

Buurtteam Stevenfenne

Effecten, kosten en baten onderzocht



Colofon



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Auteurs: Jasper van de Kamp, Hanneke Mateman,
Yara Noordewier

Foto's: Instagram / Sigrid Binksma

Oktober 2022, © Movisie

in opdracht van de stuurgroep Buurtteam Stevenfenne en de
Gemeente Enschede

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	3
1 Inleiding	4
1.1 Maatschappelijke context	4
1.2 Het Buurtteam	5
1.3 Doel en doelgroepen	5
1.4 Onderzoeksvragen	6
1.5 Onderzoeksmethodiek	6
1.6 Betrokkenen	7
2 Buurtteam Stevenfenne – doel, werkwijze en opbrengsten	8
2.1 Werken met een verandertheorie	8
2.2 De verandertheorie van Buurtteam Stevenfenne	8
3 Verhalen uit Stevenfenne	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Casus 1: Knokken	17
3.3 Casus 2: Muziek doet leven	21
3.4 Casus 3: Foute mannen	26
3.5 Casus 4: Luisterend oor	31
3.6 Casus 5: Alles voor de kinderen	34
4 Kosten en baten van het buurtteam Stevenfenne	39
4.1 Financieel	39
4.2 Effecten voor inwoners en voor de buurt Stevenfenne	40
4.3 Kenmerken van de Buurtteam-aanpak op basis van de casusanalyse	41
4.4 Organisatorische vraagstukken	43
5 Conclusies en aanbevelingen	44
5.1 Waarde van het Buurtteam Stevenfenne	44
5.2 Doorontwikkeling	46
5.3 Beleid	48
Bronnenlijst	50

1 INLEIDING

1.1 MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT

In 2015 kregen gemeenten nieuwe taken en verantwoordelijkheden in het sociaal domein voor jeugdzorg via de Jeugdwet, zorg en ondersteuning via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en economische zelfredzaamheid van inwoners via de Participatiewet. Het idee achter deze transitie van taken en verantwoordelijkheden van rijk naar gemeenten was dat de lokale overheid dichterbij burgers staat, hen goed kent en daarom bij uitstek in staat is om inwoners te activeren en ondersteunen in hun eigen omgeving. Taken rond zorg en ondersteuning gericht op economische en maatschappelijke zelfredzaamheid en participatie werden daarom, in één hand, bij de gemeente gelegd. Tevens werd er daarbij vanuit gegaan dat een groter beroep gedaan zou kunnen worden op de zelfredzaamheid van inwoners. De verzorgingsstaat werd een participatiesamenleving. Dit alles zou, zo was de verwachting, moeten leiden tot effectievere zorg en ondersteuning en kostenbesparing/-beheersing.

Terugkijkend zien we dat de praktijk in gemeenten een stuk weerbarstiger is: gemeenten moesten dezelfde taken als het rijk gaan uitvoeren met beduidend minder geld, demografische en economische ontwikkelingen zorgden voor een stapeling van problematiek bij bepaalde bevolkingsgroepen, de zelfredzaamheid van grote groepen burgers bleek beperkt en het beroep op voorzieningen bleek groter dan vooraf ingeschat met kostenstijgingen tot gevolg. Ook de beoogde integrale aanpak kwam slechts moeizaam van de grond door wettelijke, organisatorische en praktische obstakels.

De oplossing waar Enschede - net als veel andere gemeenten - voor koos was het inrichten van sociale wijkteams met generalistische professionals die werken volgens het één-gezin-één-plan-één-regisseur principe. Movisie heeft in opdracht van de VNG de afgelopen jaren vier peilingen uitgevoerd naar de stand van zaken rondom sociale (wijk)teams. Uit de laatste peiling¹ bleek dat er sinds de start in 2015 veel veranderd is in de samenstelling van de teams, de aansturing en de samenwerking met andere partijen. Deels worden de doelstellingen om meer regie te voeren en hulp en ondersteuning effectiever te organiseren gehaald. Maar de oorspronkelijke ambitie van veel gemeenten om vanuit de sociale (wijk)teams dichtbij, laagdrempelig aan te sluiten bij de inwoners, outreachend te werken en inwoners te activeren wordt nog steeds onvoldoende waargemaakt. Elke peiling laat zien dat de meeste (wijk)teams onvoldoende toekomen aan preventief werken en vroegsignalering. Ook het ontwikkelen van collectieve voorzieningen wordt herhaaldelijk genoemd als taak waar onvoldoende tijd voor is.

Op diverse plekken (o.a. Utrecht en Eindhoven) ontstonden daarom in de loop der jaren andere typen wijk- of buurtteams die zich nadrukkelijker richten op inwoners die (nog) geen zware zorg of ondersteuning nodig hebben en het netwerk in de wijk rond inwoners proberen aan te boren of te versterken. Collectieve interventies en individuele ondersteuning op maat gaan daarbij hand in hand. Het Buurtteam Stevenfenne is een goed voorbeeld van een dergelijk team.

