

Verbinder in Voorburg

De inzet en effecten van de sociaal makelaar
in Bovenveen en Voorburg-Noord

Maarten Kwakernaak & Jochum Deuten

Eindrapportage - mei 2025

1	Aanleiding	1
2	Dit onderzoek	2
3	Sociaal makelaar: de gedachte	4
3.1	Uitgangspunten van de werkwijze	6
3.2	Werkwijze	6
3.3	Beoogde effecten (eerste orde)	7
3.4	Beoogde effecten (tweede orde)	7
4	Sociaal makelaar: de praktijk	9
4.1	Fase 1 (eerste halfjaar): Onderzoeken en sleutelfiguren identificeren	9
4.2	Fase 2 (tweede halfjaar): Sneeuwballen en verbinden van partijen	10
4.3	Randvoorwaarden in de praktijk	10
4.4	Voorburg-Noord in het kort	11
5	Sociaal makelaar: de effecten in Bovenveen	12
5.1	Voorlopig effect: laagdrempelig aanspreekpunt voor bewoners in Bovenveen	14
5.2	Voorlopig effect: (iets) betere verbinding bewoners en organisaties	14
5.3	Voorlopig effect: verbinding tussen Bovenveen en andere buurten	14
5.4	Gemeente heeft beter beeld van de buurtgemeenschap Bovenveen	15
5.5	Verschil verandertheorie en de voorlopige effecten	15
5.6	Risico's rondom vertrek van de sociaal makelaar	16
6	Reflectie en vooruitblik	18



1 Aanleiding

Van november 2023 tot december 2024 werkte een sociaal makelaar in de gemeente Leidschendam-Voorburg in verschillende wijken. De sociaal makelaar moest optreden als zichtbare en beschikbare schakel tussen bewoners onderling en tussen bewoners en professionals. Door als onafhankelijke verbinder en aanjager op te treden zou de sociaal makelaar gaan aanzetten tot beweging in de gemeenschap, door talenten en 'assets' te vinden en verbinden. Hierbij maakte de sociaal makelaar gebruik van de benaderingen van Asset Based Community Development (ABCD) en Positieve Gezondheid.

In dit onderzoek zijn wij op zoek gegaan naar a) hoe de werkwijze van de sociaal makelaar zich in de praktijk heeft ontwikkeld en b) wat deze werkwijze voor de wijken heeft opgeleverd. In dit onderzoek richten we ons op de Voorburgse wijken Bovenveen en Voorburg-Noord. Het onderzoek is voor de gemeente Leidschendam-Voorburg, Woej en SenW ook een eerste ervaring met een vernieuwende vorm van evaluatie met het Effectenplein¹.

¹ Meer informatie: <https://onderzoek.nl/effectenplein/>

Onderzoeksvragen

Centrale onderzoeksvraag: wat is de meerwaarde van de sociaal makelaar in Voorburg-Bovenveen en Voorburg-Noord? De deelvragen daarbij zijn:

- Wat is de verandertheorie achter de sociaal makelaar? (hoofdstuk 3)
- Hoe heeft de sociaal makelaar invulling gegeven aan de werkwijze? (hoofdstuk 4)
- Welke effecten worden tot nu toe ervaren in de wijken? (hoofdstuk 5)
- Wat zijn lessen voor de toekomst? (hoofdstuk 6)



2 Dit onderzoek

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen zijn de volgende stappen gezet:

1) Documentanalyse

Analyse van bestaande documenten rondom de sociaal makelaar, om zicht te krijgen op de verandertheorie. Dit betreffen beleidsdocumenten, presentaties, notulen van overleg, subsidieaanvragen, vacatureteksten voor de sociaal makelaar en onderzoeksrapportages.

2) Sessie met stakeholders

Na de analyse van bestaande documenten is de verandertheorie getoetst aan een groep stakeholders. Aan dit gesprek namen medewerkers deel van de gemeente Leidschendam-Voorburg, SenW Leidschendam-Voorburg en Stichting Woej.

3) Individuele interviews Voorburg-Noord

Voor de wijk Voorburg-Noord bleek het niet mogelijk om een sessie rond het Effectenplein te organiseren: er waren te weinig aanmeldingen voor een bijeenkomst. Daarom zijn individuele interviews met bewoners en professionals afgenomen, om zicht te krijgen op de werkwijze van de sociaal

makelaar in deze wijk. Voor de wijk Voorburg-Noord zijn geïnterviewd:

- Een actieve bewoner
- Sociaal makelaar
- Buurtcoach jongeren
- Opbouwwerker

4) Sessie Effectenplein Bovenveen

Voor de wijk Bovenveen is een sessie rond het Effectenplein georganiseerd. Het Effectenplein is een gesprekinstrument om met betrokkenen inzicht te krijgen in de effecten van inzet rond gemeenschapsontwikkeling. Een sessie met het Effectenplein vindt plaats rondom een tijdlijn, met een groep van ongeveer zes betrokkenen rond de werkwijze. De sessie vond plaats op maandag 31 maart 2025 in Trefpunt Bovenveen. Aan de sessie namen deel:

- Sociaal makelaar (voormalig, tot dec. 2024)
- De nieuwe sociaal makelaar (vanaf april 2025)
- Woonconsulent
- Sport/Buurtcoach
- 2 bewoners (afgevaardigden van bewonersorganisaties)

Kanttekening bij het onderzoek

Gedurende dit onderzoek is de sociaal makelaar gestopt in de gemeente Leidschendam-Voorburg. In dit onderzoek gaan wij daarom in op de voorlopige effecten tot het vertrek van de sociaal makelaar in december 2024. De resultaten van dit onderzoek kunnen echter niet losgezien worden van deze ontwikkelingen: de ervaren effecten werden beïnvloed door het vertrek van de sociaal makelaar. Rond het verschijnen van dit rapport is een nieuwe sociaal makelaar gestart (vanaf april 2025).

