Wijkcoaches in Velve-Lindenhof: Overkoepelende Eindrapportage

Pieter-Jan Klok
Bas Denters
Mirjan Oude Vrielink

Juni 2012

UNIVERSITEIT TWENTE.

Inleiding

Sinds 2008 wordt in de Enschedese wijk Velve-Lindenhof geëxperimenteerd met een voor Nederland unieke aanpak van sociale problematiek. Aan de basis van dit experiment liggen eerdere ervaringen met huis aan huis bezoeken en met intensieve samenwerking in Wijkzorgteams.[1] De bezoeken aan huis zijn een vruchtbare methode gebleken om de afstand tot bewoners te verkleinen, meer zicht te krijgen op wat er achter de voordeur speelt en bewoners kansen voor een beter leven te bieden. De samenwerking in Wijkzorgteams bleek een goede basis voor meer regie om tot een integrale aanpak van meervoudige problematiek te komen. Hoewel de methodiek van huisbezoeken en samenwerking in Wijkzorgteams waardevol zijn gebleken, bleven structurele onderliggende problemen van de sociale aanpak onopgelost. De doorgeschoten specialisatie en taakdifferentiatie gingen met veel overdracht en overleg gepaard, waardoor informatieverlies optrad en de transactiekosten hoog waren. Het leidde er ook toe dat mensen met meerdere problemen met (te) veel hulpverleners te maken kregen of juist niet de hulp en ondersteuning kregen die ze nodig hadden. Deze structurele problemen hebben geleid tot het experiment met wijkcoaches in Enschede, waarin een onorthodoxe aanpak is beproefd.[2]

De wijkcoaches in de Velve-Lindenhof fungeren als "sociale huisarts in de eerste lijn". De wijkcoaches bieden bewoners als centrale hulpverlener concrete, directe en nabije ondersteuning bij het aanpakken van problemen en het pakken van kansen voor sociaal herstel en participatie. Daarbij vormen de eigen ambities en competenties van bewoners het vertrekpunt; geen afhankelijke opstelling, maar de kans grijpen om vooruit te komen. Een belangrijk uitgangspunt is het principe van 'voor wat, hoort wat': bewoners bepalen zelf wat hun persoonlijke vooruitgang is en wat hun eigen inzet daarbij is. Aan het experiment nemen 25 organisaties deel , die de wijkcoaches hebben toegerust met vergaande bevoegdheden. Hiermee kunnen de wijkcoaches beslissingen nemen op gebied van bijvoorbeeld uitkeringen, bijzondere bijstand en indicatiestelling. De bevoegdheden moeten zorgen voor doorzettingsmacht in de uitvoering van een integraal, samenhangend plan van aanpak. Dit moet de eenvoud in de hulpverlening terug brengen en uiteindelijk leiden tot sociale stijging bij wijkbewoners.

De stuurgroep van het project heeft aan de Universiteit Twente opdracht gegeven tot een systematische wetenschappelijke evaluatie van het experiment. Deze evaluatie omvat 5 deelonderzoeken. In deze overkoepelende rapportage bespreken we de resultaten van alle deelonderzoeken in hun onderlinge verband. Doel van deze rapportage is om de resultaten van de verschillende onderzoeken te integreren om zo tot een overkoepelende beoordeling van het project te komen. De resultaten van de deelrapportages staan uiteraard op zichzelf en bieden een antwoord op specifieke onderzoeksvragen, maar juist door de combinatie van gegevens uit verschillende bronnen is het mogelijk om te zien waar de afzonderlijke resultaten elkaar versterken of juist nuanceren.[3]

---

[1] De Boer, 2010.

[2] Weggemans en Meiberg 2009, p. 4

[3] We maken gebruik van de resultaten van de volgende deelrapportages: Tussenrapportage Evaluatie Wijkcoaches (maart 2011), De wijkcoach in Velve-Lindenhof gezien door de ogen van de bewoners (juni 2012), De wijkcoach in Velve-Lindenhof gezien door de ogen van betrokken organisaties en de wijkcoaches zelf (juni 2012), Sociale stijging in Velve-Lindenhof, Effecten van het werk van de wijkcoaches (juni, 2012), De wijkcoach in de ogen van wijkbewoners en effecten van de wijkaanpak Velve-Lindenhof op de leefsituatie van wijkbewoners (juni, 2012).

De volgende twee onderzoeksvragen zijn leidend voor de overkoepelende beoordeling:

1. In welke mate is het gelukt om de beoogde *werkwijze* van de wijkcoaches in de praktijk te realiseren?
2. In welke mate is het gelukt om de beoogde *resultaten* van deze werkwijze te realiseren?

We zullen deze vragen achtereenvolgens beantwoorden en bij die beantwoording bespreken welke subvragen hierbij zijn gesteld. Voor we hiertoe overgaan schetsen we eerst op hoofdlijnen wat bij aanvang van het experiment met betrekking tot de werkwijze en resultaten werd beoogd. Deze doelstellingen leveren tevens de maatstaven die bij de beantwoording van de vragen zijn gebruikt.

De nieuwe werkwijze en beoogde resultaten

Sociale stijging van bewoners

Het uiteindelijke doel van de onorthodoxe aanpak van sociale problematiek is bewoners stappen te laten zetten op de sociale ladder. De aandacht voor sociale stijging van wijkbewoners past in een bredere beweging die de VROM-raad in 2006 in gang heeft gebracht met het rapport Stad en stijging. De raad verlegt in dit rapport het accent van problemen in wijken naar kansen voor bewoners en pleit voor één verbindende agenda voor de fysieke en sociale pijler. Het faciliteren van stijging als uitgangspunt voor de stedelijke vernieuwing sluit goed aan op het rapport Vertrouwen in de buurt (2005). In dit rapport pleit de Wetenschappelijke Raad voor de Regering voor het herstel van maatschappelijke en politieke vertrouwen door een wijkgerichte aanpak die investeert in het sociaal kapitaal van buurtbewoners.

Het stijgingsperspectief en de wijkgerichte aanpak zijn verankerd in het 40-wijkenbeleid. Dit beleid heeft geleid tot extra geld en aandacht voor 40 achterstandswijken. Hiertoe behoorde ook de wijk Velve-Lindenhof, waar het experiment met de wijkcoaches plaatsvindt. In het Wijkactieplan zijn de contouren van het experiment geschetst. De doelstelling van de andere sociale aanpak is om "mogelijkheden te creëren voor bewoners om zich verder te ontwikkelen (één of meer stappen omhoog op de sociale ladder), om de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de bewoners te vergroten, om zo sociale stijging te realiseren. Doel is ook het in gang zetten van een proactieve houding gericht op het verbeteren van de persoonlijke leefsituatie. Het gaat erom het vlammetje in de bewoners aan te wakkeren om zelf een positieve verandering in hun leven aan te brengen. Bewoners gaan zoveel mogelijk zelf doen en maken zich daardoor sterker en minder afhankelijk van instanties en hulpverleners (empowerment)."[4]

Mensen kunnen op tal van manieren op verschillende leefgebieden vooruit komen. De VROM-raad noemt vier routes die in het bijzonder van belang zijn voor sociale stijging: onderwijs, arbeidsmarkt, wonen en vrije tijd. In het projectontwerp, waarin de contouren van het Wijkactieplan nader zijn uitgewerkt, worden op de genoemde gebieden concrete doelstellingen geformuleerd. In aanvulling hierop worden ook resultaten beoogd op vijf andere leefgebieden: financiën/schulden; gezondheid/welzijn; recreatie/vrije tijd/relaties; zorg/hulpverlening; en politie/justitie/gedwongen kader. Hiermee is gekozen voor een ruime opvatting van sociale stijging en de routes die hieraan kunnen bijdragen.

[4] Actieplan Velve-Lindenhof, Van aandachtswijk naar krachtwijk, 2007, p. 13.

Doorzettingsmacht, integrale aanpak en aanwezigheid in de wijk

Zoals hiervoor al aan de orde kwam, is het experiment met de wijkcoaches ontstaan als reactie op de doorgeschoten specialisatie en taakverdeling in de dienst- en hulpverlening. De versnippering draagt ertoe bij dat problematiek niet, laat of onvolledig bij instellingen en professionals in beeld is, waardoor een passende en tijdige reactie op de problemen uitblijft. Om hier een oplossing voor te vinden, wordt in het wijkcoachesproject een aanpak beproefd die in ten minste drie opzichten wezenlijk anders is dan de reguliere aanpak (Weggemans, Jonker, Smits, 2009).
Ten eerste brengen de wijkcoaches veel tijd door in de wijk en bij mensen thuis en krijgen zij tijd om bewoners aandacht te geven. Dit moet hen in staat stellen om het vertrouwen van bewoners te winnen om zo een completer en diepgaander inzicht te krijgen in de problemen van wijkbewoners. Er is bewust gekozen voor een brede doelgroep: de wijkcoaches mogen hulp bieden bij enkelvoudige en meervoudige problematiek. De keuze om ook ondersteuning te bieden bij enkelvoudige vragen is ingegeven door de wens *goodwill* op te bouwen in de wijk en door de veronderstelling dat enkelvoudige vragen een ingang of opmaat kunnen zijn voor de aanpak van andere vragen die in het contact zichtbaar worden.
Een tweede verschil is een integrale aanpak van problemen volgens het principe van 'één gezin, één plan'. De vooruitgeschoven positie van de wijkcoaches stelt hen in staat om te analyseren wat er met een persoon of gezin aan de hand is en welke hulp of ondersteuning nodig is. Hierbij wordt naar het hele 'systeem' gekeken (vader, moeder, opa, oma, buurvrouw etc). De wijkcoaches maken een flexibel plan van aanpak, waarin problemen in onderlinge samenhang worden bezien en acties en interventies op elkaar worden afgestemd. Daarbij kunnen zij instrumenten uit het ene domein inzetten om een gedragsverandering op een ander domein te bevorderen. In de uitvoering van dit plan verlenen de wijkcoaches zelf ondersteuning in de eerste lijn en schakelen ze instellingen en andere professionals in als expertise vereist is. De wijkcoaches houden de regie over de uitgezette acties en interventies om de integraliteit en samenhang van de probleemaanpak te bewaken.
Ten derde wordt getracht de eenvoud in de hulpverlening terug te brengen door de wijkcoaches toe te rusten met beslissings- en indicatiebevoegdheden. Dit moet de wijkcoaches de doorzettingsmacht geven die nodig is om de probleemaanpak die zij voor ogen hebben op een goede manier uitgevoerd te krijgen.

