

Samenspel....?!

Onderzoek naar bekendheid van de sociale wijkteams onder bewoners van de wijken Diezerpoort en Stadshagen (gemeente Zwolle) en de wijken Corlaer en Nijkerkerveen (gemeente Nijkerk)



J. Slendebroek-Meints MSc en Drs. C. Teekman
Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

SAMENSPEL....?!

Onderzoek naar bekendheid van de sociale wijkteams onder bewoners van de wijken Diezerpoort en Stadshagen (gemeente Zwolle) en de wijken Corlaer en Nijkerkerveen (gemeente Nijkerk)

J. Slendebroek-Meints MSc
Drs. T. Teekman

Februari 2016

Samenspel....?!

Onderzoek naar bekendheid van de sociale wijkteams onder bewoners van de wijken
Diezerpoort en Stadshagen (gemeente Zwolle) en de wijken Corlaer en Nijkerkerveen (gemeente Nijkerk)

Uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
J. Slendebroek-Meints MSc
Drs. C. Teekman

Februari 2016

Redactie en lay-out: J. Faber-Zijlstra
Foto omslag: J. Slendebroek-Meints
ISBN 978-90-75545-73-9

Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
Postbus 10030
8000 GA ZWOLLE
038 - 425 55 42

Alle rechten voorbehouden

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s).

Woord vooraf

Vanuit de Werkplaats sociaal domein volgt het Centrum voor samenlevingsvraagstukken van Viaa door middel van meerjarig onderzoek de ontwikkelingen van de sociale wijkteams in Zwolle en Elburg. De eerste resultaten hiervan zijn in het onderzoeksrapport 'Uit de startblokken....' weergegeven. In dit rapport doen we verslag van hoe professionals zelf hun eerste maanden in de sociale teams ervaren hebben, en wat zij vinden van hun eigen competenties.

In dit meerjarig onderzoek heeft één deelvraag betrekking op het perspectief van de wijkbewoners ten aanzien van de sociale wijkteams. Ieder schooljaar zal een aantal groepen studenten dit perspectief van verschillende wijken als afstudeerproject onderzoeken. In het schooljaar 2014-2015 hebben drie onderzoeken plaatsgevonden in de Zwolse wijken Dieze (ook wel Diezerpoort genoemd) en Stadshagen en in de Nijkerker wijken Corlaer en Nijkerkerveen. Van deze drie onderzoeken is een meta-analyse gedaan door het Centrum voor samenlevingsvraagstukken. In deze meta-analyse wordt het werk van de sociale teams onderzocht vanuit het perspectief van de wijkbewoners: hoe zien zij de sociale teams?

We vinden het belangrijk dat met dit rapport het perspectief van de wijkbewoners aandacht krijgt. 'De transformaties' zijn namelijk niet alleen een opgave voor professionals in het sociale domein. Al spelen zij er wel een belangrijke rol in, uiteindelijk is het de bedoeling dat wijkbewoners zelf hun rol als actieve burger oppakken, dat zij hun eigen kracht en de kracht van hun netwerk, voor zover mogelijk, aanspreken, eventueel met hulp van professionals. Daarvoor is minstens nodig dat wijkbewoners weten wat er nu verandert in het sociale domein, en dat zij weten wat er van de sociale wijkteams verwacht kan worden. We hopen daarom dat de meta-analyse bijdraagt aan de belangrijke aansluiting van wijkteams bij wijkbewoners.

Zwolle, februari 2016

Marja Jager-Vreugdenhil
Lector Samenlevingsvraagstukken, programmaleider Wmo-werkplaats (vanaf 1 januari 2016: Werkplaats Sociaal Domein) regio Zwolle

Inhoud

WOORD VOORAF	3
SAMENVATTING	7
<i>Hoofdvraag:</i>	7
<i>Deelvragen (Diezerpoort):</i>	7
ABSTRACT	9
<i>The main question was:</i>	9
<i>Subquestions were:</i>	9
HOOFDSTUK 1 OPZET VAN HET ONDERZOEK	11
1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK	11
1.2 VOORGESCHIEDENIS	12
1.3 CONTEXT	12
1.4 PROBLEEMSTELLING	12
<i>Doelstelling</i>	12
<i>Vraagstelling</i>	12
1.5 LEESWIJZER	13
HOOFDSTUK 2 THEORETISCHE ONDERBOUWING	15
2.1 LANDELIJKE WETGEVING & POLITIEK EN MAATSCHAPPELIJKE TRENDS	15
2.1.1 <i>Trends en ontwikkelingen</i>	15
2.2. GEMEENTEN, SAMENWERKINGSVERBANDEN EN REGIONALE KADERS	15
2.2.1 <i>Gemeente Zwolle</i>	16
2.2.2 <i>Gemeente Nijkerk</i>	16
2.3. DE BURGER	17
IN HET KORT	18
HOOFDSTUK 3 METHODEN Afstudeeronderzoeken	19
3.1 INLEIDING	19
3.2 POPULATIE EN STEEKPROEF	19
3.3 PROCEDURE	20
3.4 MEETINSTRUMENTEN	20
3.5 ANALYSE	20
3.6 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT	20
HOOFDSTUK 4 RESULTATEN	21
STELLINGEN	29

HOOFDSTUK 5	CONCLUSIES EN DISCUSSIE.....	31
5.1	BEKENDHEID EN CONTACT MET SOCIAAL WIJKTEAM	31
5.2	HULPVragen RICHTING SOCIAAL WIJKTEAM.....	31
5.3	INZET WIKBEWONERS DIEZERPOORT	31
5.4	VERWACHTINGEN VAN WIKBEWONERS DIEZERPOORT EN STADSHAGEN OVER SOCIAAL WIJKTEAM.....	31
5.5	COMPETENTIES SOCIAAL WIJKTEAM CORLAER-NIJKERKERVEEN	31
	SAMENVATTENDE CONCLUSIES.....	32
	DISCUSSIE.....	32
LITERATUURLIJST		33
AFSTUDEERONDERZOEKEN.....		34

TABELLEN

Tabel 1	21
Tabel 2	21

FIGUREN

<i>Figuur 1.</i> Overzicht via welke kanalen wijkbewoners van het sociaal wijkteam afweten, Diezerpoort (N = 152) en Stadshagen (N = 160), in percentages.	22
<i>Figuur 2.</i> Overzicht op welke manier wijkbewoners contact wensen met sociaal wijkteam bij hulpvraag, Diezerpoort (N = 276) en Corlaer-Nijkerkerveen (N = 255), in percentages (een 0 betekent dat deze categorie niet op deze manier gevraagd is in het andere onderzoek). Bij Diezerpoort was de mogelijkheid maximaal 2 antwoorden te geven, daarom is het totaalpercentage daar meer dan 100%.	23
<i>Figuur 3.</i> Overzicht van zaken waarmee bewoners denken te kunnen (Stadshagen, N = 146) of daadwerkelijk te zullen (Diezerpoort, N = 298) aankloppen (een 0 betekent dat deze categorie niet op deze manier gevraagd is in het andere onderzoek).....	24
<i>Figuur 4.</i> Hoe wijkbewoners Diezerpoort zelf een bijdrage willen leveren aan vragen uit de wijk, in percentages (N = 248) ...	25
<i>Figuur 5.</i> Manieren waarop sociaal wijkteam Diezerpoort aan leefbaarheid en veiligheid kan werken in de wijk , in percentages (N = 230).....	26
<i>Figuur 6.</i> Manieren waarop sociaal wijkteam Stadshagen op vragen uit de wijk kan ingaan, in percentages (N = 318)	26

Samenvatting

Dit rapport betreft een meta-analyse die heeft plaatsgevonden over drie afstudeeronderzoeken van studenten van Viaa Hogeschool. De onderzoeken vonden plaats onder wijkbewoners van de Zwolse wijken *Diezerpoort* en *Stadshagen* en de Nijkerker wijken *Corlaer* en *Nijkerkerveen* en hadden als thema de bekendheid met de sociale wijkteams en andere thema's met betrekking tot de sociale wijkteams. De onderzoeken waren hoofdzakelijk kwantitatief van aard, wat betekent dat alle studentgroepen in hun wijk een enquête hebben uitgezet. Als leidraad werden in de meta-analyse de hoofdvraag en deelvragen van het onderzoek van Diezerpoort gehanteerd. De hoofd- en deelvragen waren:

Hoofdvraag:

Welke verwachtingen hebben wijkbewoners uit de Zwolse wijken Diezerpoort en Stadshagen en de Nijkerker wijken Corlaer en Nijkerkerveen van het sociaal wijkteam?

Deelvragen (Diezerpoort):

1. In hoeverre zijn wijkbewoners op de hoogte van het bestaan en de functie van het sociaal wijkteam?
2. Op welke manier zouden wijkbewoners contact willen leggen met het sociaal wijkteam?
3. Met welke ondersteuningsvragen zou een wijkbewoner naar het sociaal wijkteam willen gaan?
4. Op welke manier kan een wijkbewoner in samenwerking met andere wijkbewoners en/of het sociaal wijkteam een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wijk?

Uit de resultaten bleek dat wijkbewoners die op de hoogte zijn van het bestaan van een sociaal wijkteam, dit vooral weten via een regionale of huis-aan-huis krant. Verder gaven ze aan het vooral te waarderen als ze gewoon op locatie naar binnen kunnen lopen bij het sociaal wijkteam. Thema's waarmee wijkbewoners denken te kunnen (of willen) aankloppen, zijn niet altijd de thema's waarmee men bij de sociale wijkteams terecht kan. Andersom zijn thema's waarmee wijkbewoners wel kunnen aankloppen niet altijd bij hen in beeld. Conclusie is dat het bekend raken met het sociale wijkteam en met de soort hulpvragen waarmee men er terecht kan, meer tijd nodig heeft.

ABSTRACT

A meta-analysis has taken place of three students studies at Viaa University of applied sciences.

The students studies have been done in two districts of Zwolle, namely Diezerpoort en Stadshagen, and in two districts of Nijkerk, namely Corlaer and Nijkerkerveen. Subject of these studies was to what extent citizens were familiar with the 'sociale wijkteams' (generalistic, geographically organised social teams; further mentioned 'social teams') and other subjects concerning these teams. Mainly, the studies were quantitative, which means the distribution of a questionnaire in the three mentioned districts. The main question and sub questions of the study of Diezerpoort are used as main and subquestions in the meta-analysis.

The main question was:

What expectations do citizens of the districts Diezerpoort and Stadshagen (Zwolle) and Corlaer and Nijkerkerveen (Nijkerk) have with respect to the social teams?

Subquestions were:

1. To what extent are citizens familiar with the existence and function of social teams?
2. Which ways of contacting with social teams do citizens prefer?
3. With what requests for help citizens want to contact the social teams?
4. What options do citizens have to contribute to the livability of their district, together with other citizens and/or together with the social team?

Results showed that citizens who were familiar with the social team are mainly informed by the (local) newspapers. In addition, they prefer visiting the social team on location. Citizens' ideas of subjects to turn to the social teams are not always similar to the subjects the social teams are meant for. On the other hand, subjects the social teams are meant for are not always in line with the vision of citizens. Conclusion is that social teams are not widely known yet amongst citizens and neither are their support services.

