

19 MEI 2017



Á-je-to Buurman!

Myanne Roekevisch - 342758

Lisa te Riele – 346510

Bachelorrapport SPH

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Hogeschool, Enschede

Á-je-to Buurman!



Inventarisatie van formele en informele ondersteuningsvragen in de wijk Deppenbroek

Lisa te Riele – 346510
Myanne Roekevisch – 342758
Bachelor onderzoeksbegeleider: M. Jacobs-Ooink

Academie Mens en Maatschappij
Leerpakket 9.2 – Bachelorrapport
Saxion Hogeschool, Enschede

Enschede, 19 mei 2017

Samenvatting

Door de transitie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving, is de zorg bij de gemeente terecht gekomen, waardoor de zorg nu dichterbij de burger is georganiseerd. Mede door deze verschuiving zijn verschillende buurtinitiatieven ontstaan, een voorbeeld hiervan is het project 'Buren voor Buren' van welzijnsorganisatie Alifa in Enschede. Het project 'Buren voor Buren' in de wijk Deppenbroek is gestart in januari 2017 en is een project waarin vrijwilligers uit de wijk, bewoners ondersteunen bij informele hulp of doorverwijzen naar formele hulp. Uit cijfers van Kennispunt Twente (2015) blijkt dat er veel uitkeringsgerechtigden in de wijk Deppenbroek zijn. Veel van deze uitkeringsgerechtigden hebben behoefte aan informele ondersteuning en hulp.

Om het project 'Buren voor Buren' vorm te geven, is het van belang de informele en formele ondersteuningsvragen in de wijk Deppenbroek te inventariseren, zodat de vrijwilligers aan de slag kunnen met de informele ondersteuningsvragen. De algemene vraagstelling die bij dit onderzoek is geformuleerd is: *'Welke ondersteuningsvragen voor (in)formele hulp hebben bewoners uit de wijk Deppenbroek volgens het perspectief van professionals die actief zijn in de wijk en vrijwilligers die verbonden zijn met het project 'Buren voor Buren'?'.* In dit praktijkgerichte onderzoek is gekozen voor zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve benadering.

Er is een kwantitatieve enquête afgenomen onder professionals werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek. Van de 22 enquêtes die zijn verstuurd, zijn er 12 teruggekomen. Uit deze resultaten blijkt dat er op het vlak van informele ondersteuningsvragen veel behoefte is aan praktische ondersteuning en doorverwijzingen naar informatie en hulp. De professionals hebben behoefte aan meer informatie over het project 'Buren voor Buren', zodat ze kunnen doorverwijzen naar informele hulp wanneer dit nodig of passend is.

Uit het kwalitatieve groepsinterview met vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' is naar voren gekomen welke informele ondersteuningsvragen burgers hebben en op welke wijze vrijwilligers uit het project hieraan hun bijdragen kunnen (gaan) leveren. Uit de resultaten blijkt dat er vooral behoefte is op het gebied van inburgering en praktische ondersteuning en hulp. Wel geven de vrijwilligers aan zich nog niet competent genoeg te voelen om alle informele vragen op te pakken van buurtbewoners.

De belangrijkste aanbeveling die wordt gedaan in dit onderzoek is het uitvoeren van vervolgonderzoeken. Dit project staat nog in de startblokken en juist daarom is het de goede tijd om meer aandacht te besteden aan deze inventarisatie. Om de toegankelijkheid van het project voor burgers en professionals te vergroten, is een aanbeveling gedaan om een informatieve folder of website te maken waarin het project en de vrijwilligers worden geïntroduceerd.

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het bachelorrapport over het project '**Buren voor Buren**' van welzijnsorganisatie Alifa in Enschede. Dit bachelorrapport hebben wij, Myanne Roekevisch en Lisa te Riele, geschreven voor onze studie Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan Saxion Hogeschool te Enschede in opdracht van welzijnsorganisatie Alifa. Door het maken van dit bachelorrapport vergroten wij ons onderzoekend vermogen en ontwikkelen wij wetenschappelijke kennis over informele en formele ondersteuningsvragen die (kunnen) spelen bij burgers. Wij analyseren theoretische informatie over vormen van informele hulp en onderzoeken dit in de praktijk, hierdoor krijgen wij nieuwe inzichten en vergroten wij onze kennis en ervaring op het gebied van buurthulp en vrijwilligerswerk.

Bij deze willen wij graag Cecila Altink van Alifa bedanken voor haar hulp en kennisgeving gedurende dit bachelorrapport. Daarnaast willen wij Christine Ribbert, Nicole Ketelaar en Karima Adlouni bedanken voor hun kritische vragen, tips en feedback. Ook willen wij de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' en de professionals die actief zijn in de wijk bedanken voor hun inzet en informatie.

Daarnaast willen wij Sanne van den Heuvel en Mariska Jacobs-Ooink bedanken voor het begeleiden tijdens het maken van het onderzoeksplan en het bachelorrapport en onze medestudenten willen wij bedanken voor de steun en feedback die we hebben gekregen.

Wij wensen u veel plezier toe bij het lezen van dit bachelorrapport.

Myanne Roekevisch & Lisa te Riele

Enschede, 19 mei 2017

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Voorwoord	3
1. Aanleiding	6
1.1 Doelstelling	8
1.2 Hoofdvraag & deelvragen	8
1.3 Leeswijzer	9
2. Theoretisch kader	10
2.1 Demografische beschrijving	10
2.2 Vormen informele hulp	11
2.3 Conclusie theoretische deelvragen	15
3. Onderzoeksmethode	17
3.1 Type onderzoek	17
3.2 Onderzoeksmethode	18
3.3 Onderzoekspopulatie & steekproef	19
3.4 Instrumenten	20
3.5 Procedure	22
3.6 Methode van analyseren van gegevens	23
3.6.1 Analyse van kwalitatieve gegevens	23
3.6.2 Analyse van kwantitatieve gegevens	23
3.7 Betrouwbaarheid & validiteit	24
3.7.1 Betrouwbaarheid	24
3.7.2 Validiteit	25
3.8 Ethische overwegingen	26
4. Onderzoeksresultaten	28
4.1 Groepsinterview vrijwilligers 'Buren voor Buren'	28
4.2 Enquêtes professionals zorginstellingen	30
5. Conclusie & aanbevelingen	32
5.1 Conclusies deelvragen	32
5.2 Conclusie hoofdvraag	33

5.3 Aanbevelingen	34
5.4 Sterktes en zwaktes onderzoek	35
5.5 Discussie	36
Literatuurlijst	38
Bijlage 1 - De wijk Deppenbroek in cijfers.....	42
Bijlage 2 - E-mail voor professionals	44
Bijlage 3 - Enquête professionals	46
Bijlage 4 - Vragen groepsinterview vrijwilligers	50
Bijlage 5 - Modelovereenkomst	51
Bijlage 6 - Labelschema groepsinterview.....	53
Bijlage 7 – Evaluatieformulier presentatie.....	59
Bijlage 8 – Schema informele ondersteuningsvragen.....	61
Bijlage 9 – Schema formele ondersteuningsvragen.....	62
Bijlage 10 – Evaluatieformulier opdrachtgever.....	63

1. Aanleiding

Er vinden grote veranderingen plaats in de zorg- en welzijnssector. In Nederland heeft het kabinet een omslag gemaakt naar zorg dichtbij. 'Meer zorg in de buurt, meer samenwerking tussen aanbieders en houdbaar gefinancierde voorziening, zodat ook later generaties er ook nog gebruik van kunnen maken' (van Xanten, 2016). In Denemarken wordt al veel langer zorg en welzijn uitgevoerd. In de zorg in Denemarken staat volgens Astri (2014) het welzijnsmodel centraal en niet het medische model, die in Nederland centraal staat. Kleinschaligheid en wijkgerichtheid zijn opvallende kenmerken in het voorzieningenpakket van het welzijnsmodel. Wonen, zorg en welzijn liggen in Denemarken onder gemeentelijke regie en van hieruit wordt een integrale aanpak gerealiseerd. De zorg in Denemarken wordt gezien als een vorm van sociale dienstverlening terwijl in Nederland zorg gezien wordt als een vorm van de gezondheidszorg. De uitvoerenden in Denemarken besteden veel aandacht aan het stimuleren van de arbeidsparticipatie. De wijze waarop de zorg in Denemarken is geregeld, is een belangrijke inspiratiebron voor de beleidsmakers in Nederland. Op 17 september 2013 werd er in de troonrede gesteld dat de klassieke verzorgingsstaat veranderde in een participatiesamenleving.

'Zelfregie', 'eigen kracht', 'zelfredzaamheid', en 'eigen verantwoordelijkheid' zijn belangrijke begrippen in een participatiesamenleving (Brink, 2013). Participatie is dus een veelomvattend begrip dat op allerlei aspecten van het dagelijkse leven van de burgers kan worden toegepast, van politieke betrokkenheid (Dekker & De Hart, 2005) tot het verlenen van informele hulp aan familie en vrienden (Breedveld et al., 2004). De rode draad die door alle definities heenloopt, is dat participatie een activiteit is. Hiermee wordt bedoeld dat burgers geactiveerd worden in de werkzaamheden.

Door de veranderingen in de Wmo in 2015 neemt iedereen deel naar eigen vermogen. Meedoen is een belangrijk doel van de Wmo. Meedoen geldt voor iedere burger, jong en oud, ongeacht zijn of haar maatschappelijke of economische positie, ongeacht of iemand beperkingen ondervindt of niet. De Wmo gaat er ook vanuit dat burgers zoveel mogelijk zelfredzaam zijn, al dan niet met hulp van anderen en de inzet van voorzieningen (De Gruijter, Van Marissing, Nederland, 2010).

De Wmo wil burgers activeren. Wanneer een sociaal netwerk ontbreekt, krijgen burgers alleen de hulp die ze nodig hebben. Er wordt hierdoor steeds meer een beroep gedaan op het sociale netwerk, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden (VWS, 2010). De zorg is gedecentraliseerd van de overheid naar de gemeenten. Dit betekent dat de gemeenten verantwoordelijk geworden voor de zorg. Het eerste prestatieveld waarop gemeenten geacht worden beleid te formuleren, is:

'Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten'.

Hoe gemeenten dit beleid vorm geven, is echter verschillend. Elke gemeente neemt deel aan verschillende samenwerkingsverbanden met andere gemeenten. De aard, de omvang en de werkwijze kan hierin verschillen. De afgelopen jaren is het aantal samenwerkingsverbanden toegenomen door de decentralisatie (Van de Waart & Brouwer, 2015). De gemeente Enschede is verantwoordelijk voor alle ondersteuning op het gebied van werk en inkomen, zorg, welzijn en opvoeding. De gemeente wil uitgaan van de mogelijkheden en behoeften van individuele burger. Daardoor kunnen er snel verbindingen gelegd worden. Het doel daarvan is een efficiënter, nieuw, eenvoudiger en goedkoper stelsel van de zorg (Gemeente Enschede, z.j.)

Organisaties op het gebied van werk en inkomen, zorg, welzijn en opvoeding hebben, naast de gemeenten, een belangrijke rol in deze veranderingen. De stem en initiatieven van cliënten-, vrijwilligers- en bewonersorganisaties zijn erg belangrijk geworden (Van Xanten, 2016). Volgens Bussemaker (staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap) hebben welzijnsorganisaties een enorme potentiële kracht om vooral op de Wmo-domeinen iets voor elkaar te krijgen, zoals sociale samenhang creëren en participatie bevorderen (Scheffers, 2015). Ze moeten streetwise zijn, maar ook kunnen verbinden, schakelen en coördineren. Streetwise betekent dat je slim omgaat met problemen op straat.

Alifa is één van deze organisaties in de gemeente Enschede. Deze welzijnsorganisatie heeft niet als doel: winst behalen. Alifa biedt maatschappelijke versterking, activering en ondersteuning. Alifa stimuleert mensen om grip te krijgen op hun eigen leven, om zelfstandig en in contact met anderen mee te doen in de samenleving. De focus ligt hierbij op preventief en integraal werken (Alifa, 2014). Alifa wil graag dat bewoners van Enschede actief meedoen in hun buurt, wijk en stad. Dit kan bijvoorbeeld zijn: iets organiseren vanuit het wijkbudget, vrijwilligerswerk doen, een betaalde baan hebben, voor elkaar zorgen in de buurt, zorgen dat kinderen veilig buiten kunnen spelen en zorgen dat de wijk er netjes en verzorgd bij ligt.

Om de sociale cohesie in de stad te vergroten, wil Alifa de gemeente ondersteunen. De organisatie is in januari 2017 begonnen met het project 'Buren voor Buren'. In de wijk Deppenbroek wonen veel mensen met een participatiebeperking. Veel mensen kennen de weg naar hulp en voorzieningen in hun wijk niet, daarnaast is de drempel heel hoog om een eerste stap te zetten naar een hulpinstantie of een onbekende activiteit. Een goed sociaal netwerk is van belang om eenzaamheid te verminderen (Weert, 2008).

Meer betrokkenheid en bewonersinzet van de buurt zijn belangrijk hierbij. Met het project 'Buren voor Buren' wil Alifa structuur bieden van informele hulp en welzijn ten gunste van kwetsbare bewoners. Dit wordt door Alifa georganiseerd door op wijkniveau af te stemmen en samen te werken met formeel en informeel netwerk (Altink, 2016). Op lokaal niveau kan buurthulp worden gezien als kleinschalige projecten voor onderlinge hulp- en dienstverlening door en voor bewoners in buurt, wijk of dorp. Kenmerkend is dat buurthulp wordt opgezet vanuit onderlinge betrokkenheid, op basis van het zelforganiserend vermogen van de buurt en een methode voor matching van vraag en aanbod (Brink, 2013). Volgens Van den Hoek (2016) is georganiseerde buurthulp de missing link in het veld van informele zorg en hulpverlening. Het verbindt spontane buurthulp met de kracht van een lichte vrijwilligersorganisatie. Maar welke ondersteuningsvragen zijn er in de wijk Deppenbroek? Er is een gebrek aan informatie over de ondersteuningsvragen van de burgers uit de wijk Deppenbroek ten opzichte van formele en informele hulp. Hierover moet meer bekendheid komen bij de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'. Alifa wil onderzoekt hebben of de formele vragen in de wijk Deppenbroek afnemen als er meer informele hulp voorhanden is.

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant, omdat de maatschappij meer behoefte heeft aan informele hulp, maar welke formele en informele ondersteuningsvragen liggen er eigenlijk bij de burgers? Wat kunnen vrijwilligers voor de burgers betekenen? De gemeente Enschede kan met dit onderzoek de informele hulp versterken en inspelen op wat burgers nodig hebben. Door dit onderzoek weten de gemeente Enschede en Alifa waar de formele en informele ondersteuningsvragen liggen en waar de vrijwilligers op in kunnen spelen om zo de formele zorgkosten naar beneden te brengen en preventief de ondersteuningsvragen aan kunnen pakken.

1.1 Doelstelling

Dit bachelorrapport 'Á-je-to Buurman' gaat over de werkwijze van het project 'Buren voor Buren'. Er is een inventarisatie gemaakt van de formele en informele ondersteuningsvragen die wijkbewoners in de wijk Deppenbroek hebben. Het gaat hierbij specifiek om de straten; Geulstraat, Roerstraat, Schiestraat, Jekerstraat, Spaansestraat, S.M. Joostenstraat en Scheldestraat in deze wijk. In dit bachelorrapport worden deze zeven straten aangeduid als de wijk Deppenbroek. In deze paragraaf worden de doelen van het onderzoek beschreven. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen korte termijn doelen en lange termijn doelen.

Korte termijn doel

Aan het eind van dit onderzoek is er zicht op de formele en informele ondersteuningsvragen die burgers in de wijk Deppenbroek hebben.

Lange termijn doel

De vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' kunnen gericht en actief informele hulp aanbieden in de wijk. Alifa wil onderzocht hebben of de formele vragen in de wijk Deppenbroek afnemen als er meer informele hulp voorhanden is.

- Bewoners worden geactiveerd om de behoeftes te realiseren, waarbij ze het nut van de het project 'Buren voor Buren' ervaren.
- Dit kan leiden tot verbetering van de wijk en de sociale cohesie kan helpen bij het "liften" van deze buurt.
- Daarnaast bereiken ze door dit onderzoek meer bekendheid voor het project 'Buren voor Buren'.
- Zo wordt er een sociaal vangnet gecreëerd voor burgers in de buurt.

Dit onderzoek levert hiermee een bijdrage aan de kwaliteit van het samenleven in de buurt. Ook kan hierbij de inzet van preventieve activiteiten worden bevorderd en kan er worden ingespeeld op de informele hulp.

1.2 Hoofdvraag & deelvragen

In deze paragraaf komen de onderzoeksvragen aan bod. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in theoretische deelvragen en praktische deelvragen. Deze komen voort uit de probleemstelling die Alifa heeft geformuleerd.

Probleemstelling

Er is een gebrek aan informatie over de behoeften en ondersteuningsvragen van de burgers uit de wijk Deppenbroek ten opzichte van formele en informele hulp. Hierover moet meer bekendheid komen bij de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren', zodat dit actief kan worden opgepakt.

Hoofdvraag

Welke ondersteuningsvragen voor (in)formele hulp hebben bewoners uit de wijk Deppenbroek volgens het perspectief van professionals die actief zijn in de wijk en vrijwilligers die verbonden zijn met het project 'Buren voor Buren'?

Theoretische deelvragen

1. Wat is de demografische beschrijving van de wijk Deppenbroek?
2. Welke vormen van informele (vrijwilligers)hulp zijn er in het voorliggende maatschappelijke veld te onderscheiden in Nederland, op regioniveau en in de wijk Deppenbroek?

Praktische deelvragen

1. Op welke wijze draagt het project 'Buren voor Buren' volgens de vrijwilligers bij aan het beantwoorden van informele ondersteuningsvragen van de bewoners van de wijk Deppenbroek?
2. Welke formele ondersteuningsvragen signaleren professionals die werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek tot nu toe?

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de theoretische deelvragen behandeld. Er is een demografische analyse van de wijk Deppenbroek gemaakt. Deze is gebruikt om de situatie van de wijk helder te krijgen. Tevens is er gekeken naar de informele (vrijwilligers)hulp op macro-, meso- en microniveau, zodat duidelijk wordt hoe de informele hulp op deze verschillende niveaus is georganiseerd. Als laatste wordt in dit hoofdstuk een conclusie van het theoretische kader weergegeven.

In hoofdstuk 3 is het type onderzoek beschreven en komen de populatie en de steekproef aan bod. Ook de instrumenten die gebruikt zijn, de procedure, de methoden van het analyseren van de resultaten, betrouwbaarheid, interne en externe validiteit en de ethische overwegingen zijn hierin beschreven.

In hoofdstuk 4 zijn de resultaten uitgewerkt aan de hand van praktische deelvragen. De informele en formele ondersteuningsvragen van de bewoners uit de wijk Deppenbroek en die bij de professionals binnenkomen worden hier weergegeven.

In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 5, is er een conclusie op het gehele onderzoek gegeven. Er wordt door middel van de deelvragen antwoord gegeven op de geformuleerde hoofdvraag. Er worden aanbevelingen gegeven voor Alifa en er wordt afgesloten met een discussie over vrijwilligerswerk.

In de bijlagen zijn relevante en aanvullende documenten aanwezig die dit onderzoek ondersteunen. Hier zijn ook de modelovereenkomst van deze onderzoeksopdracht en het evaluatieformulier van de presentatie te vinden.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt het theoretische kader weergegeven. Met dit theoretisch kader worden de theoretische deelvragen beantwoord. Het literatuuronderzoek is gedaan door middel van bestaande projectverslagen, vakliteratuur, wetenschappelijke literatuur, onderzoeksliteratuur en onderzoeksrapporten te bestuderen. De zoektermen die we daar voor hebben gebruikt zijn onder andere demografische beschrijving Deppenbroek, participatiesamenleving, informele hulp en buurthulp. The CARS-checklist (Harris, 2010) hebben we gebruikt als hulpmiddel voor het beoordelen van de betrouwbaarheid en kwaliteit van de internetbronnen.

2.1 Demografische beschrijving

In deze paragraaf wordt de eerste theoretische deelvraag uitgewerkt. Er wordt antwoord gegeven op hoe Deppenbroek ontstaan is, hoe de wijk is opgebouwd en wie er wonen. De informatie die in deze deelvraag is uitgewerkt is opgevraagd van Kennispunt Twente. Kennispunt Twente is een centraal bureau voor statistiek in de regio Twente.