Vier aandachtspunten

De nieuwe werkwijze moet een oplossing bieden voor de doorgeschoten specialisatie en differentiatie, maar daar kunnen weer andere problemen of dilemma's voor in de plaats treden. Hieronder geven we vier aandachtpunten die expliciet zijn onderkend bij het van start gaan van het experiment (Projectontwerp, 2008; Weggemans, Jonker, Smits, 2009, pp. 22-24).

1. Krijgen de coaches niet teveel macht?

De wijkcoaches zijn toegerust met 'feitelijke' mandaten en (financiële) handelingsruimte om te kunnen "doorpakken". Het risico bestaat dat de wijkcoaches te veel macht krijgen over de 'donerende' organisaties en over de bewoners die zij ondersteunen. In het eerste geval kan de doorzettingsmacht leiden tot beslissingen die fout uitpakken, omdat is gekozen voor handelingsruimte met een globale check achteraf. Tegenover de bewoners hebben wijkcoaches de mogelijkheid om sancties op te leggen als mensen zich niet aan gemaakte afspraken houden (dwang en drang). Gezinnen zullen dit niet toejuichen met als risico dat het persoonlijk wordt of op de persoon wordt gespeeld. In de praktijk moet blijken waar de bevoegdheden van de wijkcoaches een zegen zijn en waar een last.

2. Willen instellingen wel meewerken?

Om een andere organisatie en uitvoering van maatschappelijke ondersteuning mogelijk te maken, zijn voorafgaand aan de pilot afspraken gemaakt over de bevoegdheden van de wijkcoaches, bekrachtiging van beslissingen door de backoffices, contactpersonen in elke organisatie en de omgang met privacygevoelige gegevens. In de praktijk moet duidelijk worden of dit voldoende is om

de steun en medewerking te krijgen van managers en professionals van de 'donerende' instellingen en of er geen conflicten ontstaan over beslissingen van de wijkcoaches.

3. Hoe gaat dat met de afhandeling van al die besluiten?

De uitoefening van bevoegdheden brengt administratie en verslaglegging met zich mee. Hier is het risico dat de wijkcoaches door de verantwoording die zij moeten afleggen meer tijd achter de computer dan achter de voordeur doorbrengen. Een administratief ondersteuner moet de wijkcoaches zoveel mogelijk ontlasten, maar in de praktijk zal moeten blijken of de wijkcoaches veel tijd kwijt zijn aan administratie en verantwoording.

4. Bestaan die mensen wel?

In lijn met het in 2008 verschenen RMO-rapport 'De ontkokering voorbij' wordt bewust ingezet op eigenzinnige professionaliteit en handelingsruimte. Geen strakke protocollen en processen, maar inzet op maatschappelijke effecten. Dit stelt hoge eisen aan de functie van wijkcoach en het moet in de praktijk blijken of de wijkcoaches voldoende zijn toegerust om de toebedachte rol te vervullen.

De werkwijze van de wijkcoaches

Na deze algemene schets van de beoogde werkwijze en resultaten en daaraan gekoppelde aandachtpunten richten we ons op de eerste onderzoeksvraag in deze overkoepelende eindrapportage: In welke mate is het gelukt om de beoogde werkwijze van de wijkcoaches in de praktijk te realiseren? Bij de beoordeling van de werkwijze van de wijkcoaches kan een aantal meer specifieke vragen worden onderscheiden.

In de gekozen werkwijze vervult de wijkcoach een centrale rol bij de ondersteuning van de bewoners van de wijk; de wijkcoach als 'de sociale huisarts in de eerste lijn'. Deze centrale positie vergt dat de wijkcoach in de breedte over competenties en bevoegdheden beschikt om die rol waar te kunnen maken. Zoals gezegd, er worden hoge eisen aan de wijkcoach gesteld en het is de vraag of de coaches aan deze eisen kunnen voldoen.
Hierboven kwam al aan de orde dat de praktijk moet uitwijzen of de wijkcoach in staat is om samen te werken met de overige organisaties die zich met de ondersteuning van bewoners bezighouden. De coach neemt weliswaar een deel van de taken van deze organisaties over, maar zal bij de concrete uitvoering van de ondersteuning toch met 'de tweede lijn' moeten samenwerken. In een dergelijke constellatie is het niet ondenkbaar dat er inhoudelijke meningsverschillen of competentieconflicten met die organisaties ontstaan. Het is dus de vraag of het de wijkcoaches lukt om succesvol samen te werken met de overige organisaties.

Verder is het de bedoeling dat de werkwijze van de wijkcoaches voldoet aan een aantal *proces*kenmerken. Het moet gaan om een outreachende manier van werken, waardoor veel gezinnen worden geholpen, die efficiënt is doordat werkzaamheden bij andere organisatie overbodig worden, die flexibel en niet bureaucratisch is en waarin beslissingen en maatregelen snel worden genomen. Het is de vraag in welke mate de wijkcoaches er in slagen om in de praktijk aan deze proceskenmerken te voldoen.

Ten slotte is het de bedoeling dat de ondersteuningsplannen voor de bewoners aan een aantal *inhoudelijke* kenmerken voldoen. Het idee achter de centrale positie van de wijkcoach is dat er integraal maatwerk wordt geleverd gericht op de specifieke behoeften van de bewoners, waarbij de ondersteuning niet vrijblijvend is en gericht op het activeren van de bewoners. Juist op deze wijze zou het mogelijk moeten zijn om de uiteindelijke effecten in termen van sociale stijging bij de bewoners te realiseren. Aangezien het niet vanzelfsprekend is dat de ondersteuningsplannen aan deze eisen voldoen, formuleren we ook op dit onderdeel een subvraag.

Resumerend beantwoorden we hieronder de volgende vragen:

- Beschikken de wijkcoaches over voldoende competenties en bevoegdheden om hun rol in de praktijk waar te maken?
- Lukt het de wijkcoaches om succesvol samen te werken met relevante organisaties?
- Voldoet de werkwijze van de coaches aan de beoogde proceskenmerken?
- Voldoen de ondersteuningsplannen voor de bewoners aan de beoogde inhoudelijke kenmerken?

De competenties en bevoegdheden van de wijkcoaches

In de beide procesevaluaties is uitgebreid aandacht besteed aan de beschikbaarheid van zowel competenties als bevoegdheden van de wijkcoaches. In algemene zin luidt de conclusie dat de coaches door de toegekende mandaten en overige afspraken over voldoende bevoegdheden beschikken en dat ze over voldoende competenties beschikken. Ze zijn in de ogen van de samenwerkingspartners goed op de hoogte van de situatie van de bewoners en de situatie in de wijk, ze zijn goed in staat om de ondersteuning af te stemmen op de problemen van de bewoners en ze zijn vrij goed in de breedte deskundig. De wijkcoaches genieten bij de samenwerkingspartners voldoende vertrouwen.
De coaches zijn sterk gemotiveerd om de projectdoelstellingen te realiseren en ze zien zichzelf ook als voldoende competent. Bij een beperkt aantal organisaties maken privacyregels en protocollen het voor wijkcoaches wel moeilijk om aan voldoende informatie te komen. De wijkcoaches geven aan in het algemeen voldoende tijd te hebben om de bewoners te ondersteunen, waarbij moet worden opgemerkt dat de administratieve belasting als zeer hoog wordt gezien. Deze belasting is voor een deel het gevolg van de centrale positie die de wijkcoach inneemt, maar is ook het gevolg van de noodzaak om voor het onderzoek een aantal gegevens te registreren.

Ook de bewoners zijn positief over het vermogen van de wijkcoaches om hun taken naar behoren te vervullen. De bewoners die ondersteuning hebben gehad, geven aan dat de coaches hun problemen goed begrijpen, dat ze het beste met de bewoners voor hebben en dat ze voldoende tijd hebben. Hun vertrouwen in de coaches is groot. Uit het wijkonderzoek blijkt tevens dat het vertrouwen in professionele hulpverleners in de wijk Velve-Lindenhof gedurende het project is toegenomen, terwijl dit in de controlewijk niet het geval was. Het vertrouwen in hulpverleners is bij de eindmeting in Velve-Lindenhof hoger dan in de controlewijk, terwijl dit bij de nulmeting niet het geval was.