Hoofdstuk 1 Opzet van het onderzoek

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

De Nederlandse samenleving is in transitie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving. Dit is zichtbaar in drie decentralisaties per 1 januari 2015 waar gemeentes de verantwoordelijkheid hebben gekregen betreffende de Jeugdzorg, de Wet op Passend Onderwijs, de Participatiewet en de overheveling van zorg en begeleiding vanuit de AWBZ naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De visie van de rijksoverheid is om de zorg zo dicht mogelijk bij de burgers te leggen, vanuit de gedachte dat de lokale overheid haar burgers beter kent en kan bereiken.

Al deze ontwikkelingen vragen van professionals een andere manier van werken en het doet ook een beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Voor de uitvoering van de Wmo wordt binnen veel gemeentes gekozen voor de opzet van sociale wijkteams in een buurt of wijk. Bij deze wijkteams kunnen de burgers met alle ondersteuningsvragen terecht, laagdrempelig en dichtbij huis. Het gaat hier om het aanspreken van de eigen kracht van mensen die ondersteuning vragen en het aansluiten bij sociale verbanden of netwerken waar mensen deel van uitmaken (Teekman, Slendebroek-Meints, Pruim, & Jager-Vreugdenhil, 2015).

Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (CvSv) van hogeschool Viaa heeft begin 2014 de titel Wmo-werkplaats voor de regio Zwolle gekregen. Wmo-werkplaatsen zijn regionale samenwerkingsverbanden van hogescholen en lectoraten, zorg- en welzijnsorganisaties en gemeenten, gericht op praktijkonderzoek, beroepsinnovatie en deskundigheidsbevordering op het terrein van maatschappelijke ondersteuning. De Wmo-werkplaats verbindt praktijkgericht onderzoek en beroepspraktijk en bevordert het evidence- en practicebased werken in de sector zorg en welzijn.

Een belangrijk onderdeel van deze transitie wordt in de praktijk gevormd door de sociale wijkteams. Op wijk-, buurt- of dorpsniveau zijn er in de meeste gemeenten sociale

teams opgericht (sociale wijkteams, gebiedsteams, uitvoeringsteams, buurtteams). Deze teams vormen een herkenbare eenheid waarbinnen de samenwerking vorm moet krijgen. Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (CvSv) van hogeschool Viaa begeleidt de sociale wijkteams in Zwolle en enkele teams op de Veluwe aan de hand van de methode 'Actie leren', waarmee de professionals in de teams in staat worden gesteld zelf lerend hun werk vorm te geven en zo hun werkwijze 'spelenderwijs' te ontwikkelen (Opruim & Van Til, 2014). Naast de begeleiding van de teams wordt door middel van onderzoek de ontwikkeling van competenties van professionals gevolgd. Bovendien wordt onderzoek gedaan naar de aansluiting van de wijkteams bij de eigen verbanden van bewoners (Teekman et al., 2015).

Dit onderzoeks- en ontwikkelproject (2014-2017) wordt ondersteund met meerjarig kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Het onderzoek richt zich op de ontwikkeling van competenties, methodieken, kennis en effecten van de werkwijze van professionals die vanuit sociale wijkteams werken. In juni 2015 is het onderzoek 'Uit de startblokken....' over de eerste maanden in de sociale wijkteams in Zwolle en Elburg uitgekomen. Dit onderzoek richt zich op de teamleiders en andere professionals in de sociale wijkteams.

Door middel van afstudeeronderzoeken van studenten werd onderzocht in hoeverre burgers bekend zijn met de functie van de sociale wijkteams en op welke manier de burgers betrokken willen worden bij de veranderingen op wijkniveau en de wijze waarop dit met de burger wordt gecommuniceerd. In het cursusjaar 2014-2015 zijn de bewoners van de wijken Diezerpoort, Stadshagen, en Corlaer en Nijkerkerveen bevestigd. Omdat de wijken Corlaer en Nijkerkerveen één gebiedsteam hebben waren deze beide wijken in het studentenonderzoek betrokken (in het vervolg genoteerd als Corlaer-Nijkerkerveen). Dit rapport geeft een weergave van de drie studentenonderzoeken en laat overeenkomsten en verschillen zien.

1.2 Voorgeschiedenis

Ontwikkelingen die gepaard gaan met extra bezuinigingen, zetten de komende jaren fors door met de verdere decentralisatie van de AWBZ naar de nieuwe Wmo vanaf 1 januari 2015. De gedachte achter de overheveling van taken is dat gemeenten maatwerk kunnen leveren en versnippering kunnen tegengaan, omdat zij als lokale overheid het dichtst bij de burger staan. Maar er speelt meer. Kabinet én gemeenten ambiëren niet alleen de overdracht van taken, maar ook een fundamentele verandering van de sociale ondersteuning. Het gaat om een nieuwe rolverdeling tussen burgers, lokaal bestuur en instellingen, waarbij de kracht van burgers wordt benut en versterkt, sociale problematiek integraal wordt aangepakt én aanzienlijke bezuinigingen worden gerealiseerd. Zo wordt het vormen van sociale wijkteams omschreven als: ‘een logische volgende stap in het verbeteren van het stelsel’, ‘een kans om het anders en beter te doen’ of ‘een manier om de leefwereld van inwoners centraal te stellen’ (Oude Vrielink, 2014).

In het onderzoek van de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid (WVR) is één van de belangrijkste conclusies: ‘denk vanuit burgers’. “Burgerbetrokkenheid is gaan behoren tot de categorie van de sluipende beleidsvraagstukken: hardnekkige problemen die zich voordoen bij de aanpak van wezenlijke maatschappelijke vraagstukken. Burgers hebben uiteenlopende behoeften en kwaliteiten. Als daar onvoldoende rekening mee wordt gehouden, zullen ze (te) vaak afhaken” (WVR, 2012). Als burgers teleurgesteld raken in de uitvoering van het beleid rondom het sociaal wijkteam, zullen ze zich niet betrokken voelen. De doelstelling van de gemeente Zwolle om ook preventief te werken wordt dan niet gehaald (Gemeente Zwolle, 2014). Burgers kunnen zorg mislopen, omdat het aanbod niet bij de vraag terecht komt. Hierdoor kunnen burgers in problemen komen of problemen kunnen verwaarloosd worden en verergeren. De langetermijnevolgen daarvan zullen dan waarschijnlijk negatief uitpakken (Van Beek, Bos, Dijkstra, & Vink, 2015).

Door de invoering van de Wmo is het streven naar een goede samenwerking tussen burgers en professionals in de

wijk niet alleen een vrijblijvend doel van de sociale wijkteams en gemeente maar een noodzaak geworden. Vanwege deze noodzaak zullen de vierdejaarsonderzoeken door middel van een meta-analyse bestudeerd worden om waar nodig de werkwijze van de sociale wijkteams aan te passen of aan te scherpen.

1.3 Context

Het onderzoek is uitgevoerd door elf studenten van de Academie Social Work en Theologie van hogeschool Viaa vanuit de Wmo-werkplaats in Zwolle. In totaal hebben twee onderzoeksgroepen zich ingezet in de Zwolse wijken: Stadshagen en Dieze (Diezerpoort) en is er één onderzoeksgroep in de Nijkerker wijken Corlaer-Nijkerkerveen aan de slag gegaan.

1.4 Probleemstelling

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om data van verschillende onderzoeken samen te voegen om tot betrouwbare uitspraken te komen over het perspectief van burgers ten aanzien van de sociale wijkteams. De uitkomsten en aanbevelingen worden door de professionals in de sociale wijkteams gebruikt om de aansluiting bij de burgers te verstevigen.

Vraagstelling

Hoofdvraag

Welke verwachtingen hebben wijkbewoners uit de Zwolse wijken Diezerpoort en Stadshagen en uit de Nijkerker wijken Corlaer en Nijkerkerveen van het sociaal wijkteam?

Voor de overzichtelijkheid worden de deelvragen van het onderzoek Diezerpoort gehanteerd en worden deelvragen of enquêtevragen uit de onderzoeken Stadshagen en Corlaer-Nijkerkerveen daaraan toegevoegd als het om dezelfde thematiek gaat. Dit wordt in hoofdstuk 4 (resultaten) zichtbaar.

Deelvragen

(Diezerpoort):

1. In hoeverre zijn wijkbewoners op de hoogte van het bestaan en de functie van het sociaal wijkteam?
2. Op welke manier zouden wijkbewoners contact willen leggen met het sociaal wijkteam?
3. Met welke ondersteuningsvragen zou een wijkbewoner naar het sociaal wijkteam willen gaan?
4. Op welke manier kan een wijkbewoner in samenwerking met andere wijkbewoners en / of het sociaal wijkteam een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wijk?

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat de theoretische onderbouwing door middel van literatuuronderzoek dat is gedaan voorafgegaan aan de fase van dataverzameling in het veld.

Hoofdstuk 3 beschrijft de methoden van de drie afstudeeronderzoeken.

Hoofdstuk 4 geeft de resultaten van de meta-analyse per deelvraag weer. Uitspraken van wijkbewoners zijn hierin de rode draad.

Hoofdstuk 5 beschrijft de conclusies en discussie van de meta-analyse waarin onder andere adviezen voor vervolgonderzoek te vinden zijn.

Hoofdstuk 2 Theoretische onderbouwing

In dit hoofdstuk zal er uiteengezet worden wat bestaande theorieën schrijven over het (wijkgericht) samenwerken in sociale wijkteams. Ook wordt er gekeken naar wat het belangrijk maakt dat die vraag onderzocht wordt. Dit wordt gedaan door de hoofdvraag te belichten vanuit drie niveaus, namelijk: macro-, meso- en microniveau. Het onderwerp zal vanuit veel verschillende invalshoeken worden bekeken: op het landelijk niveau rondom wetgeving en maatschappelijke trends, op gemeentelijk niveau rondom beleid en samenwerkingsverbanden en op organisatieniveau rondom sociale wijkteams en professionals en relevante methoden en ethische knelpunten. In dit onderzoek staat het perspectief van de burger centraal.

2.1 Landelijke wetgeving & politiek en maatschappelijke trends

In de Nederlandse grondwet worden de voornaamste sociale en klassieke grondrechten van de Nederlandse burgers en de voornaamste politieke instituties beschreven. De regering is de uitvoerende macht in Nederland en neemt initiatief tot invoering van wetten en beleid. De ontwikkelingen in de samenleving gaan in een golfbeweging, de éne beweging roept een tegenbeweging op. Een voorbeeld hierbij is de opgebouwde aanbodgerichte verzorgingsstaat die nu moet veranderen naar een activeringsstaat en netwerk-samenleving om de oplopende zorgkosten terug te dringen. De invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning op 1 januari 2007 is hier ook een gevolg van.

Nederland is een democratisch land, net als andere landen in Europa, waarin inwoners of burgers met elkaar beslissen over de inhoud van de wetten in de samenleving en hoe en door wie er leiding gegeven wordt. De democratie geeft veel vrijheid aan burgers om te denken en te zeggen wat zij willen. Daartegenover staan ook verplichtingen, zoals de verantwoordelijkheden die de burger heeft voor zichzelf en voor de samenleving. De overheid trekt zich steeds verder terug en legt de verantwoordelijkheid terug bij de burger

zelf en geeft de lokale gemeenten meer bevoegdheden (Benschot, 2012).

