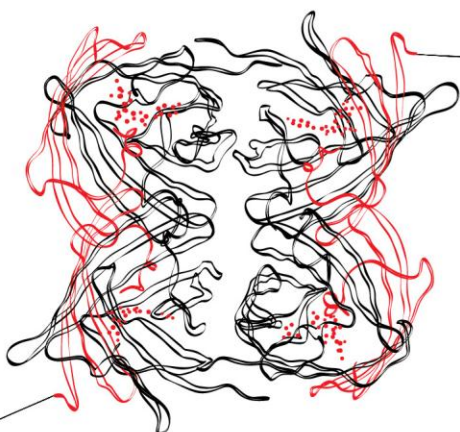
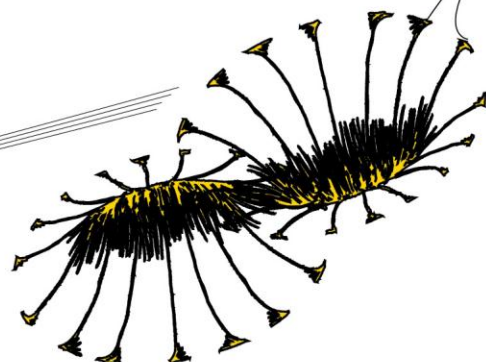


**De wijkcoach in de ogen van  
wijkbewoners en effecten van  
wijk aanpak Velve-Lindenhof op  
leefsituatie wijkbewoners**

Bas Denters  
Harry van der Kaap  
Pieter-Jan Klok

Juni, 2012



## ***Inleiding***

In het kader van de evaluatie van het project Wijkcoaches is ook een onderzoek uitgevoerd onder bewoners van de Velve Lindenhof (subbuurten Nieuwe Velve en Lindenhof, subbuurten 1003 en 1004) en onder bewoners van een in een aantal opzichten vergelijkbare controlewijk (subbuurt 2405 van Stadsveld-Zuid en 2305 van Stevenfenne). Het onderzoek richt zich op een tweeledige vraag.

In de eerste plaats is richt het onderzoek zich op de vraag opvattingen en oriëntaties van bewoners van de twee subbuurten in de Velve waar de wijkcoaches actief zijn geweest:

1. Hoe heeft zich gedurende het experiment (tussen 2009 – 2011) de bekendheid van bewoners met de wijkcoaches, de steun voor het experiment en het vertrouwen in hulpverleners ontwikkeld?

In de tweede plaats, en dat verwijst naar het hoofddoel van het onderzoek onder wijkbewoners, is de vraag:

2. Hoe heeft zich gedurende het experiment (tussen 2009 – 2011) het sociale klimaat in de buurt zich ontwikkeld in vergelijking tot de controlewijk?

Voor de beantwoording van beide vragen is gebruik gemaakt van gegevens uit interviews met wijkbewoners. Het veldwerk ten behoeve van dit onderzoek is uitgevoerd door studenten Bestuurskunde van de Universiteit Twente

## ***Opzet van het onderzoek***

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een standaard vragenlijst die op verschillende tijdstippen onder een steekproef van wijkbewoners in de verschillende buurten is afgenomen. In de Velve zijn op drie tijdstippen burgers geïnterviewd in 2009, 2010 en 2011. De interviews hebben telkens plaatsgevonden in de periode van februari - april. In de controlebuurten zijn vanwege capaciteitsbeperkingen (aantal beschikbare interviewers) alleen aan het begin (2009) en aan het einde van de experimentperiode (2011) vraaggesprekken afgenomen. Op elk van de interviewmomenten zijn tussen de 60 en 85 interviews gerealiseerd. Zie tabel 1. Ten aanzien van de

kenmerken leeftijd, etniciteit en geslacht wijken de steekproven niet significant af van de populaties.

Het onderzoek heeft het karakter van een herhaalde surveyonderzoek, dat zicht geeft op de ontwikkeling (op twee of drie tijdstippen) en verschillen van gemiddelden (in de Velde en in Stadsveld). Er is evenwel geen sprake van een panelstudie waarbij veranderingen ook op het individuele niveau kunnen worden vastgesteld.