3 Sociaal makelaar: de gedachte

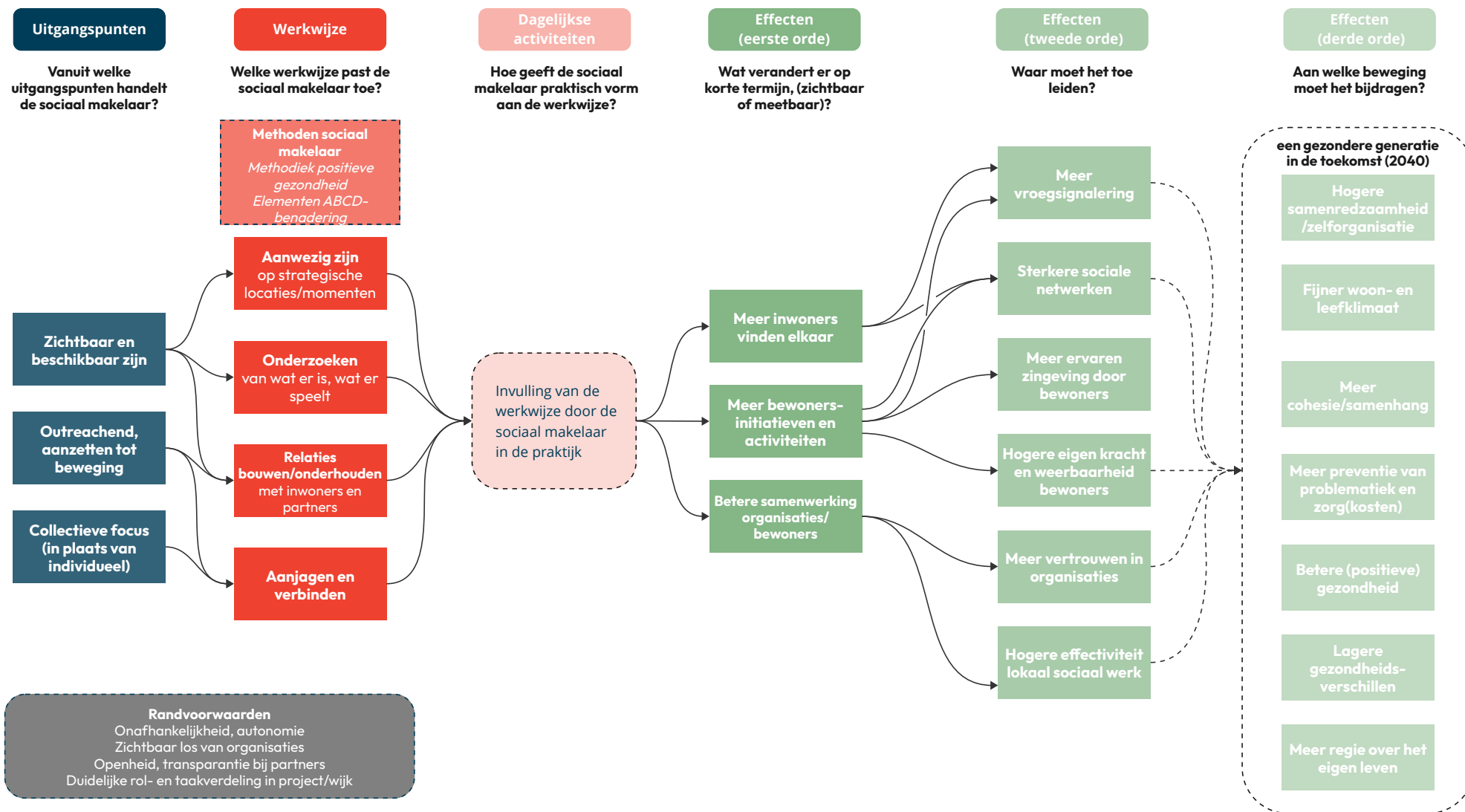
In dit hoofdstuk zetten we uiteen hoe de ‘verandertheorie’ van de sociaal makelaar eruitziet. Met andere woorden: welke inzet zou tot welke effecten moeten leiden, volgens de oorspronkelijke plannen?

“Met outreachend sociaal werk is de sociaal makelaar in de wijk zichtbaar voor de bewoner en stimuleert, ondersteunt en faciliteert bewoners om (nieuwe) sociale netwerken te creëren of te verbeteren. Het doel hiervan is dat bewoners elkaar onderling weten te vinden, elkaar kunnen helpen waar nodig en dat initiatieven worden opgestart en versterkt door en voor bewoners, vanuit waar zij behoefte aan hebben in hun wijk.”

Met deze woorden werd eind 2023 een vacature uitgezet voor een sociaal makelaar in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Voor de gemeente en lokale organisaties Woej en SenW moest de sociaal makelaar een aanvullende functie bekleden, naast bestaande wijkprofessionals zoals opbouwwerk en jeugd-buurtcoaches. De sociaal makelaar zou eraan gaan bijdragen dat bewoners elkaar vaker weten te

vinden en er meer bewonersinitiatieven zouden ontstaan. Door bewoners ook te verbinden met professionals zou de samenwerking tussen organisaties en bewoners verbeterd moeten worden.

