproken te hebben wordt goed duidelijk hoe ingewikkeld onze opdracht is. Wat duidelijk is, is dat er al een soort klusjesdag georganiseerd is en dat dit geflopt is. Er is dus meer nodig dan alleen mensen uitnodigen en de faciliteiten beschikbaar maken. De mensen zullen het echt zelf moeten willen doen.

Wat echter ook duidelijk wordt is dat er een probleem speelt in de aanpak van de problemen in de wijk. Allereerst is er niemand die volledig de verantwoordelijkheid heeft om achter de problemen achter de voordeur aan te gaan. Het wordt nu in de schoenen van de woningcorporaties geschoven, maar zij hebben veel werk hieraan terwijl het ze niet evenveel voordeel oplevert.

Het tweede probleem is dat er veel verschillende instanties een beetje mee bezig zijn, maar niet van elkaars activiteiten op de hoogte zijn. De gemeente doet een beetje, de UWW een beetje, de

woningcorporaties een beetje, de politie een beetje. Maar niemand weet of wat hij probeert niet al eerder geprobeerd is. Er mist dus een belangrijke schakel in dit alles van een instantie die puur zoekt naar psychologische problemen achter de voordeur en deze probeert aan te pakken. Het Social Plaza zou deze functie zomaar kunnen vervullen!

### Wijkcoördinator Heleen van der Linden

Heleen, de wijkcoördinator van Delft heeft als taak om te bemiddelen tussen de verschillende partijen die activiteiten uitvoeren binnen de wijken in Delft, of die belangen hebben bij het welzijn van de wijk. Dit zijn partijen als de wijkpolitie, de 4 corporaties (Vestia, woonbron etc.), welzijnswerkinstanties, stadsbeheer, toezichthouders op de openbare ruimte en verder maatschappelijk werkinstanties zoals zorgpartijen, ondernemers, grotere winkeliers etc. Een onderwerp waar zij zich veel mee bezig houdt is leefbaarheid van de wijk (cohesie, veiligheid etc.)

### Conclusie IdeasWork

De problemen in de wijk spelen vooral achter de deur. Dit is een belangrijk gegeven voor ons. Dit betekent namelijk dat wij niet mogen aannemen dat de bewoners zomaar op ons klusjessysteem af komen. Als ze namelijk al de zaken thuis niet op orde hebben en daar niet zomaar hulp voor in roepen, hoe zit het dan met de kleine klusjes die mensen in en rondom het huis niet uitvoeren. Klusjes waar mensen die de zaken thuis wel op orde hebben al mee blijven zitten. De uitdaging om mensen in het klusjessysteem te krijgen is daarom significant groter geworden!

# SOCIAL COHESION CONCEPT

## Wat is het Social Cohesion Concept?

Bewoners die op het Social Plaza komen worden 2 vragen gesteld:

- Heeft u nog een klusje dat al een tijdje gedaan moet worden?
- Waar bent u goed in? (Meerkeuze 'Likert')

Op basis van deze vragen brengen wij mensen met ons systeem bij elkaar. Ons doel is hierbij om persoon 1 welke ergens goed in is te koppelen aan persoon 2 welke een klus heeft waar persoon 1 goed in is, en andersom. Ook kan er een derde, vierde of vijfde persoon worden gekozen waarbij iedereen iets voor een ander kan betekenen. Zo ontstaan er groepen (variërend van 2 tot 8), welke we hierna vragen om samen de klus uit te voeren ergens in het Rode Dorp. Dit kan thuis zijn of op het Social Plaza.

Als beide klussen uitgevoerd zijn, dan nodigen we de groep uit op het Social Plaza. We vragen nu aan kluseigenaren om te beoordelen hoe hun klus is verlopen. De resultaten worden hierna teruggekoppeld aan de klusser.

Vanaf nu heeft de klusser de mogelijkheid om meer klusjes of zoals wij ze liever noemen: Non-Profit Jobs te doen. Hiermee kan hij/zij namelijk ervaring opbouwen om uiteindelijk een EVC te verdienen, waarmee de kans op een baan een stuk groter wordt.

## Wat is een EVC?

EVC staat voor Erkenning Verworven Competenties oftewel een ervaringscertificaat. Een ervaringscertificaat is een soort van bewijs dat je hebt gehaald voor al je praktijk ervaring. Regelmatig komt het voor dat men niet de juiste diploma's heeft maar wel beschikt over de benodigde kennis en praktijk ervaring, dit kan zijn door bijvoorbeeld werkervaring, vrijwilligerswerk of kennis die thuis is opgedaan.

Al deze informatie inclusief referenties, foto's en overige bewijzen wordt verzameld in een portfolio, met dit portfolio kun je naar een ervaringscertificaat verstrekker gaan, genaamd 'Assessor'. Deze beoordeelt dan of jouw opgedane kennis overeenkomt met een erkend diploma. Soms zal er gevraagd worden of men de praktijk ervaring, waarvan men zegt waarover die beschikt, kan

uitvoeren voor de assessor. Bij goedkeuring krijg je een ervaringscertificaat.

Deze certificaat is meer dan een CV. Men kan de opgedane kennis aantonen bij een werkgever of men zou vrijstelling kunnen krijgen voor onderdelen van een opleiding.

## Hoe wordt het EVC toegepast binnen Social Cohesion Concept?

Het is de bedoeling dat de werkelozen binnen Het Rode Dorp met ons Social Cohesion Concept begeleid worden in het traject naar een EVC toe. Dit zal gedaan worden aan de hand van klusjes oftewel de Non-Profit Jobs (NPJs).

Inwoners kunnen zelf kiezen wat voor klusjes ze willen doen. Nadat ze een aantal klusjes voltooid hebben zal er gekeken worden waar hun interesses liggen. Vervolgens zal er een gesprek plaats vinden. In dit gesprek wordt er gepraat over hun opgedane kennis, hun behaalde diploma's en of ze de loopbaanrichting graag zouden willen volgen die ze met hun klusjes lijken in te slaan. Samen wordt er gekeken en geëvalueerd op de NPJs en wordt er besproken wat ze van dit werk vonden en bekijken ze nog eens alle beoordelingen gegeven door de opdrachtgevers van deze klusjes (medebewoners uit Het Rode Dorp). De vraag is dan of ze verder willen gaan in deze richting of dat ze toch een andere richting willen bewandelen.

Tegelijkertijd wordt er met verschillende werkgevers contact gelegd, er wordt gevraagd wat voor kennis en ervaring wordt verwacht bij het betreden van verschillende functies van het bedrijf. Ook wordt er gevraagd of ze een lijst willen maken met klusjes die helpen bij het opbouwen van de juiste kennis en ervaring. Zo wordt er een betere indicatie gegeven wat de praktijk vraagt aan kennis en ervaring. Daarnaast is het SPAT team op zoek naar maatschappelijk betrokken ondernemers/werkgevers uit de regio, die 1000 uur beschikbaar willen stellen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit het Rode Dorp kennis te laten maken met hun bedrijf. Hier kunnen ze in groepen de juiste ervaring opdoen die het mogelijk maakt hen te helpen bij het verkrijgen van een ervaringscertificaat.

Dit levert de volgende pluspunten op, voor zowel de bewoners van het Rode Dorp als de werkgevers. Het zou wellicht langer dan een jaar kunnen duren voordat men de juiste kennis en ervaring heeft





Social Cohesion proces	Processtap	Gebruikerstaak	Productfunctie
<b>Activatie</b>			
1. Bewoners komen in aanraking met het klussysteem	Bewoners motiveren het product te gebruiken	Bewoner zoekt interactie met het product op	Product is aantrekkelijk om te gebruiken
	Bewoners kunnen klusjes/vaardigheden opgeven	Bewoner denkt na over klussen en vaardigheden	Klussen bedenken makkelijker maken
			Vaardigheden bedenken makkelijker maken
		Bewoner geeft klussen/vaardigheden aan het product op	Toevoegen nieuwe klusjes en vaardigheden mogelijk maken
	Klusopdrachtgevers en klusuitvoerders worden aan elkaar gekoppeld		Groepen bij elkaar puzzelen waarin iedereen iets voor elkaar kan betekenen
2. Bewoners gebruiken het klussysteem	Bewoners ontmoeten hun groepsgenoten	Bewoner maakt kennis met andere bewoners	Bewoners fysiek bij elkaar brengen
	Klusmoment wordt voorbereid, waarna de bewoners samen gaan klussen	De klusgroep verzameld de benodigde middelen en gaat de klus zo goed mogelijk uitvoeren	Klusopdracht uitleggen (Deelnemers, duur, wat moet er gedaan worden, tips etc.)
	Bewoners beoordelen hoe de klus is gedaan	De klusgroep gaat naar het Social Plaza toe	Bewoners uitnodigen voor een beoordeling (en duidelijk maken dat die nodig is)
	Klus komt in een portfolio	Gebruiker voert de beoordeling/informatie in	Informatie over de klus overzichtelijk opslaan
<b>Sollicitatie</b>			
3. Bewoners bouwen ervaring op	Bewoner wordt in nieuwe groepen geplaatst		Nieuwe klussen verzamelen
			Bewoner motiveren om door te gaan
	Portfolio groeit		Informatie over de klus overzichtelijk opslaan
	Bewoner wordt gekoppeld aan een EVC traject		EVC trajecten verzamelen
			Bewoners koppelen aan EVC trajecten
	Bewoner wordt een EVC erkend	Gebruiker evalueert de verzamelde informatie	
		Gebruiker waardeert de verzamelde informatie	
<b>Werkindeling</b>			
4. Werkgever neemt bewoner aan	Werkgever ziet potentie in bewoner		Werkgever inzicht geven in de EVC bewoners

## Q2-RESEARCH AND RESULTS

Met het Q2-onderzoek zouden wij graag meer informatie van de bewoners willen krijgen over klusjes in het algemeen, over de Social Plaza en hoe zij hier tegenover staan. Ook zouden wij willen peilen of er behoefte is aan het opbouwen van een EVC-traject.

Er is een lijst opgesteld met 23 stellingen betreft het klussen en de Social Plaza, deze is te vinden in bijlage 6.

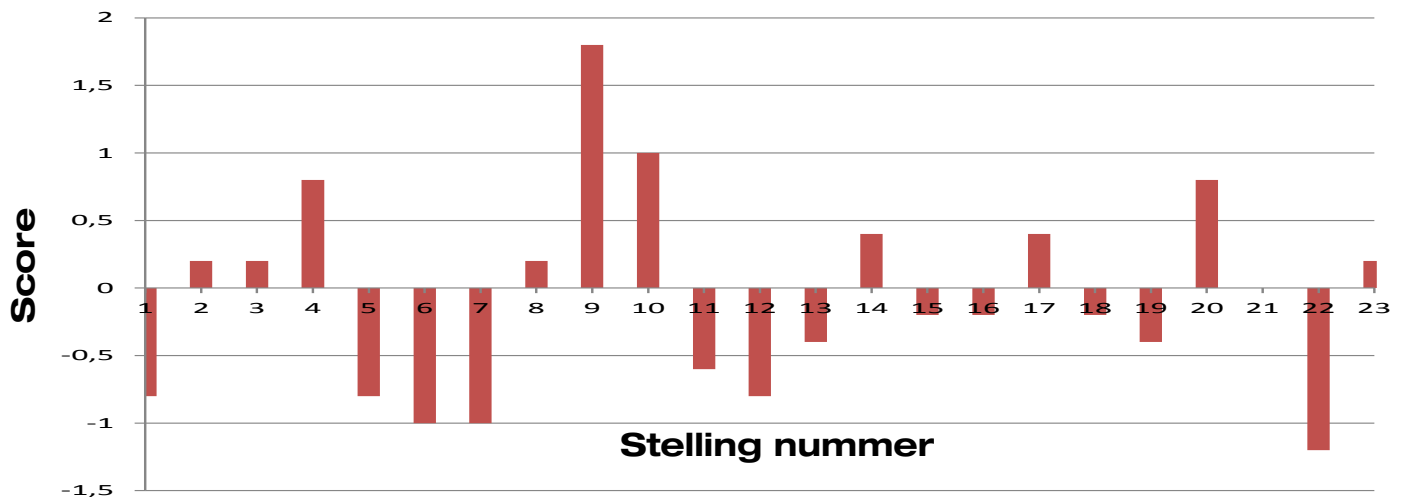
Hieronder is een tabel weergegeven dat de gemiddelde scores per stelling naar boven laat zien. De bewoners waren het meest eens met stellingen:

- 9) Ik doe een klusje liever samen met mensen waarmee ik kan opschieten dan alleen.
- 10) Ik zou graag mijn ervaring willen gebruiken bij een klus om andere medebewoners uit Het Rode Dorp te helpen.

Het minst eens waren de bewoners met:

- 22) Ik lees regelmatig de advertenties op het vraag-en-aanbod bord in een supermarkt als ik boodschappen ga doen
- 6) Vrienden en familie zien mij als een ondernemend persoon
- 7) Buurtbewoners, vrienden of familie om mij heen komen naar mij toe als ze iets niet voor elkaar krijgen

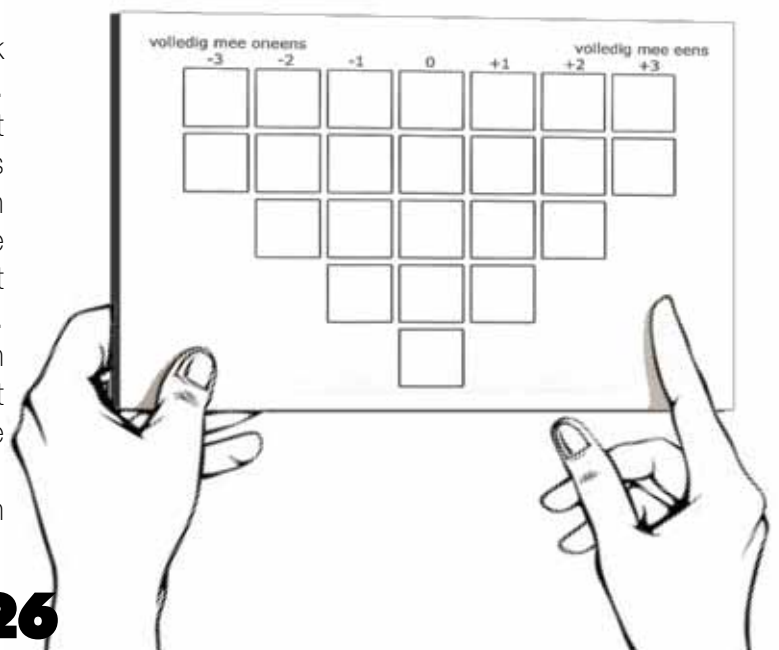
Naar voren is gekomen dat de bewoners heel positief staan tegenover het samen klusjes doen en je eigen ervaring gebruiken om andere medebewoners te helpen. Dit geeft de indruk dat er sterk een behoefte is aan sociale cohesie. Ook is naar voren gekomen dat mensen niet graag zelf de eerste stap zetten (stelling 6 en 7) en dat advertentieboarden vaak voorbij worden gelopen. Dus het SPAT team lijkt indedaad nodig.