- **Deelvraag 1: Wat is de demografische beschrijving van de wijk Deppenbroek?**

Haverkamp et al. (2012) beschrijven in het wijkprogramma 2013-2017 dat Deppenbroek in stadsdeel Enschede-Noord ligt. De wijk is gebouwd in de jaren zestig, met laagbouw, middel-hoogbouw en drie hoogbouw-woontorens. In de wijk wonen ruim 4.700 bewoners in circa 2.250 woningen.

Ontstaan van de wijk

De wijk Deppenbroek is tussen 1962 en 1966 gerealiseerd. Tussen 1970 en 1985 ontstonden er leefbaarheidsproblemen in de wijk. Het verkeersaanbod groeide en dit heeft geleid tot onveiligheid op straat en tot parkeerproblemen. Er waren vernielingen en de bewoners hadden onderling discussie over groen, spelen en parkeren. In de jaren tachtig is de wijk Deppenbroek een achterstandswijk geworden. De wijk verpauperde, het percentage allochtonen en het percentage inwoners met een uitkering is hoog. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in Nederland 2,7% van de bevolking een bijstandsuitkering krijgt. In de wijk Deppenbroek is dit circa 7,6% (Kennispunt Twente, 2015). Deze problemen hadden ook te maken met de economische depressie waar Nederland toen in zat en in het bijzonder de textielindustrie in Enschede.

In 1985 krijgt de wijk de status van Probleem-Cumulatiegebied. Bij dit PCG-beleid behoren rijkssubsidies die de wijk leefbaarder moet maken. Er komen meer speelgelegenheden, taallessen, en andere projecten en een coördinator die alle projecten moet sturen.

Vanaf het jaar 2000 werden er blokken in Deppenbroek gesloopt en daarvoor in de plaats kwamen er nieuwe huur- en koop-eengezinswoningen en –appartementen. Als gevolg van de sloop van complexen vertrekt een deel van de bewoners naar Enschede-Zuid en komt er een bescheiden nieuwe instroom op gang van gezinnen, ouderen, alleenstaanden, deel ook afkomstig uit het door de vuurwerkcramp getroffen Roombeek. Vooral door de nieuwbouw en renovatie verbetert het imago van de wijk. Bewoners vinden de wijk veilig, kindvriendelijk en groen.

In sociaal opzicht blijkt de wijk weinig samenhang te vertonen. Relatief weinig bewoners zijn lid van een vereniging en er zijn weinig buurtactiviteiten. In sociaal opzicht kunnen de inwoners in de wijk worden verdeeld in drie grote groepen: Autochtone bewoners die er al lang wonen, Turkse en Surinaamse bewoners die er al lang wonen en nieuwkomers die in de gerenoveerde of nieuwbouwwoningen zijn komen wonen. De groepen verschillen onderling sterk (Haverkamp et al., 2012). In 2014 is er een bewonersbedrijf 'Beien' gestart in Enschede Noord-Noord in het voormalige schoolgebouw in de wijk. 'Beien' wil een rol vervullen op het gebied van duurzaamheid, talentontwikkeling en participatie. Het zal worden gebruikt als centraal punt van maatschappelijke participatie, noaberhulp, buurtdiensten, activiteiten en zorg en allerlei andere voor de wijk belangrijke functies (Haverkamp et al., 2014).

De wijk in cijfers

Uit cijfers van Kennispunt Twente (2015) blijkt dat in de wijk Deppenbroek 18 % van de bevolking jonger dan 17 jaar is en 19 % van de bevolking ouder dan 65 jaar is. Het aandeel niet-westerse allochtonen is in Deppenbroek dubbel zo hoog als in geheel Enschede. Het sociaaleconomische vraagstuk is dan ook groot. In de wijk Deppenbroek is 30% van de bevolking niet westers. Ze komen onder andere uit Turkije, Marokko of Suriname. In bijlage 1 zijn van deze cijfers tabellen te vinden.

Het aandeel werkzoekenden is erg hoog. Van de bevolking in de wijk Deppenbroek werkt er 2,1%. Wat wel opvallend is aan de wijk is dat 65% van de wijkbewoners een zelfstandige onderneming heeft zonder personeel (ZZP'ers). Het landelijke gemiddelde ligt veel lager, begin 2016 telde Nederland 5,8% ZZP'ers (Pennekamp, 2016). Volgens het Kennispunt Twente (2015) krijgt 7,6 % van de bevolking een bijstandsuitkering, daarvan zitten 2,1 % van de wijkbewoners langer dan 2 jaar in de bijstand. Het gemiddelde inkomen per huishouden is in de wijk Deppenbroek is 19.000 euro per jaar. Van de werkende bevolking krijgt 22% het minimum inkomen. Als we kijken naar de jeugd van de wijk Deppenbroek is 5,7 % vroegtijdig van school gegaan. In de wijk Deppenbroek worden 9 op de 1000 woninginbraak per jaar gepleegd. Van het totaal aantal woningen is 61% een huurwoning. De huurwoningen zijn onder andere van Domijn en Woonplaats (Kennispunt Twente, 2015).

Deppenbroek heeft vanuit de professionele organisaties een hoge organisatiegraad. De organisatiegraad van bewoners is echter laag. Er bestaan bewonersorganisaties op complex/straat- en buurtniveau, maar deze leiden meestal een inactief bestaan en hebben een smalle basis wat betreft bestuur en respons uit straat of buurt. Met de start van de wijkbudgetten heeft zich een nieuwe groep bewoners geformeerd, het Bewonersplatform Deppenbroek, dat zich bezighoudt met de besteding van het wijkbudget voor Deppenbroek en die zich in wil zetten voor verbetering van de leefbaarheid in de wijk (Haverkamp et al., 2012).

De hoofddoelstelling van de wijk Deppenbroek is vooral relaxt blijven wonen. De belangrijkste subdoelen zijn onder andere verbeteren van de gebruiks- en verblijfskwaliteit van de openbare ruimte, het vergroten van de eigen kracht van bewoners in de wijk Deppenbroek, het bevorderen van de sociaaleconomische stijging en het opbouwen en versterken van de samenwerking en het netwerk in de wijk tussen professionals, partijen en bewoners.

2.2 Vormen informele hulp

In deze paragraaf wordt de tweede theoretische deelvraag uitgewerkt. Deze deelvraag kan worden opgesplitst op drie niveaus. Eerst wordt er op nationaal niveau gekeken naar welke vormen van informele (vrijwilligers)hulp er zijn. Daarnaast wordt dit op regionaal en lokaal niveau beschreven. Bij het omschrijven van de informele hulp wordt aanvankelijk een onderscheid gemaakt tussen mantelzorg (de hulp aan bekenden) en vrijwilligers in zorg en ondersteuning. Bij dit onderzoek wordt er gekeken naar de informele hulp die vrijwilligers kunnen en mogen bieden.

- **Deelvraag 2: Welke vormen van informele (vrijwilligers)hulp zijn er in het voorliggende maatschappelijke veld te onderscheiden op nationaal, regionaal en lokaal niveau?**

Informele hulp is te omschrijven als hulp die vrijwillig en onbetaald wordt gegeven. Het gaat om steun aan iemand uit het sociale netwerk die vanwege een bijzondere hulpbehoefte activiteiten niet kan uitvoeren (Timmermans, Schellingerhout, & de Boer, 2004). Informele hulp wordt vaak omschreven als de zorg die aan een hulpbehoevende wordt gegeven door een of meer leden uit zijn of haar omgeving (Kwekkeboom, 1990). Veel mensen in Nederland zijn actief in de informele hulp. De laatste jaren is deze vorm van hulp toegenomen (Mensink, De Klerk & De Boer, 2014). Verwacht wordt dat in de nabije toekomst meer beroep wordt gedaan op het eigen netwerk. Uit literatuuronderzoek naar informele hulp blijkt dat veel Nederlanders zich (willen) inzetten voor anderen (De Boer & De Klerk, 2013). Uit onderzoek blijkt dat er naar schatting 3,5 miljoen mensen zijn die informele hulp bieden, van wie 450.000 tot 1,5 miljoen zorgvrijwilliger zijn in Nederland. In 2015 ontving 9% van de Nederlandse bevolking informele hulp (Verbeek-Oudijk, Putman & de Klerk, 2017). Informele hulp, ook wel vrijwilligerswerk genoemd, vindt op nationaal, regionaal en lokaal niveau plaats.

Nationaal niveau

Op nationaal niveau biedt onder andere Movisie praktijkgerichte onderzoeken en oplossingen aan voor informele hulp. Movisie is het landelijk kennisinstituut en adviesbureau voor het sociaal domein. Het Centraal Bureau Statistiek (CBS) en Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) brengen de stand van zaken en problemen in kaart binnen het vrijwilligerswerk. Het CBS heeft als taak het publiceren van betrouwbare en samenhangende statische informatie, die inspeelt op de behoefte van de samenleving en het SCP is een interdepartementaal, wetenschappelijk instituut dat sociaalwetenschappelijk onderzoek verricht.

In verschillende Europese landen wordt er gesproken over de activering van uitkeringsgerechtigden. Enkele landen hebben al een wet- en regelgeving vastgesteld. In België voert de Vlaamse overheid de laatste jaren vaak gesprekken over een nieuwe toekomst van vrijwilligerswerk. Dit is noodzakelijk om het aantal werkzoekenden te verminderen (Hambach, Hustinx & Redig, 2010). In Zweden, Finland en Denemarken is participatie en activering van uitkeringsgerechtigden verder uitgewerkt (Corra & Bosselaar, 2013). Uit dit onderzoek blijkt dat naast rechten, ook plichten worden opgelegd aan uitkeringsgerechtigden.

In Nederland zijn uitkeringsgerechtigden verplicht vanuit de participatiewet om vrijwilligerswerk te doen. De overheid introduceert de Maatschappelijke Nuttige Tegenprestatie voor uitkeringsgerechtigden. Dit maakt deel uit van de transitie van de verzorgingsstaat naar participatie samenleving. De overheid activeert burgers tot het verrichten van betaald of, in dit geval onbetaald arbeid. Het Sociaal en Cultureel Planbureau legt uit dat de tegenprestatie, net als de maatschappelijke stage, een nieuwe verplichte vorm van vrijwilligerswerk is. De tegenprestatie is één van de vormen van werk met behoud van de uitkering voor uitkeringsgerechtigden (Inspectie SZW, 2014).

Met de decentralisatie van het sociaal domein per 1 januari 2015 wordt, er door middel van een lokaal opgesteld beleid beter aangesloten bij de individuele behoeften van de bewoners. De gemeenten hebben de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de betreffende wetten.

Regionaal niveau

Ook de gemeente Enschede heeft de plicht om de wet- en regelgeving op te stellen voor de uitvoering van de participatiewet. Op basis van artikel 8 van de participatiewet heeft de gemeente Enschede de Verordening tegenprestatie Participatiewet (2015) vastgesteld. Deze verordening legt aan inwoners met een gemeentelijke uitkering een tegenprestatie op. De tegenprestatie kan onbetaald vrijwilligerswerk in de gemeente Enschede zijn.

In de gemeente Enschede hebben M-pact en het COA samen de coördinerende rol voor zowel structurele als incidentele vrijwilligersactiviteiten. Alle initiatieven, van individuen of vanuit een organisatie, zoals Alifa, worden met hen afgestemd. COA staat voor Centraal Orgaan opvang Asielzoekers. COA draagt bij aan het organiseren en financieren van vrijwilligersgroepen. M-pact is het overkoepelend punt voor vrijwillige inzet binnen Enschede (Van Houdt, 2016).

De voormalig directeur van welzijnsorganisatie Alifa, Beatrijs van Riessen, geeft aan dat Alifa veel met vrijwilligers werkt, bijvoorbeeld bij praktische ondersteuning of hulp bij inburgering. Hierbij is het belangrijk dat een professional, die werkzaam is in de wijk, helpt in het matchen van cliënt en vrijwilliger en het begeleiden van vrijwilligers. Ook kan een professional als achtervang dienen bij bijvoorbeeld ongewenste intimiteiten. Het is van belang dat een professional zich bescheiden opstelt tegenover de vrijwilligers. Vrijwilligers komen in een één op één situatie bij mensen thuis; dat is kwetsbaar en dat moet je vooraf en tijdens de uitvoering goed borgen. 'Soms houdt je met één beroepskracht tientallen vrijwilligers actief; zonder die beroepskracht klappt dat in. Ze zijn het erover eens dat die ondersteuning licht en bescheiden moet zijn'. Van Riessen: 'Ook de welzijnsinstelling zal zoveel mogelijk zijn handen op de rug moeten houden: er zijn als het nodig is, maar jezelf niet opdringen' (Boer & Lans, 2011).

Lokaal niveau

Op lokaal niveau wordt informele hulp onder andere georganiseerd als buurthulp. Kruijswijk, van den Hoek & van de Maat (2014) benoemen als hoofddoel van buurthulp: het stimuleren van hulp- en dienstuitwisseling voor en door buurtbewoners. Soms ligt de nadruk meer op het bouwen aan een buurtnetwerk van bewoners (sociale infrastructuur) en soms meer op het bouwen aan een systeem voor het koppelen van hulpvragen en hulpaanbod (technische infrastructuur). Concreet betekent dit dat het ene buurthulpproject een moestuin onderhoudt, wandelgroepen of gezamenlijke maaltijden organiseert. In die gevallen zijn gezelligheid en het delen van lief en leed belangrijke doelen. In andere gevallen is buurthulp meer gericht op onderlinge hulp en het verbinden van vraag en aanbod. Dan staat de technische infrastructuur meer centraal. In alle gevallen staat centraal dat buurthulp voor en door buurtbewoners wordt georganiseerd. Het doel vloeit dus altijd voort uit de wensen en voorkeuren van de betrokken bewoners.

Op basis van de gemeentelijke aanbesteding 2016 moet Alifa 50 bewoners met een gemeentelijke uitkering begeleiden en plaatsen op een passende vrijwilligersplek. Alifa heeft onder andere hiervoor het informele project 'Buren voor Buren' opgezet. Dit project verbindt de spontane burenhulp met de eigen kracht van de vrijwilligers. De verantwoordelijkheid van de buurthulp ligt bij de buurtbewoners zelf. 'Buren voor Buren' is een werkgroep van actieve bewoners die huisbezoeken afleggen in de wijk Deppenbroek. Zij hebben kennis van de sociale kaart. De vrijwilligers van dit project zijn 'de' contactpersonen en hebben door hun betrokkenheid en laagdrempelige werkwijze goed zicht op wat er speelt en leeft in de buurt.

Het project 'Buren voor Buren' is bevorderlijk voor de korte lijnen in een actief netwerk in de wijk, hierdoor krijgt het project ook bekendheid. Ze verwijzen bewoners met vragen door naar wijkorganisaties, zij dragen zo bij aan het vormgeven van een integrale samenwerking tussen formele en informele netwerken. De vrijwilligers van het project kijken hoe ze het probleem samen met de buurtbewoners kunnen oplossen.

Het doel van dit project is om vraag en aanbod te inventariseren om zo elkaar te helpen met praktische zaken en bewoners wegwijs te maken in de wijk naar informele en formele hulp, voorzieningen en activiteiten. Wanneer er professionele hulp nodig is, is snel effectieve hulp beschikbaar. Bewoners worden door steun en hulp van de (toegeruste) bewoners: 'Buren voor Buren', zelfredzamer gemaakt en samen worden (hulp)vragen, individueel of gezamenlijk opgepakt of opgelost. Het is de bedoeling om een "sociaal vangnet" te maken voor burgers die dat nodig hebben. Een sociaal vangnet zorgt ervoor dat hulpbehoevenden makkelijk en efficiënt ondersteuning kunnen krijgen in datgene wat ze nodig hebben.

Hierbij worden de volgende aspecten meegenomen:

- De inzet is preventief, doordat problematieken eerder signaleerd worden en erger voorkomen kunnen worden.
- Onbekende bewoners met een vraag komen in beeld
- Nieuwe bewoners worden betrokken bij de aanpak voor de wijk (Altink, 2016).

Typologieën buurthulp

Op lokaal niveau wordt er in Engeland ook gebruik gemaakt van buurthulp. Martin Bulmer (1986) beschrijft verschillende manieren van buurthulp:

Patterns of Care: typologie van burenhulpprojecten

De bekende socioloog Martin Bulmer (1986) maakt op basis van uitgebreid onderzoek onder Engelse buurthulpprojecten een typologie die hij "patterns of care" noemt. Misschien wel het belangrijkste onderscheid daarin is de vraag of en in hoeverre een buurthulpproject gebaseerd is op wederkerigheid of op 'pure' liefdadigheid. Beide typen zijn op andere punten succesvol en minder succesvol; de lokale context speelt daarbij een rol. Er is dus geen ideale opzet of werkwijze, wel zijn er aandachtspunten bij elk type.

'Goed Doen': toegewijde vrijwilligers

Bulmer spreekt van 'Care as doing Good', als hij het heeft over buurthulpprojecten waarin een groep vrijwilligers zich inzet voornamelijk voor hulpbehoevenden in de wijk. Het gaat daarbij om 'klassiek' vrijwilligerswerk en duidelijk afgebakende diensten zoals ziekenhuisvervoer, klein tuinonderhoud en maaltijdverstrekking. Dit type buurthulpproject als 'dienstenpakket' wordt zeer gewaardeerd door de mensen die het afnemen. Het leidt niet direct tot meer nabuurschap in een buurt, maar vergroot wel het 'volume' aan informele hulp dat voor mensen in betreffende buurt beschikbaar is.

'Helpen als Bijverdienste': als een extraatje helpt.

Daarnaast beschrijft Bulmer twee soorten buurthulp die gebaseerd zijn op wederkerigheid. De ene noemt hij 'Care as Working Class Community'. Hulpbehoevenden betalen een vergoeding voor de diensten die vrijwilligers uit de buurt bieden. Het gaat om vrijwilligers die werkzoekend zijn of re-integreren en zichzelf helpen door via buurthulp werkervaring op te doen en als extraatje te verdienen. Hulpbehoevenden weten dit en steunen het doel door buurthulp in te schakelen. Dit type buurthulpproject draagt niet per se bij aan nabuurschap, maar vergroot wel de mogelijkheden voor informele hulp én vormt een springplank voor mensen die het financieel minder hebben.

‘Zorg delen’: nabuurschap en ontmoeting

Het andere type buurthulp dat op wederkerigheid is gebaseerd, noemt Bulmer (1986) ‘Care as Trouble Shared’. Het gaat daarbij om mensen en buurten/dorpen waarmee het sociaaleconomisch gezien goed gaat, maar in gezondheidsopzicht niet. In dit type buurthulpproject draait het erom elkaar te helpen en er simpelweg ‘voor elkaar te zijn’ in netwerkverband. Er is geen vastomlijnd dienstenpakket en ontmoeting is een belangrijk onderdeel van het project. De gelijkwaardige insteek en ‘lossere’ vorm van wederkerigheid dragen bij aan het versterken van nabuurschap (Bulmer, 1986).

Als er wordt gekeken naar het project ‘Buren voor Buren’ past dit in de typologie ‘Goed doen’. Het gaat hierbij namelijk om vrijwilligers die kleine, afgebakende diensten verlenen voor de bewoners uit de wijk Deppenbroek. De hoeveelheid informele hulp neemt hierdoor toe, waardoor op langere termijn de buurt vitaler wordt en de vrijwilligers informele ondersteuningsvragen kunnen oppakken. Dit zorgt ervoor dat het uiteindelijke doel van Alifa wordt gerealiseerd.

Categorieën vragen buurthulp

De vragen, met betrekking tot de buurthulp, die de vrijwilligers krijgen kunnen onderverdeeld worden in verschillende categorieën. De meeste gebruikte en klassieke indeling om ondersteuningsvragen de typeren is die van De Gast, Hetem en Wilbrink (2009):

- Vragen m.b.t. inburgering
- Vragen m.b.t. wonen en leefomgeving
- Vragen m.b.t. veiligheid en leefbaarheid
- Vragen m.b.t. activering, meedoen in de wijk
- Vragen m.b.t. wijkactiviteiten
- Vragen m.b.t. doorverwijzingen naar informatie en hulp
- Vragen m.b.t. vrijwilligerswerk
- Vragen m.b.t. praktische ondersteuning en hulp

De onderzoekers hebben gekozen voor deze categorieën omdat hier de meeste informele en formele ondersteuningsvragen onder vallen. De categorieën zijn handig om zicht te krijgen op de grote variatie in ondersteuningsvragen.

2.3 Conclusie theoretische deelvragen

In deze paragraaf worden de conclusies van de theoretische deelvragen beschreven. De theoretische deelvragen zijn beantwoord door middel van literatuuronderzoek. Door verschillende bronnen te raadplegen zijn deze deelvragen beantwoord. Hieronder is de conclusie te vinden.

