

DE PROFESSIONAL VAN DE TOEKOMST IS ER AL

In Enschede gingen tussen 2009 en 2011 zogenaamde wijkcoaches aan de slag. Zij hebben de tijd en komen bij mensen thuis. Ook hebben deze coaches doorzettingsmacht en gebruiken ze dwang en drang om mensen aan afspraken te houden. Competent en bevoegd zijn ze, zo blijkt uit onderzoek. DOOR PIETER-JAN KLOK, MIRJAN OUDE VRIELINK EN BAS DENTERS

Onder invloed van de economische crisis is de kans groot dat actief burgerschap (Tonkens, 2008) en burgerkracht (De Boer, 2011) 'politieke blijvertjes' zijn. En daarmee zal ook de visie op de toekomst van het welzijnsbeleid actueel blijven. In deze visie, ontwikkeld door experts als Van der Lans (2010), Scholte (2010) en Van Ewijk (2010), figureert een nieuwe professional: een professional die de ondersteuning afstemt op wat een burger kan en wil, die zichtbaar en beschikbaar is, die de spreekkamer voor de huiskamer verruimt en die als een 'huisarts van het sociale' actief is in de eerste lijn en specialistische hulp inschakelt wanneer dat nodig is. Voor wie zich afvraagt of deze mensen echt bestaan: ja. En lukt het hen om burgers een stap vooruit te laten zetten: ja. Dat blijkt uit een wetenschappelijke evaluatie van een experiment met wijkcoaches in Enschede verricht door de Universiteit Twente. In dit artikel bespreken we wat we kunnen leren van deze coaches over competenties en bevoegdheden die belangrijk zijn voor de nieuwe professional.

EENVOUD TERUGBRENGEN

Het experiment met de wijkcoaches is ontstaan als reactie op de doorgesloten specialisatie en taakverdeling in de dienst- en hulpverlening, waardoor een passende en tijdige reactie op problemen uitblijft. Om hier een oplossing voor te vinden, wordt in het wijkcoachesproject een aanpak beproefd die in ten minste drie opzichten anders werkt.

Ten eerste brengen de wijkcoaches veel tijd door in de wijk en bij mensen thuis. Ze krijgen tijd om bewoners aandacht te geven. Daarbij mogen zij hulp bieden bij zowel enkelvoudige als meervoudige problematiek, mede om goodwill op te bouwen in de wijk. Een tweede verschil is een integrale aanpak van problemen volgens het principe van 'één gezin, één plan'. In de uitvoering van dit plan verlenen de wijkcoaches zelf onder-

steuning in de eerste lijn en schakelen ze instellingen en andere professionals in als expertise vereist is. De coaches houden de regie over 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 hen de doorzettingsmacht geven die nodig is om de probleemaanpak die zij voor ogen hebben op een goede manier uit te voeren.

VRAGEN

Deze evaluatie omvat vijf deelonderzoeken: twee procesevaluaties, twee effectevaluaties en een onderzoek naar de beoordeling van de aanpak door bewoners die door een wijkcoach zijn ondersteund.¹ In de twee effectevaluaties onderzochten we of het wijkcoachesproject tot andere resultaten leidt dan de reguliere aanpak. Daarbij keken we naar sociale stijging van individuele bewoners en het sociale klimaat in de wijk. De centrale vraag van de eerste effectevaluatie is: In welke mate is er sprake van sociale stijging bij de bewoners die door de wijkcoaches zijn geholpen en op welke leefgebieden vindt stijging plaats?

Deze vraag is beantwoord met behulp van gegevens uit een registratieprogramma, waarin de wijkcoaches per cliënt de sociale stijging en de ontwikkeling van sociale vaardigheden bijhielden. Ook konden we aan de hand van dit registratieprogramma vaststellen op welke leefgebieden (wonen, financiën, werken, relaties, gezondheid, scholing, veiligheid) er welke inhoudelijke resultaten zijn geboekt.