### Wat houdt dit in voor het **SOCIAL COHESION CONCEPT** van IdeasWork?

Bij het ontwerpen van de concepten moet er nadruk worden gelegd op het activeren van de mensen. Zoals eerder vermeldt nemen de bewoners niet graag de eerste stap. Maar zodra deze stap gezet is zouden ze graag meer voor elkaar willen betekenen en ook samen deze klussen uitvoeren. Betreft de stellingen over het EVC (11 & 12) zijn de mensen niet heel erg enthousiast maar ook niet heel negatief. Het is een nieuw initiatief en wellicht zijn de mensen niet goed genoeg geïnformeerd over het EVC, het is ook mogelijk dat een EVC geen toegevoegde waarde voor hen is.

Om concrete conclusies te kunnen trekken moeten we meer bewoners interviewen.



## RESULTATEN

### Q2 ONDERZOEK

- 1) Ik zou gauw een klus uitvoeren voor een persoon die ik niet ken
- 2) Ik voer wel eens klusjes in en rondom het huis uit
- 3) Ik heb een aantal klusjes in en rondom het huis die al een tijdje blijven liggen
- 4) Ik vraag een buurtbewoner om hulp als mij zelf iets niet lukt
- 5) Ik ben vaak op de hoogte van initiatieven in de buurt
- 6) Vrienden en familie zien mij als een ondernemend persoon
- 7) Buurtbewoners, vrienden of familie om mij heen komen naar mij toe als ze iets niet voor elkaar krijgen
- 8) Ik ben bereid een klusje voor iemand anders te doen, als die persoon als tegen prestatie een klusje voor mij doet.
- 9) Ik doe een klusje liever samen met mensen waarmee ik kan opschieten dan alleen.
- 10) Ik zou graag mijn ervaring willen gebruiken bij een klus om andere medebewoners uit het rode dorp te helpen.
- 11) Ik ben bereid klusjes uit te voeren die mij kunnen helpen bij het krijgen van een Rijksverheid Gecertificeerd Certificaat.
- 12) Ik zou graag een certificaat willen ontvangen voor kennis en ervaring die ik nu heb.
- 13) Als er bij mij aan de deur wordt aangebeld en wordt verteld over het Social Plaza, dan zou ik op de uitnodiging ingaan en naar de introductiedag in bij het Social Plaza gaan
- 14) Het lijkt mij leuk om aan de hand van kennismakingsspellen medebewoners te leren kennen.
- 15) Op straat wordt mijn aandacht meer getrokken door bewegende beelden en schermen, dan vouchers en posters.
- 16) Ik kan goed overweg met smarttelefoons en interactieve schermen.
- 17) Ik zou overdag vaker het huis uit willen.
- 18) Als er koffie/thee wordt geserveerd zou ik graag bij het Social Plaza een kopje koffie/thee willen drinken.
- 19) Als het Social Plaza een soort buurt kantine/ lunchroom voor volwassenen zou worden dan zou ik dat wekelijks bezoeken.
- 20) Ik denk dat een Social Plaza meer buurtbewoners bij elkaar zal brengen.
- 21) Ik heb behoefte aan een specifieke plek waar ik andere buurtbewoners kan ontmoeten.
- 22) Ik lees regelmatig de advertenties op het vraag-en-aanbod bord in een supermarkt als ik boodschappen ga doen
- 23) Ik steek graag energie in een activiteit in de wijk.

Wat vinden mensen van klusjes doen?			Gebied 6					
Kaart nummer	Bewoner 1	Bewoner 2	Bewoner 3	Bewoner 4	Bewoner 5		Totaal	
1	-3	0	-1	1	-1		-4	
2	-2	2	0	-2	3		1	
3	1	3	0	-2	-1		1	
4	2	-1	2	-1	2		4	
5	-1	1	1	-3	-2		-4	
6	-1	0	-1	0	-3		-5	
7	-1	0	-2	0	-2		-5	
8	2	-2	0	1	0		1	
9	2	1	2	3	1		9	
10	-1	2	1	3	0		5	
11	-2	-2	1	-3	3		-3	
12	-2	-2	-1	-1	2		-4	
13	1	0	-3	1	-1		-2	
14	3	-1	1	2	-3		2	
15	1	-3	0	0	1		-1	
16	-3	3	3	-2	-2		-1	
17	0	-1	2	0	1		2	
18	0	1	-3	1	0		-1	
19	0	-1	-2	-1	2		-2	
20	-3	1	3	2	1		4	
21	-2	0	0	2	0		0	
22	0	-3	-2	-1	0		-6	
23	1	2	-1	0	-1		1	

# CONCEPTS

## Concept 1 – Spelenderwijs

Allereerst wordt er begonnen met een select groepje mensen, ongeveer 25 personen welke na een huisbezoek geselecteerd worden door het SPAT. Deze mensen worden benaderd aan de deur met de vraag of ze willen meewerken aan dit project. Het is de bedoeling dat dit select groepje de bal moet gaan laten rollen. Deze mensen worden uitgenodigd bij het Plaza voor een introductie en de gang van zaken voor de komende week. Vervolgens is het tijd om elkaar te leren kennen. Dit kan gebeuren aan de hand van de volgende kennismakingsspellen:

- Speeddating: de participanten zitten twee aan twee aan één tafel. Het is de bedoeling dat ze vertellen, wie ze zijn, wat hun interesses zijn, waar ze goed in zijn en waar niet etc.

- Kennis vergaren: de participanten krijgen 20 minuten de tijd om zoveel mogelijk kennis over zoveel mogelijk personen te vergaren. Daarna is het tijd om elkaar voor te stellen aan de groep. Hans vertelt dat hij Sarah heeft gesproken en introduceert haar, vervolgens kiest Sarah iemand van haar lijstje uit die zij heeft gesproken en introduceert deze persoon enz.

Nadat de deelnemers een beetje een idee hebben gekregen wie er mee doen is het tijd om meteen aan de slag te gaan. Er moeten klusjes uitgedeeld worden. Dit kan in de eerste instantie op de volgende manieren gebeuren.

- Er kunnen groepjes worden gevormd aan de hand van elkaars interesses. De deelnemers

moeten dan twee personen aan elkaar koppelen die zij geschikt vinden voor een klus. Hans zag Sarah laatst haar ramen lappen, hij dacht dat Herbert wel haar hulp kon gebruiken.

- Ook kan er binnen de gehele groep een vraag en aanbod spel worden gedaan. Dat begint door een persoon aan te wijzen en hem/haar te vragen waar hij/zij wel hulp bij kan gebruiken. Vervolgens wordt er aan de groep gevraagd wie dat zou willen doen.

- Daarnaast is het ook mogelijk om alle deelnemers te vragen of ze een klus zouden willen opschrijven en deze vervolgens in een grote grabbelton te gooien, waarna deze weer worden uitgedeeld.

Dan is het tijd om deze klussen bij elkaar uit te voeren. Voor degenen die aanwezig waren maar toch geen klus hebben is het belangrijk dat ze toch meedoen. Daarom zullen zij worden gevraagd om iemand anders binnen hun groepje te helpen met een klus. Op deze manier kunnen ze de klus samen aanpakken, elkaar motiveren en wellicht erachter komen dat ze bepaalde klusjes toch leuk vinden of heel goed kunnen uitvoeren.

Een voorbeeld voor een klus kan zijn het promoten van de Weeklies. Op deze manier worden meer mensen geënthousiasmeerd over dit initiatief.

Dus mensen komen het huis uit (activatie), zijn bezig met het zoeken naar klussen waar ze ervaring mee opdoen (sollicitatie) en werken in groepen (werkindeling).



## Concept 2 – Groepsdruk

Op basis van de informatie die instanties van bewoners hebben wordt een account gemaakt van hun profiel. Hierna worden ze benaderd om naar het Social Plaza te komen om op een scherm een klusje op te geven en een aantal vaardigheden die ze beschikken uit een lijst te selecteren. Hierna koppelt het systeem ze aan elkaar.

Dit wordt als volgt uitgevoerd: alle klusjes staan in een lijst welke aangevuld wordt door een sms'je te sturen naar het systeem. Hiernaast kunnen bewoners de profielen van andere bewoners bekijken en lezen waar deze bewoners goed in zijn. Hierna kunnen mensen mogelijke klusjes die een persoon zou kunnen uitvoeren naar deze persoon toe schuiven. Het klusje gaat naar de bewoner die het vaakst een klusje toegewezen krijgt. Deze persoon krijgt een email of sms, wat hij of zij zelf het beste uitkomt, met daarin het bericht dat de klusuitvoerder ontmoet kan worden op het Social Plaza. Op het Social Plaza komen de bewoners daarna samen om de klus aan elkaar uit te leggen. Als er mensen zijn die vaardigheden beschikken waar op dit moment geen klusjes voor over zijn, dan kunnen ze meedoen met een groep aan het club van 1000 project, waar ze bij een bedrijf 1000 uur kunnen werken.

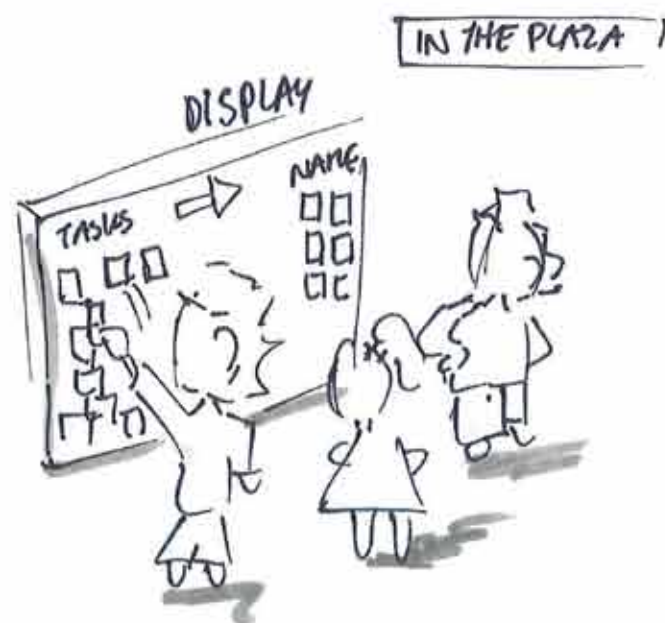
Als het klusje hierna is uitgevoerd, dan wordt men gratis koffie of thee aangeboden op het Social

Plaza, waar ze op het scherm invoeren wat ze vinden van hoe de klus is gegaan. De klus wordt hierna opgeslagen in het systeem, in een portfolio. Waar men maar is kan men dit portfolio bekijken en uitprinten. Hiermee kan een bewoner altijd zien hoe dicht hij of zij bij een EVC in de buurt zit.

Op deze manier wordt er van bewoners verwacht dat ze elke week een klusje uitvoeren, anders wordt er in hun uitkering gekort. Tegelijkertijd worden werkgevers op de hoogte gebracht van het systeem, door ze te vragen elke keer als ze een vacature plaatsen bij UWV ook op te geven wat voor EVC ze zouden verwachten.

Bewoners worden gekoppeld aan een EVC traject door een computer, welke berekend wat het beste bij ze past door de klusjes die ze uitgekozen hebben tot op dat punt.

Dus mensen komen het huis uit (activatie), zijn bezig met het zoeken naar klussen waar ze ervaring mee opdoen (sollicitatie) en werken in groepen (werkindeling).



### **Concept 3 – SPAT gecentreerd**

SPAT team medewerkers gaan langs de deuren om mensen te vertellen over het systeem. Als mensen hierna het Social Plaza bezoeken, praten ze met een SPAT medewerker, welke in een programma invoert wat hij heeft geleerd over de bewoner. Op basis hiervan maakt de SPAT medewerker combinaties van groepen. Deze worden hierna weer opgebeld door de SPAT medewerker om langs te komen. Als de groep verzameld is, dan verteld de SPAT medewerker over de klusopdracht die er gedaan moet worden.

Als de klusopdracht gedaan is wordt men via een telefoontje opnieuw uitgenodigd om langs te komen op het Social Plaza, om de klus te beoordelen. Tijdens dit gesprek praat de SPAT medewerker met de bewoners en verteld ze over het EVC traject. Hij geeft ze ook de keuze om mee te doen richting een EVC traject of om gewoon door te gaan met klusjes doen. Als ze besluiten mee te doen, dan wordt de beoordeling van de klus in een portfolio op de computer van de SPAT medewerker opgeslagen. Dit portfolio wordt door de SPAT medewerker up to date gehouden terwijl de bewoner meer klussen gaat doen. De SPAT medewerker is altijd bereikbaar voor vragen of voor motivatiegesprekken.

Tegelijkertijd verzameld de SPAT medewerker nieuwe klusjes en informeert hij werkgevers over dit traject via de telefoon. Hierdoor kunnen nieuwe EVC trajecten ontstaan, of nieuwe 'club van 1000'

klusjes. Als de SPAT medewerker ziet dat de bewoner genoeg klusjes heeft gedaan, dan wordt het portfolio doorgegeven aan de SPAT team manager. Deze bekijkt met een objectieve blik of de bewoner een EVC verdient. Hij is ook degene die dit EVC hierna toekent.