In groepsgesprekken naar aanleiding van de eerste procesevaluatie blijkt dat de wijkcoaches er volgens henzelf en deelnemende organisaties in slagen een stimulerende aanpak met dwang en drang te combineren. Het opleggen van een sanctie is geen obstakel voor verdere ondersteuning gebleken. Bewoners zien de sanctie aankomen doordat de wijkcoaches duidelijk zijn over de consequenties van bepaald gedrag. Voor gedragsverandering zijn sancties volgens de wijkcoaches minder belangrijk dan bewoners inzicht te geven in hun eigen valkuilen. Door het ‘voor wat, hoort wat’ principe gaat het vrijwillige van de ondersteuning af; bewoners die gewoonlijk alleen hulp willen als het water aan de lippen staat, kunnen nu minder gemakkelijk de deur weer sluiten wanneer de druk van de ketel is.

Het is met andere woorden gelukt om wijkcoaches te vinden die de beoogde werkwijze in de praktijk kunnen toepassen.

De samenwerking met relevante organisaties

In de procesevaluaties is geconcludeerd dat het goed lukt om de samenwerking met andere organisaties vorm te geven. Het lukt de wijkcoaches in het algemeen goed om met de betrokken organisaties informatie uit te wisselen, tenzij privacyregels een belemmering vormen. Er ontstaan

heel weinig verschillen van mening over de plannen van aanpak voor de bewoners en in de gevallen waarin dat toch gebeurt, wordt er in onderling overleg een oplossing gevonden. De organisaties zijn goed te spreken over de samenwerkingsbereidheid van de wijkcoaches. In de praktijk blijkt de doorzettingsmacht van wijkcoaches geen knelpunt te zijn. De wijkcoaches zijn zich zeer bewust van het feit dat de toegekende mandaten alleen goed kunnen functioneren indien ze hier prudent en in overleg met de partners mee omgaan. De wijkcoaches zijn aanvankelijk zeer optimistisch over hun vermogen om gezamenlijk met de partners harde afspraken over de probleemaanpak te maken. Bij de tweede meting zijn ze hierover iets minder enthousiast, maar nog steeds overwegend positief.

De kenmerken van de werkprocessen

De werkprocessen vertonen in belangrijke mate de beoogde kenmerken. De betrokken organisaties zien de werkprocessen als daadkrachtig (beslissingen en maatregelen snel genomen), flexibel, niet bureaucratisch en efficiënt. Met name ten aanzien van de laatste twee kenmerken zijn ze bij de tweede meting positiever dan bij de eerste meting. Bij de wijkcoaches zien we een vergelijkbaar beeld, met uitzondering van de kenmerken niet bureaucratisch en efficiënt. Ten aanzien van deze kenmerken waren ze bij de eerste meting al wat gereserveerder dan de betrokkenen uit de partnerorganisaties en bij de tweede meting zijn ze hier nog iets minder positief over geworden. De scores liggen bij deze meting op het niveau 'gemiddeld' (waarde 2 op een schaal van 0 tot 4). De wijkcoaches zijn hierdoor bij de tweede meting ten aanzien van deze twee aspecten duidelijk minder positief van de vertegenwoordigers van de partnerorganisaties.

Belangrijke aspecten van de 'onorthodoxe' werkwijze van de wijkcoaches zijn dus gerealiseerd. De werkwijze is daadkrachtig en flexibel. Partnerorganisaties zien de werkwijze ook als niet bureaucratisch en efficiënt, maar de wijkcoaches zelf zijn hierover iets gereserveerder geworden.

De kenmerken van de ondersteuningsplannen

De ondersteuningsplannen voldoen in belangrijke mate aan de beoogde kenmerken. Zowel de betrokkenen uit partnerorganisaties als de wijkcoaches beoordelen de aanpak als integraal, maatwerk, flexibel, en niet vrijblijvend. Dit geldt voor beide metingen. De wijkcoaches zijn in eerste instantie iets minder uitgesproken positief over het activerende en vraaggerichte karakter van de plannen van aanpak, maar bij de tweede meting zijn denken ze hierover positiever. Dit blijven echter de twee aspecten die het minst hoog scoren (rond 3 op een schaal van 0 tot 4).
De partnerorganisaties geven aan dat de aanpak in Velve-Lindenhof bovendien beter aan de beoogde kenmerken voldoet dan die in de rest van de stad. Bij de eerste meting was men nog wat terughoudend ten aanzien van de kenmerken 'activerend', 'vraaggericht' en 'niet vrijblijvend', maar bij de tweede meting is men voluit van mening dat de aanpak in Velve-Lindenhof meer aan deze kenmerken voldoet dan de werkwijze in de rest van de stad.

De bewoners die door de coaches zijn ondersteund hebben eveneens een positief oordeel over de hulp die ze hebben gehad. Ze geven in algemene zin aan overwegend 'zeer tevreden' te zijn over het contact met de wijkcoaches. Ze geven bovendien aan dat de wijkcoach hun problemen serieus neemt en luistert naar wat ze zelf willen (vraaggericht). Verder maken de coaches hun beloften waar en worden de bewoners niet van het kastje naar de muur gestuurd.

We kunnen vaststellen dat het goed is gelukt om de bewoners te ondersteunen op de wijze die de bedoeling was. Door de centrale positie van de wijkcoach is het gelukt om op het niveau van de bewoners ook echt tot een integrale aanpak te komen, waarbij de behoeften van de bewoners centraal staan. Daarbij is de aanpak ook nog eens niet vrijblijvend, terwijl toch een hoge mate van draagvlak bij de bewoners is gecreëerd.

Conclusie

Al met al kunnen we vaststellen dat het goed is gelukt om de beoogde werkwijze in de praktijk te realiseren. Gezien het ambitieuze karakter van de werkwijze en de valkuilen die daarbij vooraf werden voorzien, is dit geen geringe prestatie.

De resultaten van de werkwijze van de wijkcoaches

Bij het vaststellen van de resultaten van de werkwijze van de wijkcoaches kunnen vier meer specifieke vragen worden onderscheiden. Doel van het project is om te komen tot sociale stijging van de bewoners om zo uiteindelijk de situatie in de wijk te verbeteren. Dit vergt om te beginnen dat de bewoners over voldoende sociale vaardigheden beschikken om hun problemen zelf op te lossen. Er zijn zes sociale vaardigheden onderscheiden: inzicht in de eigen situatie, motivatie om tot verbetering te komen, zelfrespect, inzicht in verbetermogelijkheden, beroep kunnen doen op anderen en vermogen tot samenwerking. Deze vaardigheden zijn zowel van belang voor het in eerste instantie oplossen van de problemen van bewoners als voor de duurzaamheid van het resultaat: in de toekomst moeten bewoners ook zonder ondersteuning door wijkcoaches hun problemen kunnen aanpakken. De vaardigheden vormen daarmee de kern van het bevorderen van zelfredzaamheid (empowerment). Een eerste vraag is dan ook of het gelukt is om de sociale vaardigheden van de bewoners te verbeteren en daarmee hun vermogen om zelf problemen op te lossen.

De participatieladder

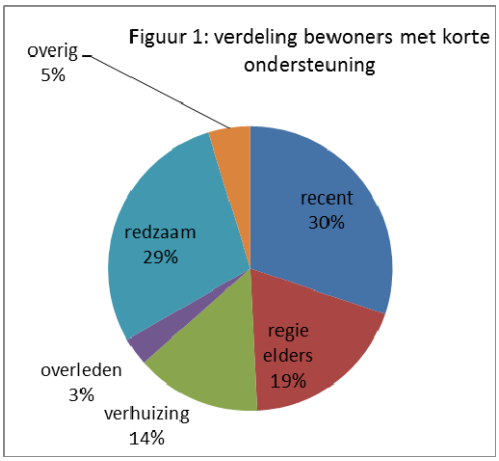
Vervolgens is het de vraag of de aanpak heeft geresulteerd in een verbetering in de situatie van de bewoners op de participatieladder. Deze ladder combineert twee cruciale leefgebieden voor de bewoners. De onderste treden geven aan in welke mate bewoners door middel van sociale contacten participeren in de samenleving (van isolement via contacten buitenshuis tot georganiseerde activiteiten). De bovenste treden gaan over participatie op de arbeidsmarkt (van onbetaald werk via betaald werk met ondersteuning naar betaald werk). In zijn geheel bestrijkt stijging op de participatieladder dus een essentieel aspect van stijging op de sociale ladder.
Verder is het de vraag welke resultaten er zijn gerealiseerd op de overige probleemgebieden die zijn onderscheiden. Het gaat hierbij om de gebieden wonen, financiën, gezondheid, veiligheid, gezinsrelaties en opvoeding/scholing en relaties met de buurt. Ten slotte gaat het om de vraag of de werkwijze van de wijkcoaches tot betere resultaten heeft geleid dan de werkwijze die elders in de stad wordt gehanteerd.