- **Deelvraag 1: Wat is de demografische beschrijving van de wijk Deppenbroek?**

De wijk Deppenbroek is in het jaar 1962 ontstaan. In 1970 ontstonden er al leefbaarheidsproblemen in deze wijk mede door de toenemende infrastructuur. Er kwamen meer auto's op de weg, waardoor de veiligheid niet meer altijd gewaarborgd kon worden. Onder de burgers ontstonden er discussies over onder andere parkeerproblemen in de wijk. De wijk heeft onder andere daarom ook in 1985 de status van Probleem-Cumulatiegebied gekregen.

Er wonen op dit moment 4.700 burgers in de wijk. Wat opvallend is, is dat er maar 2,1% van de bewoners in de wijk Deppenbroek in loondienst is. De cijfers geven wel aan dat 65% van de bevolking een zelfstandige onderneming heeft. Wat ook een punt van aandacht is, is het percentage bewoners met een bijstandsuitkering, namelijk 7,6%. Daarvan zitten er 2,1% langer dan twee jaar in de bijstand. Van de jeugd is 5,7% vroegtijdig schoolverlater. In de wijk staan veel sociale huurwoningen, namelijk

60%, waardoor het aantrekkelijk is voor mensen met een laag inkomen. In de wijk Deppenbroek is 30% van de bevolking niet-westers. Daarnaast wonen er veel autochtone bewoners die er voor langere tijd wonen en nieuwkomers die in de gerenoveerde of nieuwbouwwoningen zijn komen wonen.

- **Deelvraag 2: Welke vormen van informele (vrijwilligers)hulp zijn er in het voorliggende maatschappelijke veld te onderscheiden op nationaal, regionaal en lokaal niveau?**

Er zijn verschillende vormen van informele hulp te onderscheiden in Nederland. Als we kijken op nationaal niveau zijn Movisie, het CBS en het SCP belangrijke instituten voor vrijwilligersorganisaties. Het kabinet in Nederland heeft bijstandsgerechtigden verplicht om vrijwilligerswerk te doen in ruil voor een uitkering. Dit wordt ook wel de Maatschappelijke Nuttige Tegenprestatie genoemd.

Op regionaal niveau zijn er voor nieuwkomers de coördinerende organisaties M-pact en het COA. Zij bieden zowel structurele als incidentele vrijwilligersactiviteiten aan. Op lokaal niveau wordt er vooral gekeken naar de sociale- en de technische infrastructuur.

De Engelse socioloog Martin Bulmer (1986) heeft vier verschillende typologieën over buurthulpprojecten, namelijk 'Patterns of Care', 'Goed Doen', 'Helpen als bijverdienste' en 'Zorg Delen'. Het project 'Buren voor Buren' valt het meest onder de typologie 'Goed Doen'.

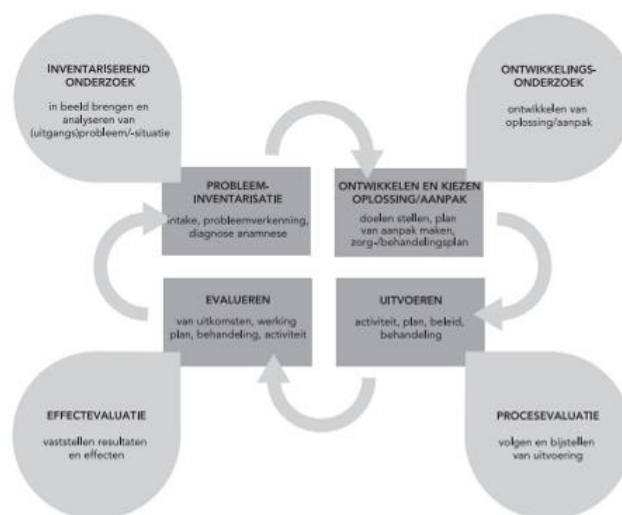
3. Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek zijn twee verschillende types onderzoek gebruikt, namelijk kwalitatief en kwantitatief. In dit hoofdstuk is naast het type onderzoek een beschrijving van de populatie en steekproef beschreven. De methoden die zijn gebruikt voor dit onderzoek zijn groepsinterview en een digitale enquête. Het instrument wordt in paragraaf 3.4 beschreven. Hierin leggen de onderzoekers uit waarom ze gekozen hebben voor een startlijst bij het groepsinterview en enquête met voornamelijk gesloten vragen. De procedure, de methode voor het analyseren van de gegevens, de betrouwbaarheid, de interne en externe validiteit en tot slot de ethische overwegingen zijn ook in dit hoofdstuk weergegeven.

3.1 Type onderzoek

Voor het uitvoeren van het onderzoek naar de hoofdvraag *‘welke ondersteuningsvragen voor (in)formele hulp hebben bewoners uit de wijk Deppenbroek volgens het perspectief van professionals die actief zijn in de wijk en vrijwilligers die verbonden zijn met het project ‘Buren voor Buren’?’* is gekozen voor praktijkgericht kwalitatief en praktijkgericht kwantitatief onderzoek, omdat deze twee manieren van onderzoeken het meest effectief en efficiënt antwoord zullen geven op de hoofdvraag.

Het is van belang bij dit onderzoek dat de ondersteuningsvragen van de wijkbewoners helder en inzichtelijk worden, omdat de onderzoekers in kaart willen brengen welke informele en formele ondersteuningsvragen er spelen in de wijk. Migchelbrink (2012) beschrijft dat er verschillende soorten praktijkgerichte onderzoeken zijn. Voor dit onderzoek is gekozen voor een inventariserend onderzoek (zie figuur 1), omdat door middel van dit onderzoek een bijdrage wordt geleverd aan de inventarisatie van de huidige situatie op het gebied van informele en formele ondersteuningsvragen in de wijk Deppenbroek. Er wordt niet gezocht naar een oplossing, maar juist naar de ondersteuningsvragen die momenteel bij de wijkbewoners spelen.



Figuur 1 Handelingscyclus en typen praktijkgericht onderzoek

3.1.1 Praktijkgericht onderzoek

Een praktijkgericht onderzoek levert een bijdrage aan de oplossing van een probleem in de praktijk. Dit vindt plaats door het onderzoeken van kennis, informatie uit de praktijk en inzichten (Migchelbrink, 2012).

Migchelbrink (2013) beschrijft dat praktijkgericht onderzoek is gericht op een bijdrage te leveren aan de theoretische vorming van een wetenschappelijke discipline. In praktijkgericht onderzoek is kennisverzameling primair gericht op kennis van, in of voor een specifieke situatie of context. In dit onderzoek wordt er kennis opgedaan in de praktijk van het project ‘Buren voor Buren’. De ondersteuningsvragen van de bewoners uit de wijk Deppenbroek zijn op dit moment nog niet helder voor de vrijwilligers voor het project ‘Buren voor Buren’. Het is daarom van belang dat er kennis en een inventarisatie hiervan in de praktijk wordt opgedaan door middel van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

Kwalitatief onderzoek

Bij dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksbenadering. Typerend voor deze onderzoeksbenadering is het beschouwend uitdrukken van gegevens in de vorm van woorden en beelden, met soms een letterlijke weergave van citaten uit interviews. Taal is hier het essentiële middel waarin de bevindingen in het onderzoek worden gedaan en uitgedrukt (Migchelbrink, 2013).

De onderzoekers zijn bij deze benadering geen afstandelijke waarnemers, maar (gedeeltelijk) deelnemers aan de onderzochte situatie. De onderzoekers begeven zich in de praktijk van het project 'Buren voor Buren'. Bij het onderzoek willen de onderzoekers het probleem primair begrijpen. Dat houdt in dat de onderzoekers het probleem van binnenuit inzichtelijk willen krijgen en hoe de vrijwilligers het project 'Buren voor Buren' beleven. De motivaties, meningen, wensen en behoeften van de vrijwilligers worden duidelijk. Voor dit onderzoek is het van belang dat de ondersteuningsvragen die er spelen bij de bewoners in kaart worden gebracht. Hierdoor krijgen de onderzoekers inzicht in datgene wat ze willen onderzoeken (Migchelbrink, 2013).

Volgens Maso & Smaling (1998) is het belangrijkste aspect van kwalitatief onderzoek dat er waarde wordt gehecht aan de betekenis die aan zaken wordt geven. Bij kwalitatief onderzoek is het verzamelen van gegevens open en flexibel, er kan worden ingesprongen op onverwachte situaties. Doordat het project 'Buren voor Buren' pas net is gestart, is het noodzakelijk om flexibel te werk te gaan. Hierdoor kan het project ook op elk moment worden bijgestuurd. Er zijn nu een aantal vrijwilligers die bij het project betrokken zijn, maar deze kan gedurende het project nog veranderen.

Kwantitatief onderzoek

Naast de kwalitatieve onderzoeksbenadering die wordt gebruikt in dit onderzoek, is er ook een gedeelte waarin de onderzoekers gebruik maken van de kwantitatieve benadering. Volgens Migchelbrink (2013) is kwantitatief onderzoek aan de buitenkant herkenbaar als een manier van onderzoek doen waarin de onderzoekers de verzamelde gegevens presenteren met behulp van veel cijfermateriaal. Typerend voor deze onderzoeksbenadering is het uitdrukken van gegevens in tabellen en de statische bewerking en analyse ervan.

Door het korte tijdsbestek is het van belang om effectief te werk te gaan, daarom is er gekozen voor een kwantitatief gedeelte. De populatie van het kwantitatieve gedeelte is middelgroot. Door cijfermatig te analyseren, worden de resultaten van deze groep overzichtelijk gemaakt in verschillende tabellen (Migchelbrink, 2013).

3.2 Onderzoeksmethode

Voor de beantwoording van de hoofdvraag is ervoor gekozen om twee verschillende soorten methoden te gebruiken tijdens dit onderzoek, namelijk een kwalitatief groepsinterview en een voornamelijk kwantitatieve enquête. Door verschillende onderzoeksmethoden te gebruiken, wordt er triangulatie bereikt. Er worden verschillende manieren van onderzoek gedaan van hetzelfde verschijnsel. Er wordt een overeenstemming tussen de gegevens bereikt door gebruik te maken van verschillende databronnen, dataverzamelingstechnieken en onderzoekers. De eerste vorm die de onderzoeker tijdens dit onderzoek hebben gebruikt, is de combinatie van databronnen. Er zijn verschillende documenten en personen geraadpleegd om de hoofdvraag te beantwoorden. De tweede vorm heeft betrekking op de combinatie van dataverzamelingstechnieken, namelijk het groepsinterview en de enquêtes. Bij de derde vorm worden meerdere onderzoekers ingeschakeld. Bij het groepsinterview waren namelijk twee onderzoekers aanwezig die het interview afnemen en analyseren.

3.2.1 Groepsinterview

Bij het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek is gekozen voor een groepsinterview met de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'. Met dit interview willen de onderzoekers inzicht krijgen in verschillen en overeenkomsten tussen de vrijwilligers over de verschillende thema's. De vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' worden door middel van een semigestructureerd interview geïnterviewd. De vrijwilligers zijn niet vrij in de keuze van de thema's, maar wel vrij in de manier van antwoorden (Heerink, Pinkster, Bratti-van der Werf, 2009).

In een relatief korte periode kan via dit groepsinterview een diversiteit van gegevens worden verzameld afkomstig van de verschillende vrijwilligers. Het is een efficiënte techniek om kwalitatieve gegevens te verkrijgen, vooral omdat er in dit onderzoek sociale kanten zitten aan de thema's (Migchelbrink, 2013).

Het is een groepsinterview met een middelgrote groep vrijwilligers over verschillende thema's. De deelnemers aan dit interview zijn geselecteerd rond bepaalde gedeelde kenmerken, namelijk de vrijwilligers van dit project. De onderzoekers maken gebruik van de interactie tussen de vrijwilligers om bredere en diepere informatie te verkrijgen dan in een individueel interview mogelijk is. Bij dit interview vullen de vrijwilligers elkaar aan en bespreken ze daardoor ook hun ervaringen en meningen. Er wordt gewerkt met een min of meer gestructureerde startlijst om ervoor te zorgen dat alle aspecten van de verschillende thema's aan bod komen, hierbij hebben de onderzoekers een aantal voorbeeldvragen opgesteld. Er is een volgorde in deze vragen, maar die mag worden losgelaten als het verloop van het gesprek daartoe aanleiding geeft (Migchelbrink, 2013).

3.2.2 Enquête

De meest bekende en gebruikte kwantitatieve methode is het survey, ook wel enquête of vragenlijstonderzoek genoemd. Surveyonderzoek is een gestructureerde onderzoeksmethode. De dataverzamelingstechnieken zijn in hoge mate gestandaardiseerd. De vragen liggen van tevoren vast. Dit is in dit onderzoek ook het geval. Er zijn meerdere vragen in de enquête voor de professionals verwerkt waarvan de antwoordmogelijkheden vast liggen. Er zijn vragen in de enquête verwerkt waarbij de professionals uit één of meerdere antwoorden kunnen kiezen. De onderzoekers kunnen door de verzamelde gegevens een databestand vormen voor de kwantitatieve analyse (Migchelbrink, 2013). Naast de vragen met antwoordcategorieën zijn er een aantal open vragen in de enquête verwerkt.

Er is gebruik gemaakt van een online enquête. Via een uitnodigingsmail worden respondenten gevraagd om een digitale vragenlijst in te vullen. Doordat er een kort tijdsbestek is bij dit onderzoek, is hiervoor gekozen. Een voordeel van een online enquête is dat de snelheid van het totale onderzoekstraject vergroot en de resultaten die binnenkomen kunnen direct worden verwerkt.

3.3 Onderzoekspopulatie & steekproef

In deze paragraaf worden de populatie en steekproef beschreven die voor het onderzoek gebruikt zijn. Onder populatie verstaan we alle 'eenheden' waarover je in je onderzoek uitspraken wil doen (Verhoeven, 2014). De populatie van dit onderzoek zijn 22 zorginstellingen die werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek, specifiek in de zeven eerdergenoemde straten en de zeven vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'. Voor dit onderzoek is het relevant dat de populatie de zorginstellingen zijn, die actief zijn in de wijk Deppenbroek. Dit onderzoek richt zich onder andere namelijk op de formele ondersteuningsvragen van de bewoners uit de wijk Deppenbroek.

Een steekproef (ook wel een monster) is een selectie uit een bepaalde groep, de populatie, om een meting te kunnen doen van bepaalde eigenschappen van die groep. Je kiest meestal voor zo'n steekproef, omdat de groep te groot is om in z'n geheel te onderzoeken (Heerink, Pinkster & Bratti-van der Werf, 2009). Dit is voor dit onderzoek niet van toepassing, daarom is ook de populatie van het onderzoek 22 zorginstellingen en de zeven vrijwilligers, ook onze steekproef. Het is relevant om alle zorginstellingen, die in de wijk actief zijn, via enquêtes te benaderen, omdat je zo een goed beeld krijgt van de daadwerkelijke formele ondersteuningsvragen die spelen bij de burgers in de wijk Deppenbroek en het is reëel om 22 zorginstellingen te benaderen voor dit onderzoek. Als je kijkt naar het tijdsbestek is het nodig om een goede planning te maken voor het afnemen van de enquêtes. Hiervoor moet ook worden gekeken naar eventuele uitlooptijd. Hiermee is rekening gehouden in de planning die tijdens het onderzoeksplan is opgesteld.

De onderzoekers hebben gekozen voor verschillende professionele organisaties die hulp verlenen in de wijk, bijvoorbeeld de wijkagent en woningcorporaties die in de wijk actief zijn, omdat deze professionals de eerste signalen oppikken in de wijk. De GGD en het wijkteam zijn voorbeelden van organisaties die specifiekere en complexere problematieken aanpakken (Movisie, z.j.).

Naast de enquêtes die worden afgenomen bij de professionals van de zorginstellingen, wordt tijdens dit onderzoek een groepsinterview afgenomen bij de zeven vrijwilligers. Alle zeven vrijwilligers worden uitgenodigd voor dit interview, zodat de onderzoekers een goed beeld krijgen van wat de vrijwilligers voor het project 'Buren voor Buren' betekenen en wat ze op dit moment op het gebied van informele hulp bieden. De onderzoekers hebben gekozen voor één interview in groepsverband in verband met de tijd die voor dit onderzoek staat en de beschikbaarheid van de vrijwilligers.

3.4 Instrumenten

Hieronder wordt een operationalisering gegeven die bij dit onderzoek van toepassing is geweest. Het interview en de enquêtevragen zijn geformuleerd vanuit theoretisch kader.

- **Het groepsinterview met de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'.**

Voor het interview is er gebruik gemaakt van een startlijst met labels. In de startlijst voor de analyse staan de labels of codes al aangegeven. De labels voor de data-analyse zijn gebruikt voor het formuleren van de interviewvragen. Deze startlijst bevat een ordening in thema's voor het analyseren van het verzamelde materiaal. Aan het verzamelde materiaal worden met behulp van de vooraf gemaakte startlijst trefwoorden of labels toegekend. De begrippen uit de probleemstelling en de praktische deelvragen zullen worden uitgewerkt tot een meetbaar instrument. Het interview bevat de volgende labels 'Buren voor Buren', informele ondersteuningsvragen (buurthulp) en ondersteuning Alifa. Door deze thema's te operationaliseren wordt er meteen bepaald wat voor vragen er in het meetinstrument gebruikt zullen worden (Verhoeven, 2011). Door middel van deze thema's zijn er 17 vragen opgesteld. De thema's die zijn gekozen sluiten aan bij de praktische deelvragen en theoretisch kader. Door de vrijwilligers van het project op deze thema's te bevragen en dit naderhand te analyseren, kan de praktische deelvraag *"Op welke wijze draagt het project 'Buren voor Buren' volgens de vrijwilligers bij aan het beantwoorden van informele ondersteuningsvragen van de bewoners van de wijk Deppenbroek?"* worden beantwoord. Doordat er open vragen worden gesteld, is het goed om thema's te hebben waarop gelet kan worden tijdens het interview. Door het gehele interview op te nemen met een recorder kunnen alle antwoorden achteraf goed geanalyseerd worden.

Het project 'Buren voor Buren'

Het thema 'Buren voor Buren' wordt geoperationaliseerd door een aantal vragen in het groepsinterview te stellen, namelijk 'hoe bent u bij het project gekomen?' en 'wat is uw rol binnen dit project?'.

Informele ondersteuningsvragen

Allereerst wordt vastgesteld wat onder 'informeel' wordt verstaan. Dit wordt omschreven als hulp die vrijwillig en onbetaald wordt gegeven. Het gaat om steun aan iemand uit het sociale netwerk (Timmermans, Schellingerhout & De Boer, 2004). Dit thema is specifieker gemaakt door het begrip 'buurthulp' te gebruiken in het interview met de vrijwilligers. Hiervoor is gekozen, omdat de vrijwilligers bekend zijn met het begrip 'buurthulp'. Verder is gevraagd naar welke vragen de vrijwilligers op dit moment al oppakken en wat ze verder nog kunnen betekenen voor de bewoners uit de wijk Deppenbroek.

Ondersteuning Alifa

Het thema 'ondersteuning Alifa' dat in de vragenlijst van het interview is verwerkt is te operationaliseren door een aantal vragen die op elk aspect van ondersteuning betrekking hebben, bijvoorbeeld welke hulp of advies de vrijwilligers hebben gehad, wat ze hebben geleerd en wat ze hebben gemist in de ondersteuning vanuit Alifa.

Naast het groepsinterview is er gebruik gemaakt van een tweede meetinstrument:

- **De enquête die wordt afgenomen bij de professionals die actief en werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek, specifiek in de zeven straten.**

De vragen die zijn gebruikt voor de enquêtes zijn in principe voor iedereen hetzelfde en de volgorde ligt vast. Hoewel er soms vragen voorkomen waar de respondent zelf een antwoord moet formuleren, liggen bij de meeste vragen ook de antwoordrubrieken vast. Het is een systematische vorm van ondervraging (Migchelbrink, 2013). De enquête heeft voornamelijk gesloten vragen, met daarin vragen met antwoordcategorieën. Een voorbeeld hiervan is "Wat doet u nu met de ondersteuningsvragen die binnenkomen?" De antwoord categorieën zijn "Zelf oppakken, doorverwijzen, bespreken met andere organisaties, niets of anders, namelijk... Bij gesloten vragen moet de respondent kiezen uit vaste, al geformuleerde antwoordcategorieën. Deze antwoordcategorieën zijn geformuleerd vanuit de theorie van het theoretische kader. Bij de gesloten vragen is de antwoordcategorie 'anders, namelijk' toegevoegd. Hiermee kan de respondent altijd nog een eigen antwoord toevoegen. Naast de gesloten vragen worden enkele open vragen gesteld, een voorbeeld van een open vraag uit de enquête is "Welke signalen komt u tegen die u niet vanuit uw werkzaamheden zonder meer kunt oppakken? Bij de openvragen zijn de respondent vrij in het beantwoorden. Zo geven de onderzoekers de respondenten de gelegenheid iets in zijn of haar eigen woorden te zeggen.