Dus mensen komen het huis uit (activatie), zijn bezig met het zoeken naar klussen waar ze ervaring mee opdoen (sollicitatie) en werken in groepen (werkindeling).

### **Harris Profiel**

Met deze drie concepten is er op basis van de belangrijkste eisen en wensen die we zijn tegengekomen gaan kijken welk concept uitgewerkt ging worden.

Uit de resultaten is echter naar voren gekomen dat Concept 1 en 3 even sterk zijn. Dat komt omdat deze twee concepten draaien om de mensen die er mee bezig zijn. In de eerste zijn dit de bewoners en in de tweede zijn dit de SPAT teamleden. Er is daarom besloten om het beste van deze twee samen te voegen in één eindconcept. Hierin zorgen we dat de bewoners centraal staan, maar dat de interactie met het SPAT team de interactie is die men heeft met ons concept. Verder nemen we wel een paar dingen uit het derde concept mee in ons eindconcept omdat er soms toch structuur nodig is om een concept als dit te laten draaien.

## HARRIS PROFIEL

Wensen/Concepten	C1: Bewoner gecentreerd	C2: Systeem gecentreerd	C3: SPAT gecentreerd
<i>Een fysiek product wordt gerealiseerd</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Het past binnen het levensritme van een werkloze</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Er is geen maandelijkse financiële bijdrage nodig</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Het is mogelijk dankzij het concept om mensen uit de buurt te groeten als de gebruiker ze passeert.</i>	Ja	Ja	Ja
<i>Mensen worden geactiveerd om het huis uit de gaan</i>	+ -	+	+ -
<i>Het sollicitatieproces wordt aantrekkelijker</i>	+	+	+
<i>De werkindeling is leuker, zodat mensen aan het werk willen <u>ipv.</u> uitkering</i>	+	+	+
<i>Het product sluit aan op het <u>social plaza</u></i>	+	+ -	+
<i>Het idee geeft <u>soliciteren</u> een <u>fun</u> factor en brengt dat naar buiten</i>	+	+ -	+ -
<i>Het product bevordert het beeld dat de gemeente zorgt dat het gezellig is in een wijk</i>	+ -	+ -	+
<i>F2F contact komt op de eerste plaats i.p.v. <u>email</u>, <u>chatten</u> of <u>skypen</u></i>	+	+ -	+
<i>Gebruikers zijn er beter van op de hoogte wat anderen doen in de buurt</i>	+ -	+	+ -
<i>Het product zorgt ervoor dat Het Rode dorp door andere Delftenaren wordt gezien als een gezelligere wijk</i>	+ -	+ -	+ -
<i>Een klus of vaardigheid opgeven is zo laagdrempelig mogelijk</i>	+ -	+ -	+ -
<i>Men kan een klusje samen uitvoeren in plaats van alleen</i>	++	++	++
<i>Er wordt geen gebruik gemaakt van een vraag en aanbod bord</i>	+	-	+
<b>Totaal</b>	+++++++ (8)	+++++ (5)	+++++++ (8)

# **IMPLANTATIE FASE**



# FINAL OPERATING SYSTEM

Het uiteindelijk concept is nu duidelijk en zal nu besproken worden.

## CONCEPTUITWERKING

### Constructie

De volgende stap is om het concept te realiseren. Omdat wij echter een service ontworpen hebben, is de constructie eigenlijk meer een uitleg van het proces dat de service maakt. Daarom zullen we nu gedetailleerd op de service ingaan. Hierbij zal ook duidelijk worden gemaakt hoe het programma werkt dat onze medewerkers zullen gebruiken tijdens het aanbieden van de service.

#### Stap 1: Bewoners maken kennis met het concept

Er wordt een visuele brief (zie ook bijlage 7) uitgezonden naar de wijk waar verteld wordt dat je klusjes door mensen kan laten doen, maar dat er in ruil daarvoor door jou klusjes voor de wijk uitgevoerd moeten worden omdat je anders in je uitkering gekort wordt. Het SPAT team organiseert daarnaast voor stichting Social Cohesion Design weeklies, op deze weeklies komen mensen af. Deze mensen worden door het SPAT team gevraagd of ze nog klusjes hebben. Ook is het duidelijk dat er klusjes voor je gedaan kunnen worden vanwege de HR schermen in de wijk.

#### Benodigdheden

- Uitnodigingsbrief
- HR schermen
- Klusomgeving

#### Taken

- Mensen aanspreken en vragen of ze nog klusjes hebben die opgelost moeten worden
- Uitnodigingsbrief opsturen naar de bewoners



Social Plaza  
Van der Horststraat 53  
2625 VT Delft  
Tel: 06-12345678  
Email: socialplaza@delft.nl

Datum: 13 Juli 2013

Geachte heer, mevrouw

Sinds kort is er een nieuwe plek om samen te komen in het Rode Dorp! Op deze plek is het ook mogelijk voor u om klusjes die u nog heeft liggen door anderen te laten doen. In ruil hiervoor vragen wij u om gezellig met iemand uit de buurt samen aan een klus van diegene te werken. Dit is onderdeel van onze nieuwe service genaamd: 'Werk!'



Wij hopen u daarom spoedig op het Social Plaza te mogen ontvangen! Deze service is ontstaan uit onze behoefte om iets te betekenen voor de bewoners welke een uitkering ontvangen. Omdat wij alle bewoners echt willen bereiken met deze service, voelen wij ons daarom genoodzaakt om maatregelen te nemen als u als uitkeringsgerechtigde niet deelneemt aan deze service. Als u geen uitkering ontvangt, bent u echter ook van harte welkom!

Met vriendelijke groet,

Frederik Westeroen van Meeteren  
Social Plaza teamlid



## Stap 2: Bewoners besluiten mee te doen

Een bewoner besluit mee te doen en gaat praten met een SPAT medewerker. Deze SPAT medewerker gaat naar een computer op het Social Plaza samen met de bewoner, waar het programma wordt geopend (1). De SPAT medewerker maakt een nieuw profiel aan (2). Hij vraagt hierbij om de volgende gegevens:

- Voornaam
- Achternaam
- Geboortedatum
- Adres
- E-mail
- Telefoonnummer
- Spreektaal/Nationaliteit

Hierna wordt aan de bewoner gevraagd in welke klusjes hij/zij goed is en welke klusjes hij/zij nog heeft liggen (3). Het systeem berekent nu een optimale combinatie van klusjes.

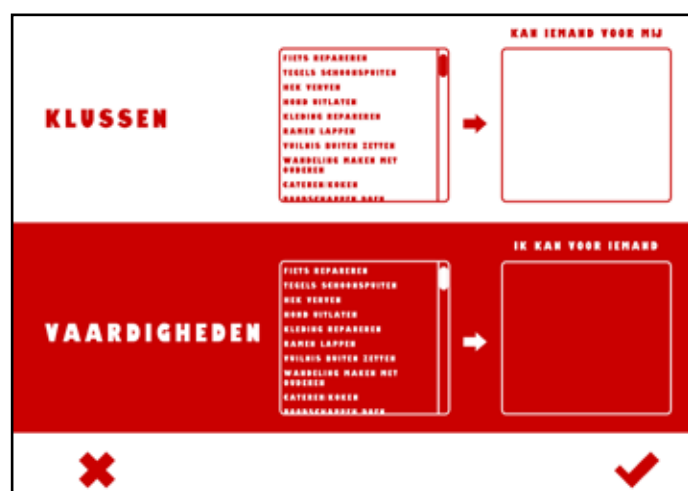
De bewoner kiest nu samen met de SPAT medewerker een groep (4) waarmee hij/zij klusjes wil uitvoeren en bevestigt dit. Hij/zij zit nu in een klusteam (5).

### Benodigheden

- De Klusapp
- Tafel
- 2 Stoelen
- Computer (met muis en toetsenbord)

### Taken

- Apptaken
- Nieuw profiel aanmaken
- Informatie invoeren
- Klus en vaardigheid invoeren
- Groepen berekenen
- Klusteam kiezen





2



4



De werkplek van het spat team



### Stap 3: Het klusteam gaat erop uit

De SPAT medewerker krijgt een bericht dat er een compleet team is gemaakt (6). Een team is compleet als iedereen iets voor de ander kan betekenen. Hij zoekt nu de telefoonnummers van de teamleden op (7), en belt ze. Hierbij vermeldt hij dat ze: "De volgende dag om 10:00 uur naar het Social Plaza moeten komen, waar ze hun team kunnen ontmoeten en waar uitgelegd wordt wat de klussen zijn die er gedaan moeten worden".

De bewoners verzamelen zich nu weer bij een SPAT teammedewerker. Deze doet een kennismakingsspel waarbij de bewoners elkaars naam en klusje leren kennen. Hierna geeft de bewoner de mensen de tools die ze nodig hebben. Deze tools moeten ze na een week weer terugbrengen, anders wordt het geld van hun uitkering afgehaald, dit moet men dan ook ondertekenen (8).

Als het klusteam eropuit is, bevestigt de SPAT medewerker dat het team bezig is. Het systeem voegt nu een nieuw bericht toe aan de 'ticker' op het HR scherm (9).

De bewoners gaan nu in hun eigen tempo klussen. Ze mogen zelf kiezen of ze dat op het Social Plaza doen of thuis bij iemand. Het is de bedoeling dat mensen samen gaan klussen. Dit alles kunnen we echter controleren bij de beoordeling.

Omdat er verwacht wordt dat er veel klussen omtrent fietsen maken zullen komen, werkt het systeem samen met een ander ontwerpsteam om een speciale plek voor het repareren van fietsen te realiseren. Hier zullen bewoners samen kunnen komen en makkelijk elkaar kunnen leren hoe ze fietsen moeten maken.

#### Benodigdheden

- Email
- Tools
- De KlusApp
- HR scherm
- Binnenplaats
- Fietsbank

#### Taken

- Kennismakingsspel leiden
- De benodigde tools verzamelen
- Tool uitleen bijhouden
- Apptaken
- Email sturen naar klusteam leden
- Tool uitleen bevestigen
- Teamactivatie bevestigen



6



**DEELNEMERS GROEP 8**

**KLUSSEN**

- FIETS REPAREREN
- TEGELS SCHOONSPUITEN
- HEK VERVEN
- HOND UITLATEN
- KLEDING REPAREREN

**KLUS VAN**

**HENK DE GROOT**

Icons: Home, Group, Fork and Knife, Money, Wrench

**FREDERIK WESTEROUEN VAN MEETEREN**

09-07-1990  
 BALTHASAR VAN DER POLWEG 294  
 FVANMEETEREN@GMAIL.COM  
 06-19911408

**IS GOED IN**

- FIETS REPAREREN
- TEGELS SCHOONSPUITEN
- ZOEKT IEMAND DIE GOED IS IN
- HOND UITLATEN

**EVC VOORTGANG**

Icons: Home, Pencil, Wrench, EVC, Profile

**7**

IK GA HIERBIJ AKKOORD DAT IK VOORZICHTIG MET HET GEREEDSCHAP ZAL OMGAAN. ALS HET GEREEDSCHAP BESCHADIGT OF KWIJTRAAKT WORDEN DE KOSTEN BIJ MIJ IN REKENING GEBRACHT.

IK BRENG HET GEREEDSCHAP TERUG OP 19 APRIL 2013.

**AKKOORD**      **NIET AKKOORD**

**KLUSSEN**

- FIETS REPAREREN
- TEGELS SCHOONSPUITEN
- HEK VERVEN
- HOND UITLATEN
- KLEDING REPAREREN

**KLUS VAN**

**HENK DE GROOT**

Icons: Home, Fork and Knife

**DEELNEMERS GROEP 8**

**KLUSSEN**

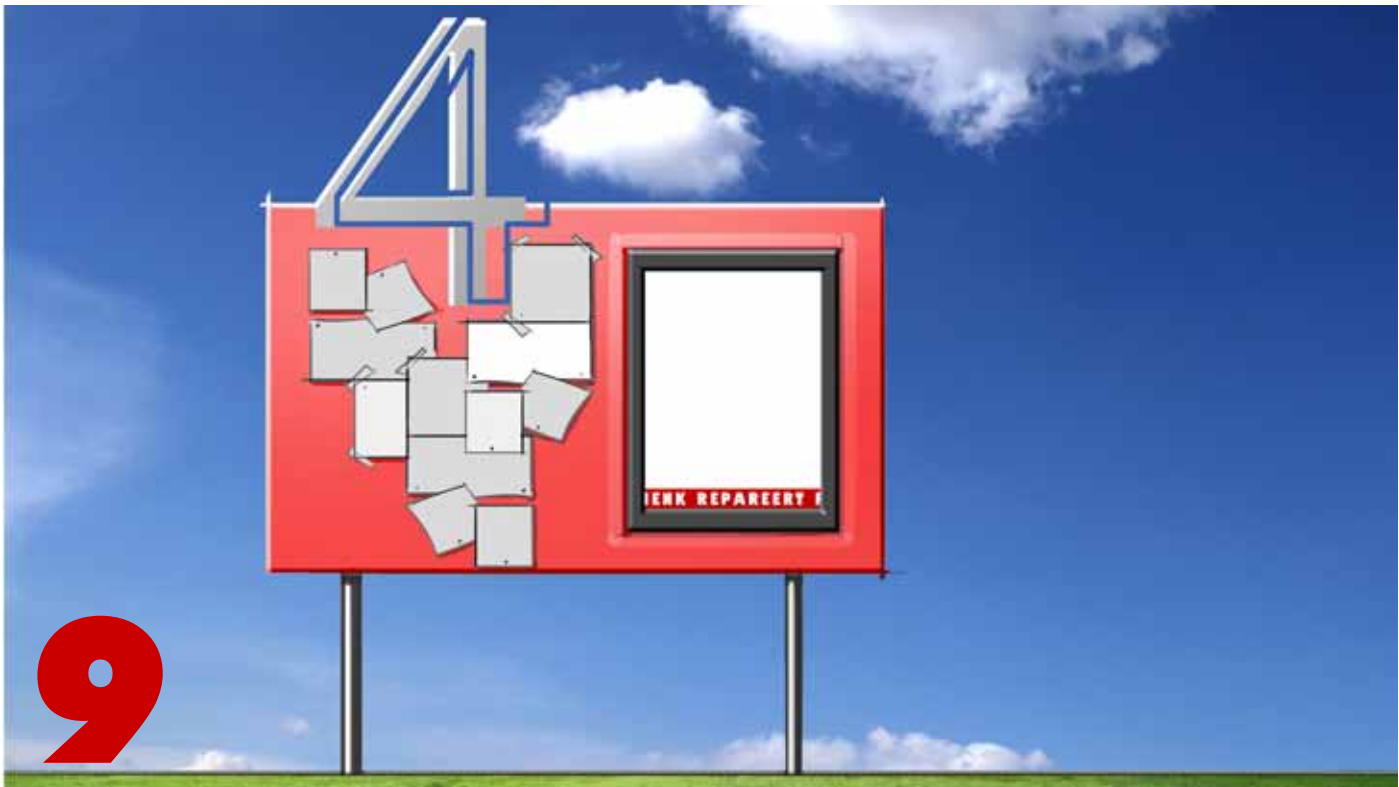
- FIETS REPAREREN
- TEGELS SCHOONSPUITEN
- HEK VERVEN
- HOND UITLATEN
- KLEDING REPAREREN

**KLUS VAN**

**HENK DE GROOT**

Icons: Home, Group, Fork and Knife, Money, Wrench, Profile

**8**



#### **Stap 4: Het klusteam beoordeelt de klus**

Als men de tools komt terugbrengen (10), dan krijgt men gratis koffie/thee, tegelijkertijd gaat een SPAT teamlid samen met de bewoner de klus die hij had beoordelen (11). Hierbij komen vragen naar voren zoals.