**Tabel 1: Gerealiseerde interviews en responsepercentages survey onderzoek**

	2009	2010	2011
Velve	85 (50,6%)	60 (44,1%)	80 (53,0%)
Stadsveld	83 (48,8%)		73 (50,0%)

### ***Ontwikkelingen in oriëntaties ten aanzien van wijkcoaches***

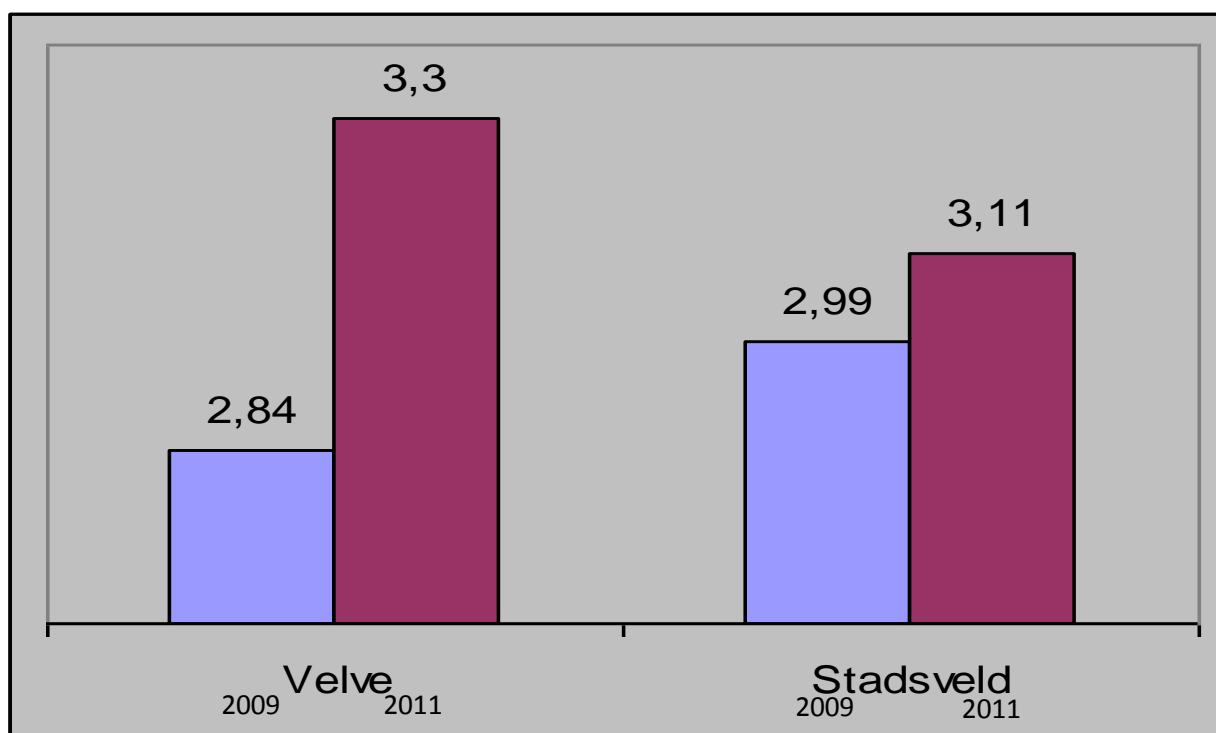
Een eerste vraag die we met behulp van onze onderzoeksvragen kunnen beantwoorden betreft de bekendheid van burgers met de wijkcoaches en de hun houding tegenover de werkwijze van de coaches. In onze evaluatie hebben we gezien dat steun voor deze aanpak onder professionals aanzienlijk is en dat ook de cliënten de aanpak van de coaches waarderen. Hoe zit het met de steun onder gewone burgers. Voordat we op de steun ingaan, kijken we eerst naar de bekendheid van burgers uit de Velde met het fenomeen. In tabel 2 zien we dat het percentage bewoners in de Velde dat van de wijkcoach heeft gehoord in 2009 wat lager lag dan in 2010 en 2011. Dat geldt ook voor de bekendheid met het werk van de coaches. De grootste verandering betreft evenwel de steun voor de gekozen aanpak onder de mensen die (zeggen te) weten wat het werk van de coaches behelst: in 2009 was er reeds ruime steun voor de aanpak onder deze groep, maar inmiddels zijn (bijna) alle geïnformeerde buurtbewoners ervan overtuigd dat deze aanpak een goed idee is.

**Tabel 2: Bekendheid met en steun voor werk wijkcoaches onder bewoners Velve (% , tussen haakjes N)**

	2009	2010	2011
Heeft gehoord van ...	51% (85)	63% (60)	60% (79)
Weet wat 't inhoudt...	56% (46)	71% (38)	63% (49)
Is een goed idee ...	72% (32)	96% (27)	100% (34)

Het is ook opvallend dat in de experimenteerperiode in onder wijkbewoners van de Velve die te maken hebben met een of meer persoonlijk problemen, het vertrouwen in professionele hulpverleners is toegenomen. In de controlewijk treedt deze verandering niet op (zie figuur 1).