Sociale vaardigheden

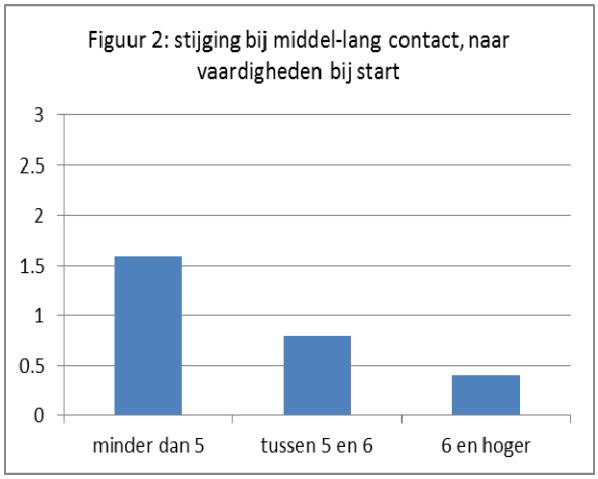
In de specifieke rapportage over sociale stijging is geconcludeerd dat er daadwerkelijk sprake is van stijging van sociale vaardigheden bij de bewoners die door de wijkcoaches zijn ondersteund. Die stijging is gemiddeld genomen groter naarmate de bewoners langer zijn ondersteund. Op het einde van het traject is het gemiddelde niveau van vaardigheden ‘voldoende’ (6.2).[5] Voor een goed inzicht in de resultaten van het project op dit punt is het noodzakelijk om rekening te houden met de tijdsduur van de ondersteuning die de wijkcoaches hebben geboden.

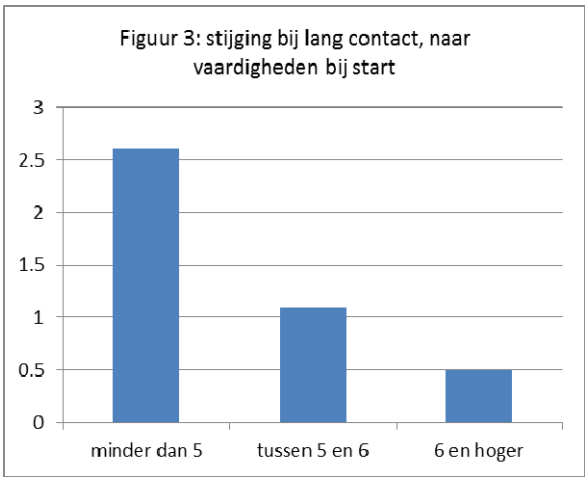
[5] De sociale vaardigheden zijn samengevat in één cijfer, dat is op te vatten als een ‘rapportcijfer’: een schaal van 1 tot 10, met een 6 als ‘voldoende’.

Bij de groep bewoners die korte tijd is ondersteund (maximaal een half jaar), is over het algemeen sprake van een geringe stijging van sociale vaardigheden.[6] Daar zijn in ongeveer twee derde van de gevallen ook duidelijke oorzaken voor aan te wijzen als een recente start[7], regie die elders wordt neergelegd of verhuizing naar een ander gebied (zie figuur 1). In al deze gevallen is het ondersteuningstraject door de wijkcoaches niet of nauwelijks op gang gekomen, zonder dat dit aan de coaches zelf is toe te rekenen. Indien er sprake is van regie die door andere organisaties wordt opgenomen of van een verhuizing, dan worden de bewoners uiteraard wel ondersteund door anderen, maar er zijn hierover geen gegevens in de administratie van de wijkcoaches beschikbaar. In ongeveer één derde van de gevallen is er een sociale stijging met 1 punt of meer (gemiddeld 1,2). Bij deze bewoners heeft een korte interventie van de wijkcoaches al snel tot resultaat geleid, zodat de bewoners zich daarna zelf konden redden (ze zijn zelfredzaam).



De groep bewoners die langer dan een half jaar is ondersteund kan worden verdeeld in een groep met middellange ondersteuning (tot een jaar en drie maanden, 54 personen) en een groep die lang is ondersteund (1,5 tot 3 jaar, 53 personen). De gemiddelde stijging bij deze groepen is weergegeven in figuren 2 en 3. De sociale stijging hangt bij deze groepen sterk samen met het niveau van vaardigheden van de bewoners bij de start van het traject. De stijging is het grootst bij diegenen die met de minste sociale vaardigheden (minder dan niveau 5) zijn begonnen. Bij deze bewoners is stijging van de vaardigheden ook het meest noodzakelijk. Bewoners die al op een voldoende niveau zaten stijgen gemiddeld het minst. Voor deze groep is sociale stijging ook minder noodzakelijk.



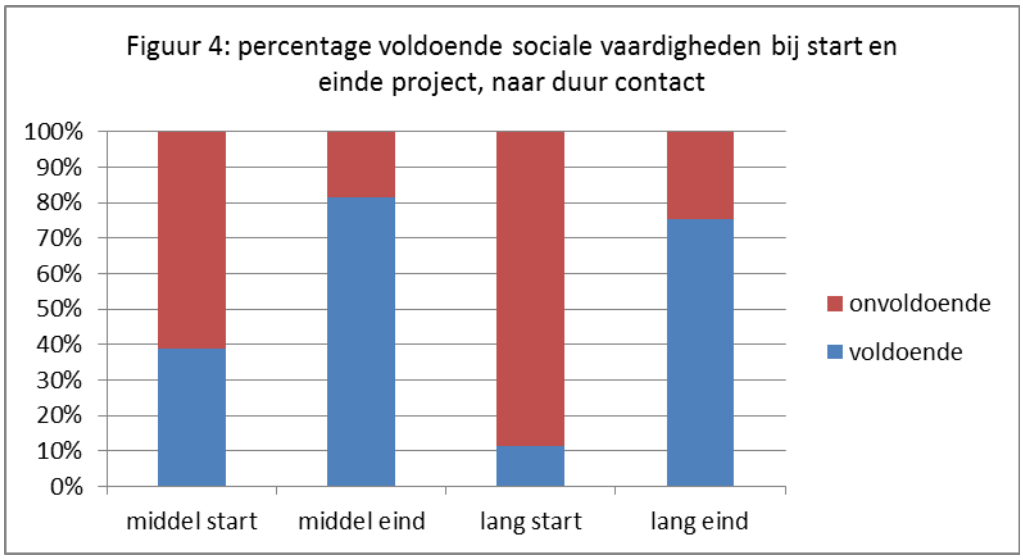


[6] In deze groep zitten 117 bewoners, waarvan er in 54 gevallen sprake is van één meting van de sociale vaardigheden (traject niet gestart of net gestart). Bij 63 bewoners zijn twee of drie metingen beschikbaar en kan er dus sprake zijn van sociale stijging.

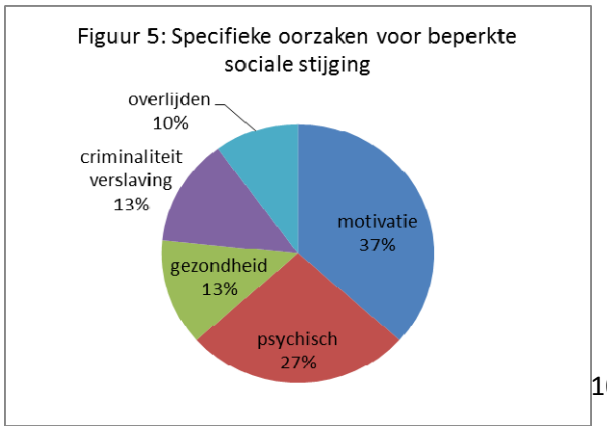
[7] Bewoners komen gedurende de gehele looptijd van het project in contact met de wijkcoaches om ondersteuning te krijgen. Sommige bewoners zijn in de laatste maanden van het project in contact met de wijkcoaches gekomen en hun ondersteuning bevindt zich op het einde van het project dan ook nog in de startfase. Er zullen dan doorgaans dus nog geen resultaten te zien zijn.

De resultaten uit figuren 2 en 3 laten niet alleen zien dat de bewoners die hieraan de meest behoefte hadden ook het meest zijn gestegen, ze maken tevens duidelijk dat een langere ondersteuning door de wijkcoaches ook meer effect heeft. De gemiddelde stijging per categorie is telkens hoger bij de bewoners die lange tijd zijn ondersteund. Dit is zowel een indicatie van het feit dat sociale stijging voor veel bewoners een proces van lange adem is, als van het nut van langdurige ondersteuning door de wijkcoaches: langere ondersteuning levert meer resultaat.

De resultaten van het project zijn ook op een andere manier inzichtelijk te maken: door te laten zien welk deel van de bewoners op het einde van het project op een voldoende niveau van sociale vaardigheden zijn gekomen (minimaal een 6). In figuur 4 is voor de groepen met middel-lange en lange ondersteuning aangegeven welk deel van de bewoners bij de start op een voldoende niveau zat en voor welk deel dit op het einde het geval was. Het percentage 'voldoendes' stijgt bij middel-lange ondersteuning van minder dan 40% tot ruim 80%, bij lange ondersteuning zelfs van slechts 11% bij de start tot 75% op het einde. Ook hier zien we dat bij de groep die lang is ondersteund de meeste noodzaak tot ondersteuning aanwezig was. In beide groepen is een groot deel van de bewoners op een voldoende niveau gekomen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de ondersteuning in ongeveer de helft van de gevallen nog niet is afgesloten, zodat verdere stijging nog mogelijk is.



De resultaten uit figuur 4 laten tevens zien dat het in 20% tot 25% van de gevallen niet gelukt is om op een voldoende niveau van vaardigheden te komen. Daar zijn in de meeste gevallen specifieke oorzaken voor aan te wijzen (zie figuur 5). In ruim een derde van deze gevallen lukt het de wijkcoaches niet om de bewoners te motiveren om voldoende vaardigheden te ontwikkelen. In ruim een kwart van de gevallen is er sprake van dusdanige psychische beperkingen dat het niet lukt om voldoende vaardigheden te ontwikkelen. In mindere mate is er sprake van gezondheidsproblemen en criminaliteit en/of verslaving.