- Bent u tevreden over de klus
- Is de klus snel gegaan?
- Was iedereen van het klusteam aanwezig bij de klus?
- Bent u geïnteresseerd om een werk traject te volgen waar u een diploma voor kan behalen?
- Vond u de klusser vriendelijk of onvriendelijk?
- Wat is een volgend klusje wat u nog gedaan wilt hebben?
- Bent u nog goed in iets anders?

#### **Benodigdheden**

- Koffie/thee
- Klusapp
- Tafel
- 2 Stoelen
- Computer (met muis en toetsenbord)

#### **Taken**

- Gratis koffie/thee aanbieden
- Tools aannemen
- Regelen als de tools niet goed worden teruggebracht
- Apptaken
- Beoordeling afnemen
- Terugbrengen van de tools bevestigen
- Nieuwe groepen berekenen
- Nieuw klusteam laten kiezen
- Stap 3 initiëren

Aan het einde van de beoordeling kiest de bewoner meteen een nieuw klusteam waarna hij weer van voor af aan begint bij stap 3.



HET GEREEDSCHAP IS IN GOEDE STAAT TERUGGEBRACHT. DE BEWONER IS VANAF NU NIET MEER VERANTWOORDELIJK VOOR HET GEREEDSCHAP.

**AKKOORD** **NIET AKKOORD**

**KLUSSEN** **KLUS VAN**

**FIETS REPAREREN**  
 **TEGELS SCHOONSPUITEN**  
 **HEK VERVEN**  
 **HOND UITLAYEN**  
 **KLEDING REPAREREN**






**HENK DE GROOT**

10

**IEDEREEN WAS AANWEZIG BIJ DE KLUS**

**JA**
 **NEE, ... WAS AFWEZIG**

11

## Stap 5: De bewoner stap over van klusjes naar een Non-Profit Job

Het SPAT team benadert bedrijven en vraagt deze bedrijven of ze gratis werknemers zouden willen. In andere woorden, werklozen die op zoek zijn naar ervaring. Een EVC traject wordt gebouwd rond de tijd dat mensen bij dit bedrijf zouden kunnen werken (12).

Als de bewoner aangeeft dat hij geïnteresseerd zou zijn om een EVC traject te doorlopen, dan zoekt hij samen met de SPAT medewerker een traject uit dat hij zou willen doorlopen (13). Als hij daarna een EVC traject bevestigt, dan worden vanaf dat moment in zijn profiel ook 'Club van 1000' klusjes aan hem voorgesteld.

De bewoner die ervoor kiest om bij zo een bedrijf te gaan werken krijgt, als het bedrijf haar zaken op orde heeft, een bericht dat er een klusje voor hem klaar ligt bij een bedrijf en dat hij/zij naar het Social Plaza moet komen. Ook is er de mogelijkheid in het geval van fietsen repareren om dit te doen bij de bank 'Flapuit', te zien onderaan de pagina.

Iemand van het bedrijf wordt ook uitgenodigd om langs te komen. De SPAT medewerker begeleidt hun ontmoeting en legt aan beide partijen uit wat de voorwaarden zijn:

- De werkgever moet de bewoner echt mee laten helpen binnen het bedrijf
- De werkgever wordt verwacht om de bewoner op tussentijdse momenten te evalueren
- De werknemer mag op elk moment weggestuurd worden

De werknemer gaat vanaf nu werken bij werkgever. De werkgever krijgt elke maand een vragenlijst opgestuurd waarmee hij de werknemer moet beoordelen. De resultaten van deze beoordeling worden opgeslagen in het EVC programma (14).

Op de dagen dat een bewoner niks te doen heeft wordt hem gevraagd om klusjes te blijven doen om zo kennis te verspreiden in de buurt.

The screenshot shows a job listing for 'TRAJECT TWEEWIELERTECHNIEK' at 'HAAGSE BIKE EXPRESS'. The listing includes a description of the role as a bicycle technician, the trajectory details (2 days per week for 100 hours), and contact information for Peter Kopmaker.

**EVC**

**HAAGSE BIKE EXPRESS**      **TRAJECT TWEEWIELERTECHNIEK**

**BESCHRIJVING:**  
TWEEWIELERTECHNIEK LEID JE OP TOT FIETSMAKER. EEN FIETSMAKER OF FIETSTECHNICUS IS VERANTWOORDELIJK VOOR HET ONDERHOUDEN EN REPAREREN VAN FIETSEN. HIJ/ZIJ WERKT YAAK IN EEN WINKEL EN BEDIENT EN ADVISEERT KLANTEN.

**TRAJECT:**  
OM HET EVC TE BEHALEN WORDT ER VERWACHT DAT DE BEWONER 50 FIETSEN VAN BEWONERS REPAREREERT. VERDER ZAL HIJ/ZIJ ELKE WEEK 2 DAGEN KUNNEN WERKEN BIJ HAAGSE BIKE EXPRESS. HIERBIJ MOET IN TOTAAL 100 UUR WORDEN VOLGENMAAKT OM HET EVC TE VERDIENEN.

**CONTACTPERSOON:**  
PETER KOPMAKER  
06-11234346  
INFO@HAAGSE BIKE EXPRESS

## 12

### Benodigheden

- Internet
- Klusapp

### Taken

- Bedrijven benaderen
- Werkgevers uitnodigen
- Maandelijkse beoordeling opsturen naar de werkgever
- Apptaken
- Werkgevers koppelen aan de EVCs
- Bewoner koppelen aan EVCs
- Bewoners op de hoogte stellen van nieuwe club van 1000 klussen
- Beoordelingen opslaan in een portfolio



**flapuit**



13

**EVC**

CATERAAR	ONDERNEMER HORECA
ADMINISTRATIEF HEDWERKER	TOLK/VERTALER
HEDWERKER ICT	PARTICULIER BEVEILIGER
SOCIAAL CULTUREEL WERKER	YUWEEWIELERTECHNIEK

← PAGINA 1.2.3 →

↑ +EVC

14

**EVC**

TRAJECT FIETSMAKER

22%

UREN GEWERKT 22 UUR  
FIETSEN GEMAAKT 10 FIETSEN

GENIDDELDE BEGRDELING  
SNEL/LANGZAAM    TEVREDEN/ONTEVREDEN    VRIENDELJK/ONVRIENDELJK

REFERENTIES  
"FREDERIK IS EEN HARDE WERKER EN ZIET ALLES ALTIJD POSITIEF IN"  
DOOR CLEMENS DE LANGE



## **Stap 6: De bewoner krijgt een EVC certificaat.**

Aan de hand van de beoordelingen van de werkgever/klusgroepen meet het programma of je het EVC verdient. Als je het EVC lijkt te verdienen volgens het programma, dan krijgt de SPAT teamleider een email van het programma met een opgesteld EVC portfolio. Hij kijkt wat er nog nodig is om dit certificaat te verzilveren en verzilvert het als het nodig is.

Als een bewoner het EVC heeft behaald dan komt dit op het HR bord te staan als een behaald succes!

### **Benodigdheden**

- Klusapp
- Printer
- HR bord

### **Taken**

- Programma in de gaten houden
- EVC portfolio beoordelen
- Officieel document maken en ondertekenen
- Apptaken
- 'EVC voltooid' bericht sturen naar de SPAT teamleider
- Portfolio overzichtelijk en correct weergeven (printable)

### **Look & Feel**

Gebruikers van het product zullen als 'look and feel' datgene ervaren waar het eigenlijk om draait bij een service: de mensen. Hoe ze het ervaren zal nog eens uiteengezet worden in het scenario op de volgende pagina. Bewoners zullen allereerst benaderd worden door de visuele uitnodigingsbrief. Hierna zullen ze de service ervaren door te praten met het SPAT team dat de Social Plaza beheert. De enige uitzondering is als ze wat gegevens af moeten geven. Hierbij komen ze in contact met het programma dat het SPAT team gebruikt.

Qua kleuren en vorm zullen we waar we echt geen menselijke interactie kunnen neerzetten, het directe tegenovergestelde van skeuomorfisme gebruiken. Dit gebeurt voornamelijk in het programma wat we voor het SPAT team ontwerpen. We gaan voor de simpele 'het-werkt-gewoon' uitstraling. Simpele informatie, weinig verschillende opties of interactiemogelijkheden; het programma doet wat het moet doen en niet meer.



Dit wordt gedaan door constant 2 kleuren te gebruiken, wit en rood. Het rood heeft een opvallende kleur, wat de aandacht trekt en wat gebruikers doet realiseren dat er iets nieuws gebeurd. Eventueel kunnen er ook vergelijkingen getrokken worden naar de rode kleur van sociale politieke partijen. Rood staat voor 'samen werken als een eenheid' en dit is zeker iets wat wij willen bereiken met ons ontwerp.

Omdat ons bedrijf 'stichting Social Cohesion Design', nog een 'look and feel' moet ontwikkelen, zullen de keuzes van deze 'look and feel' een positieve impact hebben. Het bedrijf zal voornamelijk interactie met haar klanten te maken hebben door de mensen waar zij mee werkt, waardoor zij 'social cohesion' duidelijk uitdraagt als boodschap. Verder zal zij met de rood-witte branding duidelijk in de markt knallen, waardoor de stichting niet alleen vanwege haar controversiële ideeën, maar ook visueel vanaf het begin opvalt.

## Scenario

- 1.** Achmed zit thuis alleen. Hij was loodgieter, maar hij is ontslagen. Nu vult hij zijn dagen met de puzzel maken in de krant. Hij verveelt zich een beetje.
- 2.** Achmed krijgt een brief in de brievenbus waarin uitgelegd wordt dat hij zijn klusjes kwijt kan op het Social Plaza.
- 3.** Achmed denkt na en realiseert zich dat zijn tuinhek er niet meer uitziet zoals vroeger. De verf is helemaal afgebladderd.
- 4.** Achmed gaat naar het Social Plaza en komt daar Heleen tegen. Hij verteld haar over het hek.
- 5.** Samen met Heleen maakt Achmed een profiel aan in het Werk! systeem. Als hij kijkt door de lijst van klusjes, ziet hij fietsen repareren staan. Dat heeft hij wel vaker gedaan, dus besluit hij het erbij te zetten.
- 6.** Achmed gaat met een voldaan gevoel naar huis. 'Dat hek ga ik eindelijk eens aanpakken!'
- 7.** Achmed krijgt een telefoontje van Heleen. Ze heeft iemand gevonden die ooit schilder was en hem wel wil helpen met zijn hek. Of Achmed morgen om 10:00 of het Social Plaza wil zijn om hem te ontmoeten?
- 8.** Achmed gaat naar het Social Plaza en ontmoet daar Henk. Henk was ooit schilder maar heeft zijn been verloren en komt nu dus nog moeilijk aan een baan. Samen krijgen ze schilderspullen en fiets reparatiegereedschap mee.
- 9.** Ze besluiten tegelijk aan elkaars klus te werken. Henk gaat aan het hek en Achmed zet Henk zijn kapotte fiets naast het hek.
- 10.** Aan het einde van de dag zijn ze nog niet veel verder gekomen, Henk doet er langer over dan gemiddeld en Achmed moest toch even uitzoeken hoe het richten van een wiel ook alweer in elkaar zat.
- 11.** Uiteindelijk zijn beiden klussen klaar en brengen ze het gereedschap terug naar Heleen.
- 12.** Heleen biedt beiden koffie of thee aan, waarna ze Achmed even apart neemt. Wat vond hij van de klus?
- 13.** Tijdens de vragenlijst wordt Achmed gevraagd of hij misschien meer zou willen doen met fietsen repareren. Eigenlijk lijkt het hem wel interessant.
- 14.** Heleen heeft in de tussentijd contact met Wei Lang. Wei Lang heeft een fietsenwinkel maar heeft geen geld meer om nieuwe medewerkers aan te nemen, terwijl hij deze wel nodig heeft.
- 15.** Achmed vertelt Heleen dat hij een certificaat zou willen om fietsenmaker te worden. Heleen brengt hem daarom in contact met Wei Lang.
- 16.** Achmed en Wei Lang kunnen goed opschieten en ze besluiten samen te werken. Achmed gaat vanaf nu 3 dagen in de week bij Wei Lang werken om het fietsenmakersvak te leren.
- 17.** Achmed helpt in de tussentijd ook Fatima, Peter, Mohammed en Jasmijn uit Het Rode Dorp, met hun kapotte fietsen. Hij leert zo steeds meer mensen kennen!
- 18.** Achmed heeft inmiddels een jaar lang gewerkt bij Wei Lang en vraagt aan de baas van Heleen, Akesh, of hij het opgebouwde portfolio van Achmed wil bekijken.
- 19.** Akesh keurt het portfolio van Achmed goed en Achmed verdient zijn certificaat!
- 20.** Met het behalen van zijn certificaat is Achmed hoger opgeleid en binnen de kortste keren aan het werk!