**Figuur 1: Gemiddeld vertrouwen van bewoners met één of meer persoonlijke problemen in hulpverleners in de Velve en in Stadsveld in 2009 en 2011.\***



- De vertrouwensscore is berekend als een gemiddelde van zeven items; de betrouwbaarheid van de schaal, Cronbach's alfa = 0,84. Het verschil in de scores tussen 2009 en 2011 in de Velve is statistisch significant en in Stadsveld niet. Alleen in de Velve is dus sprake van een daadwerkelijke stijging.

Het lijkt erop dat het optreden van de wijkcoaches en hun positieve imago het vertrouwen in professionele hulverlening onder potentiële hulpbehoevenden positief heeft beïnvloedt. Ten principale is dit een positief te waarden effect, bijvoorbeeld tegen de achtergrond van de problematiek van zorgmijdend gedrag. Tegelijkertijd betekent het echter ook dat men de psychologische barrières naar het vragen om hulp en ondersteuning verlaagt en zodoende extravraag naar zorg en ondersteuning stimuleert.

### ***Effecten op het sociaal klimaat in de Velve***

Het project wijkcoaches maakt deel uit van het “Actieplan Velve-Lindenhof, van Aandachtswijk naar Krachtwijk”. Het doel van dit actieplan was om een bijdrage te leveren aan een wijk waarin bewoners individueel perspectief hebben op sociale stijging (hun levenskansen in één of meer domeinen zien verbeteren) en gezamenlijk een steentje bijdragen aan een schone, hele en veilige leefomgeving. Tegen die achtergrond is het ook opportuun om te bezien of en in hoeverre in de onderzoeksperiode het sociale klimaat in de Velve is verbeterd in vergelijking tot de controlebuurt Stadsveld.

### **Toekomstperspectief en ervaren sociale stijging**

Om te beginnen is geïnventariseerd of in de ogen van de buurtbewoners zelf diverse aspecten van hun levenssituatie is verbeterd. Biedt de wijkvernieuwing hen nieuw perspectief (op de toekomst) en zien ze – als ze terugblikken op het voorgaande jaar ook een verbetering van hun leefsituatie? Ten aanzien van een aantal aspecten van de persoonlijke leefsituatie zijn telkens die twee vragen gesteld. In de context van het debat over sociale stijging is een aantal domeinen waarop een positieverbetering kan worden gerealiseerd: de woonsituatie, de arbeidsmarktpositie, de financiële situatie en de gezondheidssituatie. Voor elk van deze domeinen is eerst gevraagd of de respondent in het afgelopen jaar in de eigen situatie veranderingen heeft ervaren en of deze positief of negatief waren. Op dezelfde manier is ook gevraagd naar eventuele verwachte veranderingen in de komende periode.

Als de wijkaanpak in de Velve effect heeft dan verwachten we:

(1) dat in de Velve het aantal mensen dat een positiever verwachting ervaart en/of verwacht beduidend groter is dan het aantal mensen dat een negatiever verandering ervaart/verwacht; en tevens dat

(2) dit positieve verschil in de Velve beduidend groter is dan de verschilscore in de controlewijk Stadsveld.

Bij de **woonsituatie** zien we dat ten aanzien van de woning een ruime meerderheid van de bewoners van de Velve een positief toekomstperspectief heeft. Slechts weinigen verwachten in de nabije toekomst een achteruitgang. Het vertrouwen in een toekomstige verbetering van de woonsituatie is onder Velvenaren ook duidelijk positiever dan in Stadsveld.

Als men terugblijkt op het afgelopen jaar geeft een relatief grote groep Velvenaren ook aan dat de eigen woonsituatie is verbeterd. Ook overtreft het aantal mensen dat spreekt van een vooruitgang het aantal mensen dat een achteruitgang meldt. Hoewel de ervaren veranderingen dus overwegend positief zijn, wijkt het beeld hier niet wezenlijk af van het beeld in het Stadsveld.

Het beeld ten aanzien van de ontwikkelingen in de **woonbuurt** zijn vergelijkbaar. De verwachtingen ten aanzien van de toekomst van de woonbuurt zijn in beide jaren zeer overwegend positief en duidelijk positiever dan in het Stadsveld. De feitelijk ervaren veranderingen zijn weliswaar in beide jaren overwegend positief, maar het aantal mensen dat in het afgelopen jaar verbeteringen in de buurt heeft ervaren is relatief bescheiden. In 2009 is het beeld van wijkbewoners over de ontwikkelingen in het afgelopen jaar overigens wel duidelijk positiever dan in het Stadsveld.