2.1.1 Trends en ontwikkelingen

Er is een aantal ontwikkelingen en trends te noemen die van invloed zijn op onze samenleving en de inrichting daarvan. De trend individualisering heeft ervoor gezorgd dat de burger assertiever is geworden en meer bewust van individuele wensen en belangen (Van Vliet, Boonstra, Duyvendack, & Plemper, 2004). De keerzijde van deze trend is dat mensen meer op hun eigen leven gericht zijn en hun eigen situatie belangrijker vinden dan die van een ander. Ook vervagen de normen en waarden en vinden er discussies plaats over arm en rijk, tussen allochtoon en autochtoon, tussen generaties en of de duizenden Syrische vluchtelingen opvang mogen krijgen in ons land.

De invoering van de Wmo brengt daarnaast meer initiatief van onderop tot stand, vanuit de burgers zelf. Er is meer hulp en steun in buurt of wijk, aandacht voor de mantelzorger en vrijwilliger en sociaal burgerschap (Kuiper, 2015). Er wordt een beroep gedaan op de kracht die in de samenleving zit. Er staat beschreven dat burgers de plicht hebben om elkaar te helpen en naar elkaar om te zien. Volgens Kuiper (2009) kost een mentaliteitsverandering tijd want het verantwoordelijkheidsbesef ten opzichte van elkaar moet opnieuw aangeboord worden.

2.2. Gemeenten, samenwerkingsverbanden en regionale kaders

De inspraak van burgers is geregeld volgens artikel 12 van de wettekst van de Wmo waar gemeenten verplicht worden om eerst hun plannen aan de burgers voor te leggen, voordat ze doorgevoerd worden. De gemeenten hebben de vrijheid hoe zij deze wet vormgeven maar burgers hebben recht op instemming in de veranderingen. De gemeente Zwolle heeft gekozen voor samenwerkingsverbanden binnen de regio in het Shared Service Centrum Bedrijfsvoering

met de gemeente Kampen en de provincie Overijssel. De gemeente Nijkerk stuurt aan op zoveel mogelijk regie en inzet van burgers en wil aandacht besteden aan het versterken van de basisstructuur. De basisstructuur bestaat in Nijkerk uit kerken, onderwijs, maatschappelijk werk en kinderopvang en onder de actief betrokken samenleving verstaan zij vrijwilligers, burenhulp en mantelzorgers.

2.2.1 Gemeente Zwolle

De gemeente Zwolle heeft in 2013 het adviesrapport 'Door ontwikkeling naar sociaal wijkteams Zwolle' geschreven over de knelpunten die vanuit vier pilots in de Zwolse woonwijken naar voren kwamen (Schoonderwoerd, Stremmelaar, & Opbergen, 2013). Veel knelpunten gingen over randvoorwaarden zoals de secundaire arbeidsvoorwaarden die voor professionals verschillend waren. Maar ook over werkinhoudelijke aspecten bijvoorbeeld als de regie bij het sociale wijkteam blijft als de tweede lijn zorg wordt ingeschakeld. In het rapport komt naar voren dat een generalistische professional nodig is voor het steeds meer naar elkaar toegroeien van de zorg- en welzijnssector. Dit is een professional die zich onder andere ook richt op het steunsysteem van de burgers en krachten uit de wijk weet in te schakelen of te ontwikkelen. Vanuit de pilots blijkt dat het voor veel sociale professionals in het wijkteam een moeilijk proces is om volgens deze nieuwe manier te werken. Daarnaast vindt men het van belang dat ieder generalistisch werkt, maar daarbij ook zijn eigen deskundigheid kan inbrengen en kan doorontwikkelen (Schoonderwoerd et al., 2013). In het rapport 'Uit de startblokken' over de eerste maanden van de sociale wijkteam in Zwolle en Elburg geven professionals aan dat zij geen 'eenheidsworst' willen worden en hun eigen specialiteit willen behouden (Teekman et al., 2015).

De slogan 'Iedereen telt mee' is het uitgangspunt in het coalitieakkoord 2014-2018 van de gemeente Zwolle. In het akkoord staat dat iedereen kan meedoen in de Zwolse samenleving ook als mensen hulp nodig hebben. Daarbij gaat de gemeente altijd eerst uit van wat mensen (en ook familie, vrienden of burens) zelf kunnen. Als (voor een korte of langere tijd) meer ondersteuning of gespecialiseerde zorg nodig is dan zorgt de gemeente voor de mensen met deze ondersteunings- of zorgvraag, door bij voorkeur deze hulp

dicht bij de mensen op wijk en/of buurtniveau te organiseren. Vanaf januari 2015 kunnen de inwoners van Zwolle met al hun ondersteuningsvragen terecht bij sociale wijkteams in hun eigen wijk. Er zijn vijf sociale wijkteams waar generalisten werken vanuit de volgende organisaties: MEE IJsseloevers, Jeugdbescherming Overijssel, De Kern maatschappelijk werk, Travers Welzijn en Gemeente Zwolle met Wmo-loket en Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

2.2.2 Gemeente Nijkerk

De gemeente Nijkerk heeft als visie op de veranderingen in het sociale domein: 'Iedereen telt en doet mee'. Nijkerk stuurt aan op zoveel mogelijk regie en inzet voor de burgers van de gemeente Nijkerk. Nijkerk wil de verkokering stoppen en daarmee het sociale domein slimmer en goedkoper organiseren. Zij wil niet meer aanbodgericht te werk gaan maar juist vraaggerichte hulp aanbieden. Zij hoopt hierdoor overlap vanuit verschillende 'hulpverleningseilandjes' te voorkomen.

De gemeente Nijkerk kiest hierbij voor de volgende rol: vertrouwen en aansturen op de eigen kracht van burgers en de samenleving. In de komende jaren vindt de gemeente Nijkerk het belangrijk dat zij samen met burgers, vrijwilligers, verenigingen en dienstverleners op de verschillende interventieniveaus gaan samenwerken. Bij het vormgeven wil de gemeente een coördinerende rol innemen (Gemeente Nijkerk, 2013).

De gemeente Nijkerk heeft in de Hoofdpijnennota 2013 beschreven dat zij besloten heeft om te starten met een pilot gebiedsteams, vergelijkbaar met sociale wijkteams. De reden voor de start van deze gebiedsteams is de verkokering: de schotten tussen de verschillende hulpverleningsvoorzieningen. De hulpverlening vond plaats op verschillende plekken, binnen verschillende organisaties. Ieder met zijn eigen financiering en regels. Signalen werden niet altijd opgepakt en kwamen niet goed samen. Ook werd er nog niet genoeg samen en wijkgericht gewerkt. Hierdoor was er een beperkt beeld van de signalen uit wijken. Dit alles zorgde voor een ineffektieve aanpak. Dit had volgens de gemeente Nijkerk tot gevolg dat professionals het eigen netwerk en de eigen kracht van de burgers te weinig inzetten. De oplossing die

wordt genoemd is: geef de professionals en burgers een belangrijke positie in het vormgeven en organiseren van de hulpverlening (Gemeente Nijkerk, 2014).

De gemeente Nijkerk beschrijft in het Inrichtingsplan Pilot Gebiedsteam (2014) de functie die een gebiedsteam zou moeten vervullen. De gebiedsteams dienen via gebiedsgericht werken een integrale en laagdrempelige toegang te bieden voor burgers met vragen rondom de Participatiewet, Jeugdzorg en de Wmo. Daarbij staat het leggen van verbanden centraal (Gemeente Nijkerk, 2014). De gemeente Nijkerk onderschrijft dat samenwerken belangrijk is. Samenwerken met andere gemeenten, organisaties en instellingen en natuurlijk de wijkgerichte samenwerking tussen professionals en burgers.

2.3. De burger

Er is een aantal begrippen in de Wmo die naar voren komen wanneer er gesproken wordt over burgers en burgerkracht: zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. Uit deze termen blijkt dat burgers het uitgangspunt zijn. Wat kunnen burgers zelf of samen met anderen? En van daaruit kan – wanneer nodig – ondersteuning op maat worden gegeven. Zo kan optimaal worden aangesloten bij de burger en zijn persoonlijke situatie met als doel dat burgers zelf eigenaar worden van hun problemen, en daarmee de zelfregie in handen hebben (Oude Vrielink, 2015).

In de memorie van toelichting bij de Wmo wordt er geschreven over burgers zonder hulpvraag en het nemen van verantwoordelijkheid:

Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek het voertuig voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten.

Met zijn vrijwillige inzet is de burger niet slechts consument van publieke diensten, maar levert hij actief een bijdrage. Hij geeft niet alleen zijn eigen 'meedoen' vorm, maar draagt ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen. (Tweede Kamer, 2004-2005, p. 27)

Bredewold (2014) beschrijft in haar proefschrift 'Lof der oppervlakkigheid' op welke manier burgers met en zonder beperking contact met elkaar hebben in de wijk. Het blijkt dat veelal mensen die bekend zijn met burgers met een beperking contact hebben. Zij hebben daar bijvoorbeeld eerdere ervaringen mee opgedaan in werk, of hebben familieleden die een beperking hebben. Maar dat is niet het contact dat beleidsmakers veelal voor ogen hebben. Het gaat om een groet of een kort praatje op straat, en voornamelijk licht en oppervlakkig contact. Uit dit onderzoek blijkt dat het niet realistisch is in te zetten op warme en emotionele banden tussen burgers met en zonder beperking. Intensief contact, zo blijkt uit het onderzoek, past niet bij hoe burens met elkaar om willen gaan, terwijl dit wel een belangrijk thema is rondom de participatiesamenleving.

In Nederland zijn veel pilotprojecten gedaan op wijkniveau om te experimenteren welke vorm van een sociaal wijkteam het beste aansluit in het algemeen en in de betreffende wijken. De vraag is of het perspectief van de burgers hierbij betrokken is. Bij het lezen van evaluaties worden wel aanbevelingen op organisatie- en beleidsniveau gedaan maar wordt er niets gezegd over de persoonlijke ervaring van de burger met de pilot. Er wordt wel geredeneerd wat het oplevert voor de inwoners: het voeren van regie op eigen leven, het kunnen opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk, het voorkomen van verwaarlozing, het bevorderen van veiligheid en leefbaarheid in de wijk, en het voorkomen van (zwaardere) ondersteuningsvragen. Het beoogd effect daarbij is: (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren, naar eigen vermogen, in de maatschappij (gemeente Zwolle, 2014). Maar de vraag blijft hoe en of de burgers zelf echt gehoord zijn. De vooronderstelling is dat burgers eerder geneigd zullen zijn niet positief tegenover plannen te staan die door deze overheid worden bedacht als ze zich niet gehoord voelen.

Al deze trends, ontwikkelingen en gevolgen zijn van invloed op het burgerperspectief dat onderzocht wordt. De ontwikkelingen die gaande zijn, geven veel onzekerheden bij burgers. De burgers vragen zich af of de gemeente wel genoeg ervaring en kennis heeft om de ondersteuningsvragen goed te kunnen oppakken. Burgers zijn mogelijk bezorgd of zij wel de zorg krijgen die ze nodig hebben. Burgers vinden dit niet

terecht en willen graag een gelijkwaardig maatwerk (SCP, 2014).

Het onderzoek is van belang om het perspectief van de burger helder te krijgen zodat dit invloed kan hebben op het gemeentelijk beleid.