Op basis van documenten van de gemeente, Woej en SenW komt een verandertheorie naar voren die laat zien welke effecten er beoogd waren en hoe deze effecten gerealiseerd moesten worden. Deze verandertheorie is gevisualiseerd op de volgende pagina. In dit hoofdstuk lichten we deze verandertheorie toe. In de hoofdstukken erna reflecteren we op deze verandertheorie aan de hand van de werkelijke inzet (H4), effecten tot nu toe (H5) en de lessen voor de toekomst (H6).



Figuur: Verandertheorie sociaal makelaar

3.1 Uitgangspunten van de werkwijze

In de documenten rondom de sociaal makelaar zijn een aantal basisprincipes en uitgangspunten te vinden. Dit zijn geen concrete omschrijvingen van taken. Ze beschrijven wel vanuit welke gedachte en houding de sociaal makelaar te werk moet gaan.

Zichtbaar en beschikbaar zijn

De sociaal makelaar moet in de eerste plaats een zichtbare positie in de wijk innemen. De sociaal makelaar en bewoners leren elkaar kennen en de sociaal makelaar is bereikbaar en laagdrempelig benaderbaar voor (alle) bewoners. Ook zou de sociaal makelaar zichtbaar en bekend moeten worden voor andere wijkprofessionals. De sociaal makelaar moet outreachend te werk gaan: op mensen afstappen en proactief in gesprek gaan over wat er in de wijk speelt en waar behoefte aan is. Oprechte betrokkenheid is daarvoor een basisvoorwaarde.

Aanzetten tot beweging bij bewoners

De opdracht aan de sociaal makelaar is om 'aan te zetten tot beweging'. Met andere woorden: door aanwezigheid van de sociaal makelaar moeten bewoners (en professionals) zelf dingen gaan ondernemen. De sociaal makelaar heeft niet de rol om activiteiten op te zetten, maar is er om mensen te verbinden, bij elkaar te brengen en te motiveren.

Focus op collectief

Het derde uitgangspunt is de focus op collectieve oplossingen: in plaats van individuele ondersteuning moet zoveel mogelijk gestuurd worden op oplossingen binnen de gemeenschappen in de wijken en het benutten van talenten en 'assets' van bewoners.

3.2 Werkwijze

Het dagelijks werk van de sociaal makelaar is vooraf niet in detail omschreven: het was de bedoeling dat de werkwijze in de praktijk zou ontstaan. Wel is in brede termen omschreven welk type activiteiten de sociaal makelaar onderneemt.

a) Aanwezig zijn

De kern van de opdracht aan de sociaal makelaar is aanwezig en beschikbaar zijn: niet 'op kantoor', maar op pleinen, in straten en op andere vindplaatsen in de buurt en daarbij spontaan gesprekken aangaan.

b) Onderzoeken

De sociaal makelaar moet de wijk goed leren kennen: met name in de eerste fase gaat het werk van de sociaal makelaar over inzicht krijgen en bieden in de sociale netwerken en sleutelfiguren in de buurt. De sociaal makelaar moest in kaart brengen welke talenten, wensen, behoeften, kansen,

problemen, ambities er in de buurt zijn. Dit is in lijn met de ABCD-benadering, waar het onderzoeken/identificeren van 'assets' in de buurt centraal staat.

c) Relaties bouwen en onderhouden

De sociaal makelaar heeft de opdracht om bewoners aan elkaar te verbinden. Het verbinden van bewoners en (wijk)professionals is ook deel van de opdracht, zodat professionals beter kunnen aansluiten op waar behoefte aan is in de buurt.

d) Aanjagen en verbinden

Tot slot heeft de sociaal makelaar de opdracht zich vooral te richten op 'aanjagen en verbinden'. Wanneer een bewoner een idee heeft of bereid is zich in te zetten helpt de sociaal makelaar om ideeën in acties op te zetten, maar heeft nadrukkelijk niet de opdracht om activiteiten te organiseren of 'opdrachten' van bewoners op te pakken. De sociaal makelaar jaagt ideeën aan en verbindt die met bewoners en professionals die er mee aan de slag willen en kunnen.

3.3 Beoogde effecten (eerste orde)

Er waren een aantal 'beoogde effecten': effecten waarvan men hoopte dat deze bereikt zouden worden door de sociaal makelaar. (Mede) door de inzet van de sociaal makelaar...

- **gaan meer bewoners elkaar vinden:** bewoners spreken elkaar, ontmoeten elkaar, leren elkaar kennen, waardoor hun (persoonlijke) sociaal netwerk versterkt. Wanneer bewoners een idee hebben en/of steun nodig hebben, vinden zij elkaar.
- worden **er meer initiatieven opgezet** door bewoners en nemen er ook meer bewoners deel aan activiteiten in de buurt. Hierdoor doen meer mensen mee in de samenleving en worden talenten meer ontplooid en benut.
- **werken bewoners en organisaties beter samen**, doordat de sociaal makelaar hen op de juiste momenten verbindt. De zichtbaarheid van organisaties groeit en bewoners voelen zich gezien/gehoord.