¹ Arum, S. van e.a. (2020) Sociale wijkteams vijf jaar later – vierde landelijke peiling onder gemeenten. Utrecht: Movisie

1.2 HET BUURTEAM

Stevenfenne is een buurt in de gemeente Enschede die onderdeel uitmaakt van de wijk Stadsveld. Het is een oude arbeidersbuurt die zich kenmerkt door een sterk verstedelijkte woonomgeving en een groot aantal inwoners met een laag inkomen. Er is sprake van veel gezondheids- en schuldenproblematiek en er zijn veel alleenstaanden in de buurt. De migratieachtergrond van de inwoners is gemêleerd.

Circa vier jaar geleden is het Buurteam Stevenfenne ontstaan. De directe aanleiding voor de vorming van het Buurteam was de hoge zorgvraag in het gebied Stevenfenne (onderdeel van de wijk Stadsveld), met name rond jeugd, in combinatie met problematiek rond leefbaarheid, gezondheid en armoede. Tevens was er sprake van een gebrekkige sociale cohesie in de buurt. Onder regie van stadsdeelmanagement West hebben het bestaande wijkteam en de welzijnspartijen SVEN Includio en Alifa daarom het Buurteam gevormd met als doel meer beweging in het voorveld te creëren en de sociale basis te versterken. Opdrachtgever van het Buurteam is een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van deze samenwerkende partijen.

1.3 DOEL EN DOELGROEPEN

De stuurgroep van de pilot Buurteam Stevenfenne heeft door Movisie een effectmeting laten uitvoeren om de opbrengsten en effecten van de pilot in beeld te brengen met het oog op doorontwikkeling en beleid; onderdeel van deze effectmeting is een analyse van de maatschappelijke kosten en baten.

Bij de betrokken partijen was er sprake van meerdere invalshoeken voor de effectmeting:

- bij het Buurteam is dat de behoefte om na vier jaar Buurteam de resultaten en effecten van deze aanpak onder de loep te nemen en daarop te reflecteren met het oog op eventuele bijsturing en kwaliteitsverbetering.
- de stuurgroep wil de aanpak goed beschrijven en de werkzame elementen identificeren met het oog op een mogelijke uitrol naar andere wijken in de gemeente Enschede.
- de gemeenteraad wil in 2022 met welzijnspartijen in gesprek te gaan over wat werkt in de aanpak van vraagstukken van inwoners en wijken, teneinde input te leveren voor de verdere ontwikkeling van de sociale basis en het daarbij horende beleid.

Het doel van de gemeente en samenwerkingspartners in Enschede is om te leren en verbeteren in de opgave van het versterken van de sociale basis. De uitkomsten van de effectmeting - gericht op werkwijze (proces), uitkomsten (resultaten en effecten) en werkzame elementen van de pilot Buurteam Stevenfenne – dragen bij aan kwaliteitsverbetering en doorontwikkeling van de aanpak Buurteam en leveren input voor gemeentelijke beleidsontwikkeling voor de versterking van de sociale basis in de stad Enschede.

De einddoelgroep van het onderzoek zijn uiteraard de inwoners die baat hebben/gebruik maken van de ondersteuning door en activiteiten van het Buurteam Stevenfenne.

1.4 ONDERZOEKSVRAGEN

De centrale onderzoeksvraag voor de effectmeting van Buurtteam Stevenfenne was:

Wat betekent de aanpak van het Buurtteam voor de sociale en fysieke leefbaarheid van de buurt Stevenfenne, vanuit het perspectief van inwoners en andere betrokkenen; in welke mate slaagt het Buurtteam Stevenfenne erin inwoners te betrekken en te activeren en de sociale basis in de buurt te versterken?

We beantwoorden deze vraag aan de hand van een aantal deelvragen:

- Uit welke stappen en onderdelen bestaat de aanpak Buurtteam? Welke methoden en activiteiten worden ingezet? Hoe krijgt de participatie van inwoners vorm?
- Wat is de achterliggende verandertheorie aangaande de bijdrage van het Buurtteam in het versterken van de sociale basis (waarom werkt het?) en welke werkzame elementen zijn verantwoordelijk voor de gewenste effecten?
- Welke partijen zijn betrokken bij de aanpak Buurtteam, hoe krijgt de samenwerking vorm en hoe wordt de samenwerking gewaardeerd?
- Wat zijn de resultaten en bedoelde en onbedoelde effecten van de aanpak Buurtteam voor de buurt (sociale cohesie, veiligheid, leefbaarheid), voor inwoners (betrokkenheid, onderling contact, kwaliteit van leven, e.d.) en voor organisaties in de buurt (afstemming, samenwerking, e.d.)?
- Welke randvoorwaarden (financieel, contextueel, organisatorisch en inhoudelijk) zijn van belang om de beoogde effecten te realiseren?
- Hoe waarderen betrokkenen de effecten en wat is de verhouding tussen de maatschappelijke kosten en baten van de aanpak?
- Welke leerpunten levert het onderzoek op voor de doorontwikkeling en eventuele uitrol van de aanpak Buurtteam?
- Welke inzichten levert het onderzoek op voor het gemeentelijk beleid voor het versterken van de sociale basis?

1.5 ONDERZOEKSMETHODIEK

We maakten bij deze effectmeting gebruik van een 'mixed methods' aanpak, wat wil zeggen dat we op verschillende manieren uit diverse bronnen informatie ophalen, namelijk door het uitvoeren van een documentanalyse ter voorbereiding op het onderzoek, een opstellen van een zogenaamde verandertheorie en casusonderzoek met behulp van de Effectencalculator.