In hoeverre is de burger op de hoogte van alle ontwikkelingen rondom het sociaal wijkteam en welke verwachting heeft de burger wanneer er sprake is van een hulpvraag? Is de drempel verhoogd om een hulpvraag neer te leggen bij het sociaal wijkteam, dat onderdeel is van de gemeente? En doet men bij voorbaat al niet eerst een beroep op informele zorg? Het onderzoek geeft antwoord op deze vragen.

In het kort

Van zowel burgers als de professionals wordt een omslag in het denken en doen verwacht. Burgers met én zonder hulpvraag krijgen meer eigen verantwoordelijkheid: er wordt verwacht dat iedereen iets bijdraagt. Burgers geven echter aan dat er voor hen wel een grens ligt in wat zij willen betekenen voor bijvoorbeeld de burens. De ideeën van de overheid en de werkelijkheid lijken daarmee niet te matchen.

In de theoretische inleiding komt terug dat burgers meer gebruik moeten maken van hun eigen kracht. De gemeente Nijkerk speelt hierop in door gebiedsteam in te zetten bij het wijkgericht samen werken. Van professionals wordt een nieuwe manier van werken gevraagd rondom het beantwoorden van de hulpvraag. In plaats van het zorgen voor burgers met een hulpvraag, wordt er van professionals verwacht dat zij een houding aannemen die er meer op gericht is om de eigen kracht van burgers te versterken, voordat formele ondersteuning geboden wordt.

Hoofdstuk 3 Methoden afstudeeronderzoeken

In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke methoden zijn gebruikt in de drie afstudeeronderzoeken.

3.1 Inleiding

In de beginfase van de drie onderzoeken is er een literatuurstudie gedaan om inzicht te krijgen in het onderwerp en mogelijke antwoorden te geven op de onderzoeksvragen. Vanuit deze theoretische inleiding is per deelvraag een topiclijst opgesteld die ondersteunend is geweest voor het opstellen van de enquête.

Vanwege de kwantitatieve aard van de studentenonderzoeken zijn er onderzoeksmethoden gebruikt die bij deze vorm van onderzoek horen. De data zijn in alle onderzoeksgroepen verzameld door middel van enquêtes. Er zijn ook kwalitatieve data verzameld door het verrichten van half gestructureerde interviews. Door middel van deze methoden hebben wijkbewoners de ruimte gekregen om hun wensen, belevingen en ervaringen te noemen die centraal staan in de onderzoeksvraag.

Onderzoeksgroep Diezerpoort (Zwolle)

Enquête en half gestructureerd interview

Onderzoeksgroep Stadshagen (Zwolle)

Enquête en half gestructureerd interview

Onderzoeksgroep Corlaer-Nijkerkerveen (Nijkerk)

Enquête en half gestructureerd interview

Hieronder worden de methoden van de drie studentonderzoeken beschreven. Hierbij geldt dat:

A = onderzoek in de Zwolse wijk Dieze-oost en Dieze-West (Diezerpoort);

B = onderzoek in de Zwolse wijk Stadshagen;

C = onderzoek in Nijkerker wijken Corlaer en Nijkerkerveen: van dit onderzoek is alleen een deel meegenomen in de meta-analyse.

3.2 Populatie en steekproef

- A. Typerend voor de populatie in Diezerpoort is dat er meer ouderen dan gemiddeld wonen en er sprake is van meer lagere inkomens en een hogere werkloosheid dan gemiddeld in Zwolle. Het aantal huishoudens is 4576. Er zijn 298 ingevulde enquêtes retour gekomen (voor een foutenmarge van 5% waren 355 enquêtes nodig). Ruim 40% van de respondenten was hoog opgeleid. Dit komt overeen met het percentage hoog opgeleiden in Zwolle, maar niet met het percentage in de wijk Dieze (waar meer lager opgeleiden dan gemiddeld wonen). De grootste groep respondenten bestond uit eenpersoonshuishoudens. Dit is representatief voor de wijk Dieze, die voor meer dan de helft uit deze vorm van huishouden bestaat. De man/vrouw verhouding was 54/46, statistisch representatief voor deze wijk (ongeveer 50/50).
- B. De populatie in Stadshagen bestaat uit 7776 huishoudens. De werkloosheid is hier in tegenstelling tot Dieze lager dan gemiddeld in Zwolle. Typerend is een hoog aantal gezinnen met jonge kinderen, de gemiddelde leeftijd is daardoor lager dan gemiddeld in Zwolle. Er zijn 377 enquêtes retour gekomen, voldoende voor een foutenmarge van 5%. Een derde van de respondenten was man, niet representatief voor de bewoners in Stadshagen (ongeveer 50/50). Opleidingsniveau is niet bekend, omdat daar niet naar gevraagd is.
- C. Typerend voor de populatie van Corlaer is dat het de jongste wijk van de gemeente Nijkerk is met een relatief hoog aantal gezinnen met jongere kinderen: ongeveer 65% van de wijkbewoners is jonger dan 45 jaar. In Nijkerkerveen (ook gemeente Nijkerk) ligt dit percentage iets lager. De twee wijken bestaan tezamen uit 3350 huishoudens. De respons was 257 (voor een foutenmarge van 5% was een respons van minimaal 251

vereist). De verhouding man/vrouw was 44/56, statistisch niet afwijkend voor de populatie (ongeveer 50/50). Slechts 16% van de respondenten bestond uit eenpersoonshuishoudens. Dit is weliswaar iets lager dan de populatie, maar nog wel representatief voor Corlaer en Nijkerkerveen (resp. 23% en 21% eenpersoonshuishoudens). Over het opleidingsniveau is niets te zeggen omdat hier niet naar gevraagd is. Verder was de vraag over huishoudens niet valide, dus niet bruikbaar.

3.3 Procedure

- A. Om een grotere respons te bewerkstelligen werden face-to-face enquêtes aan de deur afgenomen door middel van een systematische steekproef met aselekt begin. Om de respons nog meer te verhogen kregen overige huishoudens een flyer in de bus met de vraag de enquête online in te vullen. Teamleider en wijkmanager zijn gevraagd voor een interview.
- B. Om de respons op de enquête zo hoog mogelijk te krijgen werden posters in de wijk opgehangen en werd een advertentie geplaatst in de wijkkrant Vinexpress. De enquêtes werden om die reden ook face-to-face afgenomen. Omdat sommige huishoudens de enquête zelf wilden invullen, zijn niet alle enquêtes face-to-face afgenomen. Trekking vond aselekt plaats. Voor het half gestructureerde interview werden 12 mensen gevraagd: deze hadden in de enquête aangegeven dat ze bereid waren hieraan mee te werken. De interviews werden aan de hand van een topiclijst afgenomen en digitaal opgenomen zodat nauwkeurige uitwerking en vergelijking mogelijk was.
- C. Om de respons te verhogen werden posters verspreid. Daarnaast werden de enquêtes face-to-face afgenomen. Hiertoe werd een gestratificeerde, aselechte steekproef getrokken.

3.4 Meetinstrumenten

- A. Er werd gebruik gemaakt van een enquête die zowel face-to-face als digitaal is ingevuld. De enquêtes werden in de maanden maart en april 2015 afgenomen.

Het gaat hierbij om een 0-meting. Verder werd een interview gehouden met de wijkmanager en de teamleider om de resultaten te bespreken.

- B. Er werd gebruik gemaakt van een (face-to-face) enquête (0-meting) en er werden 12 half-gestructureerde interviews afgenomen aan de hand van een topiclijst om de resultaten die uit de enquête kwamen, te bespreken.
- C. Er werd gebruik gemaakt van een face-to-face enquête. Elf professionals werden geïnterviewd.

3.5 Analyse

- A, B, C: Voor het analyseren van de data van de enquêtes werd gebruik gemaakt van SPSS, een statistisch dataverwerkingsprogramma.

3.6 Betrouwbaarheid en validiteit

- A, B, C: Er werd gebruik gemaakt van triangulatie. Door face-to-face enquêtes af te nemen is getracht de respons te verhogen met de gedachte dat mensen eerder willen meedoen als ze aan de deur gevraagd worden (A, B, C). Daarnaast kregen bewoners gelegenheid de enquête digitaal in te vullen (A). De respons van A was vrij hoog, maar niet geheel representatief voor de demografische kenmerken: daardoor is de externe validiteit redelijk te noemen. De respons van B en C was wel voldoende voor de externe validiteit, maar ook hier waren demografische kenmerken niet geheel representatief: de externe validiteit is daardoor redelijk. De enquêtes werden van tevoren getest, waardoor de betrouwbaarheid en begripsvaliditeit toenamen (A, B). Resultaten uit de enquêtes werden aan experts (A) of bewoners (B) voorgelegd om te checken of deze herkenbaar waren. Dit verhoogt de validiteit. Tenslotte werd het onderzoek door meerdere personen uitgevoerd waardoor de interbeoordelingsbetrouwbaarheid goed is (A, B, C). Interviews werden opgenomen om de nauwkeurigheid van de resultaten te bevorderen, wat ook de betrouwbaarheid bevordert (B).

Hoofdstuk 4 Resultaten

In dit hoofdstuk worden per deelvraag de resultaten beschreven.

Deelvraag 1 Diezerpoort: In hoeverre zijn wijkbewoners op de hoogte van het bestaan en de functie van het sociaal wijkteam in Diezerpoort?

Deelvraag 1 Stadshagen: Wat is er bekend bij de wijkbewoner over het bestaan en de functie van het sociaal wijkteam?

In Corlaer-Nijkerkerveen is dit een enquêtevraag: weet u van het bestaan van een gebiedsteam (= sociaal wijkteam)?

In Diezerpoort wist iets meer dan de helft van de wijkbewoners van het bestaan van een sociaal wijkteam. In Stadshagen lag dit percentage lager, namelijk op 42% (37 + 5). In Corlaer-Nijkerkerveen wist slechts een kwart van de wijkbewoners van het bestaan van een sociaal wijkteam (tabel 1)

Tabel 1

Overzicht bekendheid met sociaal wijkteam Diezerpoort (N = 295), Stadshagen (N = 377), Corlaer en Nijkerkerveen (N = 248), in percentages

	% Diezerpoort	% Stadshagen	% Corlaer-Nijkerkerveen
Ik heb wel gehoord van een sociaal wijkteam	52	37	29
Ik heb contact gehad met het sociaal wijkteam	-	5	-
Ik heb niet gehoord van een sociaal wijkteam	48	57	71

Van de wijkbewoners die op de hoogte waren van een sociaal wijkteam wist een kwart van de wijkbewoners van Diezerpoort en een derde van de wijkbewoners van Stadshagen

waar het sociaal wijkteam gehuisvest is (zie tabel hieronder). In Corlaer-Nijkerkerveen is deze vraag niet gesteld.