3.4 Beoogde effecten (tweede orde)

In de documenten rondom de sociaal makelaar worden ook een aantal effecten benoemd waaraan de sociaal makelaar op de langere termijn moet gaan bijdragen. Dit zijn effecten waar veel meer partijen invloed op hebben, maar waaraan de sociaal makelaar wel een wezenlijke bijdrage moet leveren:

- Meer **vroegsignalering** van problematiek in de wijken
- Sterkere **sociale netwerken** in de wijken
- Meer **ervaren zingeving** in het leven door bewoners
- Hogere **eigen kracht** en weerbaarheid bij bewoners

- Betere **verbondenheid** tussen bewoners, organisatie in de wijken en vrijwilligers
- Meer **vertrouwen in organisaties** door bewoners in de buurt
- Hogere **effectiviteit sociaal werk**

Deze tweede orde effecten moeten weer bijdragen aan bredere beleidsdoelen (te zien als de derde orde effecten) van de gemeente Leidschendam-Voorburg op de langere termijn:

- Hogere samenredzaamheid, zelforganisatie
- Fijner woon- en leefklimaat
- Meer cohesie/samenhang
- Meer preventie van problematiek en (zorg)kosten
- Betere (positieve) gezondheid
- Lagere gezondheidsverschillen
- Meer regie over het eigen leven

Randvoorwaarden

Tot slot zijn er een aantal randvoorwaarden gesteld, om de sociaal makelaar tot zijn recht te laten komen en de beoogde effecten te bereiken.

- Een onafhankelijke positie ten opzichte van de opdrachtgevende organisaties (gemeente, Woej en SenW): dit is van belang om het vertrouwen van bewoners (terug) te winnen en vanuit het belang en perspectief van de bewoners te handelen. Ook is deze rol nodig om de tijd te hebben voor het onderzoeken van waar behoefte aan is, wat er aan assets zijn in de buurt en welke verbindingen er gemaakt kunnen worden.
- Openheid en transparantie bij partners, over hun rol, belang en positie in de buurt.
- Duidelijke rol- en taakverdeling in de wijk, zodat het voor bewoners duidelijk is wie waarvan is. Bijvoorbeeld: wat het verschil tussen een opbouwwerker en een sociaal makelaar is.

4 Sociaal makelaar: de praktijk

De sociaal makelaar is actief geweest in verschillende wijken. In de wijk Bovenveen is hij het eerst begonnen en heeft hij de meeste stappen kunnen zetten. We richten ons daarom in dit hoofdstuk primair op de werkwijze in de wijk Bovenveen.

4.1 Fase 1 (eerste halfjaar): Onderzoeken en sleutelfiguren identificeren

De eerste maanden stonden in het kader van 'onderzoek': de sociaal makelaar bracht in deze periode in kaart wat er in de buurt aanwezig is en wat er leeft in de buurt. Hij bracht sociale netwerken in kaart, en ging op zoek naar sleutelfiguren.

"Mensen goed leren kennen, gevraagd hoe de wijk eruitziet, wat er allemaal is. Dat was het begin. Het doel erachter: sociale netwerken in kaart brengen, dat is onderdeel van het sociaal makelaarschap. Wat is er en sluit dat aan bij vraagstukken vanuit de wijk?"
(sociaal makelaar)

Deze fase gaf de sociaal makelaar vorm door bewoners te interviewen; zowel spontaan op straat of aan de deur als op afspraak. Ook sloot hij aan bij activiteiten in de buurt, om

zichtbaar aanwezig te zijn voor bewoners. De sociaal makelaar nodigde ook andere wijkprofessionals uit bij kennismakingen met bewoners.

"We trokken bijvoorbeeld samen op als we voor positieve gezondheid in de wijk gingen staan. Dan stond hij naast me. En hij zocht contacten." (collega-wijkprofessional)

Bewoners die de sociaal makelaar gesproken hebben in deze periode kijken er positief op terug. Zij waardeerden het dat hij persoonlijk contact maakte en oprechte interesse toonde.

"Fijn dat ik het verhaal kwijt kon over waar we tegenaan lopen met de subsidie van onze organisatie."
(bewoner/bewonersorganisatie)

De conclusie van deze onderzoekende fase was dat bestaande netwerken veel sterker zijn dan vooraf verwacht en dat er al heel veel georganiseerd wordt in de buurt. De resultaten van het onderzoek zijn gepresenteerd aan de gemeente en wijkprofessionals. Buurtbewoners hebben deze resultaten overigens (nog) niet teruggekoppeld gekregen; verschillende buurtbewoners gaven aan dat zij dit wel verwacht hadden.

4.2 Fase 2 (tweede halfjaar): Sneeuwballen en verbinden van partijen

In de tweede fase (vanaf de zomer van 2024) verschoof de aandacht van de sociaal makelaar steeds meer van het leggen van contacten naar het benutten daarvan en het verbinden van betrokkenen in de buurt. In deze periode merkten bewoners en wijkprofessionals steeds meer van de aanwezigheid van de sociaal makelaar. In de laatste maanden dat de sociaal makelaar actief was klopten buurtbewoners meerdere keren aan bij de sociaal makelaar. Zij zochten dan naar de juiste ingang bij gemeente, organisaties of andere bewoners(organisaties). De rol van de sociaal makelaar was dan om de bewoner in contact te brengen met de juiste personen.

“Er werd dan gevraagd “Bij wie moeten we zijn?”. Soms kon ik dan gelijk zeggen: neem contact op met.... En soms ging ik het voor ze uitzoeken. Dat was wel de ondersteuning die ik deed. Als ik bewoners moet geloven heeft dat hun wel wat opgeleverd.” (sociaal makelaar)

4.3 Randvoorwaarden in de praktijk

De sociaal makelaar geeft zelf aan dat hij sterk gebaat was bij het **‘neutrale’, autonome karakter** van zijn functie, zonder rol in de uitvoering van het bestaande buurtwerk. Actieve

bewoners en bewonersorganisaties hebben niet altijd een positieve relatie met de welzijnsorganisaties, waardoor de onafhankelijke positie en ontbreken van een concrete agenda hielp om contact te krijgen.