Voor het opstellen van de vragen is er een operationalisering gemaakt van verschillende thema's, namelijk: rol van de organisatie, categorieën ondersteuningsvragen, het project 'Buren voor Buren'.

Rol van de organisatie

Om erachter te komen welke rol de organisatie heeft waarbij de professional werkt, is het van belang om vast te stellen welke rollen er zijn in de professionele hulpverlening. Uit een gesprek met Alifa is gebleken dat er veel verschillende soorten organisatie participeren in de wijk Deppenbroek. De meest voorkomende rollen die organisaties vervullen, zijn gebruikt voor het opstellen van een inleidende vraag bij de enquête. Het is van belang om te weten welke rol een organisatie heeft, omdat er hierdoor een beeld wordt geschetst van de verschillende organisaties die actief zijn in de wijk en er daardoor kan worden gekeken op welke formele ondersteuningsvragen kan worden ingespeeld.

Vanuit Alifa werden een aantal rollen van organisaties beschreven, namelijk: thuiszorg, hulp bij het dagelijkse leven, welzijn, vrijwilligerswerk, psychische hulpverlening, juridische hulp, schulden, advies, handhaving, verbeteren van de leefomgeving en leefbaarheid.

Categorieën ondersteuningsvragen

Bij het operationaliseren van de ondersteuningsvragen, is er gekeken naar de theorie van De Gast, Hetem en Wilbrink (2009). Hieronder zijn categorieën van ondersteuningsvragen weergegeven. Deze kunnen volgens Alifa worden gekoppeld aan de rol die een organisatie heeft in de wijk Deppenbroek.

- Vragen m.b.t. inburgering.
- Vragen m.b.t. wonen en leefomgeving.
- Vragen m.b.t. veiligheid en leefbaarheid.
- Vragen m.b.t. activering, meedoen in de wijk.
- Vragen m.b.t. wijkactiviteiten.
- Vragen m.b.t. doorverwijzingen naar informatie en hulp.
- Vragen m.b.t. vrijwilligerswerk.
- Vragen m.b.t. praktische ondersteuning en hulp.

Door te analyseren onder welke categorie de ondersteuningsvragen vallen, kan er uiteindelijk een deel van de deelvraag beantwoord worden: 'Welke formele ondersteuningsvragen signaleren professionals die werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek tot nu toe?'. De onderzoekers weten nu onder welke categorie de meeste ondersteuningsvragen vallen.

Het project 'Buren voor Buren'

Dit thema is niet alleen belangrijk voor het groepsinterview met de vrijwilligers, maar ook voor de enquêtes die de professionals krijgen. Om dit thema te verwerken in de enquête komt er namelijk inzicht in hoeverre het project bekend is bij professionals. Ook wordt er gekeken naar een eventuele samenwerking en wat de professionals kunnen betekenen voor de vrijwilligers.

3.5 Procedure

De opdrachtgever, met wie veel contact heeft plaatsgevonden gedurende het onderzoek, is een wijkwerker van Alifa. Zij heeft veel contacten binnen de wijk waardoor de onderzoekers veel professionals en vrijwilligers direct hebben kunnen benaderen. Voor de enquêtes hebben de onderzoekers gebruikt gemaakt van een intern bestand waarin namen en telefoonnummers staan van de professionals die in de wijk actief zijn. De onderzoekers hebben contact gezocht met de contactpersonen via de mail. In bijlage 2 is de mail te vinden die verstuurd is naar de professionals. Nadat er geen bericht werd ontvangen van de professionals werd het contact verder gelegd door Alifa en de onderzoekers. Alifa heeft korte lijnen met de desbetreffende professionals, hierdoor kan efficiënt contact worden gelegd. De opdrachtgever heeft de onderzoekers in contact gebracht met de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'.

De eerste bijeenkomst met de vrijwilligers vond plaats op 13 maart. Er was een vergadering georganiseerd voor de vrijwilligers en de opdrachtgever in het gebouw van Beien. Beien staat voor Bewoners Initiatief Enschede. Er waren zeven vrijwilligers aanwezig en één wijkwerker van Alifa. De wijkwerker heeft laten weten dat de onderzoekers aanwezig zouden zijn. De bijeenkomst duurde één uur. Hierbij hebben de onderzoekers contact gelegd met de vrijwilligers van het project. Er is een korte uitleg gegeven van het onderzoek en er is een afspraak gemaakt om het groepsinterview af te nemen.

Tijdens de tweede bijeenkomst werd het groepsinterview gehouden. Deze vond plaats op 27 maart. Zes van de zeven vrijwilligers waren hierbij aanwezig. Het interview werd in hetzelfde gebouw afgenomen waar ook de eerste bijeenkomst heeft plaatsgevonden. Hiervoor is speciaal gekozen, omdat dit een plek is waar de vrijwilligers zich veilig en vertrouwd voelen. Het interview is opgenomen met een spraakrecorder. Na afloop vond de data-analyse plaats. Dit houdt in dat de uitspraken van het interview worden bestudeerd en geordend (Grit & Julsing, 2012). Dit is te vinden in hoofdstuk 4.

Voorafgaand aan het versturen van de enquêtes naar de professionals is er een inleidende mail gestuurd om ze te informeren over de vragen van de enquête. Hiervoor is gekozen omdat de professional vooronderzoek moest doen voor het beantwoorden van de vraag over de ondersteuningsvragen.

Om de respons van de enquêtes te verhogen, is er een herinneringsmail naar de desbetreffende professionals gestuurd. Daarnaast heeft Alifa contact gezocht met samenwerkingspartners en de onderzoekers hebben gebeld naar een aantal professionals.

3.6 Methode van analyseren van gegevens

De verzamelde gegevens die voort komen uit de enquêtes en het groepsinterview geven geen antwoord op de hoofdvraag en de deelvragen. Deze moeten nog betekenis krijgen en daarvoor moeten de gegevens geanalyseerd worden. Hieronder is beschreven welke methodes zijn gebruikt voor het analyseren van de kwalitatieve en kwantitatieve gegevens.

3.6.1 Analyse van kwalitatieve gegevens

Kwalitatieve gegevens hebben de vorm van teksten. Alle gegevens en resultaten zijn schriftelijk vastgelegd. Het materiaal voor de kwalitatieve analyse komt voort uit het interview die is afgenomen bij de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'. Voor dit onderzoek is gekozen voor labelen.

Het groepsinterview is opgenomen met een recorder, hierdoor kon achteraf het interview uitgeschreven worden in een verbatim. Het verbatim is hierna gelabeld en gefilterd op relevante informatie. Aan de hand van de relevante informatie is er een labelschema gekoppeld en deze is uitgewerkt in bijlage 5. Het labelschema is omgezet in een beschrijvende tekst die antwoord geeft op de praktische deelvraag: *'Op welke wijze draagt het project 'Buren voor Buren' volgens de vrijwilligers bij aan het beantwoorden van informele ondersteuningsvragen van de bewoners van de wijk Deppenbroek?'.* Deze resultaten zijn te vinden in hoofdstuk 4.

3.6.2 Analyse van kwantitatieve gegevens

De eerste stap van het analyseren van de kwantitatieve gegevens is het controleren of alle respondenten de gegevens hebben ingevuld. De tweede stap is het samenbrengen van individuele vragenlijsten tot een totaaloverzicht. Dit kan op verschillende manieren (Migchelbrink, 2013). Voor dit onderzoek is gekozen voor het programma SPSS.

Voor de vragen met antwoordcategorieën die bij de enquête gesteld zijn, hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van het geautomatiseerd verwerken van de kwantitatieve gegevens. Er wordt hierbij gebruikt gemaakt van het programma SPSS, je moet daarvoor eerst een datamatrix aanmaken. In zo'n datamatrix zet je de vragen van de enquête met de verschillende antwoorden die deze vragen hebben. Alle vragenlijsten krijgen een nummer en deze worden samen met de antwoorden op de verschillende vragen in een zogenaamde 'gevulde datamatrix' gezet. Er zijn een aantal vragen in de enquêtes, waarbij je kunt kiezen uit meer dan twee antwoordmogelijkheden. Je krijgt dan een zogenoemde multivariate (met meerdere variabelen) datamatrix (Migchelbrink, 2012). Hierbij hebben de onderzoekers gekozen om het antwoord als vraag te stellen zodat de onderzoekers dan ja of nee kunnen invullen. De variabele is dan 0 = nee en 1 = ja.

Nadat de datamatrix is gemaakt, kan het programma verschillende statische handelingen uitvoeren. Voor de resultaten van de meerkeuze vragen gebruiken we voor dit onderzoek cirkel- en staafdiagrammen om zo een duidelijk overzicht weer te geven van de vragen.

3.7 Betrouwbaarheid & validiteit

Migchelbrink (2012) benoemt drie kwaliteitseisen van een onderzoek: bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid. Daarbij geeft Migchelbrink (2012) aan dat bij praktijkgericht onderzoek de bruikbaarheid van het onderzoek eigenlijk de meeste prioriteit heeft. Het gaat hierbij voornamelijk om dat de onderzoeksresultaten praktisch inzetbaar zijn. Om dit te kunnen bereiken is afstemming met de praktijk en een begrijpelijke weergave van de onderzoeksresultaten belangrijk.

3.7.1 Betrouwbaarheid

Bij kwalitatief onderzoek wordt er voor een open benadering gekozen, hierbij is er geen afgebakende setting voor het onderzoek die bij herhaling dezelfde resultaten geeft. De herhaalbaarheid van het onderzoek staat onder druk, waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek lastig is na te gaan (Verhoeven, 2014).

Tijdens het onderzoek is er zowel gebruikt gemaakt van enquêtes als van interviews om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen. Hieronder is weergegeven waarom er voor deze twee manieren is gekozen (Verhoeven, 2014):

- Het groepsinterview met de vrijwilligers geeft verdieping en inzicht in wat er daadwerkelijk speelt in de wijk Deppenbroek en bij het project 'Buren voor Buren': dat draagt bij aan de validiteit van een onderzoek.
- De enquêtes die worden gebruikt leveren 'statistiek' op: dat draagt bij aan de betrouwbaarheid van een onderzoek.

De interviewvragen zijn zo opgesteld dat alle vrijwilligers hier antwoord op kunnen geven. Het interview wordt opgenomen met een recorder zodat de volledige informatie transparant geanalyseerd kan worden. Door het gehele interview op te nemen, gaat er geen informatie verloren. Het interview wordt door twee personen afgenomen zodat er zo min mogelijk informatie gefilterd of gekleurd wordt door de referentiekader van de interviewers.

Door de enquêtes individueel in te laten vullen voelen de personen geen groepsdruk en is het betrouwbaarder, omdat er minder sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Er is een kort tijdsbestek, daarom worden er naar verwachting 16 van de 22 enquêtes afgenomen. Deze verwachting komt voort uit de uitval van instanties. Het kan zijn dat instanties geen tijd hebben of niet deel willen nemen aan het onderzoek. Bij geen respons wordt er een herinneringsmail verstuurd en wordt er telefonisch contact op genomen door de onderzoekers en de opdrachtgever.

Voor het theoretische kader is gebruik gemaakt van de CARS-Checklist van Harris (2010). In deze richtlijn worden 4 kwaliteitscriteria uitgewerkt:

- **Credibility**: hoe **geloofwaardig** is een bron?
- **Accuracy**: hoe **nauwkeurig** is een bron?
- **Reasonableness**: hoe **redelijk** is een bron?
- **Support**: hoe **betrouwbaar** is een bron?

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen drie soorten kwaliteitscriteria, de kwaliteit van de bron kan gemeten worden aan het gemak waarmee de bron ontsloten kan worden (toegankelijkheid), de kwaliteit van de aangeboden informatie (inhoud) en de kwaliteit van de structureren van de informatie (ontwerp). Bij het opstellen van het theoretische kader is hier gebruik van gemaakt (Benschop, z.j.).

3.7.2 Validiteit

Validiteit of geldigheid heeft te maken met de inhoud van de gegevens. Bij validiteit gaat het om de vraag: 'meet je wat je wilt meten?' oftewel 'geven de resultaten een antwoord op de deel- en hoofdvraag?'. De validiteit is dan ook voor het grootste gedeelte afhankelijk van het instrument, de enquête en het interview dat er gebruikt is. Wanneer er met behulp van de enquête en het interview antwoord kan worden gegeven op de deelvragen, is het ook mogelijk om in de conclusie de hoofdvraag te beantwoorden. Er kan dan gesproken worden van een valide onderzoek (Heerink, Pinkster & Bratti-van der Werf, 2009). Migchelbrink (2012) beschrijft dat er onderscheid wordt gemaakt tussen interne en externe validiteit. Interne validiteit is de mate waarin de conclusies van het onderzoek geldig zijn voor de onderzoeksgroep. Externe validiteit is de mate waarin de conclusies ook van toepassing zijn op de gehele populatie, dus bij externe validiteit is het ook toepasbaar in vergelijkbare situaties.

Interne validiteit

De interne validiteit wordt op verschillende manieren gewaarborgd. Door middel van de kernbegrippen die in het onderzoek zowel bij de interviews als bij de enquêtes worden gebruikt, wordt hiervoor een leidraad gevormd. Deze kernbegrippen zorgen ervoor dat er elke keer wordt gemeten wat er gemeten moet worden. Doordat de kernbegrippen in de theoretische deelvragen terugkomen, sluiten deze ook aan bij het theoretische kader. De theoretische en praktische deelvragen geven samen antwoord op de hoofdvraag die bij dit onderzoek is geformuleerd. In het interview en de enquêtes komen de kernbegrippen ook terug, waardoor je de validiteit extra waarborgt.

De enquêtes en het interview wordt eerst door een fictieve respondent getest. Zodat er mogelijke dubbele dingen, onduidelijkheden of dergelijke problemen verbeterd kunnen worden. De onderzoekers gaan als het ware 'mee' met de onderzochten om hun gegevens te kunnen verzamelen. Hierdoor staat de neutraliteit van een kwalitatief onderzoek soms onder druk (Jansen, Heersink, van Venrooij & Weeink, 2014).

Externe validiteit

De externe validiteit is hoog, omdat het te verwachten is dat de resultaten van dit onderzoek relevant zijn voor vergelijkbare projecten in andere wijken en van andere welzijnsorganisaties. De resultaten kunnen worden meegenomen in nieuwe of bestaande projecten. De eenheden in de steekproef zijn gelijk aan de populatie. De steekproef die wordt afgenomen lijkt volledig op de populatie. Omdat in dit onderzoek de populatie hetzelfde is als de steekproef. De resultaten kunnen generaliseerd worden.

Om de bruikbaarheid, validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek zo goed als mogelijk te waarborgen, hebben de onderzoekers voorafgaand een aantal punten opgesteld die hiervoor een richtlijn geven (Verhoeven, 2014):

- Het gehele onderzoeksplan, voorafgaand aan het maken van het bachelorrapport, is door meerdere personen gelezen om er op die manier voor te zorgen dat het document goed kan worden begrepen. Er hebben meerdere mensen meegekeken bij het maken van het onderzoeksplan en het maken van het bachelorrapport om zo de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen. Ook is er vaak contact geweest met Alifa om zaken af te stemmen om zo de bruikbaarheid van dit onderzoek te kunnen waarborgen. Daarnaast zijn dit telkens feedback momenten en kon dit in het document worden aangepast.

- De vragen in het interview en in de enquêtes voor professionals zijn zo opgesteld dat sociaal wenselijke antwoorden zo veel mogelijk voorkomen worden. Dit wordt vooral gedaan door open vragen te stellen tijdens het interview, hierdoor kan er voldoende doorgevraagd worden en door verschillende soorten vragen op te stellen voor de enquêtes (open vragen en meerkeuze vragen).
- De enquêtes en het interview voor de vrijwilligers zijn een aantal keer getest met verschillende personen, dit is gedaan om te kunnen zien waarop de onderzoekers door kunnen vragen en eventuele misverstanden te voorkomen.
- Alle resultaten van de interviews en enquêtes zijn door een tweede persoon doorgelezen. Dit kan dienen als controle en zo kan er worden gekeken of alle resultaten worden begrepen door onwetenden.
- De (voorlopige) resultaten werden tijdens het maken van dit onderzoek afgestemd met de opdrachtgever Alifa, het lectoraat van het Saxion en verschillende docenten door middel van e-mail, voortgangsgesprekken en face-to-face contactmomenten.

3.8 Ethische overwegingen

Elk social work onderzoek moet zich houden aan de ethische normen en waarden die op het terrein van social work gelden. Als onderzoeker moet je het gevoel hebben dat je goede redenen hebt om het onderzoek te doen, dat je de betrokkenen geen onnodige problemen bezorgt, dat je in je rapport de privacy van de deelnemers niet schendt en dat je niemand schade oploopt (Wilson, Ruch, Lymbery & Cooper, 2012). Tijdens dit onderzoek zijn de volgende ethische overwegingen gemaakt.

- Er worden geen namen vrijgegeven.
- Informatie waarvan de vrijwilligers en professionals niet willen dat het gebruikt wordt, wordt ook niet gebruikt.
- Het groepsinterview met de vrijwilligers wordt in een vertrouwelijke sfeer afgenomen.
- Enquêtes worden met zorgvuldigheid behandeld.
- De onderzoekers gaan respectvol om met de vrijwilligers en hebben geen vooroordelen.
- De vrijwilligers kunnen zelf beslissen antwoord op de vragen te geven.
- Wanneer vrijwilligers niet mee willen werken, hoeven ze dit ook niet.
- Alleen informatie die van toepassing is voor het onderzoek wordt gebruikt.
- Alle informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het onderzoek.
- Deelname is op vrijwillige toestemming op basis van volledige informatie.

Migchelbrink (2013) beschrijft dat er verschillende principes beschreven zijn die het meest gehanteerd worden bij ethische kwesties:

- Het niet-schadenprincipe

Onderzoekshandelingen mogen het fysieke, sociale, emotionele en psychologische welzijn van de respondenten niet schaden. Ze mogen niet meer vragen van de respondenten dan in het gewone (beroeps)leven van hen wordt gevraagd. Er is daarom gekozen om op maandag het interview met de vrijwilligers af te nemen vlak voordat de wekelijkse vergadering plaatsvond. Dit kwam voor de vrijwilligers het beste uit, omdat ze toch al in het gebouw moesten zijn voor de vergadering. Op deze manier wordt het niet-schadenprincipe gewaarborgd tijdens het onderzoek.

- **Het redelijkheidspincipe**

Respondenten betrekken bij het onderzoek moet gebeuren op grond van redelijkheid. Van redelijkheid is sprake als:

- Het onderzoek iets nieuws oplevert dat niet op een andere manier kan worden verkregen.
- Als het onderzoek op een verantwoorde manier wordt uitgevoerd.
- Als de belasting voor de respondenten zo gering mogelijk is en in verhouding staat tot het doel en belang van het onderzoek.
- Als de persoonlijke integriteit van de respondenten wordt beschermd.

- **Het autonomieprincipe**

Respondenten en andere betrokkenen bij een onderzoek hebben zelf recht om te beslissen of ze aan het onderzoek meedoen (en mee blijven doen). Dit betekent dat respondenten niet worden betaald voor deelname. Het interview en de enquêtes zijn op geheel vrijwillige basis. De vrijwilligers konden zelf beslissen of ze op de afgesproken dag kwamen en of ze mee wilden doen aan het interview. De enquêtes zijn via de mail verstuurd waardoor de professionals zelf kunnen kiezen of ze reageren en meedoen aan de enquête. Hiermee is ook rekening gehouden bij de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek.

- **Het toestemmingsprincipe (informed consent)**

Voor het doen van onderzoek moet toestemming worden verkregen van betrokkenen in de onderzoekssituatie. Daartoe moeten betrokkenen (inclusief respondenten) vooraf zo volledig mogelijk geïnformeerd worden over het onderzoek, het doel en de werkwijzen, en wat het onderzoek van hen vraagt. Wij zijn een keer aangeschoven bij een vergadering met de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren', hierbij hebben we ons voorgesteld en stonden we open voor vragen. Voor de enquête hebben we een inleidende e-mail verstuurd naar de professionals. Hierin stelden we ons voor aan de professionals en gaven we uitleg over het onderzoek en het project 'Buren voor Buren'.