## Naam & Logo



De naam van het systeem is: 'Werk!' Deze naam is gekozen vanwege een aantal verschillende redenen. Allereerst is er gekozen voor een extensie van onze filosofie 'met beide voeten op de grond blijven'. Wat willen we dat de mensen krijgen als ze de service gebruiken? Werk! Wat is de reden dat veel mensen nu thuis zitten? Werk! Wat willen we dat het programma doet? Dat het werkt!

De korte naam impliceert ook dat men iets simpels wil. Dat er geen grote moeilijke gedachten zitten achter het idee, maar dat het gewoon een probleem wil oplossen op de beste manier die maar bedacht kon worden.

Dit is ook wat het logo probeert te reflecteren. Geen tierelantijnen of onnodige decoraties. Alles wat nodig is om de klus gedaan te krijgen, is wat het logo uitstraalt. Het zorgt ervoor dat men ook meteen duidelijk is dat bewoners weten wat ze van de service kunnen krijgen. Werk. Niets meer niets minder. Men krijgt iets te doen. En dat is waar het om draait.

## BUSINESS, BRANDING & PROMOTION

### Business

#### *Wie is de koper?*

De koper, in ons geval, is iedereen die woont in het Rode Dorp en de directe omgeving. Belangrijk hierbij is om te realiseren dat, ondanks dat er tot nu toe altijd geconcentreerd is op werkloze bewoners, iedereen mee mag doen met de klussen. Hoe meer deelnemers hoe beter! Sterker nog, voor veel werkenden zal het erg fijn zijn dat iemand bijvoorbeeld hun hond uitlaat in ruil voor een taart die ze gebakken hebben.

Een andere groep kopers zijn de bedrijven waar wij werklozen onderbrengen. Deze krijgen namelijk gratis werkkrachten in ruil voor de ervaring die zij

geven. Dankzij deze ruil kunnen zij ook beschouwd worden als kopers.

#### *Wie biedt het product aan?*

In andere woorden, wie is dus de verkoper? In plaats van het product te onderhouden, is het voor ons namelijk belangrijk om te kijken naar de organisatie die onze service aanbiedt. Wij hebben ervoor gekozen om het product compleet door het zogenaamde SPAT team te laten uitvoeren. Dit SPAT team zal bestaan uit 3 werkloze bewoners uit de buurt, 8 stagiaires van de studies communicatie, sport en beweging en van vrijetijdswetenschappen en als laatste een teamleider.

Zij zullen de volgende taken uit moeten voeren:

#### Werkloze Bewoners

- Mensen aanspreken en vragen of ze nog klusjes hebben die opgelost moeten worden
- Uitnodigingsbrief maken en opsturen
- Nieuwe bewoners toevoegen (met informatie, klus en klusvoorkeur)
- Klusteam uitnodigen
- Kennismakingsspel leiden
- De benodigde tools verzamelen
- Tool uitleen bijhouden
- Gratis koffie/thee aanbieden
- Tools aannemen
- Regelen als de tools niet goed worden teruggebracht

#### Stagiaires

- Bedrijven benaderen
- Werkgevers uitnodigen
- Bewoners die interesse hebben aan een EVC traject helpen
- Maandelijkse beoordeling opsturen naar de werkgever
- EVC traject in de gaten houden

#### Team Leider

- EVC portfolio beoordelen
- Officieel document maken en ondertekenen

#### *Wie installeert het product?*

Het installeren van het product houdt in dat de volgende dingen gedaan moeten worden.

1. De uitnodigingsbrief moet bij de bewoners in de bus gedaan worden
2. Het programma moet op de computers worden geïnstalleerd
3. Het SPAT team moet taken verdeeld krijgen

### **Wie zouden partners kunnen worden van de service?**

De belangrijkste partners zouden het Werkplein Delft en de UWV kunnen worden. Het werkplein is nu al bezig met een vergelijkbaar project, genaamd 'Arbeidsmarktproject', waarbij bewoners die motivatie tonen een onbetaalde baan bij een bedrijf kunnen krijgen. Deze baan is ook een soort klusje. Als ze geïnteresseerd zouden zijn, dan kunnen ze enorm helpen door mensen die ze ontmoeten in het bestand te zetten. Hiermee kunnen ze iedereen die niet gemotiveerd is aan het Werk! systeem toevertrouwen en de rest helpen aan een onbetaalde baan. Ze zouden ook heel goed kunnen helpen met werkplekken vinden waar werklozen kunnen werken voor hun EVC traject.

Het UWV kan heel nuttig zijn omdat ze informatie heeft over de werklozen in de wijk die een uitkering krijgen. Als deze echt niet willen meewerken, dan kan er via het UWV in hun uitkering worden gekort. Ook is het mogelijk om deze mensen in het systeem te zetten zonder dat ze langs hoeven te komen op basis van de informatie die al bekend is bij het UWV.

### **Wat kost de service?**

Omdat de organisatie niet betaald wordt zullen de grootste kosten zitten in de aanschaf van de benodigde faciliteiten om de service te laten draaien. Omdat het team echter veel samenwerkt met andere ontwerpteams is er een situatie gecreëerd waar de meeste faciliteiten geleverd worden door de andere teams (zie tabel hieronder).

Wat is er nodig	Leverancier
- Uitnodigingsbrief	IdeasWork
- HR schermen	HR Bewegwijzering
- Klusomgeving	Brouwer
- Het 'Werk!' computerprogramma	IdeasWork
- Tafel	Brouwer
- 2 Stoelen	Brouwer
- Computer (met muis en toetsenbord)	Brouwer
- Email	Brouwer
- Tools	Brouwer
- Binnenplaats	Brouwer
- Koffie/thee	Brouwer
- Internet	Brouwer
- Printer	Brouwer
- Fietsbank	Relax Bank Fietsstallinggroep

De twee faciliteiten die wel specifiek gerealiseerd moeten worden binnen deze opdracht zijn de

uitnodigingsbrief en het computerprogramma. De uitnodigingsbrief is al door het team ontworpen en brengt daarom slechts verwaarloosbare printkosten met zich mee.

De kosten komen daarom neer op het betalen van een programmeur welke het computerprogramma programmeert. Er is daarom een programmeur benaderd om een prijsindicatie te geven voor de applicatie dat is ontworpen. Dit is gedaan aan de hand van de 'schermen' die zijn ontwikkeld en een uitleg bij wat de applicatie moet kunnen. Het programmeren gaat volgens hem rond de €3.600,- kosten. Voor het programmeren is een programmeur nodig die rond de €90,- per uur vraagt voor zijn diensten. Dit is de gemiddelde marktprijs. Wanneer het wordt gedaan door studenten dan zou de prijs per uur onder de €50,- kunnen liggen. Het uitwerken van het algoritme om de groepsuggesties te doen kost het meeste werk en dus ook het meeste tijd. Voor het ontwerpen van de applicatie is waarschijnlijk 40 uur tijd nodig.

Overige kosten zijn er vrijwel niet. Het personeel, zoals eerder gezegd, bestaat uit onbetaalde bewoners en studenten. Eventueel zijn er kosten voor een zogenaamde 'Assessor' maar hier zal verderop in het verslag dieper op ingegaan worden. De ruimte en faciliteiten die geleverd worden, worden verzorgd dankzij onze samenwerking met het Brouwer ontwerpteam. Eventueel zouden SCD zelf de kosten van een computer op zich kunnen nemen, omdat Werk! ,voor zover het designteam het ter oren is gekomen, het enige project is dat gebruik maakt van een computer.

Het gereedschap wat men nodig heeft voor tijdens de klussen ligt ingewikkelder. Er zijn enorm veel klussen te bedenken, sommige waar gereedschap voor nodig is en andere waar men zelf al gereedschap voor heeft. Er zou daarom een gereedschapskist met de basis tools (hamer, schroevendraaier etc.) en een simpele fietsrepareerkit kunnen worden aangeschaft, waarmee een hoop klusjes gedaan kunnen worden. Echter zal het nodig zijn voor het SPAT team om zelf in te schatten welke faciliteiten nodig zijn voor een bepaalde klus. Er kan daarom slechts een advies worden uitgebracht over hoe deze kosten begroot kunnen worden. Omdat er veel verschillend gereedschap nodig is, van spijkers en schroeven voor het bouwen van een tafel, tot beslag en taartvormen voor het bakken van een taart, is er een grote hoeveelheid verschillende

kleine aankopen nodig van onder de 10 euro. Als er gesteld wordt dat alle 100 klussen die bedacht zijn, gereedschap nodig hebben. Dan komen we op €1000 uit. Hierbij moet rekening gehouden worden dat de bewoners zeker niet voorzichtig om zullen gaan met deze spullen. Daarom zou deze kostenpost op jaarlijkse basis terug kunnen komen.

## **Marketing**

In dit hoofdstuk zullen wij promotie en branding bespreken volgens de 4 P's: Product, Prijs, Plaats en Promotie.

### **Product**

Dit komt neer op de verpakking van het product. Deze is al grotendeels besproken binnen de 'look & feel' en 'naam & logo' paragrafen. Echter onbesproken is het feit dat duidelijk moet zijn wie je kan aanspreken om onze service te gebruiken. Hiervoor zijn daarom mogelijk naamkaartjes nodig. Ook zouden wij graag 2 van de muren van het Social Plaza in onze kleuren rood en wit verven, zodat makkelijk te zien is waar Werk! is gevestigd.

### **Prijs**

Omdat de drempel zo laag mogelijk moet zijn om mee te doen wordt er geen geldbedrag van je gevraagd. Het enige dat van je gevraagd wordt is dat je mee doet. Dit is een extensie van de gedachte die wij achter de vrijheid rond de service hebben gecreëerd. Wij willen geen verwachtingen van de werklozen hebben. Die heeft de maatschappij al genoeg.

### **Plaats**

Het is belangrijk om duidelijk naar buiten te brengen waar de service verleend wordt. Nu wordt de container van Brouwer pas gerealiseerd rond 2015, dus zal deze plaats voor nu de tussentijdse post zijn. Dit zal of de Vestia post binnen het Rode Dorp zijn, of een eventuele tijdelijke container die in de tussentijd dienst zal doen als social plaza.

### **Promotie**

Dit is de belangrijkste en ingewikkeldste 'P' van de 4 voor ons. Het systeem werkt namelijk wel als bewoners eraan meedoen. Maar hoe komen bewoners in het systeem? Dit is namelijk de kern van het probleem. Hoe motiveer je de onmotiveerbare om mee te doen aan de pilot? Dit zijn mensen die compleet buiten de maatschappij zijn gevallen en niet eens meer de deur open doen voor vreemden,

laat staan dat ze reageren op een flyer.

Onze oplossing is daarom een visuele maar professionele en serieuze brief van de Gemeente Delft, waarin aangekondigd wordt dat de mensen de kans krijgen om mee te doen aan het systeem. In deze brief wordt ook vermeld dat als je uiteindelijk niet mee doet, je in je uitkering gekort zal worden. Mensen zullen hierop reageren omdat vele bewoners een klus zullen hebben liggen die al een tijd gedaan moet worden. Uiteindelijk zullen ze helaas ook reageren als ze gekort wordt op hun uitkering, maar dit zou negatieve gevoelens jegens het systeem kunnen oproepen, wat juist vermeden moet worden.

Hiernaast zullen de SPAT teamleden ook aanwezig zijn op de Weeklies, georganiseerd door de stichting Social Cohesion Design. Hier kunnen ze mensen vertellen over Werk! en zo een stroom van mond-op-mond reclame in gang zetten. Men zal hier op af kunnen komen omdat er 10.000 euro te winnen valt.

Als laatste worden de klusjes, terwijl ze gedaan worden, afgebeeld op de schermen op de verschillende flats van het Rode Dorp, gemaakt door HR bewegwijzering. Dit is ook reclame voor het systeem, omdat bewoners allereerst op de borden kijken omdat er interessante informatie op staat. Ten tweede laten deze schermen zien dat het beter gaat met de wijk, wat ook goede promotie is.

## **DE TESTPILOT**

Om het systeem te testen zijn er 3 verschillende aspecten belangrijk.

1. Het Werk! programma
2. Het SPAT team
3. Het werktraject richting een EVC

### **Het Werk! programma**

De verschillende schermen van dit programma zijn duidelijk. De programmeur en zijn kosten zijn ook opgezocht. Nadat deze het programma eenmaal klaar heeft, dan rest het installeren van het programma op een computer.

### **Het SPAT team**

De leden van dit team zijn bekend en zullen gerekruteerd worden door de Raad van Toezicht welke op het moment door een andere partij wordt

samengesteld. Deze zullen hierna instructies moeten krijgen over hoe de service moet gaan werken. Ook moet er een rooster voor het team komen.

Een handleiding kan worden afgeleid uit de uitleg van het concept hierboven. Als er vraag naar is kan hier eventueel een uitgebreider apart document bij gemaakt worden.

Het rooster en andere team management taken zullen in handen komen van de teamleider. De taken die hij moet inroosteren zijn hierboven uitgelegd.

### Het werktraject richting een EVC

Voor het werktraject is er wel nog meer nodig voor het gerealiseerd kan worden. Hiervoor moeten er werkgevers gevonden worden die klussen of uren aan onze werklozen wil uitbesteden. Ook moet hierna officieel erkend worden dat de competenties ,die nodig zijn voor dat specifieke EVC ,behaald zijn. Als laatste moet er iemand ook het EVC toekennen aan de werkloze.

Voor het vinden van werkgevers is er daarom een brochure gemaakt waarin het traject wordt uitgelegd. Deze zal worden bijgevoegd naast het verslag. Deze brochure zal ook gebruikt kunnen worden om EVC instanties te overtuigen dat het

werk wat de werkloze doet EVC waardig is. Er zijn op het moment 2 brochures gecreëerd, waarin het traject naar 'Tweewielertechniek' (fietsenmaker) en 'ICT Beheer' worden gedetailleerd. Hiervoor is het gesprek aangegaan met werknemers binnen deze richtingen. Samen is er nagedacht hoe men met door te klussen in de buurt de verschillende competenties behaald kunnen worden. Het interview met 1 van hen is te vinden in bijlage 8.