De eerste stap in het proces was het opstellen van een verandertheorie (theory of Change) door het Buurtteam. In deze verandertheorie beschrijven de Buurtteamprofessionals welke effecten ze verwachten van de aanpak door het Buurtteam en hoe ze denken dat deze effecten tot stand komen.

Deze manier van werken levert een aantal zaken op:

- a. door de oorzaak en gevolgrelaties met elkaar te bespreken en te beschrijven ontstaat een duidelijk beeld van de werkwijze van het Buurtteam en wat daarin versnellers zijn.
- b. het gezamenlijk opstellen van een verandertheorie heeft als niet onbelangrijk neveneffect dat teamleden met elkaar kennis, visies en ervaringen uitwisselen en zo een gemeenschappelijke taal ontwikkelen. Zo levert dit proces een positieve bijdrage aan de teamontwikkeling.
- c. de professionele kennis en ervaring wordt vervolgens in samenwerking met de onderzoekers gespiegeld aan wetenschappelijke inzichten over wat werkt. Dit levert inzicht in relevante indicatoren op en dient tevens als input voor kwaliteitsverbetering van de aanpak Buurtteam.

Daarna zijn deze algemene inzichten en vooronderstellingen getoetst aan de hand van concrete casuïstiek met behulp van de Effectencalculator – de Effectencalculator is een dialoogmethodiek waarmee uitspraken gedaan kunnen worden over de effectiviteit en efficiëntie van aanpakken in het sociaal domein.

Maatschappelijke opbrengsten en financiële informatie worden in dit instrument op een natuurlijke manier bij elkaar gebracht. Het instrument is gekozen omdat het zich leent om preventie en substitutie (verplaatsing van ondersteuningsgelden) inzichtelijk te maken.

In een casusgesprek aan de hand van een effectencalculator staan drie vragen centraal:

- 1) Wat gebeurt er in het leven van de inwoner?
- 2) Welke ondersteuning is hiervoor nodig, door wie wordt die geleverd en wat levert dit op?
- 3) Wat is het prijskaartje daarvan?

De waarde van de aanpak wordt duidelijk door dezelfde drie vragen ook te stellen voor een referentiesituatie: wat zou er zijn gebeurd als de huidige aanpak er niet was geweest, of de oude aanpak of een alternatieve aanpak was gehanteerd? Na een reconstructie van levensgebeurtenissen en ondersteuningsactiviteiten op een tijdlijn, worden met behulp van de Maatschappelijke Prijslijst² en betrokken professionals de kosten van de verschillende scenario's in beeld gebracht.

1.6 BETROKKENEN

Bij de effectmeting zijn de volgende partijen betrokken:

- management en uitvoerend medewerkers van de organisaties in de stuurgroep
- inwoners van Stevenfenne
- samenwerkingspartners in de buurt Stevenfenne
- beleidsmedewerkers van de gemeente Enschede

² De Maatschappelijke Prijslijst is onderdeel van de digitale Effectencalculator-applicatie (alleen beschikbaar voor gecertificeerde gebruikers). De lijst bevat uurtarieven en kosten voor de inzet van verschillende professionals of middelen. De bedragen in deze prijslijst zijn tot stand gekomen met medewerking van inhoudelijk experts en financieel deskundigen in het sociaal domein.

2 BUURTTEAM STEVENFENNE – DOEL, WERKWIJZE EN OPBRENGSTEN

2.1 WERKEN MET EEN VERANDERTHEORIE

Met hulp van een tool, ontwikkeld door de onderzoekers van Movisie, hebben de leden van het Buurt-team Stevenfenne de methodiek van het Buurtteam beschreven.

Vertrekpunt daarbij is het probleem of de situatie die om verandering vraagt en daarna wordt de werkwijze stap voor stap beschreven. Gedurende het proces is bij elke stap steeds de vraag: of en waarom deze aanpak leidt tot de gewenste verandering.

Daarom noemen we het eindresultaat een verandertheorie of veranderverhaal; waarom doe je iets, wat doe je en met welk resultaat en hoe leidt dat tot of draagt dat bij aan de gewenste verandering?

2.2 DE VERANDERTHEORIE VAN BUURTTEAM STEVENFENNE

2.2.1 Uitgangssituatie



In de buurt Stevenfenne (onderdeel van de wijk Stadsveld in de gemeente Enschede) wonen veel mensen in relatief kleine, deels oude, woningen. Sommige straten in de buurt zijn mooi tot redelijk onderhouden en tonen het fraai gerestaureerde industriële erfgoed uit de tijd van de bloeiende textielindustrie. Andere delen van de wijk kenmerken zich door slecht onderhouden tuinen en een rommelig straatbeeld.

Het is een oude arbeidersbuurt die zich kenmerkt door een behoorlijk aantal inwoners met een laag inkomen, veel alleenstaanden en een gemêleerde samenstelling qua culturele achtergrond. De buurt kenmerkt zich door een verhoudingsgewijs hoge zorgvraag, met name rond jeugd, in combinatie met problematiek rond leefbaarheid, gezondheid en armoede. Tevens is er sprake van een gebrekkige sociale cohesie in de buurt; inwoners nemen weinig initiatief en in het recente verleden was er sprake van spanningen tussen groepen in de buurt.