Tegelijkertijd was hij **open en transparant** over dat hij wel degelijk verbonden was aan deze organisaties. In de beginfase ervaarde hij wel wat weerstand. Met een luisterende houding lukte het om verbinding te maken. Een bewoner omschrijft zijn werkwijze als *“chill, zonder judgement”*.

Voor andere wijkprofessionals was het prettig dat de sociaal makelaar een andere functie had en niet in de uitvoering zat van activiteiten: dit voortkomt dat activiteiten van organisaties en bewoners(organisaties) met elkaar gaan ‘concurreren’ of dat men elkaar onbewust tegenwerkt. Bovendien kunnen opbouwwerkers zich richten op hun kerntaak: het ondersteunen en (mede)organiseren van activiteiten in de buurt. De onderzoekende, verbindende functie van de sociaal makelaar werd als een welkome aanvulling gezien.

“Ik had beweegruimte. Minder last van drukte met uitvoering.” (sociaal makelaar).

Ondanks de open houding van de sociaal makelaar was de **rol- en taakverdeling** voor bewoners niet altijd helder. Een

actieve bewoner die contact had met de sociaal makelaar geeft bijvoorbeeld aan dat het voor haar niet duidelijk is wat de verschillende rollen en taken zijn bij buurtprofessionals:

“Voor mij is [gebiedsregisseur] de grote verbinder. Ik weet niet wat het verschil precies is tussen een sociaal makelaar en een gebiedsregisseur”

Tot slot geeft de sociaal makelaar aan dat hij het als voordeel zag dat hij zelf niet in de wijk woont. Enige afstand zorgt ook voor een frisse blik op de buurt en hij stond hierdoor meer los van negatieve ervaringen uit het verleden bij bewoners.

4.4 Voorburg-Noord in het kort

In Voorburg-Noord is de sociaal makelaar gestart met de eerste fase: **onderzoeken en sleutelfiguren identificeren**. Het bleek in Noord moeilijker om aansluiting te vinden. Er zijn weinig voorzieningen, waardoor het moeilijk was om bewoners ‘natuurlijk’ te ontmoeten. Ook hier speelde mee dat er verstoorde verhoudingen zijn tussen bewoners(organisaties) en welzijnsorganisaties in de wijk. Dit maakte het toepassen van de Asset Based Community Development (ABCD) lastiger. De sociaal makelaar was daarom van plan om meer outreachend te werk te gaan en samen met de woningcorporatie te gaan aanbellen bij bewoners. Dit stond op de planning, maar is niet van de grond gekomen voor het vertrek van de sociaal makelaar.

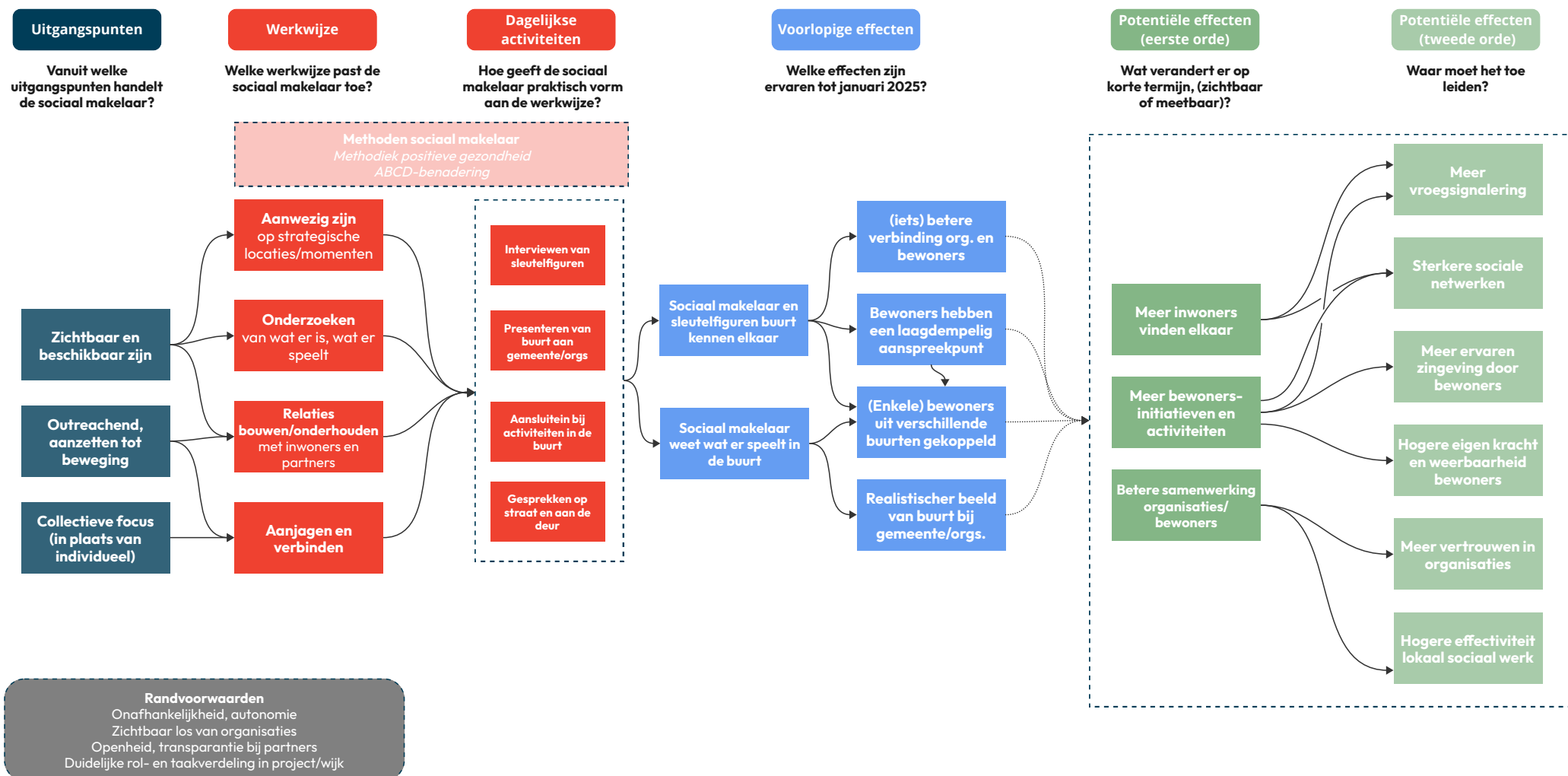
“In Noord was de opgave nog wel groter, wat gebeurt er nou eigenlijk, wie zijn er actief? Sleutelfiguren stonden niet zo open voor contact, dat maakte ABCD moeilijker.”
(sociaal makelaar)