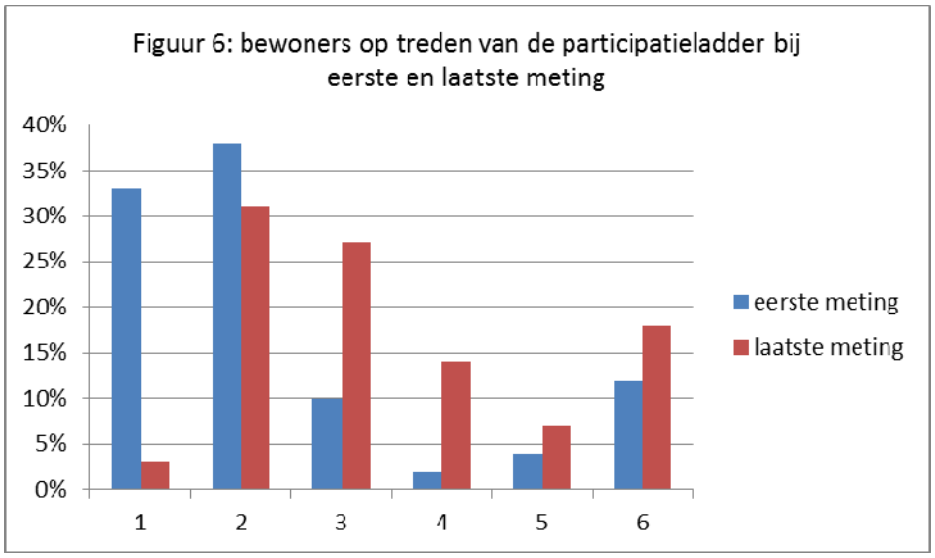
Uit het onderzoek naar de ervaringen van de bewoners die hulp hebben ontvangen blijkt eveneens dat het probleemoplossend

vermogen van de bewoners naar eigen zeggen is toegenomen. Veel bewoners geven aan op dit gebied te zijn ondersteund door de wijkcoaches en zij geven bovendien vaak aan dat hun situatie is verbeterd. Ze verwachten verder relatief vaak dat hun probleemoplossend vermogen in de toekomst nog zal verbeteren.

Samenvattend kunnen we stellen dat er duidelijke resultaten zijn gerealiseerd op het gebied van de stijging van de sociale vaardigheden van de bewoners. Driekwart van de bewoners is op een voldoende niveau van vaardigheden gekomen en daarbij zien we de grootste stijging bij hen die vanuit een zwakke positie aan het traject zijn begonnen. Tevens is duidelijk dat langdurige ondersteuning loont. In termen van maatschappelijk rendement zijn dit belangrijke resultaten. De bewoners zijn beter in staat om hun eigen problemen op te lossen door een betere motivatie en door beter inzicht in hun problemen en mogelijke oplossingen. Dit leidt tevens tot meer zelfrespect, waardoor bewoners 'beter in hun vel' zitten. Bovendien zijn ze beter in staat om in samenwerking met anderen, waar onder hulpverleners, hun problemen aan te pakken. Er is minder sprake van zorgmijdend gedrag.

Stijging op de participatieladder

Sociale stijging kan in belangrijke mate worden afgemeten aan een stijging op de participatieladder. Voor een deel van de bewoners is vastgesteld of er sprake is van een verandering van trede op deze ladder (zie figuur 6).[8] Duidelijk is dat bij de eerste meting een erg groot deel van deze bewoners zich op de eerste twee treden bevond (samen 70%). Bij de laatste meting is dit bij veel minder bewoners het geval. Er zijn nog maar sporadisch bewoners op trede 1 te vinden en ook het aantal op trede 2 is afgenomen. Bij de hogere treden zien we een aanzienlijke stijging van het percentage bewoners bij de laatste meting. Gemiddeld genomen stijgen de bewoners precies 1 trede op de ladder, maar deze stijging is het grootst bij degenen die op lage treden zijn begonnen. Wederom zien we de meeste resultaten bij hen die het meeste behoefte aan ondersteuning hebben. Zowel in termen van sociale participatie (de eerste drie treden) als in termen van participatie op de arbeidsmarkt (de laatste drie treden), zijn belangrijke resultaten gerealiseerd. In termen van maatschappelijk rendement betekent dit dat bewoners meer deelnemen aan maatschappelijke activiteiten, er betere voorwaarden zijn voor verdere stijging op de ladder, meer bewoners zich als vrijwilliger voor de buurt en medebewoners inzetten, meer bewoners hun kans op de arbeidsmarkt vergroten en er meer bewoners daadwerkelijk een betaalde baan hebben.



[8] Bij 91 bewoners zijn twee of meer metingen van hun positie op de participatieladder beschikbaar.

Specifieke probleemgebieden

De vraag naar de resultaten in termen van het oplossen van problemen van bewoners kan om te beginnen in algemene zin worden beantwoord. Hierna zullen we de verschillende probleemgebieden behandelen.

In algemene zin zijn zowel de betrokkenen uit de partnerorganisaties als de wijkcoaches van mening dat de probleemaanpak effectief is (scores rond 3.2 op een schaal van 0 tot 4). Dit beeld wordt bevestigd in het onderzoek onder de bewoners: 84% is het (helemaal) eens met de stelling dat de wijkcoach echt geholpen heeft bij het oplossen van hun problemen.

Op het probleemgebied ***wonen*** zijn duidelijke resultaten geboekt. In de deelrapportage sociale stijging is met behulp van de dossiers vastgesteld dat er bij 58 bewoners concrete resultaten op dit gebied zijn gerealiseerd. Het betreft vooral hulp bij het vinden van een andere woning en het verbeteren van de relatie met de corporaties. De bewoners die zijn ondersteund geven tevens aan dat er op dit gebied duidelijke resultaten zijn geboekt. Ze hebben relatief vaak hulp gekregen en zien ook vaak dat een verbetering is opgetreden.

Op de probleemgebieden ***werk*** en ***participatie*** zijn eveneens duidelijke resultaten geboekt. Met behulp van de dossiers is vastgesteld dat er bij 53 bewoners op het gebied van werk en het traject naar werk toe (vrijwilligerswerk, participatiebanen) resultaten zijn gerealiseerd. In 20 gevallen is een baan verkregen of behouden. Hierboven is al vastgesteld dat er bij veel bewoners sprake is van een stijging op de participatieladder.[9]

Op het probleemgebied ***financiën*** zijn wel veel resultaten geboekt, maar deze hebben in de meeste gevallen nog niet geleid tot een duidelijke verbetering van de financiële situatie. Uit de dossiers blijkt dat er in 65 gevallen concrete resultaten zijn geboekt. Deze liggen vooral op het terrein van het stabiliseren van de situatie en het verkrijgen van overzicht. In 14 gevallen wordt de financiële situatie ook daadwerkelijk verbeterd. Indien bewoners schulden hebben dan is het vaak ook een proces van lange adem om die op te lossen (afbetalen kost tijd). In ongeveer een kwart van de gevallen lukt het niet om resultaten te realiseren terwijl er wel problemen op het financiële vlak liggen. Hetzelfde resultaat zien we wanneer er sprake is van huurschulden (bijna een derde van de bewoners met schulden heeft ook huurschulden). Uit het onderzoek onder de ondersteunde bewoners blijkt eveneens dat de financiële situatie niet vaak is verbeterd. Er is vooral sprake van stabilisatie en achteruitgang. Veel bewoners hebben wel hulp op dit gebied ontvangen, maar hun situatie heeft zich niet positiever ontwikkeld dan die bij de bewoners die geen hulp hebben ontvangen. Wel zijn deze bewoners aanzienlijk optimistischer over de toekomst. Dit past bij het beeld dat het de nodige tijd kost om financiële problemen op te lossen.

Op het probleemgebied ***gezondheid*** zijn weinig concrete resultaten geboekt. Uit de dossiers zijn 14 concrete resultaten te destilleren, die voornamelijk te maken hebben met het verminderen van psychische problemen. Uit het onderzoek bij de ondersteunde bewoners blijkt dat er vaker sprake is van een verslechtering dan van een verbetering van de gezondheidssituatie. Er is in veel gevallen wel

[9] Het onderzoek onder bewoners die door de coaches zijn ondersteund levert op dit onderwerp geen duidelijke conclusies op. Veel bewoners zonder betaalde baan (vooral vrouwen) hebben de vragen naar de ondersteuning door de wijkcoaches op dit gebied niet beantwoord of geven aan dat hulp niet nodig was. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat men zichzelf te ver verwijderd acht van het perspectief op betaalde arbeid. Aangezien het grootste deel van de bewoners instroomt in het traject op de treden 1 en 2 van de participatieladder is het goed denkbaar dat deze verklaring opgaat.

hulp geboden op dit gebied, maar die heeft niet geleidt tot een verbetering in de gezondheidssituatie in het afgelopen jaar. Wel zijn bewoners die hulp hebben ontvangen vaker optimistisch over hun gezondheidsvooruitzichten. Het lijkt er op dat de gezondheidssituatie sterker wordt beïnvloed door andere factoren dan de ondersteuning door de wijkcoaches. Dit heeft wellicht te maken met het feit dat zij zelf geen directe zorg of hulp op dit gebied verlenen en dat een mogelijk verbeterde levenssituatie door minder problemen op de andere gebieden, slechts met grote vertraging doorwerkt in de gezondheidssituatie. Eerder hebben we ook kunnen constateren dat psychische en fysieke gezondheidsproblemen regelmatig als belemmerende factoren optreden bij het realiseren van sociale stijging. Het lukt eenvoudigweg niet altijd om hierin verbetering te brengen.