- **Het privacyprincipe**

De privacy van respondenten moet gerespecteerd worden. Dat betekent:

- Mensen mogen alleen geobserveerd of ondervraagd worden nadat zij daartoe uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven.
- Verkregen informatie moet vertrouwelijk worden behandeld, en alleen voor onderzoeksdoeleinden worden gebruikt.
- De informatie (inclusief opnames en dergelijke) dient op een veilige plek te worden opgeslagen.
- De respondenten worden geanonimiseerd (anoniem verwerkt in rapportage).

- **Transparantie en controleerbaarheid van het onderzoek**

De onderzoeker maakt de werkwijze van het onderzoek inzichtelijk en controleerbaar voor anderen. Hij verantwoordt zijn keuzes en maakt zijn onderzoeksgegevens toegankelijk, waardoor deze eventueel gecheckt kunnen worden door anderen. Hierdoor waarborg je de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek. Daarom hebben we hier veel aandacht aan besteed in het gehele bachelorrapport.

4. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten, die verzameld zijn door middel van het groepsinterview en de enquêtes, beschreven worden. De respondenten in dit onderzoek zijn onderverdeeld in twee groepen.

Voor het groepsinterview zijn de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' van Alifa benaderd. Deze groep bestaat uit zeven vrijwilligers. Bij het groepsinterview waren zes respondenten aanwezig. Eén respondent kon vanwege omstandigheden niet aanwezig zijn. De groep bestond uit vier vrouwen en twee mannen. In paragraaf 4.1 zijn de onderzoeksresultaten te vinden van het groepsinterview.

De respondenten van de enquêtes zijn professionals van zorginstellingen die actief zijn in de wijk Deppenbroek. Deze professionals hebben per e-mail een enquête ontvangen. De onderzoekers hebben 22 respondenten uitgenodigd de enquête in te vullen, hiervan is de respons twaalf. In paragraaf 4.2 zijn de onderzoeksresultaten van de enquête te vinden.

De ruwe data van het onderzoek zijn op te vragen bij de onderzoekers. Voor het beantwoorden van de deelvragen is gekeken naar wat er relevant is en deze resultaten zijn hieronder weergegeven.

4.1 Groepsinterview vrijwilligers 'Buren voor Buren'

In deze paragraaf zijn de resultaten van het groepsinterview beschreven. De beschreven resultaten zijn gebaseerd op de informatie zoals die verkregen is uit het groepsinterview met de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'. De resultaten zijn gebaseerd op het labelschema dat is gemaakt na het groepsinterview. Dit labelschema is te vinden in bijlage vijf. Hieronder worden de labels die gebruikt zijn bij het labelen weergegeven die verbonden zijn aan de resultaten van het groepsinterview. In deze paragraaf zijn enkele citaten van vrijwilligers opgenomen ter illustratie van de beschrijvende resultaten.

Het project 'Buren voor Buren'

Aan de respondenten is gevraagd op welke wijze ze in aanraking zijn gekomen met het project. De respondenten geven aan via verschillende kanalen in contact te zijn gekomen met het project. Uit het groepsinterview kwam naar voren dat er twee manieren zijn gebruikt om contact te leggen met de respondenten, namelijk via contactlegging met medewerkers van Alifa in het gebouw van Beien of via een brief die vanuit de gemeente is verstuurd. Zo zijn er twee respondenten die via medewerkers van Alifa bij het project zijn gekomen:

"...Ik kom via (...). (...) is de oude collega van Cecilia. Ze werkte bij Alifa. Door haar. Ze was hier..." (resp. 3).

De rest van de respondenten zijn via een brief van de gemeente binnengekomen bij het project. In deze brief stond onder andere dat ze verplicht zijn om te participeren in de samenleving en werden respondenten opgeroepen om vrijwilligerswerk te gaan doen. Alifa benaderd deze personen om op gesprek te komen, om zo te kijken naar passend vrijwilligerswerk.

"...Ik kreeg een brief thuis dat ik hier een gesprek had..." (resp. 8)

Wat betreft de rol van de respondenten binnen het project is in het interview naar voren gekomen dat iedereen een eigen invulling heeft. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat ze door eigen ervaringen juist anderen willen helpen of informeren. Vier respondenten zijn allochtoon en weten hoe lastig het is om te participeren in Nederland.

“...Ik vind het zelf wel een heel goed project, heb zelf ook heel veel meegemaakt. Dus ik begrijp die mensen heel goed dus. Er zijn zoveel verschillende mensen en uitkomst en niemand weet wie is dat en soms durf je niet. Het is echt heel lastig, heb het zelf meegemaakt dus...” (resp. 4).

Ondersteuningsvragen

Om de deelvraag ‘Op welke wijze draagt het project ‘Buren voor Buren’ volgens de vrijwilligers bij aan het beantwoorden van informele ondersteuningsvragen van de bewoners van de wijk Deppenbroek?’ te kunnen beantwoorden is de volgende vraag gesteld, namelijk: “Welke vragen komen er op dit moment binnen van buurtbewoners? En wat kunnen jullie betekenen voor deze mensen?” Uit het groepsinterview komen veel verschillende categorieën ondersteuningsvragen naar voren waar de vrijwilligers bij kunnen helpen zoals onderwijs en opleiding, inburgering, veiligheid, activering, meedoen in de wijk en wonen en leefomgeving. In bijlage 8 is een overzicht weergegeven van de informele ondersteuningsvragen. Een vrijwilliger geeft aan:

“...Als bewoner komen bijvoorbeeld met een klusje, als een bewoner aangeeft dat hij eenzaam is. Als een bewoner aangeeft in de knoei zit met een vast ritme aan te houden (...) Ik kan mensen helpen als zij slecht ter been zijn om een keer mee te rijden hm... boodschappen te doen...” (resp. 9).

Ook worden er activiteiten georganiseerd in het buurtcentrum Beien waar de vrijwilligers de buurtbewoners naar toe kunnen sturen, onder andere voor activiteiten zoals koken, fitness, taallessen, computerlessen of hulp bij het invullen van formulieren. Eén van de respondenten is verantwoordelijk voor de telefoon van het project, dit betekent dat hij de vragen via de telefoon beantwoordt. Deze kan worden gebruikt door buurtbewoners om contact te krijgen met een vrijwilliger. Op dit moment wordt er nog weinig gebruik van gemaakt. De respondenten geven aan dat het project nog meer bekendheid moet krijgen, omdat het project net van start is gegaan.

Om te inventariseren wat de respondenten kunnen betekenen voor de burgers is gevraagd naar de rol van de respondenten. De respondenten merken dat er behoefte is aan veiligheid in de buurt. De rol van de vrijwilligers zou kunnen betekenen dat ze een wijkcoach informeren over de situatie zodat de wijkcoach dit op kan pakken. Om te voorkomen dat de buurt zich onveilig gaat voelen, hebben ze heel nauw contact met de wijkagent en andere instanties die mee kunnen helpen aan de veiligheid in de buurt.

“...We zijn de buurt ingegaan en daar kwam uit veiligheid. De vrouwen laten wel eens hun honden uit, bepaalde wegen vermijden ze omdat daar vaak jongens zitten...” (resp. 4).

Uit het groepsinterview komt naar voren dat de respondenten unaniem van mening zijn dat ze niet alle ondersteuningsvragen uit de buurt zelf kunnen oppakken, maar dat professionals ook een belangrijke rol om de ondersteuningsvragen te beantwoorden. De vrijwilligers sturen burgers door naar de desbetreffende instantie. Eén van de vrijwilligers is sociale kaart aan het maken, waarbij alle professionals die actief zijn in de buurt overzichtelijk weergegeven zijn. Dit is een hulpmiddel om goed en efficiënt burgers door te kunnen verwijzen naar professionele hulp.

“...En doorverwijzen uiteraard, kijk aan schulden kan ik niks doen hm... zo zijn er heel veel dingen waar ik zoiets van heb ik weet er wel wat van maar niet genoeg om iemand echt te kunnen helpen dan heb ik dus meer doorverwijzende functie of instanties zelfde wat hij zegt als je iemand met een hele complexe dingen komen dan moet je dat gewoon doorverwijzen naar professionals...” (resp. 9).

Welzijnsorganisatie Alifa

Het project is opgestart door welzijnsorganisatie Alifa. De respondenten geven aan dat Alifa het voortouw neemt, maar dat de vrijwilligers het uiteindelijk op zich moeten nemen. Drie vrijwilligers hebben vanuit Alifa een training gevolgd over hoe je contact kunt leggen met buurtbewoners. Ze geven allemaal aan dat deze training nog niet voldoende was en zouden meer trainingen willen volgen.

“...Ja, we kunnen toch niet zo makkelijk regelen, hm... bijvoorbeeld wij hebben wel gehad, maar de anderen hebben niks gehad...” (resp. 7).

“...Wij zijn ook nog niet genoeg volgens mij...” (resp. 5).

4.2 Enquêtes professionals zorginstellingen

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven die zijn verzameld door middel van de enquêtes onder professionals van zorginstellingen. Deze resultaten zullen in hoofdstuk 5 leiden tot beantwoording van de praktische deelvraag: *‘Welke formele ondersteuningsvragen signaleren professionals die werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek tot nu toe?’*

Om in kaart te kunnen brengen welke formele ondersteuningsvragen professionals signaleren, is gevraagd naar welke categorieën formele ondersteuningsvragen er bij de professionals binnenkomen. Er zijn acht categorieën te onderscheiden waar de ondersteuningsvragen onder zijn gebracht. Er zijn acht categorieën: inburgering, veiligheid & leefbaarheid, wijkactiviteiten, vrijwilligerswerk, wonen & leefomgeving, activering & meedoen in de wijk, doorverwijzing naar informatie & hulp, praktische ondersteuning/hulp en anders, namelijk.... De meeste formele ondersteuningsvragen (n=8) vallen onder de categorie *‘doorverwijzingen naar informatie en hulp’*.

Onder de categorie *‘anders, namelijk...’* zijn verschillende ondersteuningsvragen genoemd. Het merendeel waren opvoedingsvragen, vragen over het sociale netwerk en hulpvragen bij psychische problematiek. De meerderheid van de respondenten heeft meerdere antwoordcategorieën aangegeven. De respondenten hebben zeven keer gekozen voor de categorie *‘activering & meedoen in de wijk’* (n=7). Figuur 4.1 geeft een overzicht van de categorieën formele ondersteuningsvragen en de frequentie hoe vaak dit door respondenten is aangegeven.



Figuur 4.1: Categorieën formele ondersteuningsvragen

Om een beeld te krijgen van welke ondersteuningsvragen er zijn onder de categorieën is de volgende vraag gesteld: 'Kunt u alle ondersteuningsvragen vanaf 2017 hieronder vermelden die binnengekomen zijn bij uw organisatie van de zeven straten?'. In bijlage 9 is weergegeven welke specifieke ondersteuningsvragen onder welke categorie valt. Hierbij is ook de doelgroep waar deze vraag speelt weergegeven. Opvallend is dat er veel praktische ondersteuning/hulp wordt gevraagd aan professionals.

Van de 12 professionals, die de enquête hebben ingevuld, geven drie professionals aan op dit moment geen ondersteuningsvragen vanuit de wijk Deppenbroek te hebben gekregen. Daarnaast zijn er twee professionals die niet op adres registreren, maar wellicht wel ondersteuningsvragen hebben van bewoners uit de wijk Deppenbroek. Deze resultaten zijn niet meegenomen in de resultaten van het onderzoek, omdat niet duidelijk is of het daadwerkelijk om ondersteuningsvragen vanuit de wijk Deppenbroek ging.

De formele ondersteuningsvragen in de categorie 'praktische ondersteuning/hulp' zijn voornamelijk 'doe-klusjes'. Het gaat hier bijvoorbeeld om klusjes in huis: een schilderij ophangen of een lamp vervangen. Ook geven de professionals, die deze categorie hebben gekozen, aan dat er veel vraag is naar hulp bij schulden. Voornamelijk het papiergedeelte of wat tegenwoordig allemaal digitaal geregeld moet worden. Hulp met de computer is ook één van de praktische ondersteuningsvragen die bij professionals binnenkomen en die door hen op dit moment worden opgepakt.

Onder de volwassenen komen veel vragen voor die onder de categorie 'wonen en leefomgeving' vallen. Hier gaat het voornamelijk over opschoning van de wijk en vuilnis op straat. Een respondent geeft aan dat jongeren in de wijk zorgen voor drugsoverlast, zij krijgt hier veel vragen van bewoners die zich onveilig voelen in de wijk of zich zorgen maakt om de jongeren. Een andere respondent geeft aan dat jongeren ook behoefte hebben aan rouwverwerking of andere psychische hulp.

Om de bekendheid van het project 'Buren voor Buren' te analyseren, is hierover een vraag gesteld in de enquête. Uit de analyse van de data blijkt dat twee op de drie professionals het project 'Buren voor Buren' al kent. Het merendeel van de professionals geeft echter aan dat ze meer over het project

willen weten, zodat ze eventueel door kunnen verwijzen en hierdoor kunnen samenwerken met de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren'. Als er gekeken wordt wie de enquête heeft ingevuld blijkt dat er vier professionals werkzaam bij Alifa. Deze gegevens zijn dus niet geheel betrouwbaar om de vraag te kunnen beantwoorden. Als we deze personen er uit halen blijkt dat drie op de acht professionals het project 'Buren voor Buren' kent.

5. Conclusie & aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies beschreven die antwoord zullen geven op de praktische deelvragen en uiteindelijk de vraagstelling van dit onderzoek. Conclusies komen tot stand op basis van de inzichten vanuit de praktijkonderzoek, gekoppeld aan inzichten vanuit literatuur. Na de conclusies volgende aanbevelingen, de sterktes en zwaktes van dit onderzoek en tot slot de discussie.

5.1 Conclusies deelvragen

In deze paragraaf worden de conclusies van de praktische deelvragen beschreven. Deze conclusie is getrokken aan de hand van de resultaten van het groepsinterview, de resultaten van de enquêtes en het literatuuronderzoek. De eerste praktische deelvraag luidt;

1. *Op welke wijze draagt het project 'Buren voor Buren' volgens de vrijwilligers bij aan het beantwoorden van informele ondersteuningsvragen van de bewoners van de wijk Deppenbroek?*

Uit het groepsinterview kan geconcludeerd worden dat het project 'Buren voor Buren' op verschillende manieren bijdraagt aan het beantwoorden van de informele ondersteuningsvragen van bewoners van de wijk Deppenbroek. De vrijwilligers van het project kunnen de buurtbewoners onder andere helpen met vragen over inburgering en doorverwijzen naar professionele hulp. De informele ondersteuningsvragen van burgers zijn nu vooral afkomstig van volwassenen, terwijl uit de demografische beschrijving van de wijk blijkt dat het ook vooral de jongeren zijn die hulpbehoevend zijn en extra aandacht nodig hebben. Uit het groepsinterview blijkt dat de vrijwilligers zich nog niet bekwaam genoeg voelen om de doelgroep jongeren te benaderen.

Op dit moment draagt het project 'Buren voor Buren' vooral op de praktische ondersteuningsvragen bij. Ze ondersteunen nieuwkomers in de wijk met inburgering en helpen burgers met administratieve formulieren in te vullen. Er wordt op dit moment ook één keer in de week computer les gegeven aan de burgers in de wijk. De vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' kunnen juist op een laagdrempelige manier in contact komen met bewoners om zo een vertrouwensband op te bouwen en eerder de ondersteuningsvragen te signaleren en te beantwoorden. Wel geven de vrijwilligers aan dat ze zich nog niet competent genoeg voelen om het gesprek met de wijkbewoners aan te gaan. Ze geven aan extra trainingen of cursussen te willen volgen om zo hun deskundigheid te bevorderen.

2. *Welke formele ondersteuningsvragen signaleren professionals die werkzaam zijn in de wijk Deppenbroek tot nu toe?*

Door professionals worden verschillende formele ondersteuningsvragen signaleerd en opgepakt. Van de acht categorieën waar de ondersteuningsvragen onder te brengen zijn, worden de meeste ondersteuningsvragen in de categorie '*doorverwijzen naar informatie en hulp*' geplaatst. Daarnaast komen er veel praktische ondersteuningsvragen binnen bij professionals gericht op administratie, boodschappenhulp of klusjes in huis. Opvallend is dat juist wat meer informele ondersteuningsvragen bij professionals terecht lijken te komen, terwijl deze wellicht beter bij 'Buren voor Buren' opgepakt kunnen worden.

Daarnaast komt naar voren dat bij professionals juist ondersteuningsvragen van jongeren binnenkomen die behoefte hebben aan psychische ondersteuning en het verminderen van drugsgebruik. Uit de data verzameling van de informele ondersteuningsvragen blijkt dat dit nog niet preventief door vrijwilligers wordt opgepakt.

Het project 'Buren voor Buren' is onder de professionals nog niet algemeen bekend. Professionals van verschillende takken van welzijnsorganisatie Alifa kennen het project wel. Een verklaring hiervoor is dat professionals van Alifa beter op de hoogte zijn van projecten binnen hun eigen organisatie. Over het algemeen hebben professionals behoefte hebben aan meer informatie over het project, zodat zij beter kunnen doorverwijzen naar informele ondersteuningsvragen zoals 'Buren voor Buren'. De respons van de enquête is relatief laag, hierdoor is er geen volledig beeld van alle formele ondersteuningsvragen die er zijn in de wijk Deppenbroek en kunnen er geen stellige conclusies uit dit deel van het onderzoek worden getrokken.

5.2 Conclusie hoofdvraag

In deze paragraaf wordt de eindconclusie op de hoofdvraag weergegeven: *'Welke ondersteuningsvragen voor (in)formele hulp hebben bewoners uit de wijk Deppenbroek volgens het perspectief van professionals die actief zijn in de wijk en vrijwilligers die verbonden zijn met het project 'Buren voor Buren'?'.*

De buurtbewoners hebben verschillende formele en informele ondersteuningsvragen. Opvallend is dat op de informele kant meer ondersteuningsvragen van volwassenen binnenkomen. De vrijwilligers van het project hebben weinig zicht op de ondersteuningsvragen die bij jongeren spelen. Bij professionals komen juist vragen binnen van jongeren. Vanuit dit onderzoek is hier geen verklaring voor te geven.

De professionals die zijn gevraagd om de enquête in te vullen, hebben ook inzicht welke formele en informele ondersteuningsvragen er zijn in de wijk Deppenbroek. Hier zouden professionals ook preventief op in kunnen spelen. Ook de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' kunnen zo effectief samenwerken met de professionals om deze ondersteuningsvragen op te pakken en daar preventief op in te zetten. Hierdoor is wederzijdse samenwerking mogelijk. Afstemming wanneer vrijwilligers ondersteuningsvragen oppakken en wanneer ze kunnen doorverwijzen naar professionals is noodzakelijk.

Het is zo dat deze resultaten alleen van de wijk Deppenbroek zijn, maar dat betekent niet dat andere regio's en organisaties hier niets uit kunnen halen. In de wijk Deppenbroek valt het merendeel van de ondersteuningsvragen onder de categorie praktische ondersteuning/hulp. Er is dus blijkbaar veel behoefte aan praktische ondersteuning in de wijk Deppenbroek. Dit komt overeen met andere wijken, waaronder in Den Haag. Uit het onderzoek van Paul (2011) blijkt dat in Den Haag vanuit de bewoners ook vraag is naar bijvoorbeeld computerhulp of praktische ondersteuning/hulp.

5.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies die voortkomen uit dit onderzoek, zijn er een aantal aanbevelingen opgesteld voor eventueel vervolgonderzoek en voor de welzijnsorganisatie Alifa. Deze aanbevelingen kunnen bijdragen aan het vormgeven van project 'Buren voor Buren' onder andere door meer bekendheid te geven aan het project. De samenwerking en afstemming tussen professionals en vrijwilligers kunnen door deze aanbevelingen verbeterd worden.

Aanbeveling 1: Bekendheid project 'Buren voor Buren'

Uit de conclusies die voortvloeien uit de praktische deelvragen is gebleken dat het project van welzijnsorganisatie Alifa nog niet algemeen bekend is bij de professionals en de burgers in de wijk Deppenbroek. Een aanbeveling voor Alifa is daarom ook om een internetsite/informatieve folder te maken over dit project en te versturen naar alle professionals die in de wijk actief zijn. Het is goed om hier een voorstelronde van de vrijwilligers te doen, zodat hierdoor de toegankelijkheid van het project vergroot wordt voor burgers in de wijk.