Als deze erkenning is gegeven, dan moet er als laatste iemand worden aangesteld welke de certificaten toekent aan de bewoners. Hiervoor kunnen wij een EVC instantie als partner nemen of wij kunnen extra kosten maken om iemand van het SPAT team op te leiden tot EVC 'assessor'. De kosten hiervan zijn 250 euro. Het voordeel hiervan zou zijn dat deze persoon al bij het aanleren van de competenties is geweest en dus veel minder tijd nodig heeft om de aanvraag te verwerken.

kunnen wij een EVC instantie als partner nemen of wij kunnen extra kosten maken om iemand van het SPAT team op te leiden tot EVC 'assessor'. De kosten hiervan zijn 250 euro. Het voordeel hiervan zou zijn dat deze persoon al bij het aanleren van de competenties is geweest en dus veel minder tijd nodig heeft om de aanvraag te verwerken.







# BULAGE 1 EVENTS

## Events:

- Boodschappen doen
- Naar de tramhalte gaan
- Fiets op slot doen
- Hond uitlaten
- Post versturen
- Vuilniszakken wegbrengen
- De was ophangen
- In de tuin werken/ zitten
- Wandeling
- Een boek lezen
- Met de kinderen naar buiten
- Flessen recyclen
- Ramen lappen
- Auto wassen
- Fiets repareren
- Op bezoek gaan
- Naar de kerk/moskee
- Bidden
- BBQ'en
- Wijkfeest
- Griezelaavond
- Schilderen
- Café bezoek
- Aanbellen
- Trap lopen
- Sneeuw vegen
- Schaatsen
- Hangen
- Verhuizen
- Vrijwilligerswerk
- Vogels spotten
- Timmeren
- Poep scheppen
- Wildplassen
- Zonnen/genieten van het weer
- Bootjes varen
- Fotograferen
- Sterren kijken
- Bellen
- Inbreken
- Sporten (Hardlopen)
- Uit eten gaan
- Kinderen naar school brengen

## **BULAGE 2 SOCIAL INITIATIEVEN**

### **Sport en beweging voor meiden 8-12 jaar in het Rode Dorp.**

Ter bestrijding van de achterstand sportdeelname, de sportparticipatie van de doelgroep verhogen door het bieden van een bij de culturele achtergrond van de doelgroep passend activiteitsaanbod, met perspectief op versterking van integratie op sociaal, cultureel en maatschappelijk gebied, vergroten van de ontwikkelingskansen, en positieve invloed op houding en gedrag t.a.v. sportparticipatie door allochtone meisjes en hun omgeving; gezamenlijke aanpak met partners op buurt-, onderwijs-, sport-, jeugd- en migrantengebied

### **Vierhonderd weken werkervaring in Rode Dorp**

Zeventien mbo-studenten doen de komende tijd met elkaar bijna vierhonderd weken werkervaring op in het Rode Dorp. Onder de vlag van het Regionaal Opleidingscentrum Mondriaan (ROC), stichting Haagbouw en Era Contour bouwen zij mee aan het project van Staedion om tussen de Hoefkade en de Parallelweg 189 studentenwoningen te realiseren. Het ruim honderd jaar oude Rode Dorp krijgt een intensieve facelift. Ook de openbare ruimte wordt heringericht. Naar verwachting worden begin juni de eerste woningen opgeleverd.

Een aantal studenten buigt zich over het stellen van kozijnen, het monteren van deuren en vensterbanken, het leggen van houten verdiepingsvloeren en het aanbrengen van systeemvloeren op de begane grond. Ook krijgen zij te maken met alle aspecten van metsel- en timmerwerk bij nieuwbouw. Andere leerlingen doen vooral ervaring op met installatie-, tegel-, stukadoors- en dakbedekkingswerk. Enkele leerlingen van het ROC Mondriaan knappen onder begeleiding van een eigen leermeester een compleet blok van vier woningen volledig op. Eerder werkten al studenten van de TU Delft aan de plannen voor het Rode Dorp en ook hbo-studenten van de Haagse Hogeschool en de Koninklijke Academie van Beeldende Kunsten studeerden op onderdelen van de omvorming van de oude arbeiderswoningen naar studentendorp.

### **Spetterende promo in Rode Dorp**

Overal zijn jongeren te vinden die geweldige ideeën hebben voor hun wijk, buurt of straat. Kan Wél! spoort die jongeren op en gaat met ze aan de slag. In de 'beroemde' Gilliswijk hebben veel jongeren zich al van hun beste kant laten zien en zelfstandig activiteiten uit de grond gestampt. Nu heeft Kan Wél! er een wijk bij: het Rode Dorp van Vestia Delft. Om kennis te maken met de jongeren die daar wonen, en om de boel eens goed wakker te schudden is er op zondag 15 april van 14.00 tot 16.00 een promo. Die vindt plaats op het basketbalveld, gelegen in het midden van de wijk. Jongeren krijgen in ruil voor hun idee een gratis-en-voor-niks graffitiworkshop, en kunnen luisteren naar vette rap

van TKB (The Kwaai Boys).

Meer informatie?

Voor meer informatie over de promoactie kunt u contact opnemen met de Kan Wél! Buurtcoach Kristel Keuren, telefoon (06) 231 12 003 of met Henk van den Bergh, medewerker Sociaal Beheer Vestia Delft, telefoon (015) 215 11 21. Meer informatie over de Kan Wél!-projecten op [www.kanwel.nl](http://www.kanwel.nl). Of volgt ze op Twitter @kanwelbuitenhof

### **Vestia Delft en Dagbesteding DWO ruimen op**

DELFT 15 oktober 2009 - Vervuiling is ergeris nummer één en daar wil Vestia Delft wat aan doen. Op 22 oktober is de feestelijke start van het project 'Zo is het prettig wonen' om 16.00 uur in de Wagenaarstraat in Delft. Vestia Delft en Dagbesteding DWO slaan de handen ineen om de wijk "Het Rode Dorp" schoon, heel en veilig te krijgen. Bewoners kunnen melding maken van afval of obstakels in de portieken. Vestia Delft en Dagbesteding DWO zorgen er vervolgens voor dat dit opgeruimd wordt.

Voor meer informatie over Vestia Delft kunt u contact opnemen met Liesbeth Timmermans, medewerker Communicatie en PR. Zij is te bereiken op telefoonnummer 015 - 215 11 55 of per e-mail: [liesbeth.timmermans@vestia.nl](mailto:liesbeth.timmermans@vestia.nl).

### **Groene vingers aan het werk in de Buitenhof**

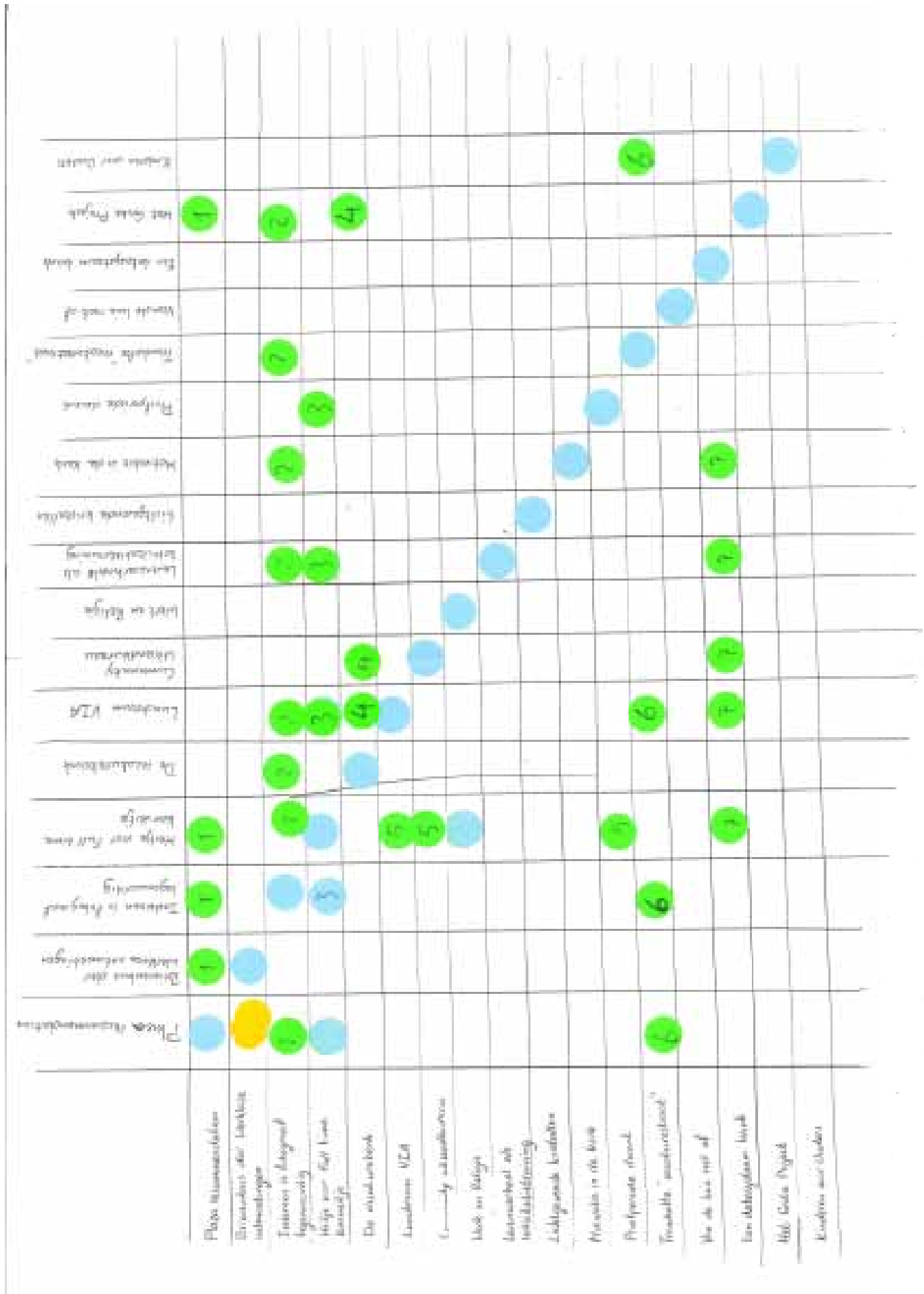
Rond de afgesproken verzameltijd van 10.00 uur was het vrijdag 27 april al gezellig druk in de Vestiawijkpost aan de Wagenaarstraat in Delft. Op het programma stond een tuinendag, speciaal voor inwoners van het Rode Dorp in de wijk Buitenhof.

Nette tuinen hebben een positief effect op de leefbaarheid van de wijk. In navolging van het verspreiden van de brochure 'Een woning met een tuin' organiseerde Vestia Delft een tuinendag in het Rode Dorp. Samen met bewoners, en onder de kundige begeleiding van een hovenier, werden op deze dag de handen uit de mouwen gestoken en diverse tuinen opgeknapt. In samenwerking met een flink aantal huurders, combiwerk en Vestia medewerkers is er geschoffeld, zijn er plantjes geplant, en zijn zelfs complete tuinen opgeruimd en opgefleurd. Een heerlijke lunch maakte de dag compleet. Op die wijze werken we samen aan de leefbaarheid in deze wijk.

### **Samen griezelen in het Rode Dorp**

Griezel avond. Het was griezelen op het grasveld aan de Wagenaarstraat op woensdag 27 juli. De Bewonerscommissie van het Rode Dorp had een spannende spelavond georganiseerd voor de jeugd uit de buurt. 's Avonds laat, rond het gezellige licht van vuurkorven, speelden zo'n 35 deelnemers het spel 'De Weerwolven van Wakkerdam'.

# BULAGE 3 SUBSCENARIO MATRIX



## BULAGE 4 INTERVIEWS

### Wijkbeheerder Erik Verbeek (Vestia)

Erik Verbeek werkt als wijkbeheerder bij Vestia. Dagelijks is hij bezig met de vraag of iedereen zich aan de leefregels houdt. "Leven mensen zoals we verwachten dat ze dat moeten doen?"

In de praktijk is zijn taakomschrijving dat hij in actie komt als iemand bijvoorbeeld het meldt als de verlichting kapot is. In dat geval, kan hij besluiten het zelf te maken of de technische dienst te bellen. Als bewoners niet zelf reageren dan pas grijpt Vestia in. Over het algemeen is hij bezig met de woonomgeving te verbeteren. Hij belt aan en attendeert mensen op hoe ze dit kunnen doen. Dit betekent ook dat mensen die netjes leven weinig van hem zullen horen. In alle andere gevallen kan Erik het niet vaak genoeg herhalen:

"Doe wat aan je woonomgeving!"

#### Hoe ziet u deze wijk?

Het is een rustige wijk. De problemen bevinden zich vooral achter de voordeur. Mensen zijn eenzaam. Er zijn geen kinderen die buitenspelen, als het er meer dan 4 zijn op een dag dan mag ik blij zijn!

#### Wat kan Vestia betekenen voor de wijk?

Als er initiatief getoond wordt vanuit de bewoners, dan is er zeker geld beschikbaar om dingen voor elkaar te krijgen. Helaas wordt er gewoon te weinig initiatief getoond om echt iets op te zetten.

#### Een groep van 3 vrouwen binnen de wijk bijgenaamd 'De moeders' zegt vaak met initiatieven te komen. 'De moeders' tonen wel initiatief, hoe gaan jullie daarmee om?

We proberen ze daarmee te helpen. Wij zijn bekend met 'de moeders' en hebben al geprobeerd iets met ze op te zetten. Er is bijvoorbeeld een bewonerscommissie opgezet voor ze. Er zijn een ruimte en andere faciliteiten voor ze vrijgemaakt. Maar aan het einde van de dag produceerde deze commissie niet eens agenda.