2.2.2 Samenstelling buurtteam Stevenfenne



Het Buurtteam Stevenfenne bestaat uit de volgende personen/partijen:

- Wijkcoaches (Wijkteams Enschede - SMD)
- Opvoedingsondersteuning (Alifa)
- Jongerenwerk (Alifa)
- Netwerkcoaches (Incluzio SVEN)

Het Buurtteam werkt samen met verschillende partners in de buurt en de stad vanuit huisvesting, zorg, geestelijke gezondheidszorg, onderwijs, politie, sport en cultuur.



2.2.3 Doelstellingen van het Buurtteam

- Terugdringen van het zorggebruik en verlaging van de zorgkosten
- Vergroten van de leefbaarheid in de buurt
- Vergroten van de sociale cohesie in Stevenfenne
- Vergroten van de betrokkenheid van inwoners bij de buurt



2.2.4 Activiteiten van het Buurtteam

Buurtteam Stevenfenne (BTS) onderneemt de volgende activiteiten:

A. Pop Up acties

Deze methodiek werd in coronatijd ontwikkeld om contact te houden, te creëren en signalering te faciliteren. Wijkbewoners en BTS ontmoeten elkaar letterlijk op straat in de wijk. BTS zet een party-tent met koffie/thee neer in een straat op Stevenfenne, kondigen dit aan met flyer week voorafgaande en delen iets (bloem, cadeautje) uit tijdens de Pop Up actie. Doel van deze activiteit is om op te halen van wat er leeft in de buurt, contact te maken met inwoners en de zichtbaarheid van het Buurtteam te vergroten. Zo dragen de pop-up acties bij aan de herkenbaarheid en vindbaarheid van het Buurtteam,

B. Speel- en leertas

Driemaal per jaar deelt BTS aan de deur speel- en leertassen met spelen, knutselmaterialen, leesboeken, opvoedtips, links naar educatieve sites, e.d. uit aan kinderen (en hun ouders) uit de wijk. BTS krijgt de adressen van de kinderen op basis van eigen contacten, via basisscholen (na toestemming) en via eigen aanmelding door ouders. Deze activiteit draagt bij aan een positief opvoed- en ontwikkel-klimaat voor kinderen en brengt het BTS in contact met jeugd en ouders in de buurt.

C. De Letters van FC Twente

Dit project gaat over leesplezier en preventie van laaggeletterdheid; het richt zich speciaal op jongens uit groep 5, omdat uit onderzoek blijkt dat deze groep rond deze leeftijd vaak stopt met lezen. Door middel van spellen rond letters en lezen bij FC Twente, in de bibliotheek en in de buurt (o.a. letter-voetbal, letterspeurtocht, spandoek maken en boekpresentatie houden) worden de jongens en hun ouders aangemoedigd om te lezen.

D. Sociaal tuinieren

Wijkbewoners uit Stevenfenne die door fysieke of mentale problemen niet in staat zijn de voortuin van hun huurhuis te onderhouden krijgen hulp van vrijwilligers om samen hun tuin weer netjes te maken. Vrijwilligers zijn bij voorkeur eveneens afkomstig uit de buurt. Het project draagt bij aan leefbaarheid van de buurt, versterkt de onderlinge contacten tussen buurtbewoners en biedt een mogelijkheid aan buurtbewoners om zich actief in te zetten voor hun buurt en buurtgenoten.

E. Sociaal Groen

Ouderen met dementie woonachtig in het Stevenfennehuis en kinderen van basisschool CBS De Koning ontmoeten elkaar door middel van groene activiteiten; planten en bomen planten, samen bloembakjes beschilderen en dergelijke. Ook is er een gezamenlijke lunch in de speeltuin Stevenfenne. De activiteit draagt bij aan een prettig leefklimaat in de buurt en een respectvolle omgang met elkaar.

F. Politiekids

Groepsactiviteit voor kinderen van de basisscholen in samenwerking met de politie, waarbij gedurende 3 maanden elke week in een bijeenkomst of activiteit gewerkt wordt aan fysieke en mentale weerbaarheid, samenwerking en mentale weerbaarheid in groep, fysieke fitheid en tevens gaan de kinderen op pad met de

politie. Er wordt gewerkt op basis van door kinderen zelf opgestelde gedragsregels die met de politie worden vastgelegd. De activiteit zorgt ervoor dat de politie meer kinderen in de buurt kent en hen makkelijker kan aanspreken. Kinderen leren anders en beter met elkaar omgaan, weerstand bieden aan sociale druk en komen op een positieve manier in contact met de politie. Daardoor kan mogelijk escalatie van problemen in de toekomst voorkomen worden.

G. Spreekuur Buurtteam:

Wekelijks inloopspreekuur voor allerlei vragen, waarbij speelgelegenheid is voor kinderen en tevens veel informatie over allerlei sociale activiteiten die in de wijk te doen zijn. Deze activiteit draagt bij aan vertrouwen van buurtbewoners in het BTS, verlaagt de drempel om vroegtijdig om hulp te vragen en daagt buurtbewoners uit om deel te nemen aan buurtactiviteiten.

H. Buitenbikkels

Met 'Buitenbikkels' werkt BTS gericht aan het stimuleren van een positief speelklimaat. BTS benadert de kinderen en hun ouders, maar ook de verschillende partners die in de wijk werkzaam zijn.