Wijkprofessionals geven aan dat zij vooral hebben geholpen om de sociaal makelaar in contact te brengen met sleutelfiguren, in plaats van dat de sociaal makelaar voor hen een schakel was. Wel heeft de sociaal makelaar een bewoner met een groeninitiatief doorverwezen naar wijkprofessionals binnen SenW en Woelj.

5 Sociaal makelaar: de effecten in Bovenveen

In de periode van november 2023 tot december 2024. In heeft de sociaal makelaar een groot deel van de tijd besteed aan kennismakingen met sleutelfiguren en het in kaart brengen van netwerken in de buurt. In de laatste fase van zijn betrokkenheid lukt het steeds meer om verbindingen te leggen en als aanspreekpunt voor bewoners te fungeren. De effecten van de aanpak zijn echter beperkt: er is vooral een basis gelegd waar later de vruchten van geplukt (zouden) kunnen worden. In hoeverre potentiële, toekomstige effecten gerealiseerd worden, is afhankelijk van hoe de functie van sociaal makelaar vanaf nu wordt ingevuld.

Toch zijn er voor de wijk Bovenveen een aantal effecten die op basis van de sessie rond het Effectenplein vastgesteld kunnen worden. Bewoners geven wel nadrukkelijk aan dat deze effecten er waren toen de sociaal makelaar nog actief was; deze vielen weg toen hij vertrok in december 2024. Op de volgende pagina zijn de voorlopige effecten en hoe deze zijn ontstaan schematisch weergegeven.



5.1 Voorlopig effect: laagdrempelig aanspreekpunt voor bewoners in Bovenveen

Een van de conclusies van het onderzoek van de sociaal makelaar was dat er al veel netwerken en actieve bewoners(organisaties) zijn in Bovenveen. Wel bleek er behoefte te zijn aan een laagdrempelig centraal aanspreekpunt: iemand die sleutelfiguren kent en de weg kent binnen organisaties in de buurt. In de laatste fase van zijn betrokkenheid in Bovenveen werd hij steeds meer gezien als dit centrale aanspreekpunt. Een bewoner omschrijft de sociaal makelaar als “wandelende informatiebron” en geeft aan hem te missen in de buurt. Dit signaal kreeg de sociaal makelaar van meerdere bewoners en collega-wijkprofessionals.

“Ik kreeg als feedback van meerdere bewoners en partners: heel fijn dat je er bent, nu hebben we het idee dat we altijd een aanspreekpunt hebben.” (sociaal makelaar).

5.2 Voorlopig effect: (iets) betere verbinding bewoners en organisaties

Bewoners voelden soms afstand tot organisaties in de buurt, ook door ervaringen uit het verleden. Zij zagen de sociaal makelaar als een onafhankelijke partij, tussen bewoner en

organisatie in, ondanks dat hij wel aangaf in opdracht van Woej en SenW te werken. De sociaal makelaar wist bewoners op meerdere momenten (alsnog) te verbinden met contactpersonen binnen de gemeente en wijkorganisaties, door hen naar de juiste persoon op het juiste moment te verwijzen.

“We wilden een kerstwandeling organiseren, maar er was een verbouwing in het park. Welke route moesten we nu kiezen? [Sociaal makelaar] wist bij wie ik moest zijn.” (bewoner van bewonersorganisatie)

Voor wijkprofessionals zijn er nog niet veel nieuwe contacten met bewoners voortgekomen uit de acties van de sociaal makelaar, geven zij aan. In de eerste fase was het eerder andersom: zij brachten hem in contact met sleutelfiguren in de buurt. Hun verwachting is dat op termijn die rol meer tot zijn recht was gekomen.