#### Hoe komt dit?

Dit ligt waarschijnlijk aan de privésituatie. Er zijn faciliteiten voorgesteld, maar daar kwamen ze niet op af. Het lijkt erop dat ze niet doorzetten. Waarom niet? Waarschijnlijk omdat ze dit vanuit hun thuis-situatie niet hebben meegekregen. Dit is ook niet

verwonderlijk. Soms kom ik bij mensen thuis en dan schrik ik van hoe ze leven. Echt waar, de rillingen lopen me dan over de rug.

#### Zijn er door Vestia in het verleden initiatieven opgezet?

We hebben ooit een Tuinendag georganiseerd. Mensen konden elkaars tuin opknappen, dus de wijk zou opgeknapt worden en de mensen zouden het huis uit komen. Leuk idee naar mijn mening.

#### Hoe is dit gegaan?

Er is een brief gestuurd naar alle bewoners en er zijn tuinmannen en plantjes beschikbaar gesteld. Maar uiteindelijk kwamen er een paar bewoners op af. En de bewoners die meededen waren niet erg tevreden met het resultaat. Er schijnen zelfs plantjes kapot getrap te zijn.

#### Waarom komen dit soort initiatieven niet van de bewoners?

Wij bieden mogelijkheden voor de bewoners om ideeën in te dienen. We hebben een ideeën-brievenbus in de wijk staan. En zelf heb ik ook zat ingangen naar de wijk toe. Vestia wil wel, maar het probleem is: de bewoners komen niet met ideeën.

#### Spreekt u wel eens met hoogopgeleiden, die over het algemeen wel vaker initiatief nemen?

Nee, dat zijn de mensen die netjes leven waar ik weinig mee in contact kom.

#### Waar trekt u eigenlijk de grens tussen wat bewoners zelf moeten doen en wanneer Vestia ingrijpt?

Vestia grijpt in als zij langs een noemenswaardig probleem komt. Het besluiten tot ingrijpen is bij ons nou eenmaal een gevoelsmatige kwestie. Er komen een hoop verschillende problemen bij ons binnen; burenruzies, financieel verhalen, verhalen over stankoverlast. **De vraag is, moeten wij die allemaal oplossen?**

Eigenlijk is de sociale kwestie bij de woningcorporatie in de schoenen is geschoven. Het is niemand zijn verantwoordelijkheid om de ideeën op te pakken. Vestia doet dit gevoelsmatig, maar niemand heeft het als volledige taak.

#### Hoe weet u wat er in de wijk speelt?

Ik ben de oren en ogen van Vestia en loop de hele dag rond in het Rode Dorp. Sinds kort zit mijn kantoor ook hier in de buurt en wordt ik veel vaker

aangesproken. Weet je? Mensen moeten eigenlijk gewoon op een locatie samen koffie drinken. Er zijn 4 wijkbeheerders, er is niet specifiek iemand voor het Rode Dorp. En er wordt steeds meer bezuinigd, dus dit aantal zou zelfs nog kunnen afnemen. Het is dus niet makkelijk om op de hoogte te blijven van alle individuele gevallen in heel Delft. Daarbovenop is er ook minimaal contact tussen de woningcorporaties. Als mensen gewoon met elkaar gezellig om de tafel zouden zitten dan zou dat zo een vooruitgang voor de wijk betekenen.

### Waar denkt u dat de oplossingen zitten?

Werk en dagbesteding is waar de oplossingen zitten. Een goed idee vind ik de vliegende brigade. Mensen worden hierbij aan het werk gezet. Elke donderdag lopen ze en werken ze aan de buurt. Maar helaas zijn mensen uit de buurt daar niet voor te porren.

### Heeft u nog inspirerende verhalen voor ons?

We hebben een keer gehad dat de lift in 1 van de flats kapot was. We hadden daarom een brief eruit gestuurd dat mensen het moesten aangeven dat als ze afhankelijk waren van deze lift en nu bepaalde dingen niet meer konden doen, dat wij hier dan een oplossing voor zouden zoeken. Toen kregen wij een reactie van een vrouw die haar hond niet meer kon uitlaten hierdoor. Ik gaf haar daarom de naam van iemand die bij haar om de hoek woonde die dat wel voor haar zou kunnen doen. Vervolgens antwoordde zij met "Oh! Die heb ik als 1 van mijn facebookvrienden!". Dat is eigenlijk toevallig? Dat mensen niet eens meer hun burens kennen? Als zo iemand alleen maar even bij haar buurvrouw had aangebeld dan had dit helemaal niet langs mij hoeven. Nu ben ik er steeds meer tijd aan kwijt, terwijl je je kan afvragen of dit echt nodig is?

### Hoe weet u wat er in de wijk speelt?

Ik ben de oren en ogen van Vestia en loop de hele dag rond in het Rode Dorp. Sinds kort zit mijn kantoor ook hier in de buurt en wordt ik veel vaker aangesproken. Weet je? Mensen moeten eigenlijk gewoon op een locatie samen koffie drinken. Er zijn 4 wijkbeheerders, er is niet specifiek iemand voor het Rode Dorp. En er wordt steeds meer bezuinigd, dus dit aantal zou zelfs nog kunnen afnemen. Het is dus niet makkelijk om op de hoogte te blijven van alle individuele gevallen in heel Delft. Daarbovenop is er ook minimaal contact tussen de

woningcorporaties. Als mensen gewoon met elkaar gezellig om de tafel zouden zitten dan zou dat zo een vooruitgang voor de wijk betekenen.

### Conclusie voor IdeasWork

Na met deze man gesproken te hebben wordt goed duidelijk hoe ingewikkeld onze opdracht is. Wat duidelijk is, is dat er al een soort klusjesdag georganiseerd is en dat dit geflopt is. Er is dus meer nodig dan alleen mensen uitnodigen en de faciliteiten beschikbaar maken. De mensen zullen het echt zelf moeten willen doen.

Wat echter ook duidelijk wordt is dat er een probleem speelt in de aanpak van de problemen in de wijk. Allereerst is er niemand die volledig de verantwoordelijkheid heeft om achter de problemen achter de voordeur aan te gaan. Het wordt nu in de schoenen van de woningcorporaties geschoven, maar zij hebben veel werk hieraan terwijl het ze niet evenveel voordeel oplevert.

Het tweede probleem is dat er veel verschillende instanties een beetje mee bezig zijn, maar niet van elkaars activiteiten op de hoogte zijn. De gemeente doet een beetje, de UWW een beetje, de woningcorporaties een beetje, de politie een beetje. Maar niemand weet of wat hij probeert niet al eerder geprobeerd is. Er mist dus een belangrijke schakel in dit alles van een instantie die puur zoekt naar psychologische problemen achter de voordeur en deze probeert aan te pakken. Het Social Plaza zou deze functie zomaar kunnen vervullen!

## Wijkcoördinator Heleen van der Linden

Heleen, de wijkcoördinator van Delft heeft als taak om te bemiddelen tussen de verschillende partijen die activiteiten uitvoeren binnen de wijken in Delft, of die belangen hebben bij het welzijn van de Wijk. Dit zijn partijen als de wijkpolitie, de 4 corporaties (Vestia, woonbron etc.), welzijnswerkinstaties, stadsbeheer, toezichthouders op de openbare ruimte en verder maatschappelijk werkinstanties zoals zorgpartijen, ondernemers, grotere winkeliers etc. Een onderwerp waar zij zich veel mee bezig houdt is leefbaarheid van de wijk (Cohesie, veiligheid etc.)

### Wat is sociale cohesie volgens jou?

Dat mensen zich thuis voelen in de buurt. Dat je een klein beetje weet wie de mensen zijn die om je heen wonen!

### Er is een samenscholingsverbod op bepaalde plekken in Delft, wat is uw reactie hierop?

Dit verbod geldt niet voor het Rode Dorp, het heeft te maken met overlast op een specifieke andere plek in Delft. Als er meer mensen buiten zouden samenkomen in het Rode Dorp, dan zou ik daar voorzichtig juist heel blij mee zijn.

### Waarom gaan de bewoners dan niet naar buiten?

Het Rode Dorp is een wat afgesloten wijk. Ouders durven hun kinderen niet over de grote wegen alleen laten gaan. Die grote wegen vormen eigenlijk een psychologische barrière voor de bewoners om zomaar even naar buiten te gaan.

### Er was toch ooit een buurthuis in het Rode Dorp, wat is hier dan mee gebeurd?

Dat buurthuis werd gerund door bewoners. Helaas werkt het niet als een buurthuis door bewoners gerund wordt. Daar moeten welzijnswerkers bij zijn, blijkt. Het lukt simpelweg niet om een bestuur tot stand te krijgen dat altijd haar afspraken nakomt, of alleen al komt opdagen altijd. Daarom is het uiteindelijk wegbezuinigd.

### In hoeverre worden er andere initiatieven georganiseerd in het Rode Dorp?

Er worden wel initiatieven georganiseerd maar de focus is helaas op andere plekken in Delft. Er komen in het Rode Dorp gewoon niet veel mensen op af. Er zijn een paar mensen die hier wel mee bezig zijn. Maar over het algemeen zullen mensen zeggen dat er weinig gebeurt in de wijk.

### Wat is uw beeld van het Rode Dorp?

Zoals ik het zie is er weinig overlast buiten, het probleem ligt eigenlijk vooral achter de voordeur. Mensen hebben de zaken thuis niet op orde. Als we daarom de situatie in de wijk willen verbeteren dan moeten we eerst de problemen bij hun thuis oplossen.

### Hoe komt u erachter als er problemen achter de voordeur spelen?

De eerste huisbezoeken worden vaak gedaan door de basisschool als leraren merken dat de kinderen onderpresteren. Ook zijn de woningcorporaties een bron van informatie, die komen achter de deur als er kleine reparaties gedaan moeten worden. Je komt ook achter die problemen via een huismeester/conciërge of als de corporaties aan de bel trekken vanwege overlastklachten of een huurachterstand.

Een buurtconciërge doet echter vooral meldingen, dus vooral de grote problemen zoals een kapotte lantaarnpaal word echt iets mee gedaan. Daardoor blijft het een uitdaging om deze mensen structureel te helpen.

### Hoe ziet de toekomst eruit zal zien voor een wijk als deze?

Wij blijven hard werken aan deze 'achter de voordeur' situatie: Wie kennen we nou? Wat weten we over de mensen in zo een buurt? Dat is iets waar we steeds meer achteraan gaan. We weten al heel veel over deze mensen maar de transparantie van deze informatie is nog niet al te best. Laat alle instanties hun informatie delen, denk ik dan. Maar daar worden we al strenger in, dus zou de wijk in de toekomst al veel moeten verbeteren!

### Conclusie IdeasWork

De problemen in de wijk spelen vooral achter de deur. Dit is een belangrijk gegeven voor ons. Dit betekent namelijk dat wij niet mogen aannemen dat de bewoners zomaar op ons klusjessysteem af komen. Als ze namelijk al de zaken thuis niet op orde hebben en daar niet zomaar hulp voor in roepen, hoe zit het dan met de kleine klusjes die mensen in en rondom het huis niet uitvoeren. Klusjes waar mensen die de zaken thuis wel op orde hebben al mee blijven zitten. De uitdaging om mensen in het klusjessysteem te krijgen is daarom significant groter geworden!

## **BULAGE 5 100 KLUSJES**

1. Fiets repareren
2. Tegels schoonspuiten
3. Hek verven
4. Hond uitlaten
5. Kleding repareren
6. Ramen lappen
7. Vuilnis buiten zetten
8. Wandeling maken met ouderen
9. Catering/koken
10. Boodschappen doen voor elkaar
11. Sollicitatiebrief ondersteuning bieden
12. Meubels maken
13. Lamp verwisselen
14. Badkamer schoonmaken
15. Afwas doen
16. Loodgieterswerk
17. Boekhouden
18. Tuin onderhouden/grasmaaien
19. Auto wassen/stofzuigen
20. Snoeiwerk in de wijk
21. Afval rapen in de wijk
22. Dagje uit organiseren
23. Iemand een dag begeleiden
24. Promotiewerk voor nieuwe NPJ's verzamelen
25. Afval verzamelen voor de Trashworkshop
26. Hondenpoep opruimen
27. Social plaze medewerker
28. Oppassen
29. Buurtfeest organiseren
30. Auto en scooter reparaties
31. Straat vegen
32. Sneeuw scheppen
33. Zout strooien
34. Papier/plastic recycling
35. Hardloopworkshop organiseren
36. Computerhulp bieden
37. Taart en cake bakken
38. De was doen
39. Hond uitlaten
40. Dierenbak verschonen
41. Mantelzorg
42. Electronica repareren
43. Eten verbouwen voor de buurt
44. SPAT team ondersteunen
45. Scheidsrechter bij een voetbalwedstrijd
46. Coach/trainer van een team
47. Werkgeversklusjes
48. Schoonmaker bij een organisatie
49. Koffievrouw
50. Planken/schilderijen/foto's ophangen
51. Douchekabines/wasmachines/magnetron installeren of naar grofvuil brengen
52. Verven in huis (deuren, kozijnen)
53. Kleren breien voor anderen
54. Helpen sjouwen
55. Verhuizen
56. Website maken
57. Promotiemateriaal grafisch ontwerpen
58. Muziekconcert geven op het social plaza
59. Kinderen naar school brengen
60. Taxiservice/Fietstaxi
61. Muziekles geven
62. Huiswerkbegeleiding
63. Kapper/barber
64. Boekleesgroep organiseren
65. Huisbibliotheek beheren (Boeken/Films)
66. Huiskamerbar runnen
67. DJ Workshop geven
68. Wijkkrantje onderhouden
69. Schilderijen voor elkaar maken
70. Veiling/Rommelmart organiseren
71. Vrolijke brieven schrijven naar bewoners in de buurt
72. Buurtwacht
73. EHBO post
74. Tolk in het dagelijks leven
75. Iemand die komt checken of je huis veilig is
76. Op dieren passen
77. Lunch maken voor tijdens de klusjes van anderen
78. Oude kleren verzamelen
79. Kinderen voorlezen
80. LAN Party organiseren
81. Overheidscallcenter
82. Voedingsdeskundige
83. Oude electronica ophalen
84. Grofvuil ophalen
85. Mensen aan elkaar koppelen/Dates organiseren
86. Meeloopdag bij werkgevers organiseren
87. Proefpersoon bij overheids pilots
88. Hulp bij opvoeding
89. Foto's maken bij feesten en partijen
90. Bijles
91. Planten in huis water geven
92. Vloer leggen
93. Privé Detective
94. Ongedierte bestrijden
95. Zieken verzorgen
96. Regenpijp schoonmaken

## **BULAGE 6 Q2 STELLINGEN**

Voor het Q2 onderzoek hebben we de volgende verschillende stellingen opgesteld.