BTS is wekelijks zichtbaar aanwezig in de buurt. Daarbij worden gericht thema-activiteiten georganiseerd met en voor de kinderen en hun ouders. Waar mogelijk wordt aangesloten bij al bestaande activiteiten en voorzieningen in Stevenfenne.

I. Samenwerking in de buurt

Casusoverleg, samen erop af, gezamenlijke activiteiten met wijk-teammedewerkers, jongerenwerk Alifa, opvoedingsondersteuning Alifa, netwerkcoaches SVEN, samenwerking met zorg, vrijwilligersorganisaties, welzijn, onderwijs, woningcorporatie en politie



2.2.5 Resultaten

- **Pop up-acties** > 4 acties per jaar, contact met 100 bewoners, 9 nieuwe vrijwilligers voor sociaal groen project, vragen/thema's (individueel en collectief) opgehaald: eenzaamheid, gebrekkige sociale cohesie, overlast auto's, slecht onderhoud speeltuin, behoefte dagbesteding
- **Speel- en leertas** > 3 x tas aan 268 adressen (ruim 40% zelf aangemeld, overige adressen via scholen en netwerkpartners), 804 contactmomenten, 15 adressen gemeld aan wijkteam-medewerker of instanties i.v.m. zorgen, schoolzaken gemeld aan stadsdeelmanagement voor scholenoverleg.
- **Letters van FC Twente** > 5 bijeenkomsten (van elk 1 dagdeel) met 13 jongens, kinderen hebben kennism gemaakt met bibliotheek, gratis bibliotheek-lidmaatschap voor alle deelnemers, kinderboeken en FC Twente voetbal cadeau voor alle deelnemers, samenwerking met FC Twente en de Bibliotheek Enschede, basisscholen CBS de Koning en OBS het Pathmos
- **Sociaal Tuinieren** > 22 tuinen van kwetsbare inwoners, waar 4 x per jaar aan gewerkt wordt, 7 vrijwilligers, Samenwerkingspartners: Wijkbewoners, vrijwilligers, stichting Present, stichting Surplus, Zone College, Diekmancollege, CBS de Koning
- **Sociaal Groen** > samenwerking met Stevenfennehuis en basisschool CBS De Koning
- **Spreekuur BTS** > elke week vrije inloop met sterk wisselende opkomst
- **Politiekids** > 49 kinderen en 25 actieve ouders verdeeld over 2 trajecten van 3 maanden met wekelijkse bijeenkomsten van 45 min tot 90 min per week.
- **Buitenbikkels** > wekelijks 15 kinderen, 2 ouders

- **Samenwerking algemeen** > elke 2 weken overleg met partners gericht op casuïstiek bespreking en methodieontwikkeling, whatsapp- en mailgroep Buurtteam, concrete samenwerking wijkteam, Alifa en SVEN in Buurtteam



2.2.6 Effecten

Als belangrijkste effecten van al deze activiteiten kunnen worden benoemd:

- Vraagstukken die in de buurt bij bewoners leven zijn verzameld en samen met bewoners is gekeken hoe deze aangepakt kunnen worden
- Wijkbewoners zijn gestimuleerd en/of gemotiveerd om zelf actief te worden in bestaande of nieuwe activiteiten
- Door een outreachende aanpak (huisbezoek, aan de deur acties, pop-up acties) worden zorgmijders en/of eenzame mensen bereikt en zijn signalen over zorgen en ondersteunings-behoefte opgehaald en opgepakt voordat het komt tot escalatie
- De outreachende aanpak en laagdrempelige activiteiten leiden tot meer onderling contact tussen inwoners en dragen bij aan het terugdringen van eenzaamheid
- De laagdrempelige aanpak leidt tot meer bekendheid van het BTS bij bewoners en groeiend vertrouwen in de professionals van het Buurtteam
- Onderhoud van verwaarloosde tuinen en andere groenactiviteiten verbeteren de uitstraling van de buurt en dragen bij aan leefbaarheid en woonplezier in de wijk
- Er is een beter contact van de jeugd met politie en opbouwwerkers, waardoor signalen over probleemgedrag eerder kunnen opgepakt worden
- Het zelfvertrouwen van kinderen is gegroeid waardoor ze meer nieuwe dingen durven en kunnen
- Bij groepsactiviteiten spreken kinderen elkaar onderling steeds beter aan op het niet nakomen van afspraken en gedragsregels
- De betrokkenheid van ouders bij de activiteiten in de buurt is toegenomen (in tijd en intensiteit)
- De samenwerking van verschillende professionals in het Buurtteam maakt dat er snel geschakeld kan worden; daardoor voelen inwoners zich sneller en beter geholpen.