Tabel 2

Overzicht van wijkbewoners die bekend zijn met sociaal wijkteam en weten waar ze terecht kunnen, Diezerpoort (N = 152), Stadshagen (N = 150), in percentages

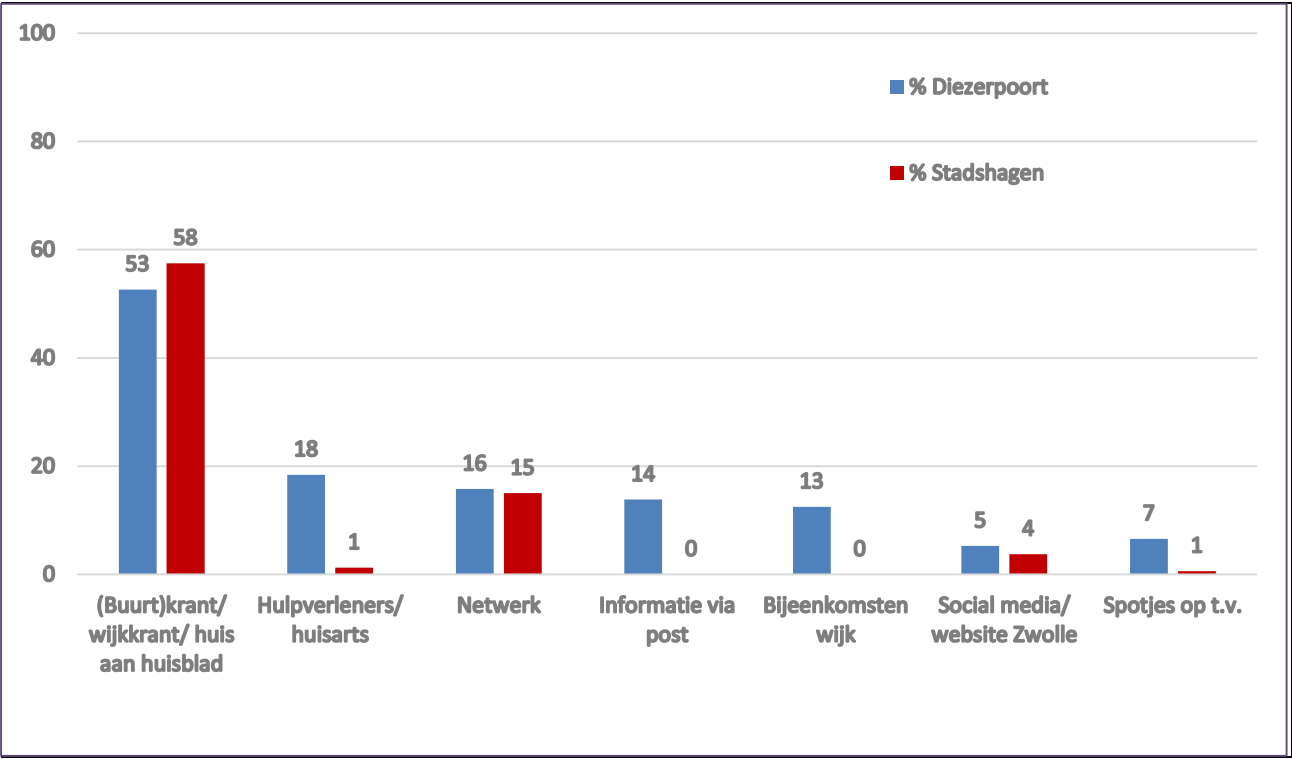
	% Diezerpoort	% Stadshagen
Ik weet waar het sociaal wijkteam is gehuisvest	23	34
Ik weet niet waar het sociaal wijkteam is gehuisvest	77	66

De twee geïnterviewde professionals van Diezerpoort gaven aan dat een oorzaak van de onbekendheid kan liggen in het gegeven dat het sociaal wijkteam druk was met dingen intern organiseren en op poten zetten waardoor er geen tijd was om aan naamsbekendheid aandacht te geven.

Wijkbewoners van Diezerpoort noemden als ideeën ter bevordering van de naamsbekendheid: het uitbrengen van een informatiefolder, verwelkomen van nieuwe wijkbewoners

en het verzamelen van e-mailadressen zodat informatie via een nieuwsbrief verspreid kan worden.

Ruim de helft van de wijkbewoners van Diezerpoort en Stadshagen die op de hoogte waren van het sociaal wijkteam gaf aan dat dit via een(buurt)krant is gebeurd. Opvallend was dat social media en website Zwolle heel laag scoorden.



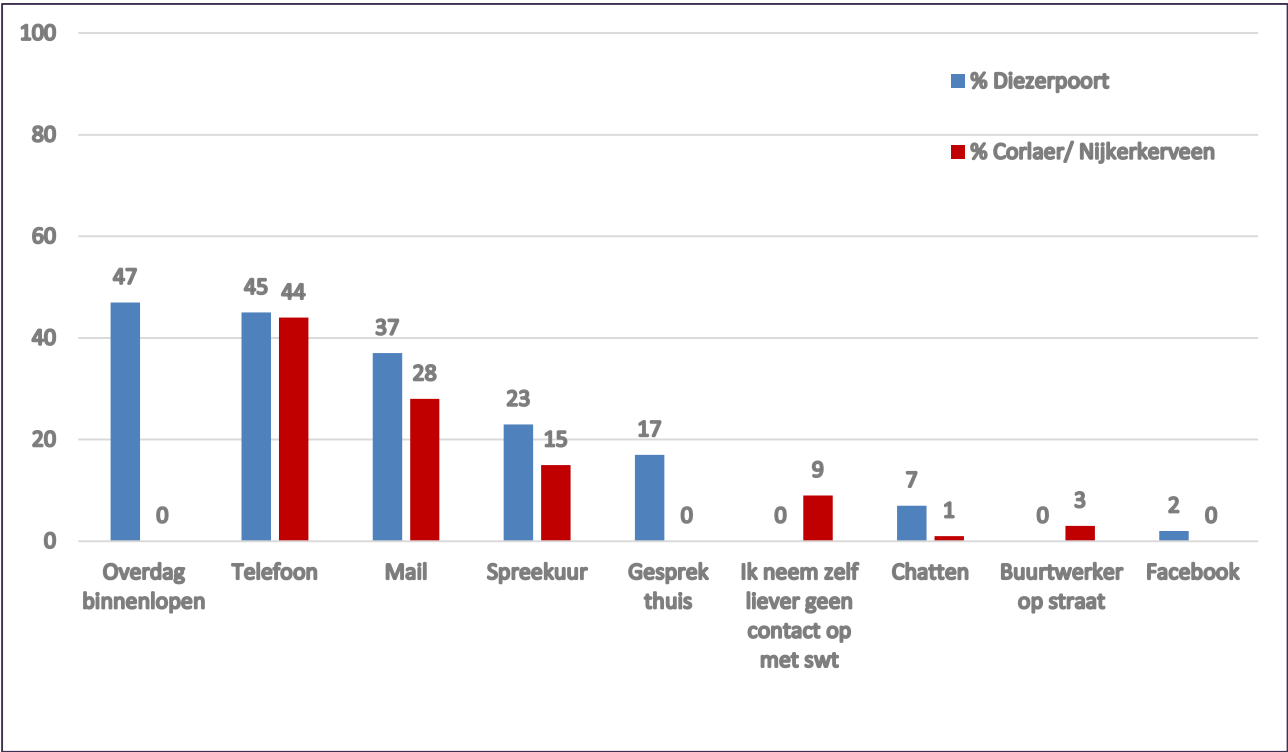
Figuur 1. Overzicht via welke kanalen wijkbewoners van het sociaal wijkteam afweten, Diezerpoort (N = 152) en Stadshagen (N = 160), in percentages.

In het interview met Diezerpoort bleek dat men bezig is een meer zichtbare locatie te vinden voor het sociaal wijkteam die ruimer van opzet is en rolstoeltoegankelijker.

Deelvraag 2 Diezerpoort: Op welke manier zou de wijkbewoner uit Diezerpoort contact willen leggen met het sociaal wijkteam?

In Corlaer-Nijkerkerveen is dit een enquêtevraag: Hoe willen wijkbewoners contact opnemen?

Wijkbewoners is gevraagd aan te geven op welke manier zij het liefst contact willen hebben met het sociaal wijkteam als ze met een hulpvraag zitten.



Figuur 2. Overzicht op welke manier wijkbewoners contact wensen met sociaal wijkteam bij hulpvraag, Diezerpoort (N = 276) en Corlaer-Nijkerkerveen (N = 255), in percentages (een 0 betekent dat deze categorie niet op deze manier gevraagd is in het andere onderzoek). Bij Diezerpoort was de mogelijkheid maximaal 2 antwoorden te geven, daarom is het totaalpercentage daar meer dan 100%.

Uit de resultaten bleek (zie figuur 2) dat ongeveer helft van de wijkbewoners in Diezerpoort gewoon binnen wil lopen op locatie van het sociaal wijkteam.

Daarnaast wil ook bijna de helft van de wijkbewoners van Diezerpoort en Corlaer-Nijkerkerveen telefonisch contact leggen.

Professionals vermoeden dat het feit dat er (nog) geen lokaal telefoonnummer is in Zwolle (per sociaal wijkteam, JSM) drempelverhogend werkt om telefonisch contact op te

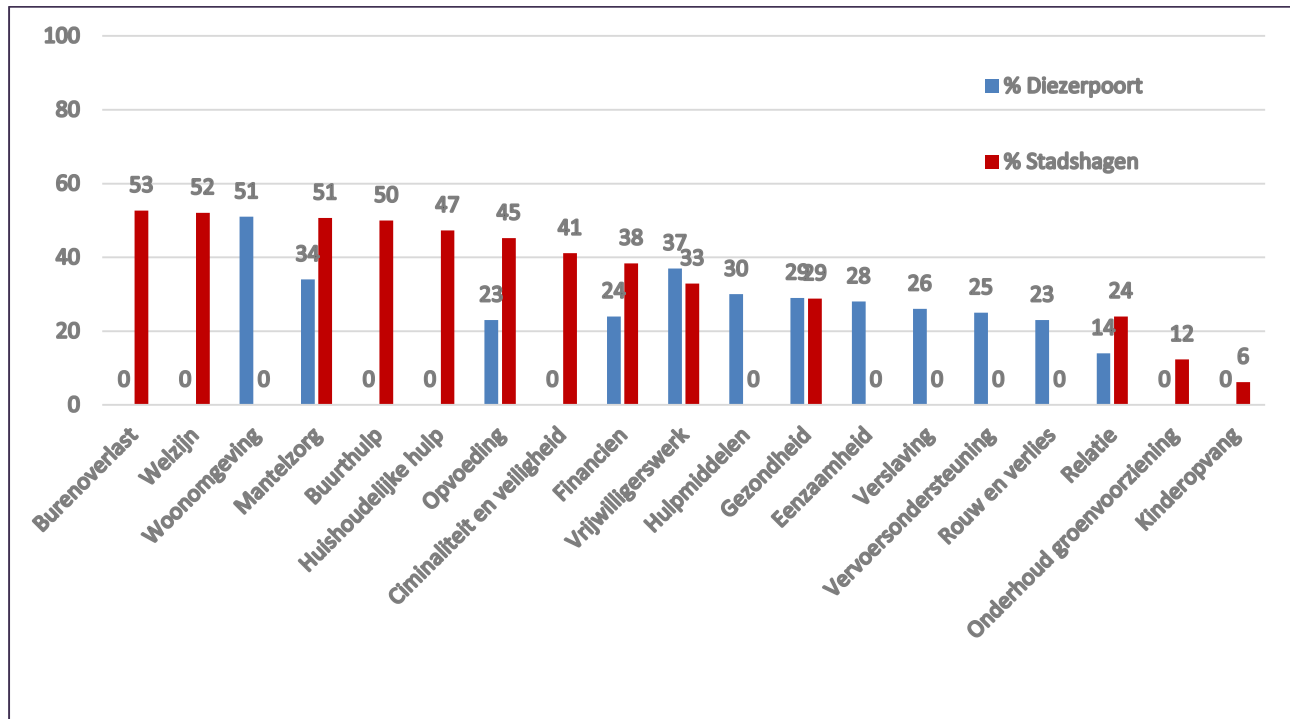
nemen. In het interview met de twee professionals uit Diezerpoort bleek dat zij van hun kant signalen van wijkagenten, wijkverpleegkundigen en anderen serieus nemen en bij signalering zelf op de wijkbewoner afgaan. Deze vorm van contact leggen komt zelfs het meeste voor.