Op het gebied van ***opvoeding*** en ***gezinssituatie*** zijn er ook een aantal duidelijke resultaten. Er kan met behulp van de dossiers worden vastgesteld dat er in 31 gevallen sprake is van een verbetering van de relaties in het gezin. Dat is een aanzienlijk aantal. Er zijn 12 voorbeelden van concrete resultaten van verbetering van de situatie van kinderen op school, terwijl in 2 gevallen de ondersteuning geen succes heeft opgeleverd. Wel moet worden opgemerkt dat kinderen niet in alle gevallen een specifiek plan van aanpak hebben gekregen, maar 'meeliften' op de plannen van hun ouder(s). Hierdoor is er in de resultaten wellicht sprake van enige onderrapportage. Het onderzoek onder de ondersteunde bewoners geeft weinig voorbeelden van resultaten.[10]

Op het gebied van ***veiligheid*** worden slechts enkele concrete resultaten geboekt, voornamelijk op het terrein van geweld. Er is hier mogelijk enige overlap met resultaten die in de sfeer van de gezinsrelaties worden geboekt (geweld binnen het gezin).[11]

Op het gebied van ***relaties met instellingen*** worden 32 concrete resultaten gerapporteerd in de dossiers. Dit aandachtsgebied is niet specifiek onderzocht in de overige onderzoeken. Wel merken de ondersteunde bewoners bij de open vragen regelmatig op dat de coaches op dit gebied hulp hebben geboden.

Op het gebied van ***relaties met de buurt*** zijn een beperkt aantal concrete resultaten te melden (8), maar er is ook maar in 10 gevallen sprake van expliciet gesignaleerde problemen. Ook hier zien we dat bij het grootste deel van de van de gevallen resultaten worden geboekt.

In termen van maatschappelijk rendement zien we op de verschillende probleemgebieden duidelijke resultaten. Bewoners zitten in veel gevallen in een beter passende of beter aangepaste woning. Relaties met corporaties, maar ook met veel andere instellingen zijn verbeterd. Hierdoor ontstaan minder conflicten, worden escalaties voorkomen en worden problemen opgelost. Dit resulteert in minder kosten bij die instellingen en in een beter leven voor de bewoners. Financiële problemen worden in een aantal gevallen verminderd, maar vaker nog wordt voorkomen dat de financiële situatie escaleert (stabilisatie en beter inzicht). Dit leidt in de toekomst tot minder aanvragen voor schuldsanering, meer succesvolle afronding van schuldsanering, minder huisuitzettingen en minder afsluitingen van voorzieningen en diensten. Ook hier zijn zowel voor de betrokken instellingen als voor de bewoners concrete opbrengsten te verwachten. De verbeterde gezinsrelaties zorgen, naast voor een directe verbetering van de kwaliteit van leven, ook in de toekomst voor een betere

[10] Bij de bewoners is specifiek gevraagd naar problemen van kinderen op school en niet naar problemen binnen het gezin. Slechts 4 bewoners geven aan dat er schoolproblemen met de kinderen zijn geweest, waarbij er in 2 gevallen hulp is verleend.

[11] In de overige onderzoeken is dit probleemgebied vanwege het gevoelige karakter niet meegenomen.

uitgangspositie voor de leden van het gezin (ouders en kinderen). Voor kinderen is in een aantal gevallen hun situatie op school ook verbeterd en daarmee hun toekomstperspectief.

De resultaten vergeleken

Het is in het kader van dit onderzoek niet mogelijk gebleken om ten aanzien van de ondersteunde bewoners een goed onderbouwde inschatting te maken van de verschillen in arbeidsinzet en de resultaten tussen de werkwijze van wijkcoaches en de werkwijze die elders in de stad wordt gehanteerd.[12]

Wel is een onderzoek uitgevoerd waarin bewoners uit Velve-Lindenhof en bewoners uit een vergelijkbaar controlegebied zijn ondervraagd naar hun situatie en toekomstverwachtingen op een aantal leefgebieden. Met behulp van dit onderzoek kunnen de werkwijzen toch op een aantal punten worden vergeleken. Vooraf kan worden vastgesteld dat de professionals uit de partnerorganisaties van mening zijn dat de werkwijze van de wijkcoaches duidelijk effectiever is dan de werkwijze elders in de stad. Bovendien zijn bewoners die door de coaches zijn ondersteund in veel gevallen positief over het effect van de ondersteuning in vergelijking tot de ondersteuning die ze in het verleden hebben gekregen. Veel bewoners zijn te zien als 'ervaringsdeskundigen' ten aanzien van de werkwijze voordat het project van de wijkcoaches is gestart.

In het wijkonderzoek is aan de bewoners op een aantal leefgebieden gevraagd hoe hun situatie zich heeft ontwikkeld en wat hun verwachtingen voor de toekomst zijn. Dit is gebeurd bij de start van het project (2009) en op het einde (2011). Hierdoor kan op de leefgebieden worden vastgesteld of er sprake is van een positieve ontwikkeling, of die op het einde van het project positiever was dan bij het begin en of die positiever was dan in de controlewijk (indicaties voor effectiviteit). Hetzelfde geldt voor de toekomstverwachtingen.

Uit het wijkonderzoek blijkt dat bewoners in Velve-Lindenhof positief zijn over de ontwikkeling van hun woonsituatie (in 2011 iets meer dan in de nulmeting in 2009), maar ze zijn niet positiever dan de bewoners uit de controlewijk. De bewoners in Velve-Lindenhof zijn wel veel positiever over de ontwikkeling van hun woonsituatie in de toekomst. Dit zou kunnen samenhangen met de in uitvoering zijnde de herstructurering van hun wijk. Verder blijkt dat de bewoners in Velve-Lindenhof meer verbetering in hun arbeidsmarkpositie zien dan de bewoners in de controlewijk. Op zichzelf is dit een aanwijzing voor effectiviteit, maar dit verschil is ook al te zien in de nulmeting. In beide wijken is de verbetering in 2009 overigens groter dan in 2011, hetgeen gezien de verslechterde economische situatie niet verwonderlijk is.

Bewoners uit Velve-Lindenhof geven in 2011 aan dat hun financiële situatie iets is verbeterd, terwijl er in 2009 nog sprake was van een kleine verslechtering. In de controlewijk zien we het tegenovergestelde patroon: in 2011 geeft men aan dat de situatie is verslechterd, terwijl er ten tijde van de nulmeting nog sprake was van een kleine verbetering. Dit is een aanwijzing dat de ondersteuning in Velve-Lindenhof effect heeft gehad. We zien tevens dat de bewoners in Velve-Lindenhof optimistischer over de toekomst zijn dan de bewoners uit de controlewijk.
In beide metingen constateren de bewoners in beide wijken dat hun gezondheidssituatie achteruit is gegaan. In 2011 is die achteruitgang in Velve-Lindenhof wel iets lager dan in 2009 en ook duidelijk lager dan in de controlewijk. Mogelijk zou de gezondheidssituatie zonder hulp van de coaches dus nog slechter zijn geweest (in de controlewijk is de achteruitgang in 2011 groter dan bij de nulmeting).

[12] Zie de notitie Effect- en inzetstudie wijkcoaches Velve-Lindenhof, juni 2012 in de bijlage.

Wel zien we op wijkniveau een groot optimisme ten aanzien van de gezondheidsverwachting, maar dat optimisme treffen we in beide wijken en in beide perioden aan.

De bewoners uit Velve-Lindenhof geven aan dat dat de situatie in de buurt in beide perioden is verbeterd. In de controlewijk is dit echter ook het geval, met name in 2011. Wel zijn de bewoners in Velve-Lindenhof bij beide metingen zeer optimistisch over de toekomstige ontwikkelingen in de buurt. De verwachtingen ten aanzien van de resultaten van de herstructurering van de wijk zijn dus hooggespannen. In het wijkonderzoek is wel vastgesteld dat er sprake is van een toename van het buurtkapitaal in Velve-Lindenhof. We zien dat in de periode van 2009 – 2011 ongeveer tien procent meer buurtbewoners zich verantwoordelijk voelen voor de buurt en bereid zijn zich voor de buurt in te zetten. Ook het vertrouwen in de (hulpbereidheid van) buurtbewoners is in die omvang toegenomen. In de controlebuurt ontbreken deze veranderingen bij drie van de vier indicatoren.[13]

Samenvattend kunnen we concluderen dat er een aantal aanwijzingen is dat de werkwijze van de wijkcoaches effectiever is dan de werkwijze die in de controlewijk is gebruikt. Om te beginnen kan worden vastgesteld dat de controlewijk op geen enkel leefgebied positiever scoort dan Velve-Lindenhof. Ten aanzien van de feitelijke ontwikkelingen in de laatste jaren doet Velve-Lindenhof het op 4 indicatoren beter dan de controlewijk, terwijl er op 2 indicatoren geen verschil is tussen de wijken. De toekomstverwachtingen in Velve-Lindenhof zijn zonder uitzondering (zeer) positief, bij 3 indicatoren positiever dan in de controlewijk, bij 2 indicatoren zijn de bewoners uit beide wijken even positief. De positieve verwachtingen passen in het beeld dat sociale stijging voor veel bewoners een proces van lange adem is. Eerder hebben we gezien dat het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners (empowerment) vooral lukt bij een langdurige ondersteuning. Het valt te verwachten dat de bewoners daarna pas de vruchten kunnen plukken van hun verkregen vaardigheden.