2.2.7 Werkzame elementen in de aanpak door het Buurtteam

Vanzelfsprekend en dichtbij aanwezig zijn

Door in de buurt zichtbaar aanwezig te zijn en in gesprek te komen met buurtbewoners zonder dat er onmiddellijk een hulpvraag ligt worden nieuwe doelgroepen bereikt. Ontmoetingen vinden plaats op straat (bijvoorbeeld Pop-up acties) of aan de voordeur (bijv. Speel en leertassen). Zo komt het BTS in contact met bewoners. Bewoners hoeven dus niet zelf de drempel van een instantie of wijkcentrum over. Ook het spreekuur van BTS is in de eigen buurt en daardoor makkelijk toegankelijk voor bewoners. Vanzelfsprekend aanwezig zijn in de eigen omgeving van mensen vormt de kern van de presentietheorie van Baart (Beurskens, 2019; Schlatmann, z.d.); het gaat om aandacht voor wat mensen bezighoudt, voor wat echt belangrijk is voor hen.

De presentiebenadering is relatiegericht en niet op voorhand gericht op verandering, het gaat er om in contact te blijven, ook als er geen problemen of oplossingen zijn. Deze manier van werken kenmerkt zich door het flexibel werken (niet volgens een vaste routine), breed (integraal) kijken en werken, geduld hebben, fouten tolereren en investeren in duurzame relaties. Professionele nabijheid en continuïteit ("de lange adem" van professionals of organisaties) die zorgt voor veiligheid en aandacht voor zowel individu als groep is daarin onmisbaar.

Werken aan vertrouwen

In een wijk met inwoners waarvan een groot deel wantrouwend staat tegenover overheid en hulpverleners of negatieve ervaringen met hulp en ondersteuning heeft, is het van groot belang om te werken aan (herstel van) vertrouwen. In het dossier Wat werkt bij outreachend werken (Omlo, 2017) worden een aantal factoren benoemd die helpen om te bouwen aan vertrouwen:

- tijd en geduld door aan te sluiten bij het tempo van de inwoner
- mensen meerdere kansen geven
- werken met kleine stappen en haalbare doelen
- het snel bieden van concrete praktische ondersteuning

Inwoners voelen zich daardoor serieus genomen en doen kleine succeservaringen op, waardoor hun vertrouwen in zichzelf en de hulpverlener groeit.

BTS medewerkers en hun samenwerkingspartners zijn door alle activiteiten vaak zichtbaar in de buurt aanwezig. Het worden daardoor vertrouwde gezichten die bewoners bij naam kennen. Activiteiten zoals pop-up acties laten het initiatief tot hulp vragen bij de bewoner; je mag ook gewoon komen koffiedrinken. Vaak komt een eerste contact tot stand naar aanleiding van dergelijke acties en wordt er in eerste instantie praktische ondersteuning geboden (bijv. bij tuinonderhoud, huis opruimen, regelen van toeslagen, e.d.) De echte vragen komen na verloop van tijd vanzelf op tafel als het vertrouwen gegroeid is.

Aansluiten op de buurtcontext

Van der Lans (2010) beschrijft dat professionals zich moeten verhouden tot de context van de situatie of buurt. In wijken waar bewoners hechte netwerken onderhouden, actief betrokken zijn op de wijk en elkaar en veel sociale initiatieven ontplooiën, kan veel aan mensen zelf overgelaten worden.

In achterstandswijken met relatief veel inwoners met meervoudige problematiek moeten professionals meer sturen, oplossingsgericht werken, hulpbronnen activeren en perspectief te bieden. Kwetsbare inwoners nemen vaak niet zelf het initiatief om professionele hulp in te schakelen voor de aanpak van hun problemen. Juist bij dergelijke doelgroepen is het belangrijk dat sociale professionals het initiatief nemen om mensen op te zoeken, zodat problemen voorkomen of vroegtijdig aangepakt kunnen worden. Door de huisbezoeken, acties aan de deur, via de scholen en op straat bereikt het BTS ook de groepen die minder in beeld zijn.

Activeren van inwoners door motivatie van mensen aan te boren en te vergroten

Een individuele benadering vormt in Stevenfenne de sleutel om een 'wij' in deze buurt te creëren. De veelheid en zwaarte van sociale problemen waar mensen op Stevenfenne mee te maken hebben vraagt om een investering in persoonlijke ondersteuning. Voordat bewoners zich in kunnen zetten voor een gedeeld algemeen belang is het nodig dat de eigen problematiek verlicht wordt.

Deci en Ryan (2000) beschrijven in hun zelfdeterminatietheorie dat de motivatie van mensen om te kiezen voor bepaald gedrag, om in actie te komen, beïnvloed wordt door drie psychologische basisbehoeften van elk mens: competentie, autonomie en verbondenheid. De behoefte aan competentie gaat om het gevoel de

capaciteiten te hebben om goed te kunnen functioneren en daarbij is het ordenen en aanpakken van eigen problematiek vaak een randvoorwaarde. De behoeften aan autonomie gaat om de controle om zelf keuzes te maken en tot op zeker hoogte zelfstandig te kunnen handelen. De behoeften aan verbondenheid gaat om geaccepteerde en gewaardeerde relaties met anderen. Deze drie factoren beïnvloeden zaken als doorzettingsvermogen, creativiteit, betrokkenheid en betere prestaties.