Deelvraag 3 Diezerpoort: Met welke ondersteuningsvragen zou een wijkbewoner naar het sociaal wijkteam willen gaan?

In Stadshagen is dit een enquêtevraag: Voor welke vragen denkt u bij het sociaal wijkteam te kunnen aankloppen?

Deze vraag is op verschillende manieren gesteld aan wijkbewoners. In het onderzoek van Diezerpoort is gevraagd met welke problemen wijkbewoners bij het sociaal wijkteam zouden aankloppen. In het onderzoek van Stadshagen is gevraagd voor welke vragen wijkbewoners denken te kunnen aankloppen.

Het feit dat ze bij het sociaal wijkteam kunnen aankloppen betekent nog niet dat ze dit doen. De cijfers van Diezerpoort gaven daardoor meer aan of bewoners daadwerkelijk naar het sociaal wijkteam stappen (vraag is meer actief gesteld dan in Stadshagen). De percentages zijn over het algemeen daardoor wat lager (figuur 3).



Figuur 3. Overzicht van zaken waarmee bewoners denken te kunnen (Stadshagen, N = 146) of daadwerkelijk te zullen (Diezerpoort, N = 298) aankloppen (een 0 betekent dat deze categorie niet op deze manier gevraagd is in het andere onderzoek).

De cijfers laten zien dat bewoners van verschillende stadswijken vooral rond zaken die met wonen te maken hebben bij het sociaal wijkteam denken te kunnen (of zouden) aankloppen, zoals burenoverlast, welzijn en criminaliteit & veiligheid (Stadshagen) en woonomgeving (Diezerpoort) en rond zaken die met (ouderen)zorg te maken hebben, zoals mantelzorg en opvoeding (zowel Diezerpoort als Stadshagen) en buurt hulp en huishoudelijke hulp (Stadshagen). In Stadshagen is voorafgaand aan bovengenoemde vraag in de enquête een open vraag gesteld, zodat wijkbewoners eerst

zelf op ideeën moesten komen over de functie van het sociaal wijkteam. Maar ook dan komen zaken rond woonomgeving en zorg als meest genoemde naar voren, zoals opvoeding, wijk- en buurt gerelateerde problemen en hulp- en ondersteuningsvragen voor allerlei doelgroepen.

In Stadshagen geeft een zesde deel van de wijkbewoners die op de hoogte zijn van een sociaal wijkteam aan behoefte te hebben aan contact met het sociaal wijkteam (ongeveer 26 wijkbewoners).

Deelvraag 4 Diezerpoort: *Op welke manier kan een wijkbewoner uit Diezerpoort in samenwerking met andere wijkbewoners en/of het sociaal wijkteam een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wijk?*

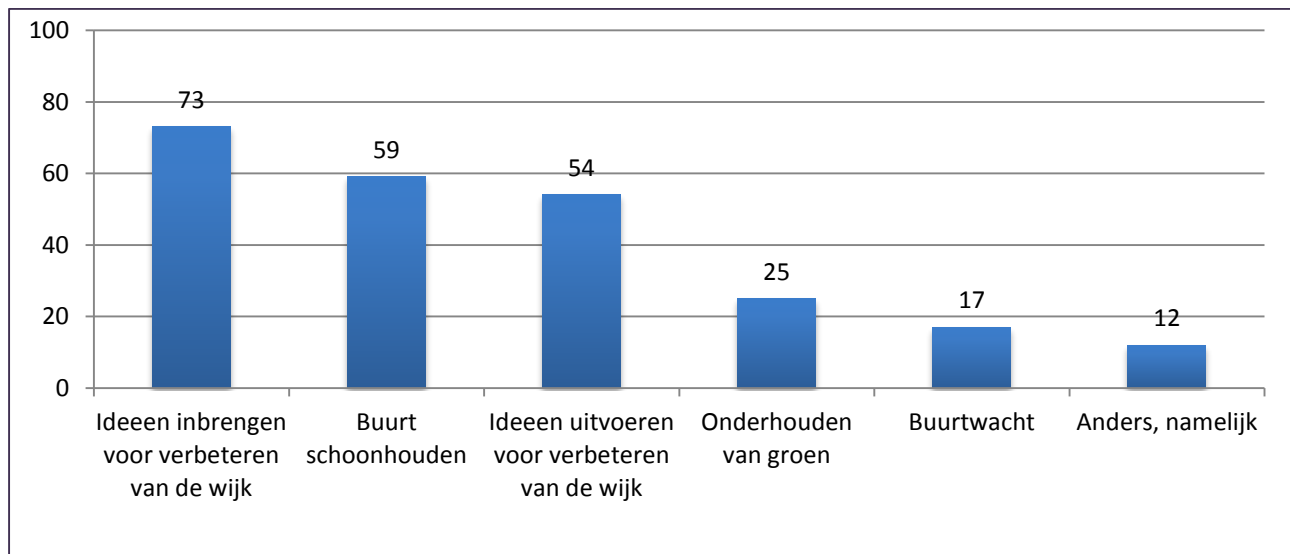
Deelvraag 3 Stadshagen: *Op welke manier kan het sociaal wijkteam volgens de wijkbewoners een bijdrage leveren aan vragen die er spelen in de wijk?*

Deelvraag 4 Corlaer-Nijkerkerveen: *Wat verwachten burgers van professionals van het gebiedsteam aan de hand van de genoemde competenties in de Wmo?*

Een andere vraag uit het onderzoek van Diezerpoort was op welke manieren het sociaal wijkteam een bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid en veiligheid van de wijk en welke bijdrage wijkbewoners daarin zelf kunnen leveren. Ook in

Stadshagen is de vraag gesteld welke rol het sociaal wijkteam in de wijk kan spelen, alleen gaat het hier om algemene vragen die in de wijk leven. Hier was geen vraag over de bijdrage die wijkbewoners zelf zouden kunnen spelen. Beide onderzoeken hadden de vragen in de vorm van een gestructureerd antwoordmodel geformuleerd.

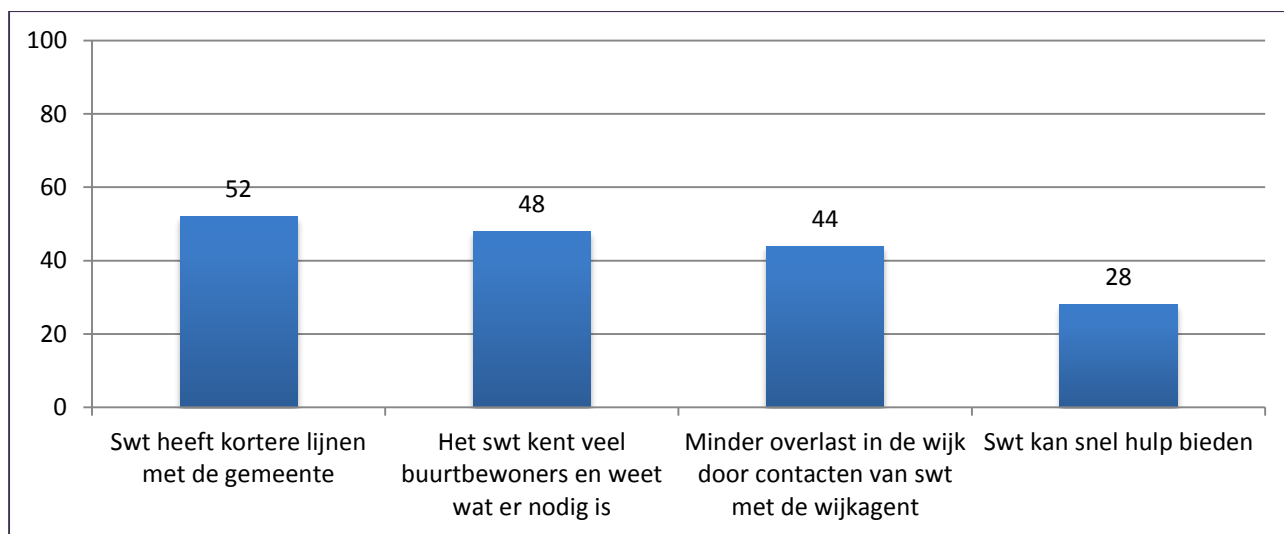
Hieronder is weergegeven wat wijkbewoners eventueel in samenwerking met het sociaal wijkteam in de wijk Diezerpoort kunnen doen. Driekwart van de wijkbewoners wil graag ideeën inbrengen voor het verbeteren van de wijk. Ruim de helft wil zelf helpen bij het schoonhouden van de buurt en het uitvoeren van verbeteringen voor de wijk. Onder de optie ‘anders’ werden ideeën ingevuld, zoals alles wat bijdraagt aan sociale cohesie, iemand voorlezen, jeugdactiviteiten organiseren, eenzaamheid aanpakken, eigen stoep netjes houden en jaarlijkse straatactiviteiten.



Figuur 4. Hoe wijkbewoners Diezerpoort zelf een bijdrage willen leveren aan vragen uit de wijk, in percentages (N = 248)

Hieronder volgen de resultaten van manieren waarop de sociale wijkteams van Diezerpoort en Stadshagen een rol kunnen spelen in de wijk. Aangezien de antwoorden vastlagen is het lastig vergelijkingen te maken tussen Diezerpoort en Stadshagen.

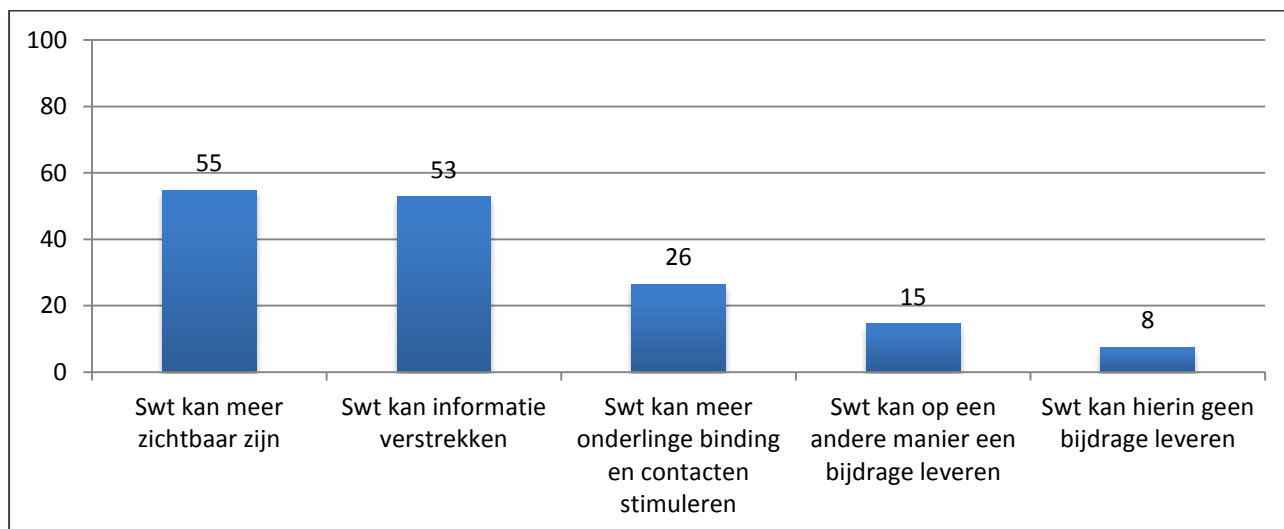
Ongeveer de helft van de wijkbewoners in Diezerpoort gaf aan dat sociaal wijkteam kortere lijnen met de gemeente heeft (dan wijkbewoners zelf?) en dat het sociaal wijkteam veel buurtbewoners kent en daardoor goed op de hoogte is wat er nodig is.