### **Klusjes**

- 1) Ik zou gauw een klus uitvoeren voor een persoon die ik niet ken
- 2) Ik voer wel eens klusjes in en rondom het huis uit
- 3) Ik heb een aantal klusjes in en rondom het huis die al een tijdje blijven liggen
- 4) Ik vraag een buurtbewoner om hulp als mij zelf iets niet lukt
- 5) Ik ben vaak op de hoogte van initiatieven in de buurt
- 6) Vrienden en familie zien mij als een ondernemend persoon
- 7) Buurtbewoners, vrienden of familie om mij heen komen naar mij toe als ze iets niet voor elkaar krijgen
- 8) Ik ben bereid een klusje voor iemand anders te doen, als die persoon als tegenprestatie een klusje voor mij doet.
- 9) Ik doe een klusje liever samen met mensen waarmee ik kan opschieten dan alleen.
- 10) Ik zou graag mijn ervaring willen gebruiken bij een klus om andere medebewoners uit het rode dorp te helpen.
- 11) Ik ben bereid klusjes uit te voeren die mij kunnen helpen bij het krijgen van een Rijksverheid Gecertificeerd Certificaat.
- 12) Ik zou graag een certificaat willen ontvangen voor kennis en ervaring die ik nu heb.

### **Social plaza**

- 13) Als er bij mij aan de deur wordt aangebeld en wordt verteld over het Social Plaza, dan zou ik op de uitnodiging ingaan en naar de introductiedag in bij het Social Plaza gaan
- 14) Het lijkt mij leuk om aan de hand van kennismakingsspellen medebewoners te leren kennen.
- 15) Op straat wordt mijn aandacht meer getrokken door bewegende beelden en schermen, dan vouchers en posters.
- 16) Ik kan goed overweg met smartelefoons en interactieve schermen.
- 17) Ik zou overdag vaker het huis uit willen.
- 18) Als er koffie/thee wordt geserveerd zou ik graag bij het Social Plaza een kopje koffie/thee willen drinken.
- 19) Als het Social Plaza een soort buurt kantine/lunchroom voor volwassenen zou worden dan

- 20) zou ik dat wekelijks bezoeken.  
Ik denk dat een Social Plaza meer buurtbewoners bij elkaar zal brengen.
- 21) Ik heb behoefte aan een specifieke plek waar ik andere buurtbewoners kan ontmoeten.
- 22) Ik lees regelmatig de advertenties op het vraag-en-aanbod bord in een supermarkt als ik boodschappen ga doen
- 23) Ik steek graag energie in een activiteit in de wijk.



**Social Plaza**

Van der Horststraat 53

2625 VT Delft

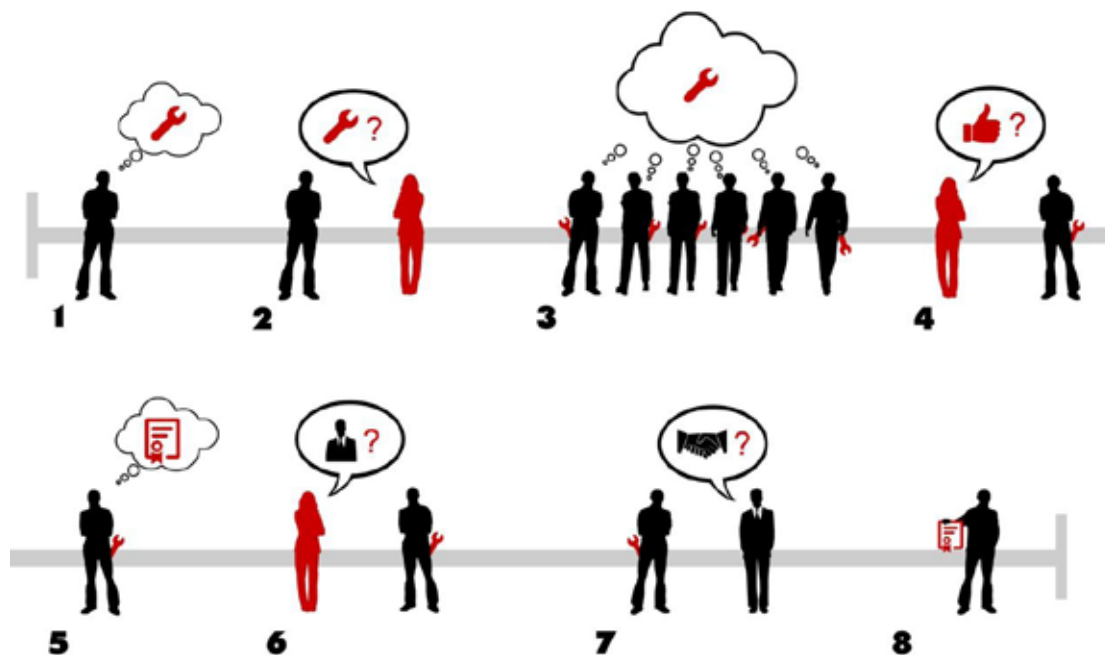
Tel: 06-12345678

Email: socialplaza@delft.nl

**Datum: 13 Juli 2013**

Geachte heer, mevrouw

Sinds kort is er een nieuwe plek om samen te komen in het Rode Dorp! Op deze plek is het ook mogelijk voor u om klusjes die u nog heeft liggen door anderen te laten doen. In ruil hiervoor vragen wij u om gezellig met iemand uit de buurt samen aan een klus van diegene te werken. Dit is onderdeel van onze nieuwe service genaamd: 'Werk!'



Wij hopen u daarom spoedig op het Social Plaza te mogen ontvangen! Deze service is ontstaan uit onze behoefte om iets te betekenen voor de bewoners welke een uitkering ontvangen. Omdat wij alle bewoners echt willen bereiken met deze service, voelen wij ons daarom genoodzaakt om maatregelen te nemen als u als uitkeringsgerechtigde niet deelneemt aan deze service. Als u geen uitkering ontvangt, bent u echter ook van harte welkom!

Met vriendelijke groet,

Frederik Westerouwen van Meeteren  
Social Plaza teamlid

## **BULAGE 8 INTERVIEW MET EEN FIETSENMAKER**

### **Vragen aan fietsenmaker**

Om een inzicht te kunnen krijgen over het werk van fietstechnicus heeft er een interview plaats gevonden. Er is gesproken met een 45 jarige fietsenmaker, en heeft 15 jaar ervaring als fietstechnicus.

### **Reparatie werkzaamheden**

#### ***Wat voor basis kennis is nodig om bij een fietsenmaker te werken (club van 1000)?***

De echte basis kennis is banden plakken, dit is een eenvoudige klus waarvan de meeste mensen wel weten hoe dit gaat. Als fietsen maker moet je dit bijna met je ogen dicht kunnen. Een band plakken kost ongv. een half uurtje. Daarnaast moet je ook binnen en buitenbanden weten te vervangen. Klein technisch onderhoud zoals het monteren van handvatten, lampen etc. En klein onderhoudswerk moet ook geen probleem zijn.

#### ***Hoeveel uren word waaraan besteed?***

Banden plakken 30 min., binnen- en buitenband vervangen max. 60 min., ketting spannen 15 min. Kettingkast vernieuwen 30 min., controle en onderhoud +/- 90 min.

#### ***Bij hoeveel uur ben je gekwalificeerd?***

De kwalificatie is niet op uren gebaseerd, de klussen moeten goed worden uitgevoerd.

#### ***Welke klachten komen het meest voor?***

Banden plakken, binnen en buitenbanden vervangen, daarnaast is aan het begin van een schooljaar best druk, met verkoop van nieuwe fietsen maar ook monteren van een voordrager.

#### ***Waar is het meeste kennis bij nodig?***

Het richten van wielen, verschillende remsystemen, verschillende versnelling systemen. Binnen een bedrijf zijn er altijd een paar gekwalificeerde personen, die dit soort reparaties mogen uitvoeren. Binnen een bedrijf is het ook mogelijk om cursussen te volgen deze duren 3 maanden tot 6 maanden.

### ***Waar wordt deze kennis vandaan gehaald?***

Zoals hierboven gezegd vanuit cursussen. Elk bedrijf heeft zijn eigen werkwijze zijn eigen volgorde, zijn eigen manier van werken. Daarom leer je ook het meest van elkaar. Als er een nieuwe werknemer het bedrijf binnen treedt, wordt hij geacht meerdere malen bij de zelfde reparaties mee te kijken om onze werkwijze aan te kunnen leren. Daarnaast hebben de meest bedrijven een handleiding binnen hun computersysteem, waar altijd naar gerefereerd wordt.

### ***Wat zijn de voornaamste taken?***

Het monteren en aftellen van fietsen, en kleine onderhoud reparaties.

### ***Hoe wordt een klus beoordeeld? Hoe wordt deze geïnspecteerd?***

Als men zich houdt aan de voorschriften, ook bij de controle. Dan kan er niet zo veel fout gaan. De juiste werkwijze aan leren en bij vragen kan je altijd terecht bij een van de collega's.

### ***Winkelwerkzaamheden***

#### ***Wanneer ben je in staat om kassa werk te verrichten?***

Bij de meeste bedrijven zijn de werkplaats en de winkel twee verschillende afdelingen, waar verschillende mensen verantwoordelijk zijn. Bij de wat kleinere zaken is het begrijpelijk dat de winkel werkzaamheden ook gedaan worden door het personeel van de werkplaats. In de meeste gevallen heb je iemand voor de administratie, iemand voor de winkel en mensen voor de werkplaats. Het is wel eens zo nu en dan voor gekomen dat ik ook winkel werkzaamheden moest verrichten. Basis kennis is wel vereist ivm met zieken etc. Het meeste wordt gewoon aangeleerd op de werkvloer.

### ***Hoe wordt het assortiment bij gehouden?***

Automatisch systeem dat bijhoudt wat verkocht wordt en binnen komt.

# ONDERZOEKSBRONNEN

1. Gemeente Delft, Procesgang bestedingsvoorstel Buitenhof. (2010) <http://ris.delft.nl/document.php?m=1&fileid=65443&f=44c06353d2dd5a6f926f505176a0ed45&attachment=0&c=20707>
2. Kerncijfers 'Het Rode dorp'.
3. J. P. de Wit, Eerste drie jaar geen asielzoekers meer opnemen. (2010) [http://www.jpde Wit.nl/stop\\_asielzoekers\\_delft.htm](http://www.jpde Wit.nl/stop_asielzoekers_delft.htm)
4. F. Moors, P. de Graaf, Monitor lage inkomens Delft. (2006) <http://www.rotterdam.nl/COS/publicaties/Vanaf%202005/06-2519.Monitor%20lage%20inkomens%20Delft.%201e%20meting.pdf>
5. Ontslag krijgen.nl, Voorwaarden WW-uitkering. (n.d.) <http://www.ontslag-krijgen.nl/voorwaarden-voor-eeen-ww-uitkering.html>
6. Ontslag krijgen.nl, Wanneer stopt de WW-uitkering. (n.d.) <http://www.ontslag-krijgen.nl/wanneer-stopt-de-uitkering.html>
7. Ontslag krijgen.nl, WW-uitkering aanvragen. (n.d.) <http://www.ontslag-krijgen.nl/ww-uitkering-aanvragen.html>
8. [https://www.werk.nl/werk\\_nl/werknemer/vacatures](https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/vacatures)
9. <https://maps.google.nl/maps?hl=nl&q=het+rode+dorp+delft&um=1&ie=UTF-8&sa=N&tab=wl>
10. <http://data.weetmeer.nl/module.php?ID=68488>
11. [https://www.werk.nl/werk\\_nl/werknemer/vacatures](https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/vacatures)
12. <http://www.loketgezondleven.nl/i-database/interventies/b/11173/>
13. [http://www.staedion.nl/over\\_staedion/nieuws.aspx?id=11897](http://www.staedion.nl/over_staedion/nieuws.aspx?id=11897)
14. <http://www.vestia.nl/Delft/Actueel/Nieuws/Pages/SpetterendepromoinRodeDorp.aspx>
15. <http://www.vestia.nl/Delft/Actueel/Nieuws/Pages/>
16. <http://www.vestia.nl/Delft/Documents/20123142%20NEWS%20nieuwsbrief%20november%202012%204pag%20P4HR.pdf>
17. <http://www.vestia.nl/Delft/Actueel/Nieuws/Pages/SamengriezeleninhetRodeDorp.aspx>  
[VestiaDelftenDagbestedingDWOruimenop.aspx](http://www.vestia.nl/Delft/Actueel/Nieuws/Pages/VestiaDelftenDagbestedingDWOruimenop.aspx)

**SOCIAL COHESION MISSION**  
**WIJ WILLEN WERKLOZEN UIT HUIS**  
**KRIJGEN EN ZO MEER CONTACT TE**  
**KRIJGEN MET DE ANDERE BEWONERS**  
**IN DE WIJK. HIERMEE KUNNEN DE**  
**WERKLOZEN GEMOTIVEERD WORDEN**  
**OM ACTIEF OP ZOEK TE GAAN NAAR**  
**EEN NIEUWE BAAN, DOORDAT ANDERE**  
**BEWONERS OOK ACTIEF BEZIG**  
**ZIJN. UITEINDELIJK IS HET DOEL OM**  
**SOCIALE COHESIE TE BEVORDEREN**  
**EN EEN KLEIN AANTAL MENSEN PER**  
**JAAR AAN WERK TE HELPEN.**

**IDEAS**  
**ON·AT·ABOUT·THAT**  
**WORK**