Conclusie

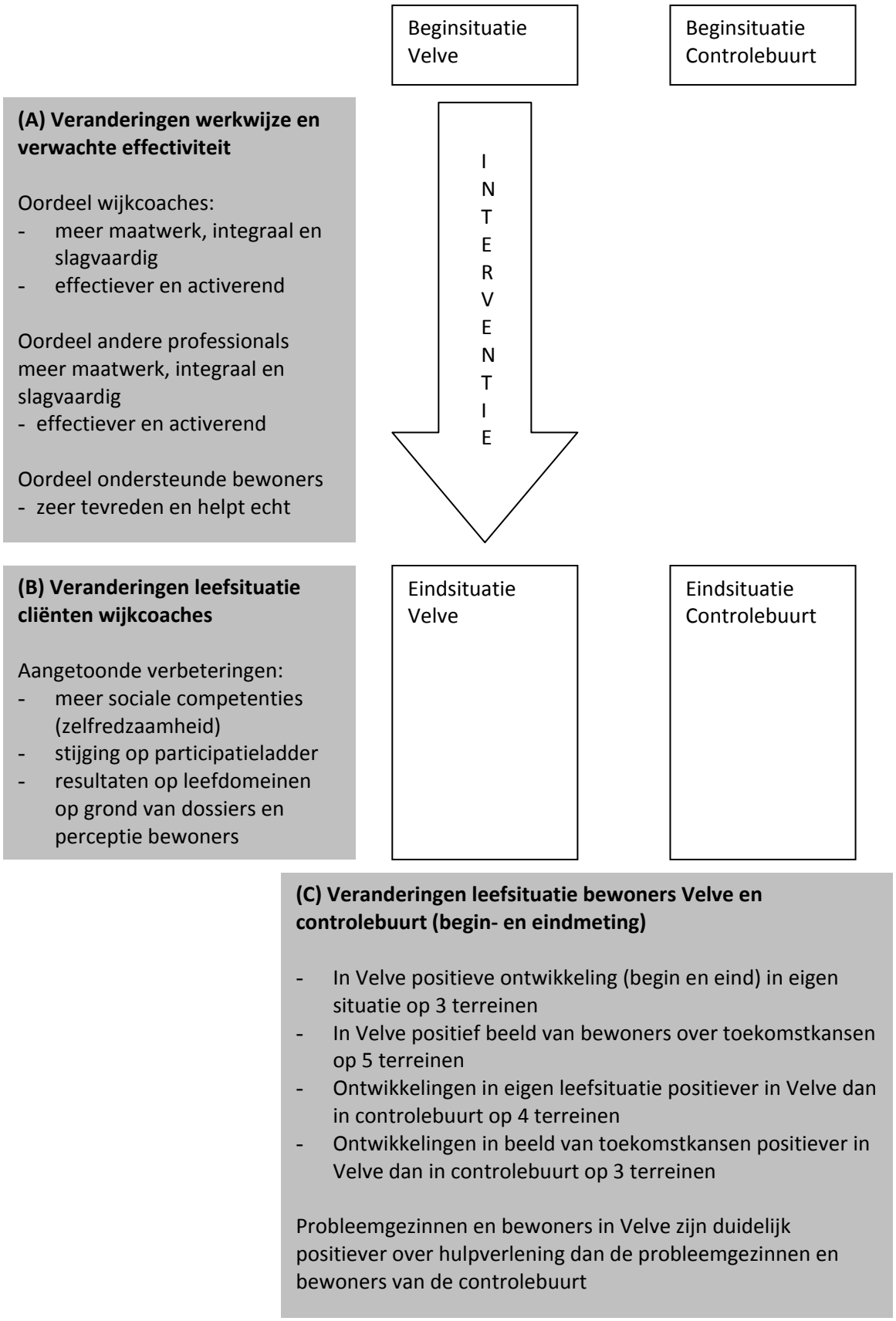
Al met al kunnen we concluderen dat een belangrijk deel van de beoogde resultaten van de werkwijze van de wijkcoaches is gerealiseerd. Bij een grote groep bewoners is er sprake van een stijging in de sociale vaardigheden en een stijging op de participatieladder. Deze stijging is het grootst bij diegenen waarbij die stijging het meeste nodig was. Bovendien leidt langere ondersteuning tot meer sociale stijging. Op de meeste probleemgebieden zijn duidelijke resultaten geboekt. Alleen op de gebieden van gezondheid en veiligheid zijn slechts weinig concrete resultaten aanwijsbaar. Uiteraard betekent dit niet dat de ondersteuning door de wijkcoaches in alle gevallen succesvol is. In ongeveer 20 tot 25% van de gevallen worden geen duidelijke resultaten geboekt. Dit geldt zowel voor de stijging van de sociale vaardigheden als voor een aantal van de specifieke probleemgebieden. Ten slotte zijn er aanwijzingen dat de werkwijze van de wijkcoaches op een aantal punten effectiever is dan de werkwijze die elders in de stad werd toegepast.

Maatschappelijk rendement

In dit onderzoek is het niet mogelijk gebleken om, zoals aanvankelijk de opdracht was, een effectevaluatie uit te voeren op basis van een vergelijking probleemhuishoudens in Velve-Lindenhof (met eventuele hulpverlening door wijkcoaches) en probleemhuishoudens in de controlebuurt (met eventuele traditionele hulpverlening). Niettemin is het mogelijk om uitspraken te doen over de effectiviteit van de aanpak van de wijkcoaches in vergelijking tot de traditionele aanpak. De gegevens die zijn gebruikt bij het onderbouwen van deze uitspraken zijn samengevat in figuur 7.

[13] Bij de ontwikkeling van het buurtkapitaal is alleen de feitelijke verandering gemeten, niet de toekomstverwachting.

Figuur 7: De resultaten van het onderzoek samengevat



a. Bij bewoners die door de wijkcoaches zijn ondersteund zien we aantoonbare verbeteringen op basis van voor- en nameting in sociale competenties en stijging op participatieladder (box B, figuur 7). Deze effecten zijn sterker naarmate interventies langduriger zijn. Bovendien is algemene beeld dat sociale stijging met de traditionele aanpak nauwelijks effect sorteert. In dat opzicht zijn de resultaten van dit experiment (ook gezien de relatieve korte periode die we hebben gevolgd) hoopgevend.
b. De relatieve effectiviteit van de Wijkcoach aanpak wordt ondersteund door de positieve verwachtingen (vooraf) en oordelen (achteraf) van de aanpak (in termen van maatwerk, integraliteit, slagkracht) en de effectiviteit van de nieuwe werkwijze. Over deze relatieve effectiviteit bestaat *brede intersubjectieve overeenstemming* in het werkveld (bij de wijkcoaches zelf, maar ook onder de professionals van de uiteenlopende organisaties die in dit veld opereren (A). Ook de cliënten zelf zijn positief over de effectiviteit van de aanpak (box A).
c. In de Velve-Lindenhof constateren we op een aantal leefgebieden positieve ontwikkelingen in de leefsituatie (wonen, buurt, financiën) en de eigen toekomstkansen (alle probleemgebieden) onder gezinnen met een of meer problemen. Vergelijken we dit met de ontwikkelingen in de controlebuurt dan zijn de ontwikkelingen in de Velve-Lindenhof op een aantal punten duidelijk positiever (arbeidsmarkt, financieel, gezondheid, buurtkapitaal). Dit geldt ook voor de toekomstverwachtingen op de gebieden wonen, buurt en financiën; (box C).

Op basis van de combinatie van deze verschillende onderzoeksuitkomsten is de conclusie gerechtvaardigd dat de aanpak van de wijkcoaches effectiever is dan de traditionele aanpak. Ten aanzien van de efficiëntie van de aanpak moeten we voorzichtiger zijn. Anders dan aanvankelijk de bedoeling kunnen geen uitspraken worden gedaan over de inzet die nodig was om deze resultaten te boeken in vergelijking tot de inzet bij een traditionele aanpak. Op dit punt beschikken we alleen over het breed onderschreven intersubjectieve oordeel van wijkcoaches en andere professionals dat de gekozen aanpak bij de wijkcoaches efficiënter is. Voor het inschatten van het maatschappelijk rendement van de werkwijze betekent dit dat geen goed onderbouwde uitspraken kunnen worden gedaan. Op basis van de gerealiseerde resultaten kunnen we wel enkele voorbeelden geven van de gerealiseerde baten van de werkwijze van de wijkcoaches als zodanig.

Bij 86 bewoners zien we een stijging in **sociale vaardigheden** van minstens 1 punt op een schaal van 1 tot 10. Bij 57 bewoners is een ‘onvoldoende’ score op de vaardigheden veranderd in een ‘voldoende’ (6 of hoger). De stijging in sociale vaardigheden betekent dat de bewoners beter in staat zijn om hun eigen problemen op te lossen door een betere motivatie en door beter inzicht in hun problemen en mogelijke oplossingen. Dit leidt tevens tot meer zelfrespect, waardoor bewoners ‘beter in hun vel’ zitten. Bovendien zijn ze beter in staat om in samenwerking met anderen, waar onder hulpverleners, hun problemen aan te pakken. Deze opbrengsten zijn nadrukkelijk met de werkwijze beoogd en zijn voor de bewoners ook concreet. Ze moeten dan ook nadrukkelijk als baten van de werkwijze worden opgevat. Het is echter lastig om in financiële termen te kwantificeren wat die opbrengsten zijn.