Figuur 5. Manieren waarop sociaal wijkteam Diezerpoort aan leefbaarheid en veiligheid kan werken in de wijk , in percentages (N = 230)

In Stadshagen ziet meer dan de helft van de wijkbewoners als taken van het sociaal wijkteam om meer zichtbaar te zijn en informatie te verstrekken.

Ongeveer een kwart vindt dat het sociaal wijkteam onderlinge binding en contacten in de wijk kan stimuleren.



Figuur 6. Manieren waarop sociaal wijkteam Stadshagen op vragen uit de wijk kan ingaan, in percentages (N = 318)

Een van de geïnterviewde wijkbewoners uit Stadshagen gaf het volgende aan:

‘Ik denk dat het goed is, ik weet niet of er verbinding is met de normale wijkvereniging of dat soort zaken of andere verbindingen aangegaan worden (met andere sociale organisaties, JSM) zodat er meer zichtbaarheid is.’

In Corlaer-Nijkerkerveen was een andere vraag gesteld, namelijk een vraag naar de competenties waarover professionals volgens wijkbewoners moeten beschikken. Hiervoor werden de tien competenties die door Movisie beschreven zijn (2013) omgezet in tien stellingen waarop wijkbewoners konden antwoorden op een 4-puntsschaal van oneens tot eens. De competenties van Movisie (2013) zijn:

1. Verheldert vragen en behoeften;
2. Versterkt eigen kracht en zelfregie;
3. Is zichtbaar en gaat op mensen af;
4. Stimuleert verantwoordelijk en oplossingsgericht gedrag;
5. Stuurt aan op betrokkenheid en participatie;
6. Verbindt individuele en gemeenschappelijke vragen en potenties;

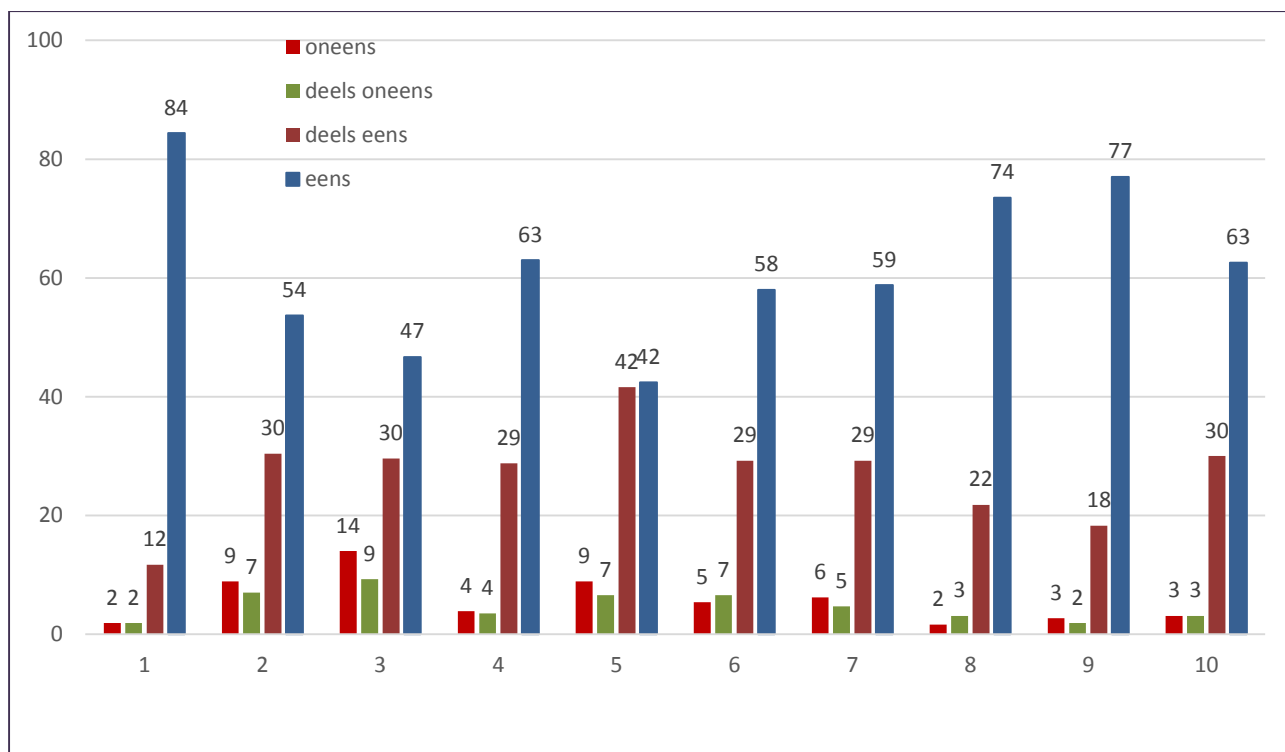
7. Werkt samen en versterkt netwerken;
8. Beweegt zich tussen verschillende werelden en culturen;
9. Signaleert en speelt in op veranderingen;
10. Is ondernemend en benut professionele ruimte

(Movisie, 2013).

Figuur 7 geeft de resultaten weer van scores op de stellingen. Achter de stellingen staan de gemiddelde scores per stelling. Uit de scores bleek dat wijkbewoners van Corlaer-Nijkerkerveen de stellingen overeenkomend met competenties 1, 8 en 9 het meest belangrijk vinden, dus het verhelderen van vragen en behoeften, de flexibiliteit van de professional en zijn signaleringsfunctie en het ernaar handelen.

Ook stellingen 4 en 10 worden belangrijk gevonden waar het gaat over het benutten van de eigen mogelijkheden van de wijkbewoners en het belangrijk vinden dat professionals (nieuwe) ideeën hebben en deze benut.

Het minst belangrijk vinden wijkbewoners stellingen 3 en 5 waar het gaat over het zichtbaar zijn van de professionals op straat en het stimuleren van wijkbewoners om zich voor anderen in te zetten.



Figuur 7. Scores wijkbewoners Corlaer-Nijkerkerveen op stellingen die de competenties vertegenwoordigen (N = 257)

Stellingen

1. Ik vind het belangrijk dat een professional naar mij luistert, zodat hij goed weet wat mijn (hulp) vraag of behoefte is (M (gemiddelde) = 3,79)
2. Een professional moet ervoor zorgen dat ik mijn 'problemen' zo snel mogelijk zelf of m.b.v. vrienden/buren/familie/etc. weer op kan pakken (M = 3,29)
3. Ik vind het belangrijk dat een professional zichtbaar is op straat en dat hij de buurt kent. Hij kan op mij afstappen wanneer dat nodig is (M = 3,09)
4. Ik vind het belangrijk dat een professional de wijkbewoners stimuleert om hun eigen mogelijkheden zoveel mogelijk te benutten (M = 3,52)
5. Een professional moet wijkbewoners motiveren zich in te zetten voor een ander (M = 3,18)
6. Ik vind het belangrijk dat professionals samenwerken met vrijwilligers wanneer ik hulp nodig heb (M = 3,41)
7. Een professional moet iemand zijn die goed kan samenwerken met mijn sociale netwerk (M = 3,42)
8. Ik vind het belangrijk dat een professional flexibel is zodat hij zijn werk kan afstemmen op de verschillende wijkbewoners, vrijwilligers, beleidsmakers en andere professionals (M = 3,67)
9. Ik vind het belangrijk dat een professional op tijd opmerkt wanneer er zich veranderingen of problemen voordoen en dat hij daar op een passende manier mee omgaat (M = 3,70)
10. Ik vind het belangrijk dat een professional ondernemend is en steeds nieuwe ideeën heeft over het welzijn van de buurt en de burgers (M = 3,55)

Professionals van Corlaer-Nijkerkerveen gaven van hun kant aan dat zij competentie 1, 2 en 3 de meest belangrijke competenties vinden. Daarvan komt alleen competentie 1 overeen met welke de wijkbewoners als meest belangrijk beschouwen. Kanttekening hierbij is dat er slechts 11 professionals hebben geantwoord en dat dit via interviews is gedaan. Bovendien was de antwoordmogelijkheid anders (wat

is uw top-3?) dan bij de wijkbewoners (een schaalvraag). Een-op-een vergelijking is daardoor niet mogelijk.

In het onderzoek 'Uit de startblokken....' (Teekman et al., 2015) gaven professionals aan dat zij de competenties 1, 2 en 10¹ het meeste gebruiken. Vergelijking van de scores van de wijkbewoners Corlaer-Nijkerkerveen met die van profes-

¹ In Zwolle werden 8 bakens WNS bevraagd door middel van verschillende stellingen per baken.

sionals in sociaal wijkteam van Zwolle laat zien dat wijkbewoners competenties 1 en 10 (heel) belangrijk vinden en dat deze door professionals in Zwolle ook veel gebruikt worden: luisteren naar de wijkbewoner om goed te achterhalen wat de vraag precies is en professionele ruimte gebruiken en (nieuwe) ideeën toepassen. Ook hier is voorzichtigheid

geboden bij het vergelijken, omdat hier de competenties op verschillende wijzen bevraagd zijn: in Corlaer-Nijkerkerveen welke competenties wijkbewoners belangrijk vinden en in Zwolle welke competenties professionals het meest gebruiken.

Hoofdstuk 5 Conclusies en discussie

De hoofdvraag van deze meta-analyse was:

Welke verwachtingen hebben wijkbewoners uit de Zwolse wijken Diezerpoort en Stadshagen en uit de Nijkerker wijk Corlaer-Nijkerkerveen van het sociaal wijkteam?

Deze hoofdvraag is onderdeel (deelvraag) van een meerjarig onderzoek naar het functioneren van de sociale wijkteams in de regio Zwolle.

5.1 Bekendheid en contact met sociaal wijkteam

Ruim een kwart tot de helft van de wijkbewoners is bekend met de start van de sociale wijkteam begin 2015. En van deze wijkbewoners is de helft van het sociaal wijkteam op de hoogte via een buurtkrant, wijkkrant of plaatselijk dagblad. sociale media en website scoren heel laag in de informatievoorziening. Als idee voor meer naamsbekendheid geven wijkbewoners aan deze informatie via een wijkfolder of nieuwsbrief huis-aan-huis te verspreiden.