5.3 Voorlopig effect: verbinding tussen Bovenveen en andere buurten

Op meerdere momenten heeft de sociaal makelaar verbindingen kunnen maken tussen bewoners uit verschillende wijken. Bewoners uit een andere wijk die ook met moestuinen bezig waren, konden meedenken met een initiatief in

Bovenveen, doordat de sociaal makelaar de verbinding legde. De sociaal makelaar heeft bewoners 'gekoppeld' aan NLDoe!, zodat een initiatief voor 'tegels wippen' gerealiseerd kon worden (het vervangen van tegels voor groen). Dit was niet gebeurd zonder de sociaal makelaar, geven betrokken bewoners aan.

5.4 Gemeente heeft beter beeld van de buurtgemeenschap Bovenveen

Het onderzoek van de sociaal makelaar heeft geleid tot een presentatie aan gemeente en wijkprofessionals. Dit zou bij de gemeente geleid hebben tot een beter, meer realistisch beeld van wat er leeft in de buurt. Het beeld bij de start van de sociaal makelaar was dat er vooral veel multiproblematiek is en dat bewoners niet 'actief' zijn. De conclusie van de sociaal makelaar was dat er juist heel veel gebeurt, maar dat dit niet altijd op de radar is bij gemeente en wijkprofessionals.

“Wat gezegd werd: er gebeurt niet zoveel. Er zijn niet zoveel bewoners actief. Het tegendeel is waar. Bizar. Heel veel mensen die zelf in de multiproblematiek zaten, zijn zelf actief. Terwijl partners zoals wijkagenten dachten: er gebeurt niet zoveel. Maar er zijn heel veel sociale netwerken actief.” (sociaal makelaar)

5.5 Verschil verandertheorie en de voorlopige effecten

Een vergelijking tussen de verandertheorie (pagina 5) en de voorlopige effecten (pagina 13) laat zien dat de sociaal makelaar invulling heeft gegeven aan de functie op een manier die aansloot bij de opdracht en verwachting. De uitgangspunten en werkwijze sluiten goed aan bij hoe dit voorgesteld is in de oorspronkelijke opdracht. Wat betreft de effecten zijn er verschillen: de sociaal makelaar heeft zich in de eerste periode vooral gericht op het in kaart brengen van wat bewoners elkaar te bieden hebben in de buurt en welke rol andere sleutelfiguren hierin kunnen hebben. De beoogde effecten uit de verandertheorie lagen grotendeels in de toekomst. De gewenste effecten van de eerste orde “meer inwoners vinden elkaar” en “betere samenwerking organisaties/bewoners” begonnen te ontstaan in de periode voor het vertrek van de sociaal makelaar. Of deze effecten versterkt worden, en of er ook effecten van de tweede orde zullen ontstaan, is afhankelijk van hoe de functie vanaf nu wordt ingevuld en in welke mate opgebouwde contacten met bewoners en andere sleutelfiguren hersteld worden.

5.6 Risico's rondom vertrek van de sociaal makelaar

Sinds december 2024 is de sociaal makelaar niet meer werkzaam in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Per april 2025 zijn de werkzaamheden overgedragen aan een nieuwe sociaal makelaar. In de periode tussen december 2024 en april 2025 was er geen sociaal makelaar beschikbaar voor de bewoners. Deze situatie brengt een aantal risico's met zich mee.

1) Ideeën/initiatieven van bewoners zijn blijven liggen

Zoals benoemd zagen bewoners de sociaal makelaar steeds meer als verbinder in de buurt. Er zijn bewoners die een idee hebben geopperd, maar waar niets van terecht is gekomen na vertrek van de sociaal makelaar. Soms kon dit opgepakt worden door andere wijkprofessionals, maar niet in alle gevallen is er een warme overdracht geweest van deze contacten.

2) Bewoners raken teleurgesteld

Veel sleutelfiguren, waaronder bewoners, zijn geïnterviewd door de sociaal makelaar. Hoewel een groep wijkprofessionals en medewerkers van de gemeente wel een terugkoppeling heeft gekregen van de resultaten van het onderzoek, hebben bewoners deze terugkoppeling nooit gekregen. Dit leidt tot

teleurstelling bij bewoners: zij hebben bijgedragen en horen graag terug wat de conclusies over hun eigen wijk zijn.

3) Vertrouwen in organisaties (opnieuw) op de proef gesteld

De sociaal makelaar liep ertegenaan dat er soms weinig vertrouwen of zelfs een slechte verhouding bestaat tussen actieve bewoners(organisaties) en organisaties zoals Woej en SenW. Met een open, luisterende houding wist hij hier wel mee om te gaan. Zijn vertrek stelt deze verhouding echter opnieuw op de proef.

“De sociaal makelaar heeft ook wel mensen enthousiast gemaakt. Het is wel zonde geweest. Het vuurtje is weer uitgedoofd. En dan hoor je weer van, ja, we hebben ideeën uitgewisseld en er gebeurde niks mee.”
(wijkprofessional)

4) Bevindingen beperkt vastgelegd

De sociaal makelaar heeft zijn werkzaamheden en bevindingen in slechts beperkte mate geregistreerd: het zat voor een groot deel in het hoofd. Het voortbouwen op de bevindingen en het overdragen naar de nieuwe sociaal makelaar is daarom een grotere uitdaging: zij moet gedeeltelijk opnieuw beginnen.

5) Nieuwe sociaal makelaar mogelijk minder 'onafhankelijk'

De functie van de sociaal makelaar wordt vanaf april 2025 ingevuld door een bestaande medewerker van SenW, die al bekend is in de wijken. Dit maakt het voor de nieuwe sociaal makelaar mogelijk moeilijker om een onafhankelijke positie in te nemen en als zodanig over te komen richting bewoners. Dit is een uitdaging, omdat de onafhankelijke positie een randvoorwaarde bleek voor de functie sociaal makelaar.