Voor een groot deel zullen de opbrengsten in de toekomst worden gerealiseerd: bewoners zijn beter in staat om (nieuwe) problemen het hoofd te bieden. Enerzijds zullen ze zelfstandig problemen oplossen, waardoor er minder een beroep zal worden gedaan op hulpverlening (een verminderd beroep op kostbare hulpverlening is dan te zien als de baten van de werkwijze). Anderzijds zal men juist meer samen met hulpverleners effectief werken aan het oplossen van de problemen. Ten opzichte van een situatie van zorgmijding ontstaan er in eerste instantie dan wel extra ondersteuningskosten, maar daarmee worden grotere (en duurdere) problemen in de toekomst juist

vermeden (extra baten). Het is ten principale lastig om dergelijke toekomstige effecten te meten, aangezien het gaat om situaties in de toekomst, die dan ook nog eens moeten worden aangetoond doordat ze 'niet zullen optreden'. Dit probleem speelt ook bij het meten van de toekomstige effecten op de leefgebieden.

Op de leefgebieden zijn veel concrete resultaten zijn bereikt. We zien bij een aanzienlijke groep bewoners verbeteringen op het terrein van de **financiën** (65 bewoners). Dit resulteert in het voorkomen van schulden en schuldsanering en voor diegenen die reeds in een traject van schuldsanering of financieel toezicht zitten in minder conflicten met de betreffende instanties. Dit zorgt voor minder uitgaven voor schuldsanering en bijbehorende uitvoerings- en handhavingskosten. Voor zover schulden het karakter hebben van huurschulden leiden ze ook in sommige gevallen tot huisuitzettingen. In 12 gevallen zijn huurschulden succesvol aangepakt. Hiermee zullen in een beperkt aantal gevallen ook daadwerkelijk huisuitzettingen zijn voorkomen.[14]

In 20 gevallen hebben bewoners gedurende het project een **baan** gekregen of weten te behouden. De baten bestaan hier uit vermeden uitkeringen en de uitvoeringskosten die hiermee gepaard gaan. Het is afhankelijk van de specifieke (gezins)situatie hoe groot de maatschappelijke baten in deze gevallen zullen zijn. Er zijn in totaal 12 concrete resultaten op **scholen** gerealiseerd en in ongeveer 30 gevallen zijn de relaties in het **gezin** verbeterd. Betere schoolprestaties leiden op termijn tot minder schooluitval en betere startkwalificaties. Betere relaties binnen het gezin zullen een uitstraling hebben op veel andere probleemgebieden en zullen in enkele gevallen als resultaat hebben dat uithuisplaatsingen worden vermeden.[15]

Voor een deel concentreren de resultaten zich bij personen die een zeer laag niveau van zelfredzaamheid combineren met problemen op een groot aantal leefgebieden. Ongeveer 20 bewoners behoren tot deze categorie **'multi-probleem bewoners'**, waarmee we spreken over circa 12 'multi-probleem gezinnen'.[16] Elders zijn de jaarlijkse kosten van deze gezinnen geschat op gemiddeld 40.000 euro.[17] Deze kosten moeten meer worden gezien als een globale indicatie, dan als een exact getal.[18] Voor een deel bestaan deze kosten uit overleg en uitvoeringskosten.[19] Deze worden door de centrale positie van de wijkcoaches deels vermeden, maar zullen niet helemaal verdwijnen. Ook in de toekomst zal een deel van deze gezinnen toch op een aantal leefgebieden van ondersteuning afhankelijk blijven, want ondanks de sociale stijging lukt het niet iedereen om betaald

---

[14] Een indicatie van de kosten van huisuitzetting bedraagt 7500 euro (maatschappelijk rendement ISHV, 2007), maar daar kunnen nog aanzienlijke kosten van maatschappelijke opvang bij komen.

[15] De kosten van uithuisplaatsing zijn aanzienlijk: rond 40.000 euro per kind, Rapportage Kwetsbare gezinnen Woerden, Stade advies, 2012

[16] We beperken ons tot de bewoners die middellange of lange ondersteuning hebben genoten, bij korte ondersteuning zijn er doorgaans nog geen resultaten gerealiseerd.

[17] Rapportage Kwetsbare gezinnen Woerden, Stade advies, 2012.

[18] Er zijn in de praktijk 10 cases onderzocht, waarbij er variatie was tussen 20.000 en 75.000 euro per jaar. Er zijn geen gevallen zijn onderzocht waarbij er sprake was van uithuisplaatsing van kinderen. De kosten van een dergelijke uithuisplaatsing worden alleen al op 40.000 euro per kind geschat.

[19] In de genoemde studie worden de 'transactiekosten' op 30% geschat, de overige kosten zijn kosten van uitkeringen en andere vormen van ondersteuning.

werk te krijgen. De kosten van uitkeringen en andere vormen van ondersteuning zullen dus wel verminderen, maar niet geheel verdwijnen.

Slot

In deze evaluatie hebben we geconstateerd dat de doelstellingen van het project wijkcoaches in Velve-Lindenhof voor een groot deel zijn gerealiseerd. De ambitieuze werkwijze bleek in de praktijk realiseerbaar en heeft voor een groot aantal bewoners tot de beoogde sociale stijging geleid. Voor de bestendiging van de resultaten is het belangrijk dat deze werkwijze in grote lijnen wordt voortgezet. In hoofdlijn is dat met de werkwijze van frontlijnsturing ook het geval. Uit het onderzoek blijkt dat het succes van de werkwijze niet alleen te danken is aan de gekozen structuurverandering (van versnippering van dienstverlening naar een integraal werkende sociale huisarts), maar ook van een verstandig gebruik van de bevoegdheden die hiermee gepaard gaan door competente professionals. Zeker op het moment dat de werkwijze gemeente breed wordt ingevoerd zijn dit cruciale succesfactoren. Ook in relatie tot de bewoners zijn een integrale en activerende werkwijze belangrijk voor succes, maar het succes van de wijkcoaches is evenzeer te danken aan het feit dat de coaches door de bewoners als ‘dichtbij, beschikbaar en benaderbaar’ werden gezien. Het handhaven van deze kenmerken bij de omvorming van de werkwijze tot de nieuwe ‘reguliere werkwijze’ in de gemeente is dan ook van groot belang.

Literatuurlijst

Actieplan Velve-Lindenhof. Van aandachtswijk naar krachtwijk, Enschede, september 2007
Boer, Michelle de, *Bevoegd of onbevoegd? Een sociaaljuridisch onderzoek naar de bevoegdheid van wijkcoaches in de Enschedese Vogelaarwijk Velve-Lindenhof*, afstudeerscriptie Saxion Hogeschool Enschede, juni 2010.
Denters, Bas, Harry van der Kaap, Pieter-Jan Klok, *De wijkcoach in de ogen van wijkbewoners en effecten van de wijkaanpak Velve-Lindenhof op de leefsituatie van wijkbewoners*, Universiteit Twente, juni 2012.
Denters, Bas, Pieter-Jan Klok, Mirjan Oude Vrielink, *De wijkcoach in Velve-Lindenhof gezien door de ogen van betrokken organisaties en de wijkcoaches zelf*, Universiteit Twente, juni 2012.
Horstik, I en A. Veuger, *Rapportage Kwetsbare gezinnen Woerden en Rapportage Kwetsbare gezinnen De Ronde Venen*, Stade Advies, Utrecht, 2012.
Klok Pieter-Jan, Bas Denters, Mirjan Oude Vrielink, *De wijkcoach in Velve-Lindenhof gezien door de ogen van de bewoners*, Universiteit Twente, juni 2012.
Klok Pieter-Jan, Bas Denters, Mirjan Oude Vrielink, Sociale stijging in Velve-Lindenhof, *Effecten van het werk van de wijkcoaches Universiteit Twente*, juni 2012.
Klok Pieter-Jan, Bas Denters, Mirjan Oude Vrielink, *Notitie Effect- en inzetstudie wijkcoaches Velve-Lindenhof*, Universiteit Twente, juni 2012.
MDO, SWD & VKB, *Maatschappelijk rendement integrale schuldhulpverlening*, 2007.
Oude Vrielink Mirjan, Pieter-Jan Klok en Bas Denters, *Tussenrapportage Evaluatie Wijkcoaches Velve-Lindenhof*, onderzoek in opdracht van de gemeente Enschede, Universiteit Twente, maart 2011.
Projectontwerp Wijkcoaches Prachtwijk Velve-Lindenhof, Gemeente Enschede, versie 28 mei 2008, pp. 1-17.
Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, *De ontkokering voorbij. Slim organiseren voor meer regelruimte* (advies 44), Amsterdam 2008.
VROM-raad, *Stad en stijging: sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing*, Den Haag, 2006.VROM-raad, Den Haag 2006.
Weggemans, Hans en Lex Meiberg, Dringen(d) achter de voordeur. Het Enschedese model van Wijkcoaches met mandaat, in *Sociaal Bestek*, 2009, nr. 3.
Weggemans, Hans, Jeroen Jonker en Anya Smits, *Dringen(d) achter de voordeur. Nieuwe methodiek van hulp en ondersteuning in Enschede*, 2009.
Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Vertrouwen in de buurt*, Amsterdam University Press, Den Haag/Amsterdam 2005