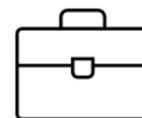
Kwetsbare inwoners hebben vaak een laag zelfbeeld en weinig vertrouwen in eigen kunnen. Uitgaan van hun eigen talenten, vragen en aansluiten bij hun interesses en inwoners zelf mee laten denken over wat zij zouden willen en kunnen bijdragen in de buurt in combinatie met veiligheid en vertrouwen door een goed contact met de professionals stimuleren dat inwoners zelf actief worden. De activiteiten van BTS zijn laagdrempelig; niemand is verplicht om mee te doen, maar de activiteiten nodigen wel uit tot meedoen omdat het gezellig (pop-up acties, sociaal tuinieren) of uitdagend (Politiekids, De letters van FC Twente) is. De ideeën en mogelijkheden van inwoners zijn leidend in de verbindingen die uiteindelijk ontstaan.

Sociale cohesie vergroten / samenwerking versterken

In een buurt met veel verschillende culturele groepen en veel kwetsbare huishoudens ligt het risico op sociaal isolement, polarisatie en versnippering op de loer. In de verschillende activiteiten van BST worden mensen en organisaties met elkaar in contact gebracht, maar contact leidt niet automatisch tot meer verbinding. De contacttheorie (van der Maat, 2016) biedt inzicht in de voorwaarden om tot positievere onderlinge verhoudingen te komen:

- *Gelijkwaardigheid in communicatie en invloed*; ieders stem doet ertoe, samen maken we plannen en besluiten we voor een bepaalde aanpak of activiteit
- *Een gemeenschappelijk doel*; mensen en organisaties moeten elkaar nodig hebben om een gemeenschappelijk doel te bereiken, anders is er geen reden om samen op te trekken. Waar kunnen we elkaar versterken?
- *Samenwerken zonder competitie*; door competitie worden verschillen juist uitvergroot. Focus dus meer op het proces, op betekenisvolle interactie, dan op het eindresultaat.
- *Ondersteuning vanuit een autoriteit*; mensen moeten zich gesteund voelen door een persoon of organisatie met gezag. Dat kan door afspraken met elkaar te maken over hoe je samen wilt werken of door een manager of leidinggevende die leidinggeeft aan het proces of de werkwijze openlijk steunt.

Deze voorwaarden gelden overigens in dezelfde mate voor succesvolle samenwerking tussen organisaties op buurtniveau. Gelijkwaardigheid, samen werken aan een gemeenschappelijk doel en vanuit gedeelde belangen en de steun vanuit het management zijn cruciaal om integrale samenwerking daadwerkelijk vorm te geven. De samenwerking van de partners in het BTS krijgt concreet vorm in de gezamenlijk casusoverleg en gezamenlijk huisbezoek. Uit een evaluatie van de Buurteams in Utrecht (De Meere, e.a., 2013) bleek dat dit het meest belangrijke werkzame element was in de aanpak; alleen door samen casuïstiek te bespreken kun je komen tot een echt integrale en generalistische aanpak. De intensieve samenwerking en korte lijnen in het Buurteam dragen tevens bij aan snellere besluitvorming en effectieve (maatwerk) ondersteuning, doordat samen een beter inschatting gemaakt kan worden over wat wel/niet werkt



2.2.8 Randvoorwaarden

De activiteiten kunnen alleen tot de gewenste effecten leiden als een aantal zaken in de context goed geregeld zijn:

- het samenwerkingsconvenant inclusief AVG reglement als basis voor gezamenlijk casuïstiek-bespreking
- tijd maken voor teambuilding van het Buurtteam
- kennis van elkaars deskundigheid; weten wie je waarvoor kunt inschakelen
- korte lijnen en laagdrempelig contact met netwerkpartners
- kennis van sociale kaart in Enschede West
- geld en faciliteiten
- tijd en een lange adem
- draagvlak/support vanuit het management van alle betrokken organisaties en de gemeente
- een intuïtief registratieprogramma om ook op langere termijn resultaten inzichtelijk te krijgen
- heldere regie met duidelijke afspraken over taakverdeling in de vorm van een coachende regiehouder van binnen het buurtteam die het voortouw neemt en de vinger aan de pols houdt
- aansluiten van andere partners als de situatie erom vraagt, ook AVG technisch mogelijk maken met toestemming van de bewoner.



2.2.9 Impact van het Buurtteam

Door haar laagdrempelige, uitnodigende en verbindende activiteiten draagt het Buurtteam bij aan een vrolijke, groene en gezonde buurt Stevenfenne met actieve, meer zelfredzame inwoners die respectvol met elkaar omgaan, elkaar helpen, buurtprofessionals weten te vinden als het nodig is en zich medeverantwoordelijk voelen voor de leefbaarheid in hun eigen buurt.

Door de inzet van het Buurtteam ontstaat meer sociale samenhang in de buurt, worden enkelvoudige vragen samen opgelost en worden complexere problemen sneller gesignaleerd door de samenwerkende buurtprofessionals waardoor escalatie voorkomen wordt.



3 VERHALEN UIT STEVENFENNE

3.1 INLEIDING

Met behulp van de Effectencalculator zijn 5 cases geanalyseerd; elke casus is typerend voor de werkwijze van het Buurteam Stevenfenne.

In een gezamenlijk gesprek met de inwoner, betrokken professionals en twee onderzoekers is het verhaal van de inwoner en de inzet van het Buurteam besproken. Tevens is gekeken naar wat een realistische alternatief scenario geweest zou zijn als het Buurteam niet ingeschakeld was.

