

Tussenevaluatie onderzoek Enschede wijkcoaches

Beter af met een sociale huisarts

Enschede trekt niet alleen de aandacht als thuishaven van FC Twente, maar ook als de gemeente waar geëxperimenteerd wordt met een nieuw type professional: de wijkcoach, een soort sociale huisarts in de wijk. De roem van de wijkcoaches van Enschede is hen inmiddels vooruit gesnel.

door Mirjan Oude Vrielink, Bas Denters, Pieter-Jan Klok en Radboud Engbersen,

In februari 2010 kwam toenmalig minister Van der Laan van VROM naar een afgeladen Grolsch Veste om zich op een conferentie te informeren over deze vernieuwende Achter de voordeur-aanpak. Ook de nieuwe minister van de wijkanaanpak, Donner, heeft de wijkcoaches op zijn netvlies, zo blijkt uit de brief die hij januari van dit jaar schreef over de wijkanaanpak en Vogelaarheffing. Wat maakt de wijkcoaches zo populair? De reden is de verwachting dat ze de hulpverlening aan kwetsbare buurtbewoners simpeler en effectiever maken en wellicht zelfs ook goedkoper. In een tijd van teruglopende budgetten bij overheden en maatschappelijke organisaties is dat natuurlijk een meer dan welkom geluid. Het experiment heeft dus een groot politiek en maatschappelijk belang. Alleen: over de effectiviteit van de wijkcoaches is ondanks alle aandacht nog weinig te zeggen, zo ook over de budgettaire winst die maatschappelijke organisaties ermee kunnen boeken. Naar deze thema's doet de Universiteit Twente onderzoek in de Enschedese krachtwijk Velve-Lindenhof. Onlangs is de eerste tussenrapportage uitgebracht over het uitvoeringsproces. De eerste uitkomsten lijken beloftevol. De vraag is wel of deze manier van werken ook succesvol zal zijn als de huidige additionele financiering zal wegvallen en de manier van werken opgeschaald wordt tot de hele gemeente Enschede. Een eerste tussenstand.

Bijzonder uitvoeringsproces

De experimentele aanpak van het wijkcoachesproject laat zich metaforisch omschrijven als een huisartsenmodel. Net als een huisarts, zijn de wijkcoaches generalisten die zich ondersteund weten door een netwerk van specialisten. Ze bieden zelf hulpverlening in de eerste lijn, verwijzen bij complexe problematiek door naar de tweede lijn en houden de regie over het dossier van cliënten. Het doel van het project is om de vaak complexe problemen in de huishoudens effectief en integraal te tackelen en bewoners stappen te laten zetten op de sociale ladder door goed te kijken naar hun capaciteiten en ambities. Wat het project Wijkcoaches uniek maakt, is de andere inrichting en organisatie van het uitvoeringsproces. Het vernieuwende laat zich goed illustreren in een vergelijking met andere Achter de voordeur-projecten en praktijken.

Met mandaat achter de voordeur

Uit recente evaluaties van de Achter de voordeur-aanpak, uitgevoerd in opdracht van Nicis en SEV, blijkt dat niet het achter de voordeur komen op zich, maar de stappen daarna bepalend zijn voor hun succes. De inrichting en organisatie van dit proces achteraf blijken vaak de achilleshiel, zo blijkt bijvoorbeeld uit de SEV-studie *Methodiek Achter de Voordeur* (2010). Zo worden hulpvragen dikwijls

Wat het project Wijkcoaches uniek maakt, is de inrichting en organisatie van de uitvoering

niet goed geregistreerd, opgepakt, overgedragen en doorbemiddeld binnen het team achter de frontlijnwerkers. Instanties zijn vaak niet op elkaar afgestemd, hebben niet op extra cliënten gerekend of hebben lange wachtlijsten, waardoor de snelle interventie van het Achter de Voordeur-project niet wordt opgevolgd. Het is ook allemaal te lezen in de Nicis-studie *Eerste hulp bij sociale stijging* (2009). Goede frontlijnsturing vereist dat de professionals zelf tot handelen kunnen overgaan en dat zij regie houden over acties die bij instanties zijn uitgezet, maar in de praktijk zijn de samenwerkingsmodellen hier niet op ingericht. Het Enschedese model is de spreekwoordelijke witte raaf. Hier is echt een nieuwe stap gezet. De bestuurders van de samenwerkende instanties hebben afgesproken dat de wijkcoaches een feitelijk – maar niet juridisch – mandaat krijgen; zij hebben de wijkcoaches bevoegdheden meegegeven die regulier toekomen aan hulpverleners in hun eigen organisatie. Met deze mandaten stellen de wijkcoaches een zwaarwegend advies op. Dit advies, zo zijn de bestuurders overeengekomen, wordt door de instanties direct overgenomen en formeel bekrachtigd én uitgevoerd. Tevens is afgesproken dat in elke instantie vaste contactpersonen aanwezig zijn die de wijkcoaches op het terrein van de betreffende instantie ondersteunen, adviseren en zorg dragen voor de uitvoering van de besluiten. Deze inrichting en organisatie van het uitvoeringsproces moet het mogelijk maken dat de wijkcoaches 'echt zaken kunnen doen'.