Wijkbewoners – ook degenen die hebben aangegeven niet op de hoogte te zijn van een sociaal wijkteam - geven aan het prettig te vinden als ze gewoon bij een sociaal wijkteam naar binnen kunnen lopen, kortom, er is behoefte aan direct contact. Dit betekent wel dat de locatie bekend moet zijn en voor mensen met een lichamelijke handicap fysiek bereikbaar. Verder geven ze aan het prettig te vinden telefonisch contact te kunnen opnemen als ze een hulpvraag hebben.

5.2 Hulpvragen richting sociaal wijkteam

Bij de vraag met welke hulpvragen wijkbewoners (denken te kunnen) aankloppen bij het sociaal wijkteam gaat het vooral om zaken die met wonen en met (ouderen)zorg te maken hebben, zoals burenoverlast, welzijn, woonomgeving, mantelzorg, buurthulp, huishoudelijke hulp, opvoeding en criminaliteit en veiligheid. Echter, een deel van deze genoemde thema's, zoals criminaliteit en veiligheid en woonomgeving

zijn juist geen onderwerpen voor de sociale wijkteams, terwijl thema's die minder genoemd werden, zoals verslaving, eenzaamheid en rouw & verlies juist wel belangrijke onderwerpen voor hulpvragen zijn die aan de sociale wijkteams kunnen worden gesteld.

5.3 Inzet wijkbewoners Diezerpoort

Veel wijkbewoners uit Diezerpoort geven aan dat ze graag ideeën inbrengen ter verbetering van de wijk. Verder geven relatief veel wijkbewoners aan dat ze bereid zijn zelf de buurt schoon te willen houden en de ideeën die ingebracht zijn te willen uitvoeren. Kortom, wijkbewoners uit Diezerpoort laten een pro-actieve houding zien en zijn positief over hun eigen inzet in de wijk.

5.4 Verwachtingen van wijkbewoners Diezerpoort en Stadshagen over sociaal wijkteam

Wijkbewoners hebben hoge verwachtingen van de sociale wijkteams. Zo geven wijkbewoners van Diezerpoort aan dat het sociaal wijkteam korte lijnen naar de gemeente heeft en goed op de hoogte is van wat er in de wijk speelt. Verder vinden wijkbewoners van Stadshagen dat het sociaal wijkteam meer zichtbaar zou moeten zijn en informatie aan wijkbewoners moet verstrekken. Ook kan het sociaal wijkteam bevorderend werken voor de sociale samenhang in de wijk.

5.5 Competenties sociaal wijkteam Corlaer-Nijkerkerveen

In het onderzoek in Corlaer-Nijkerkerveen gaven wijkbewoners aan dat ze de meest belangrijke competenties voor professionals van het sociaal wijkteam vinden 'het verhelderen van vragen en behoeften', 'de flexibiliteit en het innovatievermogen van de professional' en zijn 'signaleringsfunctie'. Uit een onderzoek onder professionals van de sociale wijkteams te Zwolle blijkt dat professionals deze competen-

ties het meest in hun werk toepassen. Wat in de meta-analyse opvalt is dat de competentie ‘inschakelen van het netwerk van wijkbewoners met een hulpvraag’ door wijkbewoners best wel belangrijk wordt gevonden, maar door professionals in Zwolle nog niet zoveel wordt ingezet (Teekman et al., 2015). Kanttekening is dat hier de Zwolse situatie vergeleken wordt met de Nijkerker. Hierdoor is een-op-een vergelijking niet mogelijk.

Opmerkelijk is dat wijkbewoners in Corlaer-Nijkerkerveen juist de competenties ‘zichtbaar zijn’ en ‘sturen op betrokkenheid en participatie’ het minst belangrijk vinden terwijl vanuit de overheid de sociale wijkteams juist zijn geformeerd om deze competenties meer in te zetten.

Samenvattende conclusies

Het beeld dat uit de studentenonderzoeken naar voren komt is dat bekendheid van de sociale wijkteams bij de wijkbewoners meer tijd nodig heeft. Hetzelfde geldt voor de diversiteit aan hulpvragen waarmee wijkbewoners bij sociale wijkteams kunnen aankloppen. De bekendheid kan bevorderd worden door gebruik te maken van de huis-aan-huis bladen en regionale krant(en).

Discussie

De conclusie dat de regionale en wijkkranten de belangrijkste informatiebron voor wijkbewoners zijn, kan te maken hebben met de doelgroep: mensen die hulp nodig hebben zijn vaak ouderen die wel kranten lezen maar niet zo met sociale media opgegroeid zijn.

Om in de volgende meta-analyse een betere vergelijking te maken is het wenselijk dat alle afstudeerthema's de bakens Welzijn Nieuwe Stijl gebruiken zoals in het onderzoek 'Uit de startblokken....' worden gebruikt. Hier worden aan de hand van 21 stellingen de acht bakens bevraagd vanuit het oogpunt van de professionals. Deze kunnen in de eerstvolgende afstudeeronderzoeken worden omgezet in 21 stellingen vanuit het perspectief van de wijkbewoners.

Voor vervolgonderzoek is een belangrijk thema in hoeverre burgerinitiatieven van wijkbewoners door sociale wijkteams opgepakt en gefaciliteerd worden.

Tenslotte is het voor het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken interessant om zelf enkele vragen toe te voegen aan de studentonderzoeken onder wijkbewoners. Op die manier kunnen (andere) belangrijke thema's meegaan in de afstudeeronderzoeken.

Literatuurlijst

Beek-Welleweerd, H. van, Bos-Post, A., Dijkstra-Toorman, C., & Vink-Til M. (2015). *Sociaal wijkteam door de ogen van de burger, bekendheid en verwachtingen*. Zwolle: Wmo werkplaatsen, centrum voor samenlevingsvraagstukken.

Berenschot (2012). *Drie transities, een perspectief*. Binnengehaald op 20 januari 2016: <http://www.vng.nl/onderwerpenindex/decentralisaties-sociaal-domein/participatiewet/nieuws/drie-transities-een-perspectief>.

Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische achtergrond en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Gennep.

Gemeente Nijkerk (2013). *Hoofddijnnnota 'Op weg naar een nieuw sociaal Domein'*. Van web gehaald op 10-10-2015: <http://www.nijkerk.eu/document.php?m=19&fileid=31454&f=7c08a4d5de88d78d3c82543aee7b8951&attachment=0>.

Gemeente Nijkerk (2014). *Basisovereenkomst inkoopnetwerk sociaal Domein*. Van web gehaald op 10-10-2015: <http://www.nijkerk.eu/document.php?m=19&fileid=31457&f=361875883b8f5b787e37c612bf6efe87&attachment=0>.

Gemeente Nijkerk (2014). *Inkoopplan sociaal Domein 2014-2015*. Van web gehaald op 10-10-2015: <http://www.nijkerk.eu/document.php?fileid=35170&f=9a194d2eb92be11cbad74af64d30355f&attachment=1&c=28184>.

Gemeente Nijkerk (2014). *Inrichtingsplan Pilot Gebiedsteams*. Van web gehaald op 10-10-2015: <http://archieff05.archiefweb.eu/archives/archiefweb/20141019124013/http://www.nijkerk.eu/document.php?m=7&fileid=32339&f=236c99bc2a79fdb21f0c2961453b47f7&attachment>.

Gemeente Zwolle (2014). *Iedereen telt mee, uitvoeringsprogramma sociaal wijkteams*. Van web gehaald op 10-10-2015 <https://www.zwolle.nl/sites/default/files/uitvoeringsprogramma-Sociale-wijkteams-iedereen-telt-mee-pdf>.

Gemeente Zwolle (2015). *Visie sociaal domein*, van web gehaald op 10-10- 2015 via <https://www.zwolle.nl/zorg-en-welzijn/Sociaal-domein/voor-professionals/achtergrondinformatie>.

Kuiper, R. (2009). *Moreel kapitaal*. Amsterdam: Buijten en Schipperheijn B.V. Uitgeverij.

Kuiper, R. (2015). *De terugkeer van het algemeen belang, privatiseringsverdriet en de toekomst van Nederland*. Amsterdam: Van Gennep.

Movisie (2013). *Uitwerking competenties maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Movisie.

Oude Vrielink, M. (2014). *Bouwen aan burgerkracht in het sociale domein*. Den Haag: Platform31.

Oude Vrielink, M. (2015). *Bouwen aan burgerkracht in het sociale domein*. Den Haag: Platform31.

Pruim, E., & Til van, C. (2014). *Van begeleiding naar zelfsturing. Een rapportage van acht maanden begeleiding van het Zwolse uitvoeringsteam 'Iedereen doet mee & organiseren van (in)formele verbanden'*. Zwolle: Wmo werkplaatsen, centrum voor samenlevingsvraagstukken.

Schoonderwoerd, M., Stremmelaar, N., & Opbergen, E. (2013). *Doorontwikkeling naar sociale wijkteams Zwolle*. Uitgave van gemeente Zwolle.

SCP (2014). *Continu onderzoek burgerperspectief*. Van web gehaald op 10-10-2015: http://climategate.nl/wp-content/uploads/2014/12/COB_2014_4.pdf.

Teekman, C., Slendebroek-Meints J., Pruim, E., & Jager-Vreugdenhil, M. (2015). *Uit de startblokken....: een rapportage over de eerste maanden van de sociale wijkteams in Zwolle en Elburg*. Zwolle: Wmo werkplaatsen, centrum voor samenlevingsvraagstukken.

Tweede Kamer (2004-2005). *Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning)*. Memorie van toelichting. Tweede Kamer, vergaderjaar 2004-2005, 30131, nr. 3.

Vliet, K. van, Boonstra, N., Duyvendack, J.W., & Plemper, E. (2004). *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn*. Amsterdam: Verwey-Jonker Instituut.

Wikipedia van web gehaald op 10-10-2015 <http://nl.wikipedia.org/wiki/Stadshagen>.

WRR (2012). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: WWR. Van web gehaald op 10-10-2015 <http://www.motivaction.nl/downloads/WRRVertrouweninburgers.pdf>.

Afstudeeronderzoeken

Afstudeeronderzoek (2015). *Sociaal wijkteam door de ogen van de burger*. Zwolle: in opdracht van Centrum voor samenlevingsvraagstukken.

Afstudeeronderzoek (2015). *Wat is het burgerperspectief ten opzichte van het sociaal wijkteam in de Zwolse woonwijk Stadshagen?* Zwolle: in opdracht van Centrum voor samenlevingsvraagstukken.

Afstudeeronderzoek (2015). *Weet elkaar te vinden. Een onderzoek naar het wijkgericht samenwerken tussen het informele netwerk en de formele ondersteuning in Corlaer-Nijkerkerveen*. Zwolle: in opdracht van Centrum voor samenlevingsvraagstukken.

Meta-analyse over drie afstudeeronderzoeken van studenten van Viaa Hogeschool.

De onderzoeken vonden plaats onder bewoners van de Zwolse wijken Diezerpoort en Stadshagen en de Nijkerker wijken Corlaer en Nijkerkerveen en hadden als thema de bekendheid met de sociale wijkteams en andere thema's met betrekking tot de sociale wijkteams.



ISBN 978-90-75545-73-9