Aanbeveling 2: Training voor vrijwilligers

In het groepsinterview met de vrijwilligers kwam naar voren dat de vrijwilligers behoefte hebben aan meer trainingen of cursussen om ondersteuningsvragen van wijkbewoners zo effectief en efficiënt mogelijk aan te pakken. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om 'hoe spreek je jongeren aan?'. Een training kan ervoor zorgen dat de vrijwilligers zelfverzekerder worden en hierdoor sneller op wijkbewoners af durven te stappen. De training kan in een vorm van deskundigheidbevordering gegeven worden door wijkwerker die het project leidt.

Aanbeveling 3: Vervolgonderzoek

Er wordt aanbevolen om een vervolgonderzoek te realiseren, waarbij interviews face to face worden afgenomen. Het wordt hierdoor een gericht onderzoek, waarbij de behoeftes van de buurtbewoners met betrekking tot de informele en formele ondersteuningsvragen beter in beeld komen. Een andere mogelijkheid voor een vervolgonderzoek is dat het realiseren van een kwantitatief onderzoek met als methode een enquête bij de buurtbewoners. Een derde mogelijkheid kan zijn dat er over een aantal jaar wordt gekeken of de formele ondersteuningsvragen onder de bewoners in de wijk Deppenbroek zijn afgenomen en of de formele vragen bij professionals binnen komen en informele vragen bij vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' terecht komen.

Ook is het van belang dat er een vervolg onderzoek gedaan wordt naar de sterktes en zwaktes van het project. Zijn er risicofactoren aan gebonden of levert dit project alleen maar winst op? Waarom is dit project juist gestart in de wijk Deppenbroek en niet in een andere wijk? Door dit vervolg onderzoek uit te voeren kunnen opleidingen hier beter op inspelen om de participatie samenleving vorm te geven.

5.4 Sterktes en zwaktes onderzoek

In deze paragraaf wordt er een sterkte-zwakteanalyse gemaakt op de betrouwbaarheid en geldigheid aan de hand van dit onderzoek.

Sterktes

- De kernwoorden die telkens terugkregen zijn buurthulp, (in)formele ondersteuningsvragen, de wijk Deppenbroek en project 'Buren voor Buren'. Deze geven structuur aan het onderzoek en sluiten aan bij de deelvragen en de hoofdvraag.
- De samenwerking tussen de onderzoekers was goed. Tijdens het onderzoek zaten ze op 1 lijn en wisten ze wat ze konden verwachten van elkaar. Dit heeft bijgedragen aan de kritische en objectieve blik van de onderzoekers.
- Het groepsinterview werd afgenomen in een zo'n veilig mogelijke omgeving voor de vrijwilligers, namelijk het gebouw waar ze altijd vergaderen.
- De motivatie en de inzet die de vrijwilligers toonden is groot. Hierdoor kon dit project effectief worden opgepakt.
- Tijdens dit onderzoek zijn er n.a.v. de ingevulde enquête verschillende lijntjes gelegd om te gaan samenwerken, bijvoorbeeld met GGD Twente.
- Tijdens het groepsinterview werd er gewerkt met een recorder, zo ging er geen informatie verloren en konden de resultaten volledig worden geanalyseerd.
- Door respons verhogende maatregelen te treffen, zoals contact op nemen via de telefoon en een herinneringsmail te sturen, hebben we de respons verhoogd.

Zwaktes

- De manier van de enquête invullen had beter gekund. Nu moesten de respondenten eerst het Word-bestand openen, opslaan op hun eigen computer en daarna invullen en weer opslaan zodat ze de enquête konden versturen. De onderzoekers hadden in dit geval beter een face to face interview kunnen gebruiken. Hierbij wordt een goede respons gegarandeerd.
- Een aantal vragen die in de enquête zijn verwerkt, zijn onnodig geformuleerd. Deze zijn achteraf niet relevant voor het beantwoorden van de deelvraag. De onderzoekers hadden zich af moeten vragen: 'waarom vraag ik dit, heeft dit nog te maken met mijn onderzoeksvraagstelling?' Dit had te maken met het feit dat er tijdens de start van dit onderzoek meerdere betrokkenen waren, waardoor er meer uiteenlopende perspectieven waren.
- De respondenten konden de vragen niet altijd volledig invullen. Dit kwam doordat ze de vraag niet begrepen of niet de juiste kennis hadden om de vraag te beantwoorden. De onderzoekers konden beter aanwezig zijn bij het invullen van de enquêtes om de vraag toe te lichten.
- De start van het onderzoek heeft veel tijd in beslag genomen. Doordat er meerdere partijen meekeken met het onderzoek, namelijk het lectoraat van het Saxion, Alifa als opdrachtgever en de onderzoeksbegeleider, was het onduidelijk wat de hoofdvraag precies moest worden. Voor de volgende keer is het van belang dat het lectoraat en de organisatie voor zichzelf duidelijk hebben wat ze precies van de studenten verwachten, zodat ze op één lijn zitten met elkaar.
- Voor de onderzoekers was het moeilijk om de juiste contacten te vinden; mede doordat de contactlijst met alle contactpersonen en hun functies niet recent is en verschillende lijsten in omloop waren. Er stonden veel telefoonnummers in van instanties die niet meer actief zijn. Een aanbeveling voor Alifa is daarom om één document te maken waar alle instanties en contactgegevens worden beschreven, zodat het contact zoeken sneller verloopt.

- Er zijn veel verschillende instanties in de wijk actief. In het tijdsbestek van een half jaar hebben de onderzoekers niet alle respondenten face-to-face kunnen benaderen om hierdoor de respons te kunnen verhogen. Om een betrouwbaarder en bruikbaarder onderzoek uit te voeren, zijn er meer respondenten nodig en daarvoor is een half jaar relatief kort. Alifa kan daarom beter een onderzoek laten uitvoeren waar de onderzoekers een jaar de tijd hebben om kwalitatief onderzoek te doen naar ondersteuningsvragen die spelen in de wijk Deppenbroek.

5.5 Discussie

Het onderwerp dat ter discussie wordt gesteld gaat over vrijwilligerswerk. Uit het groepsinterview met de vrijwilligers kwam naar voren dat een aantal vrijwilligers verplicht zijn vanuit de bijstand om vrijwilligerswerk te doen om zo in aanmerking te komen voor een uitkering of bijstandsregeling. In deze discussie wordt de volgende vraag gesteld: *“Kun je van verplichte vrijwilligers verwachten dat ze volledige inzet tonen in het vrijwilligerswerk dat ze moeten doen?”*

Nederland is het enige land in Europa dat vrijwilligerswerk verplicht stelt voor bijstandsgerechtigden. Buiten Europa kent alleen Australië verplicht vrijwilligerswerk (Hambach, Hustinx & Redig, 2010). Met de invoering van de Wet werk en bijstand (Wwb) in 2004 is het re-integratiebeleid in Nederland gedecentraliseerd. De wet liet gemeenten vrij in het bepalen waarmee zij bestandscliënten sociaal activeren (Artikel 9 lid1 sub c Wwb). Onder ‘Sociaal activeren’ wordt door de overheid verstaan ‘het verrichten van onbeloonde maatschappelijke zinvolle activiteiten gericht op arbeidsinschakeling’. Vrijwilligerswerk behoorde toen ook al tot de mogelijkheden. Met ingang van 1 januari 2012 zijn de arbeidsverplichtingen uit artikel 9 Wwb uitgebreid met de plicht tot ‘een tegenprestatie naar vermogen’. Dat artikel verplicht bijstandsontvangers ‘naar vermogen onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden te verrichten’. Door de wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 werd de opdracht van de gemeente om vrijwilligerswerk te ondersteunen en te stimuleren (Kampen, 2014). Maar kun je van iemand verwachten dat hij volledig gemotiveerd is om vrijwilligerswerk te doen als het als een tegenprestatie wordt verwacht? Standpunten rondom deze vraag worden hieronder beargumenteerd uiteengezet op verschillende niveaus, namelijk macroniveau – Nederland, mesoniveau – gemeente, microniveau – bijstandsgerechtigden.

Macro niveau

Landelijke en lokale beleidsnota’s presenteren verplicht vrijwilligerswerk over het algemeen als het resultaat van de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo). In de brief aan de Tweede kamer in 2014 benoemden de staatssecretarissen nog een belangrijk belang van de participatie samenleving. Volgens hen hebben mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vaak het geloof in zichzelf verloren, kennen zij hun eigen kracht niet meer en hebben ze de moed opgegeven om ooit nog eens werk te vinden. Vrijwilligerswerk kan helpen bij het terugwinnen van zelfvertrouwen (Rijn, 2014). Kritiek op het verplichte vrijwilligerswerk is pas in het persoonlijk belang van bijstandsgerechtigden zodra het niet bijdraagt aan hun re-integratie. Het draagt ook helemaal niet bij aan dat bijstandsgerechtigden straks sneller een baan vinden zeggen critici. Critici die de maatregel vanuit marktkader beoordelen, vinden dat de tegenprestatie het persoonlijk belang van bijstandsgerechtigden moet dienen en dat doet het pas zodra het bijdraagt aan empowerment.

Vrijwilligerswerk zou vaardigheden opleveren die bijstandsccliënten helpen om aan het werk te komen (Cameron 1997; Cress et al. 1997; Reitsma-Street et al. 2000). Het vrijwilligerswerk zou voor werklozen toegang verschaffen tot nieuwe sociale netwerken op te bouwen. Het zou in vergelijking met betaald werk toegankelijker zijn voor bijstandsontvangers met gezondheidsproblemen (Katungi et al. 2006); en het zou een manier zijn om toch bij activiteiten betrokken te zijn zonder dat de zorg voor kinderen of familieleden hieronder lijdt (Fuller, Kershaw & Pulkingham, 2008).

Meso niveau

Nederlandse gemeenten voeren eigen beleid om bijstandsontvangers te bewegen tot vrijwilligerswerk. Een bijstandsontvanger die gestimuleerd wordt om vrijwilligerswerk te verrichten doordat er een premie tegenover word gesteld, kan zich bijvoorbeeld toch verplicht voelen, maar is verrast door de beloning die aan het eind van het jaar en/of maand op de bankrekeningstaat. Andersom kan een bijstandsontvanger die bij weigering een sanctie te wachten staat het vrijwilligerswerk als een recht ervaren, als een mogelijkheid tot zelfontplooiing bijvoorbeeld, waardoor verplichting zelfs nooit ter sprake komt. Ook is de praktijk lastiger dan de papieren werkelijkheid, omdat de sociale dienst niet eindeloos sancties kan opleggen aan de burger die weigert.

Vrijwilligers werk vergroot volgens gemeenten de employability van bijstandsontvangers. De competentie die bijstandsontvangers volgens gemeenten als vrijwilliger ontwikkelen, zijn onder te verdelen in vaardigheden en houding. Uit langlopend onderzoek in Amsterdam blijkt dat sociale activering inderdaad een positief effect heeft op de vaardigheden en het zelfvertrouwen van bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Koen, 2013)

Micro niveau

Motivatie is een belangrijk drijfveer om iemand in beweging te brengen. Motivatie verwijst naar een innerlijke gesteldheid die aanleiding is tot het ontstaan of het nalaten van bepaald gedrag. Er zijn twee verschillende motivaties. Motivaties kunnen zowel intrinsiek als extrinsiek zijn (Becker, 2009). Intrinsieke motivatie komt vanuit iemand zelf, bijvoorbeeld om vaardigheden te verwerven die nuttig kunnen zijn in je carrière of om los te komen van dagelijkse zorgen. Extrinsieke motivatie komt van buitenaf. Hierbij denken we aan druk uit de sociale omgeving. Als iemand sterk de norm ervaart dat zijn omgeving het wenselijk vindt om vrijwilligerswerk te doen kan dit werken als extrinsieke drijfveer. Bijstandsgerechtigden kunnen ook eerst extrinsiek gemotiveerd zijn en als ze ervaren wat het oplevert kunnen ze intrinsiek gemotiveerd worden.

Conclusie

Als er wordt gekeken naar de bovenstaande standpunten dan is ons standpunt dat bijstandsgerechtigden juist veel uit vrijwilligerswerk kunnen halen. Als ze de juiste plek en werkzaamheden krijgen kunnen ze hun eigenvaardigheden vergroten. Ze zijn of worden intrinsiek gemotiveerd. Het is dus belangrijk dat de juiste match plaats vindt, tussen bedrijf en bijstandsgerechtigden. Als professional zou je hier de kwaliteiten en valkuilen van de bijstandsgerechtigden in kaart kunnen brengen. Als instrument zou je hier mooi de PATH voor kunnen gebruiken. De PATH wordt gebruikt door de cliënt samen met belangrijke mensen uit zijn omgeving (sociale netwerk) om een plan te ontwikkelen met acties naar een positieve, wenselijke en mogelijke toekomst van de cliënt. Een PATH wordt gebruikt door mensen die hun eigen toekomst willen creëren, individuen met de droom of wens om verder te komen (O'Brien & Pearpoint, 2009). Het zelfvertrouwen gaat omhoog omdat ze weer mee doen in de maatschappij. Daarentegen kan het ook zorgen voor meer druk bij bijstandsgerechtigden. Bijstandsgerechtigden hebben vaak al problemen. Ze hebben al sollicitatieplicht en zouden hiernaast ook nog vrijwilligerswerk moeten doen. Voor sommige bijstandsgerechtigden kan dit erg veel zijn. Als we kijken naar het standpunt: "Kun je van verplichte vrijwilligers verwachten dat ze volledig gemotiveerd zijn"? Zou je kunnen zeggen dat je wel iets van bijstandsgerechtigden kunt verwachten maar niet dat ze volledig gemotiveerd kunnen zijn. Omdat ze niet altijd intrinsiek gemotiveerd zijn voor de werkzaamheden. Het is goed om hier meer vervolgonderzoek over te doen om meer informatie te verkrijgen over bijstandsgerechtigden.

Literatuurlijst

Alifa. (z.j.) *Alifa*. Geraadpleegd op 1 maart 2017 van <http://www.alifa.nl/>

Altink, C. (2016). *Buren voor Buren*. Informatiedossier project. Enschede: Alifa.

Astri (2014). *Het "Deense Model" van flexicurity en arbozorg. Verslag van bevindingen studiereis Kopenhagen door Cox Dieben, Reijer Pille en Rienk Prins*. Geraadpleegd op 4 maart 2016 op http://www.astri.nl/media/uploads/files/Verslag_Bevindingen_Kopenhagen.pdf

Becker, A. (2009). *Ageing and the importance to motivate volunteering*. Master Thesis, Erasmus University Rotterdam.

Benschop, A. (z.j.). *Kwaliteit op het Net: parels in het moeras van het internet*. Universiteit van Amsterdam.

Boer, A. de & Klerk, M. de (2013). *Kijk op informele zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Boer, N. de & Lans, J. van der (2011) *Burgerkracht. De Toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Amsterdam: SWP.

Brink, C. (2013). *Kennisdossier 5. Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid*. Geraadpleegd op 9 februari 2017 van <https://www.movisie.nl/>

Bulmer, M. (1986). *The Chicago School of Sociology. Institutionalization, Diversity and the Rise of Sociological Research*. University of Chicago Press.

Cameron, A.F. (1997). *In search of the voluntary sector: a review article*. *Journal of Social Policy*, 26(1), 79-88.

Corra, A. & Bosselaar, H. (2013). *De maatschappelijke nuttige tegenprestatie: schipperen tussen sociale integratie en repressie*. Geraadpleegd op 25 april 2017 van <http://www.fsw.vu.nl/>

Cress, D., McPherson, J.M., & Rotolo, T. (1997). *Competition and commitment in voluntary memberships: the paradox of persistence and participation*. *Sociological Perspectives*, 40(1), 61-79.

Donk, C. van der & Lanen, B. van (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.

Ewijk, H. van (2010). *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd*. Amsterdam: SWP.

Fuller, S., Kershaw, P., & Pulkingham, J. (2008). *Constructing 'active citizenship': single mothers, welfare, and the logics of voluntarism*. *Citizenship Studies*, 12(2): 157-176.

Gast, W. de & Hetem, R. & Wilbrink, I. (2009) *Basisboek vrijwilligersmanagement. Werven, sturen en motiveren*. Bussum : Coutinho

Gemeente Enschede. (z.j.) *Wat houden de veranderingen in?* Geraadpleegd op 1 maart 2017 van <http://www.enschede.nl/>

Grit, R., & Julsing, M. (2012). *Zo doe je een onderzoek. (2^e druk)*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Hambach, E., Hustinx, L. & Redig, G. (2010). *Chinese vrijwilligers? Over de driehoeksverhouding tussen vrijwilligerswerk, activering en arbeidsmarkt*. Antwerpen: Politea NV

Hamdaoui, M. El (2015). *Bestuurlijk jaarverslag Alifa 2015*. Enschede. Geraadpleegd op 7 februari 2017 van <http://www.alifa.nl/>

Haverkamp, W., Olthof, R., Euverman, C., Maathuis, K., Bramer, M.J., Faassen, R. van., Scholten, P., Sievers, I., Veldhuis, T. & Hoogeveen, N. (2014). *Jaarprogramma stadsdeel Noord 2014*. Gemeente Enschede.

Haverkamp, W., Olthof, R., Euverman, C., Maathuis, K., Gouma, H.M., Rolink, M. (2012). *Wijkprogramma's 2013-2017. Stadsdeel Noord Concept*. Enschede: Stadsdeelmanagement Noord.

Heerink, M., Pinkster, S. & Bratti-Werf, M. van der (2009). *Onderzoek in zorg en welzijn. Een praktische inleiding*. Amsterdam: Pearson Education.

Hoek, K. van den (2016). *Goed doen, helpen als bijverdienste of zorg delen: drie basistypen van georganiseerde burenhulp*. Geraadpleegd op 31 maart 2017 van <https://www.movisie.nl/>

Houdt, J. van (2016). *Actieprogramma 2016-2019. Meedoen en Thuisvoelen: een welkom voor elk talent*. Geraadpleegd op 25 april 2017 van https://www.enschede.nl/sites/default/files/actieprogramma-meedoen-en-thuisvoelen-2016-2019-def-11okt2016_0.pdf

Inspectie SZW. (2014). *Aan de slag met werk. Over de verschillende vormen van werk met behoud van uitkering*. Geraadpleegd op 25 april 2017 van http://www.inspectieszw.nl/Images/Aande-slag-met-werk_tcm335-359757.pdf

Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *De buurt doet ertoe – maar niet voor informele zorg*. Geraadpleegd op 9 februari 2017 van <http://www.socialevraagstukken.nl/>

Jansen, A., Heersink, M., Venrooij, N., van & Weeink, C. (2014). *De positie van de social worker: een internationaal georiënteerd naar de positie van de social worker in de transitie van de verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij*. Geraadpleegd op 1 maart 2017 van <https://www.movisie.nl/>

Kampen, T.G. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk: De ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*. Amsterdam: Van Gennep

Katungi, D., Neale, E., & Barbour, A. (2006). *People in low-paid informal work: need not greed*. Bristol, England: Joseph Rowntree Foundation.

Kennispunt Twente. (2015). *Indicatoren wijkbegroting Enschede Noord*. Enschede: Kennispunt Twente.

Klomp, M., Kloosterman, P., & Kuijvenhoven, T. (2008). *Aan de gang, Motiveren van vastgelopen jongeren voor werk en scholing'*. Amsterdam: SWP

Koen, J. (2013). *Prepare and pursue: Routes to suitable (re-) employment*.

Kruijswijk, W. (2013). *Buurthulp en vraagverlegenheid*. Geraadpleegd op 15 februari 2017 van <https://www.movisie.nl/>

Kruijswijk, W., Hoek, K. van den & Maat, J.W. van de (2014). *Bouwen aan buurthulp: handboek voor het organiseren van onderlinge hulpverlening in de buurt*. Geraadpleegd op 5 maart 2017 van <https://www.movisie.nl/>

Kruijswijk, W., Peters, A., Elferink, J., Scholten, C. & Bruijn, I. de (2013). *Mantelzorgers en vrijwilligers in beeld*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Kwekkeboom, M.H. (1990). *Het licht onder de korenmaat. Informele zorgverlening in Nederland*. Den Haag: VUGA.

Maso, I., & Smaling, A. (1998). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Amsterdam: Boom.

Mensink, W., Klerk, M. de., Boer, A. de & Feijten, P. (2014). *Informele ondersteuning. De Wmo in beweging, evaluatie Wet maatschappelijke ondersteuning 2010-2012*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Migchelbrink, F. (2012). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. 16^e druk. Amsterdam: SWP.