De aanpak wordt als succesvol ervaren

De uitvoering van het project loopt goed, is de hoofdconclusie van de tussenrapportage. Cruciaal voor het bereiken van de beoogde resultaten is dat de wijkcoaches niet alleen over voldoende mogelijkheden beschikken om trefzekere individuele hulpverlening te organiseren, maar ook kunnen samenwerken met verschillende partnerorganisaties én regie houden over het uitvoeringsproces. Dit lukt in Velve-Lindenhof. Voor een deel is dat de verdienste van de wijkcoaches zelf, voor een deel profiteren ze van het feitelijke mandaat. Met sommige instanties verlopen de contacten nog wat stroef, soms omdat regelgeving rond de privacy van cliënten informatie-uitwisseling bemoeilijkt en soms omdat instanties niet echt in de wijk actief zijn, waardoor ze niet of slechts beperkt als samenwerkingspartner in het vizier komen van de wijkcoaches. Over de gehele linie hebben de wijkcoaches en de deelnemende instanties een positief beeld van de samenwerking en van de (verwachte) resultaten. Inhoudelijk is het belangrijk om oog te houden voor het activerende en vraaggerichte karakter van de individuele plannen van aanpak, juist ook als dit wordt gezien als een volgende fase in de ondersteuning van de cliënt (nadat eerst de meest acute problemen zijn aangepakt). Belangrijk voor de relatie met de partnerorganisaties is dat de wijkcoaches partners 'ontlasten' waardoor zij meer toekomen aan hun eigen (lijke) taken. De wijkcoaches doen dit zowel door te zorgen voor de afstemming van de werkzaamheden van professionals als door daadwerkelijk zelf hulp te verlenen in de eerste lijn. Daarnaast biedt het gezamenlijk optrekken mogelijkheden voor een effectief op elkaar afgestemde aanpak en zorgt het ook voor meer druk op onwillige bewoners.

Een sprong vooruit, maar niet zonder valkuilen

Het creëren van een centrale positie voor de wijkcoach betekent een sprong vooruit, mits het feitelijke mandaat op een verstandige wijze wordt gebruikt en aan competente mensen wordt gegeven. En ook hier geldt 'een zwaluw maakt nog geen zomer'. De toekomst moet uitwijzen of de aanpak ook werkt 'in een ander decor'. In de huidige situatie is er sprake van additionele financiering, waardoor de wijkcoaches taken van instanties kunnen overnemen zonder dat dit in financieel of ander opzicht bedreigend is voor managers en professionals van deze instanties. Verder is er sprake van samenwerking in een overzichtelijk gebied, met een beperkt aantal wijkcoaches en een gezamenlijke inspanning om het experiment tot een succes te maken. Het is belangrijk om dit voor ogen te houden, omdat het nog de vraag is of de soepele deling van verantwoordelijkheden en het op informele wijze delen van informatie stand houden indien wijkcoaches tot de standaardwerkwijze zonder aanvullende financiële middelen wordt gekozen voor de stad als geheel.

De toekomst moet uitwijzen of de aanpak ook werkt 'in een ander decor'

Het onderzoek van de Universiteit Twente staat onder leiding van professor Bas Denters en wordt uitgevoerd door dr. Mirjan Oude Vrielink en dr. Pieter-Jan Klook. De gemeente en drie woningcorporaties financieren het project. Ook de SE V levert een financiële bijdrage. Doel van het experiment met wijkcoaches in de Enschedese krachtwijk Velve-Lindenhof is gezinnen te ondersteunen bij het realiseren van sociale stijging en de eenvoud in de hulpverlening terug te brengen. Het moet effectiever en het moet simpeler. Zie M. Oude Vrielink, P. Klook en B. Denters, *Tussenrapportage Evaluatie Wijkcoaches Velve-Lindenhof*. Universiteit Twente, maart 2011.