De tweede effectevaluatie, waarin we de resultaten op wijkniveau onderzochten, kent een tweeledige vraagstelling: 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 ontwik-



keld? En: Hoe heeft zich gedurende het experiment het sociale klimaat in de buurt zich ontwikkeld in vergelijking tot de controlewijk? Voor de beantwoording van beide vragen maakten we gebruik van gegevens uit interviews die studenten Bestuurskunde van de Universiteit Twente afnamen bij bewoners. De deelstudie waarin het experiment door de cliënten is geëvalueerd kent eveneens een tweeledige onderzoeksvraag: In welke mate is er volgens cliënten van de wijkcoaches sprake van positieve veranderingen in hun maatschappelijke positie in een zestal domeinen en in hoeverre houden eventuele veranderingen verband met interventies van de wijkcoaches? En: Hoe tevreden zijn cliënten over het optreden van de wijkcoaches en hoe ervaren zij de door hen gekozen aanpak? Het onderzoek is uitgevoerd onder alle gezinnen waarbij de wijkcoaches actie hebben ondernomen. Om te voorkomen dat de uitkomsten zouden worden beïnvloed door sociale controle kozen we ervoor om te werken met een anonieme, schriftelijke vragenlijst. In de begeleidende brief benadrukten we dat niet alleen positieve, maar juist ook kritische oordelen over het functioneren van de wijkcoaches van belang zijn voor het onderzoek.

VOLDOENDE COMPETENT

Uit het onderzoek blijkt dat het de wijkcoaches in Enschede goed gelukt is om de beoogde werkwijze daadwerkelijk te realiseren. Ze beschikken over voldoende beslissings- en indicatiebevoegdheden om hun rol waar te kunnen maken. Ook worden ze voldoende competent geacht: in de ogen van hun samenwerkingspartners zijn zij 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 vrij deskundig in de breedte.

De coaches zien zichzelf ook als voldoende competent en met voldoende bevoegdheden toegerust. Bij een beperkt aantal organisaties maken privacyregels en protocollen het voor wijkcoaches wel moeilijk om aan informatie te komen. De wijkcoaches geven aan in het algemeen voldoende tijd te hebben om bewoners in de wijk te ondersteunen. Wel ervaren ze de administratieve belasting als zeer hoog. Deze belasting is voor een deel het gevolg van de noodzaak om voor het onderzoek een aantal gegevens te registreren.

Ook de bewoners zijn positief over het functioneren van de wijkcoaches. Zij vinden dat de coaches hun problemen goed be- ➤

grijpen, 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 (waar geen wijkcoaches werkten) niet het geval was. Het vertrouwen in hulpverleners is bij de eindmeting in deze wijk hoger dan in de controlewijk, terwijl dit bij de nulmeting niet het geval was.

DOORZETTINGSMACHT

Uit ons onderzoek blijkt dat de wijkcoaches erin slagen een stimulerende aanpak met dwang en drang te combineren, bijvoorbeeld door te korten op de uitkering. Het gebruik hiervan blijkt geen obstakel te vormen voor verdere ondersteuning. Dat komt volgens de wijkcoaches doordat zij meteen duidelijke afspraken maken met bewoners over hun eigen inzet en wat er gebeurt als ze zich niet aan de afspraken houden. Hierdoor gaat het vrijwillige van de ondersteuning af.

In de praktijk is naast de ondersteuning van de wijkcoaches zelf ook inzet vanuit de tweede lijn nodig. Daarmee bestaat er een kans dat organisaties onwillig tegenover het plan van de wijkcoach staan, bijvoorbeeld omdat ze van mening verschillen of omdat de wijkcoach zich op het terrein van die organisatie begeeft. In de procesevaluatie is geconcludeerd dat het goed lukt om met andere organisaties samen te werken. Er doen zich vrijwel geen conflicten voor en ook de doorzettingsmacht van wijkcoaches leidt niet tot knelpunten, omdat de wijkcoaches er verstandig mee omgaan.