6 Reflectie en vooruitblik

In de periode van november 2023 tot december 2024 heeft de sociaal makelaar voet aan de grond gekregen in de wijk Bovenveen. Hij werd door een groeiend aantal bewoners gezien als laagdrempelige, toegankelijke schakel tussen bewoners en met organisaties. Ook professionals zagen de meerwaarde steeds meer: de sociaal makelaar kon met zijn groeiende netwerk en beschikbare tijd ook de weg vrijmaken voor bijvoorbeeld het opbouwwerk.

“Het mooie van de combinatie is: als een sociaal makelaar iets oppikt van signalen van behoeften, dat ik daarmee aan de slag kan gaan. Blij dat er weer een sociaal makelaar bij komt. Fijn dat ik meer in die opbouwrol kan gaan zitten.” (opbouwwerker)

Bewoners en professionals spreken teleurstelling uit over het plotselinge en onverwachte vertrek van de sociaal makelaar. De komst van een nieuwe sociaal makelaar wordt als een positieve ontwikkeling gezien. De nieuwe sociaal makelaar staat een uitdaging te wachten, om met de genoemde risico's uit hoofdstuk 5 om te gaan. Maar ondanks deze risico's ligt er een basis om op te bouwen, en om de potentiële effecten van

de sociaal makelaar te realiseren. Een aantal aandachtspunten en acties zijn daarvoor van belang:

1) Zorg voor overdracht lopende contacten

De sociaal makelaar heeft met een flink aantal bewoners contact gehad. Om vertrouwen te behouden/herstellen is het van belang dat deze bewoners zoveel mogelijk bereikt worden en in contact gebracht worden met de nieuwe sociaal makelaar. De 'oude' sociaal makelaar kan hier mogelijk een rol in spelen. Maar ook andere wijkprofessionals hebben signalen opgevangen van bewoners die contact hebben gehad met de sociaal makelaar, zonder dat er vervolg aan is gegeven.

2) Leg bevindingen goed vast

Het vastleggen van bevindingen in de buurt is van belang: de voormalig sociaal makelaar geeft aan dat hij achteraf gezien dit anders had aangepakt. Dit maakt overdracht in de toekomst gemakkelijker. Maar ook kan het helpen in het leggen van verbindingen tussen bewoners: er hoeft minder op het geheugen van de sociaal makelaar geleund te worden als bevindingen goed worden vastgelegd. De uitdaging hierbij is wel om een vorm te vinden die passend is; de functie moet geen bureaufunctie worden.

3) Presenteer bevindingen voormalige sociaal makelaar

Bewoners hebben deelgenomen aan interviews met de voormalige sociaal makelaar, in het kader van zijn onderzoek naar wat er is en leeft in de buurt. De resultaten van dit onderzoek zijn in concept gereed en zijn gepresenteerd aan gemeente en wijkprofessionals. Bewoners is beloofd om hiervan nog een terugkoppeling te krijgen. De nieuwe sociaal makelaar zou deze terugkoppeling alsnog kunnen geven: dit is ook een mooie aanleiding om opnieuw in gesprek te komen.

4) Monitor en evalueer de rol en positie van de sociaal makelaar

Voorliggend onderzoek is uitgevoerd als 'pilot', om een andere manier van evalueren van het effect van sociaal werk uit te proberen en door te ontwikkelen. De sessie met het Effectenplein leverde veel inzicht op, maar kwam op een ingewikkeld moment, door het vertrek van de sociaal makelaar en het feit dat er nog maar in beperkte mate effecten zijn gerealiseerd. En hoe goed we ook zoeken: als effecten er nog niet zijn, gaan we ze ook niet vinden. We adviseren daarom om over 1 – 1½ jaar opnieuw een evaluatie uit te voeren, met bewoners, bewonersorganisaties en wijkprofessionals. Daarbij helpt het als de sociaal makelaar bevindingen goed vastlegt (zie hiervoor).

Ook moet daarbij aandacht zijn voor hoe de positie van de sociaal makelaar verandert, nu deze functie wordt ingevuld door een bestaande werknemer van SenW, wat mogelijk invloed heeft op de onafhankelijke positie en het onafhankelijke imago bij bewoners. Zeker omdat er spanningen bestaan tussen inwoners en organisaties.

5) Zorg voor vaste gezichten, op langere termijn

Het bouwen aan relaties en gemeenschappen is een kwestie van lange adem. Om als sociaal makelaar voeten aan de grond te krijgen en vertrouwen te winnen, is veel geduld en zijn veel gesprekken nodig. Hierbij past een aanstelling voor de langere termijn. Zeker nu relaties en vertrouwen opnieuw opgebouwd en hersteld moeten worden, is het van belang dat er een vast gezicht verbonden is aan de functie sociaal makelaar.

Colofon

Verbinder in Voorburg

Inzet en effecten van de sociaal makelaar in
Voorburg-Noord en Bovenveen – Eindrapportage

Opdrachtgevers

Stichting Woej
Stichting Sport en Welzijn Leidschendam-Voorburg
Gemeente Leidschendam-Voorburg

Auteurs

Maarten Kwakernaak
Jochum Deuten

Uitgave

Bureau Onderzoek – mei 2025

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau
Onderzoek B.V. Gedeeltelijke overname van teksten is
toegestaan en wordt gewaardeerd, mits daarbij de
bron wordt vermeld.