Migchelbrink, F. (2013). *Handboek praktijkgericht onderzoek: zorg, welzijn, wonen en werken*. Amsterdam: SWP.

O'Brien, J., Pearpoint, J., & L. Kahn, L. (2009). *The path and maps handbook*. A Parent to Parent Association Queensland Inc. Publication. Geraadpleegd op 18 mei 2017 van http://www.seniors.alberta.ca/PDD/Central/Docs/PCP_Booklet_WhyItMatters.pdf

Paul, J.A. (2011). *Vrijwilligerswerk en jongeren*. Hof Promotie Haags Vrijwilligerswerk Den Haag.

Pennekamp, M. (2016). *Hoeveel zzp'ers zijn er in Nederland?* Geraadpleegd op 18 april 2017 van <http://www.ikwordzzper.nl>

Reitsma-Street, M., Maczewski, M., & Neysmith, S. (2000). *Promoting engagement: an organizational study of volunteers in community resource centres for children*. *Children and Youth Services Review*, 22(8), 651-678.

Rijn, M.J. van (2014) Invoering Wmo 2015 is een feit. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: Den Haag.

Scheffers, M. (2015). *Sterk met een vitaal netwerk, empowerment en sociaal netwerkmethodiek*. Bussum: Coutinho.

Singelenberg, J.P. (2012). *Kenniscentrum wonen en zorg – het Deense model voor de ouderenzorg*. Geraadpleegd op 4 maart 2016 op <http://www.btsg.nl/infobulletin/Deense%20model.html>

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2014). *Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Den Haag. Geraadpleegd op 25 april 2017 van http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2014/Hulp_geboden

Timmermans, J.M., Schellingerhout, R., & Boer, A.H. de (2004). *Wat heet mantelzorg? Prevalentie van verschillende vormen van mantelzorg in Nederland*. Tijdschrift van gezondheidswetenschappen.

Verbeek-Oudijk, D., Putman, L. & Klerk, D.M. (2017). *Zorg en ondersteuning in Nederland. Kerncijfers 2015*.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek: praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Uitgevers

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek: praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Uitgevers

VWS. (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Geraadpleegd op 15 februari 2017 van <http://www.invoeringwmo.nl/>

Waart, F. van de & Brouwer, L. (2015). *De staat van de gemeenten 2015*. Den Haag: Drukkerij Excelsior.

Weert, M. (2008). *Meedoen en gelukkig zijn, een verkennend onderzoek naar de participatie van mensen met een verstandelijke beperking of chronische psychiatrische problemen*. Den Haag: SCP en Avans Hogeschool.

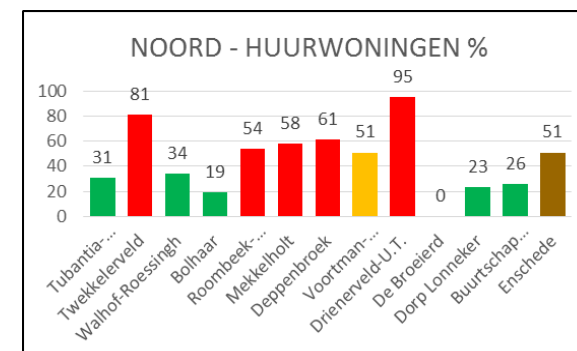
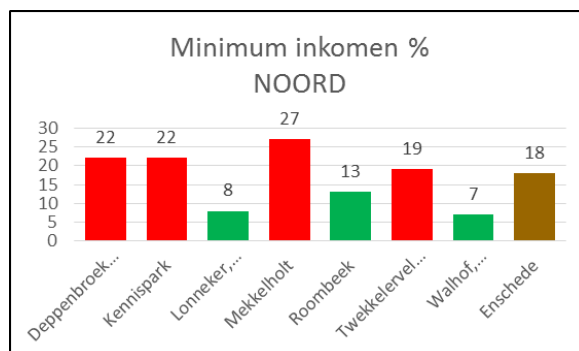
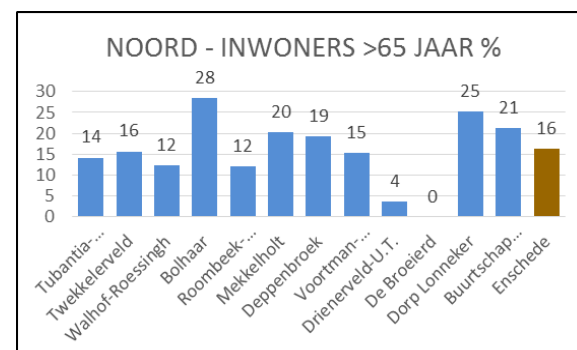
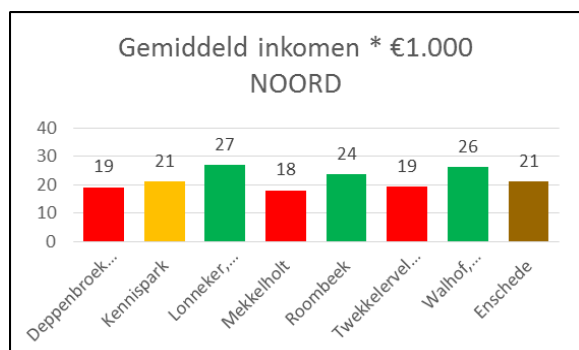
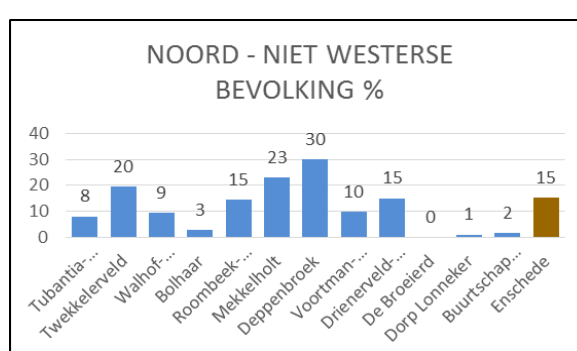
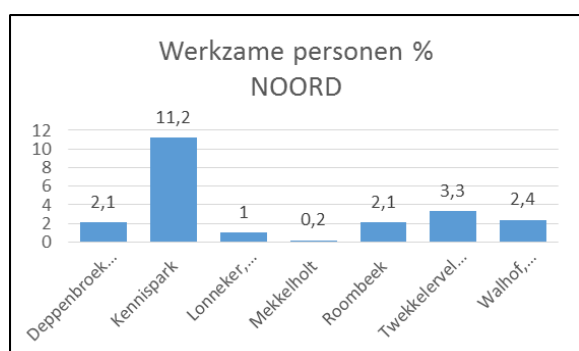
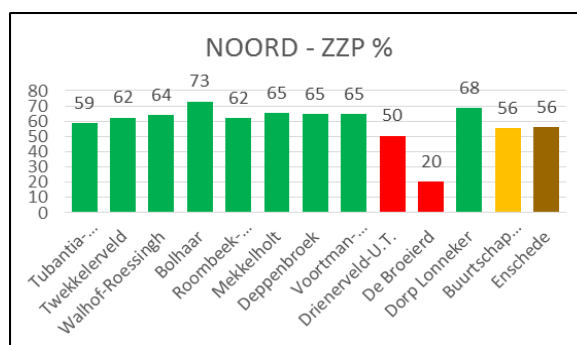
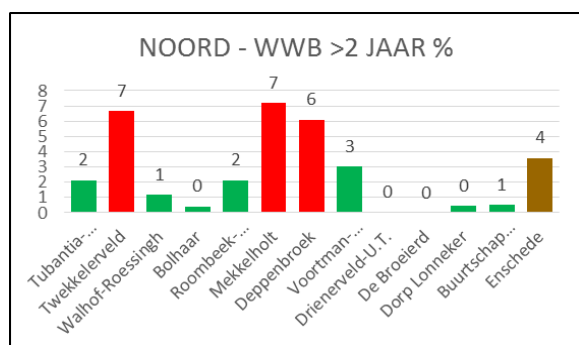
Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2012). *Social work: een inleiding*. Amsterdam: Pearson Education.

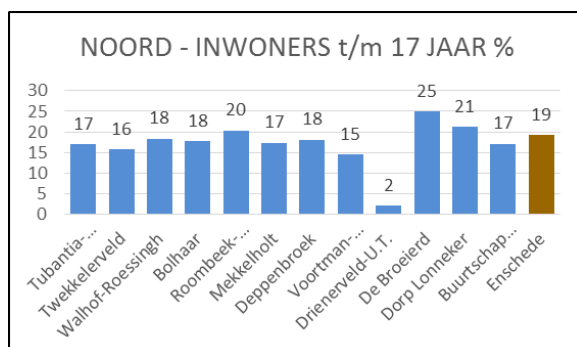
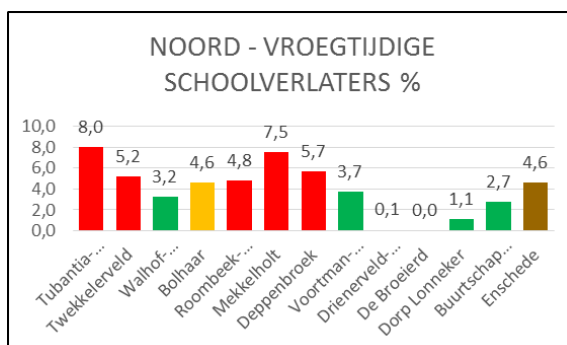
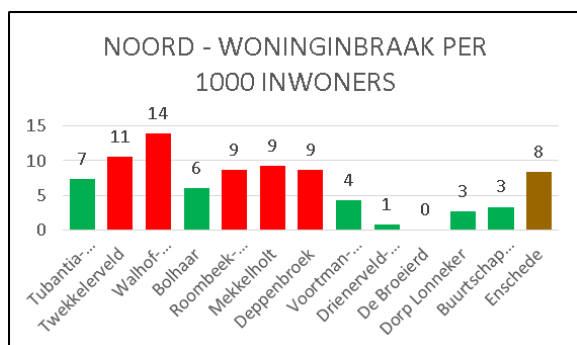
Witteveen, E.M.J., Post, M.W.M., Visser-Meily, J.M.A. (2014). *Participatiesamenleving: naasten direct betrekken bij de revalidatie*. Nederlands Tijdschrift voor Revalidatiegeneeskunde, 2014.

Xanten, H., van (2016). *Wijzigingen AWBZ en Wmo: een overzicht*. Geraadpleegd op 7 februari 2017 van <https://www.movisie.nl/>

Bijlage 1 - De wijk Deppenbroek in cijfers

Bron: Kennispunt Twente (2015)





Bijlage 2 - E-mail voor professionals

Geachte heer/mevrouw,

Wij, Myanne Roekevisch en Lisa te Riele, zijn twee studenten van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan het Saxion te Enschede. De welzijnsorganisatie Alifa heeft ons verzocht om een onderzoek te doen naar het project 'Buren voor Buren' in de wijk Deppenbroek. Het gaat hier specifiek om de straten Geulstraat, Roerstraat, Schiestraat, Jekerstraat, Spaarnestraat, S.M. Joostenstraat, en Scheldestraat.

'Buren voor Buren' is een vorm van informele hulp. Het is een werkgroep van actieve wijkbewoners die huisbezoeken afleggen in de wijk. De vrijwilligers van dit project zijn 'de' contactpersonen en hebben door hun betrokkenheid en laagdrempelige werkwijze goed zicht op wat er speelt en leeft in de buurt.

Het doel van dit project is om vraag en aanbod te inventariseren om zo elkaar te helpen met praktische zaken en bewoners wegwijs te maken in de wijk naar informele en formele hulp, voorzieningen en activiteiten. Bewoners worden door steun en hulp van de vrijwilligers zelfredzamer gemaakt en samen worden (hulp)vragen, individueel of gezamenlijk opgepakt of opgelost. Het is de bedoeling om een 'sociaal vangnet' te maken voor burgers die dat nodig hebben.

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek kunnen de vrijwilligers van het project 'Buren voor Buren' gericht informele hulp aanbieden in de wijk. Bewoners worden geactiveerd om de behoeftes te realiseren, waarbij ze het nut van de burenhulpdienst ervaren. Dit kan leiden tot het verbeteren van de wijk en kan de sociale cohesie helpen bij het "liften" van deze buurt. Daarnaast bereiken we door dit onderzoek meer bekendheid voor dit project en zo wordt er een sociaal vangnet gecreëerd voor burgers in de buurt.

Dit onderzoek levert hiermee een bijdrage aan de kwaliteit van het samenleven in de buurt. Ook kan hierbij de inzet van preventieve activiteiten worden bevorderd en kan er worden ingespeeld op de informele hulp.

In de enquête die u volgende week toegestuurd krijgt, staat een vraag die voorbereiding vergt. Graag zouden wij specifiek willen weten welke vragen van de betreffende wijkbewoners met betrekking tot de ondersteuning en formele hulp tot nu toe bij u binnen zijn gekomen vanaf januari 2017. De antwoorden die u geeft worden uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt en hier zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk mee omgaan. In de bijlage vindt u de enquête.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Myanne Roekevisch & Lisa te Riele.