ECHT ZAKEN DOEN

Wat kunnen we nu van het wijkcoachesproject leren? We sluiten af met drie bevindingen die interessant zijn voor de nieuwe professional in toekomstig welzijnsbeleid. Ten eerste blijkt dat het de wijkcoach lukt om de vrijblijvendheid van de hulpverlening te verminderen door bewoners te houden aan de afspraken over hun eigen inzet. De toepassing van drang en dwang in de context van vrijwillige hulpverlening zorgt ervoor dat bewoners die gewoonlijk alleen hulp willen als het water hen aan de lippen staat, nu minder makkelijk de deur weer sluiten wanneer de druk van de ketel is.

Tegelijkertijd constateren de wijkcoaches dat de meeste mensen intrinsiek gemotiveerd waren om mee te werken. Een verklaring kan zijn dat de wijkcoaches tijd kunnen nemen om een vertrouwensband op te bouwen en proberen aan te sluiten bij wat bewoners willen en kunnen.

Een tweede interessante bevinding is, dat de wijkcoaches terughoudend omgaan met hun doorzettingsmacht. De wijkcoaches kunnen 'echt zaken doen', omdat ze met cliënten samen vaststellen wat er moet gebeuren, een plan van aanpak ontwikkelen en regie houden over de instellingen die dit plan uitvoeren. De doorzettingsmacht voorkomt dat de versnippering van taken en bevoegdheden leidt tot zorgverlamming.

Maar minstens zo belangrijk is, dat de wijkcoaches bij de ontwikkeling van het plan van aanpak specialisten uit de tweede lijn consulteren. Zo voorkomen de wijkcoaches dat zij met een plan van aanpak komen dat op grote bezwaren sluit bij de uitvoe-

rende instanties. Anders gezegd: om als generalist in de eerste lijn succesvol te kunnen zijn, is voeding vanuit de tweede lijn essentieel. De doorzettingsmacht is nodig om knopen door te hakken, maar de erkenning van het belang van wat specialisten inbrengen is van even groot belang voor de werkwijze.

BESTE PROFESSIONALS

De derde en laatste les is al vaker onder de aandacht gebracht. Voor het welzijn van de toekomst, moeten de beste professionals in de voorhoede aan de slag. Deze professional moet veel kunnen en van een bepaald slag zijn. Dat het mogelijk is om als nieuwe professional het verschil te maken, bewijst het Enschedese wijkcoachesproject.

Hierbij plaatsen we de kanttekening dat het project mede door een tijdelijke financiële injectie van het Rijk voor de wijkenaanpak soepel van start kon gaan. Gemeenten en instellingen die naar voorbeeld van deze aanpak aan de slag willen, zullen dat zonder extra geld moeten doen. Dat betekent dat de deelnemende instellingen hun professionals moeten vrijmaken voor dit soort werk. Het is essentieel om juist dan voor ogen te houden dat elke professional zijn of haar eigen kwaliteiten heeft, maar dat niet iedereen geschikt is om als wijkcoach aan de slag te gaan.

Pieter-Jan Klok, Mirjan Oude Vrielink en Bas Denters zijn respectievelijk docent, onderzoeker en hoogleraar bij de vakgroep bestuurskunde van de Universiteit Twente.



Literatuur

- Oude Vrielink, M. & Wijdeven, T. Van de (2008). Bewonersinitiatieven: een prachtkans voor wijken? In: *Bestuurswetenschappen*, nr. 3, pp. 66-83.
- Tonkens, E. (2008). *De bal bij de burger. Burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving*, oratie.
- Boer, N. de & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*, in opdracht van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling Den Haag, april 2011.
- Lans, J. van der (2010). *Er-op-af. De nieuwe start van het sociaal werk*, Amsterdam: Augustus.
- Scholte, M. (2010). *Oude waarden in nieuwe tijden. Over de kracht van maatschappelijk werk in de 21e eeuw*, Haarlem: Hogeschool InHolland.
- Ewijk, H. van (2010). *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd*, Amsterdam: Uitgeverij SWP. Humanistic University Press.

Noot

1. We hebben verslag gedaan van de onderzoeksresultaten in 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).