**Tabel 3: Toekomstverwachtingen en over het afgelopen jaar ervaren ontwikkelingen in een aantal domeinen onder bewoners van de Velve en Stadsveld (2009 en 2011).**

		Komend jaar	Afgelopen jaar
Woning	Velve 2009	+56 (66)	+8 (32)
	Stadsveld 2009	+27 (43)	+24 (37)
	Velve 2011	+65 (71)	+21 (46)
	Stadsveld 2011	+13 (25)	+20 (32)
Buurt	Velve 2009	+70 (82)	+14 (35)
	Stadsveld 2009	+12 (42)	-4 (25)
	Velve 2011	+84 (91)	+18 (40)
	Stadsveld 2011	+28 (42)	+12 (30)
Arbeidsmarktpositie	Velve 2009	+40 (45)	+39 (47)
	Stadsveld 2009	+16 (30)	+14 (26)
	Velve 2011	+29 (45)	+24 (44)
	Stadsveld 2011	+26 (41)	0 (20)
Financieel	Velve 2009	+34 (51)	-8 (32)
	Stadsveld 2009	+7 (35)	+4 (30)
	Velve 2011	+25 (43)	+13 (38)
	Stadsveld 2011	0 (28)	-20 (12)
Gezondheid	Velve 2009	+64 (74)	-20 (12)
	Stadsveld 2009	+60 (75)	-18 (14)
	Velve 2011	+71 (81)	-12 (19)
	Stadsveld 2011	+68 (80)	-34 (6)

Leeswijzer: Het eerste getal betreft een verschilscore: % bewoners positieve verandering minus % bewoners negatieve verandering. Tussen haakjes staat het basispercentage: het % mensen dat een positieve verandering meldt. In de geel gemarkeerde is de verschilscore in de Velve tien procent positiever of minder negatief dan in Stadsveld.

In zowel 2009 als in 2011 verwachten inwoners van de Velve overwegend positieve ontwikkelingen ten aanzien van de eigen **arbeidsmarktpositie**. Mensen die al werk hebben menen dat hun kansen op een betere baan zullen toenemen terwijl mensen die zonder werk zitten verwachten dat de kansen op betaald werk zullen verbeteren. In 2009 is men in de Velve in dit opzicht ook duidelijk

positiever gestemd dan in Stadsveld. Ook terugblikkend schetsen de inwoners van de Velve in zowel 2009 als in 2011 een overwegend positief beeld; een beeld dat in beide jaren ook duidelijk zonniger is dan in het Stadsveld. De gerealiseerde veranderingen in de arbeidsmarktpositie zouden vergeleken kunnen worden met de feitelijke gegevens uit de buurtmonitor van Enschede. We hebben echter te maken met subbuurten die slechts een deel vormen van de buurtindeling die in de buurtmonitor wordt gebruikt. Bij de controlebuurt gaat het dan ook nog om delen van twee buurten (Stadsveld-Zuid en Stevenfenne). Hierdoor is vergelijking niet goed mogelijk, temeer daar de buurten Stadsveld-Zuid en Stevenfenne in de periode 2008-2009 een tegenstrijdige ontwikkeling laten zien (in Stadsveld-Zuid verbetert de situatie, in Stevenfenne verslechtert de situatie).

De verwachtingen omtrent de eigen **financiële situatie** zijn in de Velve in zowel 2009 als in 2011 overwegend positief en beduidend positiever dan in het Stadsveld. In 2011 zijn de ervaren ontwikkelingen in de eigen inkomenssituatie in de wijk ook beduidend positiever dan in de controlewijk Stadsveld.

Ten aanzien van de **gezondheid** zijn in beide jaren de inwoners van zowel de Velve als van het Stadsveld zeer overwegend optimistisch. Terugblikkend naar het voorgaande jaar is men beduidend minder positief. Het aantal mensen dat een verslechtering van de eigen gezondheid ervaart overtreft het aantal mensen dat aangeeft dat er sprake was van een verbetering. In 2011 is het beeld in dit opzicht in de Velve overigens wel duidelijk minder negatief dan in het Stadsveld.

### **Buurtkapitaal: bereidheid tot inzet voor buurt en sociaal vertrouwen**

Een van de doelstellingen van het wijkactieplan was ook om een bijdrage te leveren aan een wijk waarin meer bewoners bereid zouden zijn zich in te zetten voor hun buurt. Men zou hier kunnen spreken van een vorm van buurtkapitaal: het vermogen van buurtbewoners om zich op basis van wederzijds vertrouwen in te zetten voor medebewoners en de leefbaarheid van de buurt. In tabel 4 is een aantal maatstaven opgenomen die een indicatie geven van de ontwikkelingen van dit buurtkapitaal in de Velve en in de controlewijk.