Voor verdere informatie kunt u bellen naar 06-15887755 of 06-23413986 of mailen naar myanneroekevisch@gmail.com of lisateriele@hotmail.com.

~~~~~  
Geachte heer/mevrouw,

Wij, Myanne Roekevisch en Lisa te Riele, zijn twee studenten van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan het Saxion te Enschede. Vorige week heeft u van ons een inleidende e-mail gehad over de enquête voor het project 'Buren voor Buren'.

***Bij het invullen van de enquête gaat het specifiek om de straten Geulstraat, Roerstraat, Schiestraat, Jekerstraat, Spaarnestraat, S.M. Joostenstraat, en Scheldestraat in de wijk Deppenbroek.***

U kunt de enquête in Word invullen en de antwoorden rood maken. U kunt deze terugsturen naar één van de onderstaande e-mailadressen. De antwoorden die u geeft worden uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt en hier zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk mee omgaan.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,

Cecila Altink (Alifa)  
Myanne Roekevisch & Lisa te Riele (Saxion)

Voor verdere informatie kunt u bellen naar 06-15887755 of 06-23413986 of mailen naar [myanneroekevisch@gmail.com](mailto:myanneroekevisch@gmail.com) of [lisateriele@hotmail.com](mailto:lisateriele@hotmail.com).

## Bijlage 3 - Enquête professionals

### Enquête Á-je-to Buurman!



Naam:  
E-mail:  
Telefoonnummer:  
Organisatie:  
Functie:

*Wij (Lisa te Riele en Myanne Roekevisch) twee studenten van Saxion Hogeschool voeren momenteel een onderzoek uit in een specifiek gebied van Deppenbroek t.b.v. het project Buren voor Buren, dat ondersteund wordt door Alifa.*

*Er is gekozen voor een klein gebied om de aanpak inzichtelijk te maken vanuit het project Buren voor en een nulmeting mogelijk te maken.*

*Door het invullen van deze enquête helpt u mee (ondersteunings)vragen inzichtelijk te krijgen, zowel formeel als informeel die er spelen in de zeven straten:*

*“Geulstraat, Roerstraat, Schiestraat, Jekerstraat, Spaarnestraat, S.M. Joostenstraat, en Scheldestraat in de wijk Deppenbroek”.*

### Thema: Organisatie en ondersteuningsvragen.

#### Vraag 1

**Waarvoor staat uw organisatie?** Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- |                          |                                                   |
|--------------------------|---------------------------------------------------|
| Antwoordmogelijkheid 1:  | Verpleging/thuiszorg                              |
| Antwoordmogelijkheid 2:  | Hulp bij dagelijks leven                          |
| Antwoordmogelijkheid 3:  | Welzijn                                           |
| Antwoordmogelijkheid 4:  | Diensten/vriendendiensten en/of vrijwilligerswerk |
| Antwoordmogelijkheid 5:  | Psychische hulp                                   |
| Antwoordmogelijkheid 6:  | Juridische hulp                                   |
| Antwoordmogelijkheid 7:  | Schulden                                          |
| Antwoordmogelijkheid 8:  | Advies                                            |
| Antwoordmogelijkheid 9:  | Handhaven                                         |
| Antwoordmogelijkheid 10: | Wonen/ verbeteren leefomgeving                    |
| Antwoordmogelijkheid 11: | Leefbaarheid                                      |
| Antwoordmogelijkheid 12: | Anders, namelijk                                  |

#### Vraag 2

**Onder welke categorieën vallen de ondersteuningsvragen die u binnen krijgt van de wijkbewoners van de zeven straten?** Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- |                         |                                                        |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| Antwoordmogelijkheid 1: | Vragen m.b.t. inburgering                              |
| Antwoordmogelijkheid 2: | Vragen m.b.t. wonen en leefomgeving                    |
| Antwoordmogelijkheid 3: | Vragen m.b.t. veiligheid en leefbaarheid               |
| Antwoordmogelijkheid 4: | Vragen m.b.t. activering, meedoen in de wijk           |
| Antwoordmogelijkheid 5: | Vragen m.b.t. wijkactiviteiten                         |
| Antwoordmogelijkheid 6: | Vragen m.b.t. doorverwijzingen naar informatie en hulp |
| Antwoordmogelijkheid 7: | Vragen m.b.t. vrijwilligerswerk                        |
| Antwoordmogelijkheid 8: | Vragen m.b.t. praktische ondersteuning/ hulp           |

Antwoordmogelijkheid 9: Anders, namelijk

Vraag 3

**Kunt u alle ondersteuningsvragen vanaf 2017 hieronder vermelden die binnengekomen zijn bij uw organisatie van de zeven straten?**

| Aantal | Ondersteuningsvraag | Doelgroep |
|--------|---------------------|-----------|
|        |                     |           |
|        |                     |           |
|        |                     |           |
|        |                     |           |
|        |                     |           |

Vraag 4

**Hoe komt u in contact met de burgers uit de betreffende straten?** Meerder antwoorden zijn mogelijk

Antwoordmogelijkheid 1: Melden zich bij ons  
Antwoordmogelijkheid 2: Doorverwijzing van andere organisaties  
Antwoordmogelijkheid 3: Wij zoeken contact met desbetreffende persoon  
Antwoordmogelijkheid 4: Anders, namelijk

Vraag 5

**Welke signalen komt u tegen die u niet vanuit uw werkzaamheden zonder meer kunt oppakken?**

.....

Vraag 6

**Wat doet u nu met de ondersteuningsvragen die binnenkomen?**

Antwoordmogelijkheid 1 : Zelf oppakken  
Antwoordmogelijkheid 2: Doorverwijzen  
Antwoordmogelijkheid 3: Bespreken met andere organisaties  
Antwoordmogelijkheid 4: Niets  
Antwoordmogelijkheid 5: Anders, namelijk

Vraag 7

**Aan welke voorzieningen is in deze wijk volgens u behoefte, gezien de signalen?** Meerder antwoorden zijn mogelijk

Antwoordmogelijkheid 1: Onderwijs, scholing of opleidingsmogelijkheden  
Antwoordmogelijkheid 2: Vrijtijds mogelijkheden  
Antwoordmogelijkheid 3: Sport  
Antwoordmogelijkheid 4: Dagbesteding  
Antwoordmogelijkheid 5: Buurthulpdienst (bijv. repair café of 2<sup>e</sup> hands kledingzaak).  
Antwoordmogelijkheid 6: Burenhulp (bijv. boodschappen, schoonmaken of maatje)  
Antwoordmogelijkheid 7: (En) anders, namelijk

Vraag 8

**Heeft u het idee dat er wijkbewoners zijn die niet om advies/hulp/ondersteuning vragen, maar wel advies/hulp/ondersteuning nodig hebben?**

Antwoordmogelijkheid 1: Ja  
Antwoordmogelijkheid 2: Nee

## **Thema: Project 'Buren voor Buren'.**

Vraag 9

**Bent u bekend met het project 'Buren voor Buren' dat ondersteund wordt door de welzijnsorganisatie Alifa?**

Antwoordmogelijkheid 1: Ja  
Antwoordmogelijkheid 2: Nee

Vraag 10

**Over welke vier categorieën zouden wijkbewoners volgens u de meeste vragen (kunnen) stellen aan de 'Buren voor Buren' (vrijwilligers)? Slechts vier antwoorden mogelijk!**

Antwoordmogelijkheid 1: Vragen m.b.t. inburgering  
Antwoordmogelijkheid 2: Vragen m.b.t. wonen en leefomgeving  
Antwoordmogelijkheid 3: Vragen m.b.t. veiligheid en leefbaarheid  
Antwoordmogelijkheid 4: Vragen m.b.t. activering, meedoen in de wijk  
Antwoordmogelijkheid 5: Vragen m.b.t. wijkactiviteiten  
Antwoordmogelijkheid 6: Vragen m.b.t. doorverwijzingen naar informatie en hulp  
Antwoordmogelijkheid 7: Vragen m.b.t. vrijwilligerswerk  
Antwoordmogelijkheid 8: Vragen m.b.t. praktische ondersteuning/ hulp  
Antwoordmogelijkheid 9: Anders, namelijk

Vraag 11

**Kunt u één of meerdere voorbeeld(en) geven van vragen die betrekking hebben op de categorieën bij vraag 10?**

.....

Vraag 12

**Heeft u ideeën over hoe het project 'Buren voor Buren' de wijkbewoners (nog) meer kan activeren in eigen kracht en zelfredzaamheid?**

Antwoordmogelijkheid 1: Ja, namelijk  
Antwoordmogelijkheid 2: Nee

Vraag 13

**Heeft u een idee over hoe u zou kunnen samenwerken met 'Buren voor Buren' ?**

Antwoordmogelijkheid 1: Ja, namelijk  
Antwoordmogelijkheid 2: Nee

Vraag 14

**Heeft u nog tips voor het project 'Buren voor Buren'?**

Antwoordmogelijkheid 1: *Ja, namelijk*

Antwoordmogelijkheid 2: *Nee*

Heeft u nog iets gemist in de vragen of wilt u nog iets toevoegen, dit kan in onderstaande tekst vak.

*Opmerkingen /aanvullingen*

*Wij willen u hartelijk bedanken voor het invullen van de enquête! U kunt de enquête terugsturen naar [myanneroekevisch@gmail.com](mailto:myanneroekevisch@gmail.com) of [lisateriele@hotmail.com](mailto:lisateriele@hotmail.com)*

***Met vriendelijke groet, Lisa te Riele & Myanne Roekevisch***

*Heeft u belangstelling om in contact te komen met Buren voor Buren. Dan kunt u contact opnemen met één van de vrijwilligers.*

*Tel: 06-49024401*

*Bezoek: Meeuwenstraat 160, Enschede*

*Mail: [burenvorburen-noord@hotmail.com](mailto:burenvorburen-noord@hotmail.com)*

## Bijlage 4 - Vragen groepsinterview vrijwilligers

Allereerst willen we u graag bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek. Zoals we hebben aangegeven, willen we een interview afnemen aan de hand van een vragenlijst. Dit interview zal ongeveer 45 minuten duren.

Uw antwoorden zullen vertrouwelijk gebruikt worden en uw naam wordt niet bekend gemaakt. Het gesprek wordt opgenomen op voice-recorder, zodat we het nogmaals kunnen beluisteren ten behoeve van de analyse. De opname worden na goedkeuring van het onderzoeksrapport vernietigd.

Het interview bestaat uit 17 vragen, die onderverdeeld zijn in 5 thema's.  
De resultaten van dit onderzoek zullen gepresenteerd worden bij Alifa.

|                                                                        |    |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------|
| 'Buren voor Buren'                                                     | 1  | Hoe bent u bij het project 'Buren voor Buren' gekomen?                     |
|                                                                        | 2  | Wat verstaat u onder het project 'Buren voor Buren'?                       |
|                                                                        | 3  | Wat denkt u van het project Buren voor Buren te verwachten?                |
|                                                                        | 4  | Hoe ziet u de rol van Buren voor Buren het liefst?                         |
|                                                                        | 5  | Wat doet u voor het project Buren voor Buren?                              |
| Informele ondersteuningsvragen<br>Vragen en behoefte                   | 6  | Wat verstaat u onder informele ondersteuningsvragen?                       |
|                                                                        | 7  | Welke vragen komen er op dit moment binnen van buurtbewoners?              |
|                                                                        | 8  | Wat kunnen jullie betekenen voor buurtbewoners?                            |
| Participatiesamenleving<br>Burgerkracht<br>Eigen kracht<br>Zelfredzaam | 9  | Hoe ziet u uw eigen rol binnen de participatiesamenleving?                 |
|                                                                        | 10 | In hoeverre ervaart u burgerkracht in de wijk?                             |
|                                                                        | 11 | Hoe komt u eigen kracht naar voren tijdens het project 'Buren voor Buren'? |
|                                                                        | 12 | In hoeverre vindt u de wijk zelfredzaam?                                   |
| Ondersteuning<br>Helpen<br>Adviseren                                   | 13 | Welke ondersteuning, hulp of advies heeft u gehad van Alifa?               |
|                                                                        | 14 | Wat heeft u geleerd van de ondersteuning, de hulp, het advies van Alifa    |
| Pluspunten<br>Minpunten                                                | 15 | Wat vond u prettig aan de ondersteuning van Alifa?                         |
|                                                                        | 16 | Wat had u anders willen zien?                                              |
|                                                                        | 17 | Wat heeft u gemist?                                                        |

## Bijlage 5 - Modelovereenkomst

| OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT                                                     |                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>STUDENTGEGEVENS</b>                                                              |                                                                                            |
| Naam                                                                                | Myanne Roekevisch                                                                          |
| Adres                                                                               | Horstweg 11a                                                                               |
| Postcode/woonplaats                                                                 | 7245 TE Laren                                                                              |
| Telefoonnummer                                                                      | -                                                                                          |
| Mobiel                                                                              | 06-15887755                                                                                |
| Email                                                                               | 342758@student.saxion.nl<br>myanneroekevisch@gmail.com                                     |
| Opleiding                                                                           | SPH Voltijd                                                                                |
| <i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>     |                                                                                            |
| <b>STUDENTGEGEVENS</b>                                                              |                                                                                            |
| Naam                                                                                | Lisa te Riele                                                                              |
| Adres                                                                               | Mina Kruzemanstraat 145                                                                    |
| Postcode/woonplaats                                                                 | 7513 HD Enschede                                                                           |
| Telefoonnummer                                                                      | 0570-541756                                                                                |
| Mobiel                                                                              | 06-23413986                                                                                |
| Email                                                                               | 346510@student.saxion.nl<br>lisateriele@hotmail.com                                        |
| Opleiding                                                                           | SPH Voltijd                                                                                |
| <b>GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE</b>                                              |                                                                                            |
| Naam Organisatie + afdeling                                                         | Alifa                                                                                      |
| Eindverantwoordelijke onderzoek                                                     | Cecila Altink                                                                              |
| Onderzoeksbegeleider + opleiding                                                    | Cecila Altink                                                                              |
| Adres                                                                               | Pathmossingel 200                                                                          |
| Postcode/woonplaats                                                                 | Enschede                                                                                   |
| Telefoonnummer                                                                      | 06-53345243                                                                                |
| Email                                                                               | c.altink@lifa.nl                                                                           |
| De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport. |                                                                                            |
| <b>GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ</b>                                       |                                                                                            |
| Naam Organisatie + afdeling                                                         | Saxion, Academie Mens en Maatschappij                                                      |
| Eindverantwoordelijke onderzoek                                                     | Karin Kremer-Baars                                                                         |
| Onderzoeksbegeleider + opleiding                                                    | Christine Ribbert                                                                          |
| Adres                                                                               | M.H. Tromplaan 28                                                                          |
| Postcode/woonplaats                                                                 | Postbus 70.000/7513 AB Enschede                                                            |
| Telefoonnummer                                                                      | 053-4871                                                                                   |
| Email                                                                               | c.h.m.riibbert@saxion.nl                                                                   |
| <b>GEGEVENS ONDERZOEK</b>                                                           |                                                                                            |
| Onderwerp en achtergrondschets                                                      | Buren voor Buren                                                                           |
| Doelstelling/vraagstelling                                                          | Inzichtelijk krijgen welke vragen en behoeften er spelen in buurt Noord (Noord)            |
| Projectomschrijving                                                                 | Nadruk leggen op preventieve en voorkomen dat mensen afhankelijk worden van hulpverlening. |
| Werkwijze                                                                           | Kwantitatief en kwalitatief onderzoek                                                      |
| Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)                                             |                                                                                            |
| Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)                                              | 1 februari tot 31 mei.                                                                     |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Beoogde tussenproducten              |  |
| Producten ter beschikking            |  |
| Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy) |  |

#### OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij .....");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

#### VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding

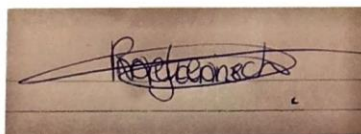
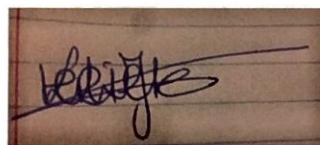


- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling  
Cecilia Alink



- Handtekening Student(en)  
Myanne Roekevisch

Lisa te Riele

Enschede, 7 februari 2017

## 1 Bijlage 6 - Labelschema groepsinterview

| Hoofdlabel | Label      | Sublabel | Fragment nr. | Fragment                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|------------|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | In contact | Via via  | 3.1          | ik kom via (...) (..) is de oude collega van Cecilia. Ze werkte bij Alifa. Door haar. Ze was hier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|            |            |          | 7.1          | Ik ben ook via via gekomen. Via (...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|            |            | Brief    | 8.1          | Ik kreeg een brief thuis dat ik hier een gesprek had. Via Cecilia ben ik hier gekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|            |            |          | 9.1          | Ik kreeg een brief van de beurs dat ik op moest komen draven. Ik heb vrij stelling van alles, dus hm.. ik val zoals gebruikelijk overal door de mand heen. Ik kreeg een uitnodiging van de Doe- beurs. Daar ben ik heen geweest. Uitgelegd dat ik niet verplicht ben. Via de doe-beurs is mijn naam terecht gekomen bij Alifa. Oke doe ik dan maar, daar het hele verhaal neer gelegd. Moet je eens luisteren zo en zo. Ik heb vrijstelling maar laat maar eens horen. Ze hadden verschillende projecten. bijvoorbeeld schulden. Dat zou dan voornamelijk gaan om jeugd hulp en volgende project was Buren voor Buren. Misschien is dat iets voor jou. Ik kan in ieder geval informeren naar wat het inhoudt en welke opties er zijn. |

|                  |          |                |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|----------|----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buren voor Buren | Ervaring | Moeilijk       | 3.2 | De eerste keer was moeilijk, maar is nu wel iets beter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                  |          |                | 3.2 | Maar is ook tijd nodig. Met mensen groeien turk zegt laat maar laat maar. Moet eerst bekend zijn. Omdat dat eerste keer was in Nederland zo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                  |          | Eigen ervaring | 4.2 | Ik vind het zelf wel een heel goed project, heb zelf ook heel veel mee gemaakt. Dus ik begrijp die mensen heel goed dus. Er zijn zo veel verschillende mensen en uitkomst en niemand weet wie is dat en soms durf je niet. Het is echt heel lastig heb het zelf mee gemaakt dus..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                  |          | Bekendheid     | 9.2 | Mijn insteek is heel simpel hm.. de buurt kent de buurt niet. De buurvrouw kent de buurvrouw niet. Je kunt tegenwoordig 6 weken dood in je huiskamer liggen en dan begint het toch iets te ruiken en dan wordt er actie ondernomen. Om te ver komen dat de buurt in hm.. onveilig zich gaat voelen dat dit een project is dat het kan bijdragen. Heel nauw contact te hebben met de wijk agent en andere instanties die allemaal mee kunnen helpen. Dus hm.. de buurt kan ook met alle vragen in principe bij ons terecht. Het idee erachter is wat je zelf niet kan doen of wat er al is wat niet goed draait. Wijs in godsnaam door en probeer niet om een prutserige manier het op te lossen maar schuif het door naar de gene die er daadwerkelijk |

|  |           |              |     |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|-----------|--------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |           |              |     | verstand van hebben en welke stappen ze moeten nemen. En ik denk dat dit het project Buren voor Buren inhoudt.                                                                                                                                                       |
|  | Eigen rol | Helpen       | 8.3 | Ik mag graag mensen helpen. Dus hm.. ik wil eigenlijk alles wel doen wat ze vragen of uitzoeken en wil ze graag daar mee helpen.                                                                                                                                     |
|  |           |              | 7.3 | Ja hm.. heb ook zelfde wel dat ik mensen wil helpen. Ja dat is doel helpen. Hoe kan ik mensen aan het eenzaamheid uithalen. Hoe kan ik mensen helpen heeft nog niet gehulp bij anderen instanties of andere organisatie en zij weet nog niet genoeg van organisatie. |
|  |           | Informereren | 9.3 | Dan kun je bij die en die instantie en die persoon dat is de telefoonnummer en dat is eventueel de e-mail. Dan kun je gelijk mensen aan de deur dat geven.                                                                                                           |
|  |           |              | 9.4 | die betaald worden, als ik iemand tegen kom die zet (..) ik heb veertig duizend euro schuld en ik leef van 30 euro in de week. Oh dan kun je je schuld niet af betalen dan moet hij in een schulden traject. Dat zijn professionals                                  |
|  |           |              | 4.4 | Als ik niet kan uitkomen dan praat ik met iemand. Hoe kunnen we die uhm... persoon helpen. Tussen persoon ofzo zo is het.                                                                                                                                            |
|  |           |              | 3.4 | Wijkcoach en domijn hm.. wij sturen ik weet nu wij die hol informatie. Hoe kan sturen mensen.                                                                                                                                                                        |

|                      |         |  |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|---------|--|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ondersteuningsvragen | Formeel |  |     | Hoe ik kan mensen . ik heb gehoord van wijkcoach kan helpen van kinderen opvoeden of mensen schuldig aan hm...                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                      |         |  | 9.4 | En doorverwijzen uiteraard, kijk aan schulden kan ik niks doen hm... zo zijn er heel veel dingen war ik zoiets van heb ik weet er wel wat van maar niet genoeg om iemand echt te kunnen helpen dan heb ik dus hem doorverwijzende functie of instanties zelfde wat hij zegt als je iemand met een hele complexe dingen komen dan moet je dat gewoon doorverwijzen naar professionals want jullie zeggen zelf ook |
|                      |         |  | 4.4 | Ik kijk wat ik kan doel zelf ik kan wel mensen even bijpraten en hm.. en als ik kan helpen daarmee dan kan ik wel raad geven en helpen                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                      |         |  | 3.4 | Vragen hoe dan stuur ik meestal hier heen omdat wij activiteiten koken, activiteit taal fitness, formulieren, invullen                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                      |         |  | 7.4 | Ja wat ik dagelijks doe ben ik bezig met formulier invullen voor die mensen die weten niet formuleren invullen af en toe kan ik hun wel helpen met hm.. helpen. Kwijtschelden, aanvraag, en hm... hm... gemeente dingen bijvoorbeeld. Specificatie uitkering specificatie zo kun je allemaal dingen.                                                                                                             |
|                      |         |  | 7.4 | Vanaf aanstaande woensdag geef ik computer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                      |         |  |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |           |             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|-----------|-------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Informeel | Wat doen ze |     | les aan drie personen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |           |             | 9.4 | Okee wat ik zelf kan doen is dat uhm.. als bewoner komen bijvoorbeeld met een klusje, als een bewoner aangeeft dat hij eenzaam is. Als een bewoner aangeeft in de knoei zit met een vast ritme aan te houden hm... ik kan bewoners helpen als ze zeg maar alleen maar een gebakken ei kunnen maken. En niet verder kunne koken dan een gebakken ei. Hm.. ik kan mensen helpen als zij slecht ter been zijn om een keer mee te rijden hm.. boodschappen te doen. Hm... mensen isolement halen en meenemen naar activiteiten waar ze dus eigenlijk verplicht met andere in contact komen |
|  |           | Behoeft     | 9.4 | Ja de vragen op dit moment over de telefoon komt nog niks binnen. We zijn de buurt in gegaan en daar kwam uit veiligheid. De vrouwen laten wel eens hun honden uit, bepaalde wegen vermijden ze omdat daar vaak jongens zitten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  |           |             | 9.4 | Hm.. huis vuil dus rommel dat zeg maar hm.. plastic container daar ligt allerlei spul omheen wat helemaal niks met plastic te maken heeft                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  |           |             | 3.5 | Jaa een training Alifa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  |           |             | 2.5 | ja hoe kan ik omgaan met anderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  |           |             | 9.5 | Nee ik dat ik hm. In grote lijnen op een bepaald                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                           |  |             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|--|-------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Welzijnsorganisatie Alifa |  | Plus punten |     | moment gewoon wel duidelijk wordt, hmm wat de bedoeling is. En er wordt natuurlijk ook wel heel veel over gesproken. Voor mij is groten deel wel even op me af laten komen dan heb je op een bepaald moment wel een mening gevormd en dan ga je zeggen die weg wil in. |
|                           |  | Min punten  | 3.5 | Is wel beter maar nog niet goed genoeg.                                                                                                                                                                                                                                |
|                           |  |             | 7.5 | Jaa we kunnen toch niet zo makkelijk regelen hhm.. bijvoorbeeld wij hebben wel gehad maar de andere hebben niks gehad.                                                                                                                                                 |
|                           |  |             | 3.5 | wij zijn ook nog niet genoeg volgens mij                                                                                                                                                                                                                               |

## Bijlage 7 – Evaluatieformulier presentatie



## Bijlage 8 – Schema informele ondersteuningsvragen

| Categorie                                    | Vraag                                                                                    | Doelgroep                                                                  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inburgering</b>                           | Verwijzen naar taalcursussen<br>Wegwijs maken in de stad<br>Tolk                         | Volwassenen<br>Gezinnen<br>Gezinnen                                        |
| <b>Wonen en leefomgeving</b>                 | Rommel op straat                                                                         | Volwassenen                                                                |
| <b>Veiligheid en leefbaarheid</b>            | Hangjongeren. Onveilig in de buurt                                                       | Volwassenen en Jongeren                                                    |
| <b>Activering, meedoen in de wijk</b>        | Verwijzen naar activiteiten                                                              | Kinderen, jongeren, volwassenen                                            |
| <b>Wijkactiviteiten</b>                      | Eerste keer mee gaan                                                                     | Volwassenen                                                                |
| <b>Doorverwijzen naar informatie en hulp</b> | Doorverwijzen naar schuldhulpverlening                                                   | Volwassenen                                                                |
| <b>Vrijwilligerswerk</b>                     |                                                                                          |                                                                            |
| <b>Praktische ondersteuning/hulp</b>         | Invullen formulieren<br>Klusjes in huis<br>Boodschappen halen<br>Dagelijks ritme<br>Taxi | Volwassenen<br>Gezinnen<br>Gezinnen<br>Alleenstaande personen<br>Volwassen |
| <b>Anders, namelijk</b>                      | Eenzaam                                                                                  | Volwassen , ouderen                                                        |

## Bijlage 9 – Schema formele ondersteuningsvragen

| Categorie                             | Vraag                                                 | Doelgroep                   |          |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|
| Inburgering                           | Inburgering                                           | Vluchtelingen               |          |
| Wonen en leefomgeving                 | Vuilnis op straat                                     | Volwassenen                 |          |
|                                       | Opschonen wijk                                        | Volwassenen                 |          |
|                                       | Hulp bij het zoeken naar een woning                   | Volwassenen                 | Jongeren |
| Veiligheid en leefbaarheid            | Drugsoverlast                                         | Jongeren                    |          |
| Activering, meedoen in de wijk        |                                                       |                             |          |
| Wijkactiviteiten                      | Vragen over activiteiten en voorzieningen in de buurt | Ouders                      |          |
| Doorverwijzen naar informatie en hulp | Doorverwijzingen naar informatie en hulp              | Kinderen 4-18 jaar          |          |
|                                       |                                                       | Ouders                      |          |
| Vrijwilligerswerk                     | Zoek vrijwilligerswerk of activiteit in de buurt.     | Volwassenen                 |          |
| Praktische ondersteuning/hulp         | Klusjes in huis                                       | Ouderen                     |          |
|                                       | Administratie                                         | Ouderen, volwassenen        |          |
|                                       | Hulp/schulden                                         | Gezinnen                    |          |
|                                       | Boodschappen hulp                                     | Ouderen                     |          |
|                                       | Pc hulp                                               | Ouderen                     |          |
| Anders, namelijk                      | Opvoedingsvragen                                      | Opvoedvragen                | Ouders   |
|                                       | Sociaal netwerk                                       | Relatieproblemen            | Ouders   |
|                                       |                                                       |                             | Kinderen |
|                                       |                                                       | Behoeftte aan sociale steun | Ouders   |
|                                       | Psychische problematiek                               | Rouwverwerking              | Jongeren |

## Bijlage 10 – Evaluatieformulier opdrachtgever