**Tabel 4: Ontwikkelingen in buurtkapitaal in Velve en Stadsveld (in periode 2009 – 2011)**

		2009	2011
Verantwoordelijk leefbaarheid (% ja)	Velve	64% (85)	78% (80)
	Stadsveld	72% (83)	80% (73)
Bereid zich in te zetten (% zeker)	Velve	19% (84)	32% (79)
	Stadsveld	34% (83)	14% (72)
Buurtbewoners te vertrouwen	Velve	65% (81)	75% (79)
	Stadsveld	87% (80)	87% (71)
Buurtbewoners bereid je te helpen	Velve	63% (82)	76% (83)
	Stadsveld	84% (78)	79% (72)

Tussen haakjes zijn de N's vermeld. Twee items zijn niet in de tabel verwerkt (a. plicht om bij te dragen aan leefbaarheid en burens te helpen en b. percepties bereidheid buurtgenoten om bij te dragen aan leefbaarheid ) omdat er geen opvallende veranderingen zijn opgetreden.

Uit de tabel komt naar voren dat in een aantal opzichten er in de Velve bescheiden positieve veranderingen zijn opgetreden in de aanwezigheid van buurtkapitaal. Over de hele linie zien we dat in de periode van 2009 – 2011 in de Velve ongeveer tien procent meer buurtbewoners zich verantwoordelijk voelen voor de buurt en bereid zeggen te zijn zich voor de buurt in te zetten. Ook het vertrouwen in de (hulpbereidheid van) buurtbewoners is in die omvang toegenomen. Bij drie van de vier indicatoren is de positieve procentuele verandering in de Velve tenminste tien procent positiever dan de vergelijkbare verandering in de controlebuurt (geel gemarkeerde verschillen).

### **Conclusies**

In dit hoofdstuk zijn twee vragen beantwoord. In de eerste plaats is gezien of gedurende het experiment (tussen 2009 – 2011) de bekendheid van bewoners van de Velve met de wijkcoaches,

de steun voor het experiment en het vertrouwen in hulpverleners is gestegen. Geconstateerd is de bekendheid van wijkbewoners met de coaches is toegenomen. Tevens is vastgesteld dat onder mensen die weet hebben van het bestaan van wijkcoaches en die zeggen te weten wat hun aanpak inmiddels vrijwel iedereen overtuigd is van de zin van de werkwijze van de coaches. Verder blijkt dat het optreden van de wijkcoaches en hun positieve imago het vertrouwen in professionele hulpverlening onder potentiële hulpbehoevenden in de Velve positief heeft beïnvloedt in vergelijking tot vergelijkbare bewoners in het Stadsveld.

In de tweede plaats is ook de vraag gesteld hoe zich gedurende het experiment (tussen 2009 – 2011) het sociale klimaat in de buurt heeft ontwikkeld in vergelijking tot de controlewijk. In dit opzicht is duidelijk dat burgers in de Velve ten opzichte van het Stadsveld een positiever beeld hebben ontwikkeld op hun toekomstkansen in een aantal domeinen van sociale stijging: woning en woonsituatie, arbeidsmarktkansen, financiële situatie en gezondheid. In een aantal van deze domeinen geven de respondenten in de Velve ook aan dat men terugblikkend in de periode bepaalde verbeteringen te hebben ervaren.

Niettemin valt op dat de toekomstverwachtingen duidelijk positiever zijn dan de reeds ervaren verbeteringen. Voor een deel is dit niet vreemd. Immers sociale stijging is in het algemeen een langdurig proces dat zich kenmerkt door kleine stappen. Dat neemt echter niet weg dat de combinatie van hooggestemde verwachtingen en bescheiden feitelijke vooruitgang niet zonder risico's is. In de eerste plaats kan deze discrepantie leiden tot frustraties en ongenoegen bij de wijkbewoners. Met het oog hierop is een zorgvuldig management van verwachtingen van groot belang. Belangrijker is echter nog dat de ingeslagen weg omhoog ook in de komende jaren wordt doorgetrokken. Dat is om twee redenen geenszins vanzelfsprekend. In de eerste plaats heeft de wijkaanpak minder prioriteit dan in de voorgaande jaren en projecten (zoals het project wijkcoaches worden beëindigd). Bovendien maakt de huidige economische crisis dat juist in wijken als de Velve de financiële en arbeidsmarktsituatie van buurtbewoners weer sterk onder druk komt te staan. De combinatie van gewekte hooggestemde verwachtingen met feitelijke achteruitgang kan makkelijk leiden tot maatschappelijke onvrede en wellicht ook onrust.