Op basis van de richtbedragen uit de Maatschappelijke Prijslijst (onderdeel van de Effectencalculator applicatie) en informatie van de betrokken professionals zijn de kosten en baten van de verschillende scenario's in beeld gebracht. Dit leidt tot inzicht in de effectiviteit en kosten/baten verhouding van de inzet van het Buurteam Stevenfenne.

In dit hoofdstuk volgen de vijf geanonimiseerde casusbeschrijvingen. In de beschrijvingen hanteren we een vast stramien:

- a. een schets van de startsituatie op het moment dat het eerste contact was met het buurtteam.
- b. een beschrijving van de gebeurtenissen in het leven van de inwoner en de ondersteuning door het buurtteam. Aan het eind wordt de eindsituatie en het toekomstperspectief geschetst.
- c. een beschrijving van het meest realistische alternatieve scenario volgens de aanwezigen, met daarbij de gebeurtenissen en ondersteuning geëxpliciteerd
- d. een korte analyse van de inhoudelijk werkzame elementen in de aanpak in deze casus
- e. een overzicht van de kosten voor de uitvoering in het scenario mét en zonder aanpak van het buurtteam, met het bijbehorende saldo (positief = besparing, negatief = extra kosten). In dit overzicht is ook zichtbaar bij welke partij(en) de meeste kosten/baten terechtkomen³. Bij collectieve interventies zijn de totale kosten omgerekend naar de kosten per deelnemer. Tevens is een inschatting gemaakt van de kosteneffectiviteit en inhoudelijke effectiviteit van beide scenario's op korte en lange termijn.

³ NOTA BENE: Doordat bij de bespreking van de cases niet alle partnerorganisaties uit het Buurteam aanwezig waren, kon in de referentiescenario's helaas maar beperkt worden uitgewerkt hoe de verdeling van kosten en baten over de afzonderlijke organisaties er zonder inzet van het Buurteam had uitgezien. Het was soms lastig om een inschatting te maken van de in het alternatieve scenario benodigde tijd en doorlooptijd of om een onderscheid te maken tussen inzet via het Buurteam en inzet vanuit de eigen organisatie. Movisie adviseert de partnerorganisaties SVEN Inclusio, Alifa en SMD om zelf aan de hand van de casusbeschrijvingen verder uit te zoeken.

3.2 CASUS 1: KNOKKEN

3.2.1 Het verhaal van Tanja

Beginsituatie

Tanja woont al 15 jaar in de buurt Stevenfenne. Ze woont op zichzelf, maar heeft een partner die in de buurt woont. Haar halfzusje woonde ook in Stevenfenne en heeft haar veel van de buurt laten zien. Ze hadden een nauwe band, maar helaas is haar halfzusje in 2007 overleden. De rest van haar familie woont verder weg. Tanja heeft regelmatig contact met haar zoon die in Brabant woont, en spreekt haar moeder en zussen die in Noord-Holland wonen via de familie app.

Haar vorige partner mishandelde Tanja. Vlak voor zijn overlijden heeft hij ook nog zijn schulden van in totaal € 35.000,- op haar naam gezet. Ze zit daardoor in de schuldsanering en de afgelopen 10 jaar is Tanja bezig geweest om de schulden af te lossen. Het is haar inmiddels bijna gelukt.

Tanja heeft veel gezondheidsproblemen. Van haar 18e tot haar 24e heeft ze in een rolstoel gezeten, waar ze zichzelf heeft uitgeknokt. Door haar toenemende gewicht is het belangrijk dat Tanja zo veel mogelijk blijft bewegen. Ze is in het ziekenhuis behandeld, omdat haar lichaam te veel vocht vasthield. In 2020 is bij Tanja tijdens een MRI scan een aneurysma ontdekt. Door de coronapandemie moest ze lang wachten op haar operatie. Haar moeder, zoon en vriend waren in deze tijd afwisselend bij Tanja thuis om op haar te letten. Inmiddels is ze succesvol geopereerd aan het aneurysma en aan lekkende hartkleppen, maar haar gezondheid blijft wankel.

Ze kan niet werken en krijgt een WIA-uitkering. Thuis vermaakt ze zich met de computer, tv kijken en haar haakwerk. Op Facebook heeft ze een pagina aangemaakt om haar haakwerk te verkopen.

Mede door haar fysieke beperkingen is haar tuin erg rommelig. De bovenburen hebben hierover een klacht ingediend bij de woningcorporatie. Haar woonomgeving levert Tanja de nodige stress op door de rommel en overlast van hangjeugd op het naburige schoolplein.

Scenario Ondersteuning van het Buurteam (april 2020 – juni 2022)

In april 2020 gaat Tanja naar een pop-up actie van het buurtteam Stevenfenne om koffie te drinken. Ze krijgt een plantje mee en raakt met medewerkers van het buurtteam in gesprek, onder andere over haar rommelige tuin. Als kort daarna een aneurysma wordt ontdekt bij Tanja en ze vanwege corona moet wachten om geopereerd te worden ontvangt ze ondersteuning van het buurtteam omdat haar eigen sociale netwerk beperkt is. Het buurtteam doet boodschappen voor haar en steunt haar bij onverwachte gebeurtenissen, zoals het baanverlies van haar partner. Ook gaan zij regelmatig mee naar doktersbezoeken, omdat Tanja vaak naar de arts moet voor controles en niet in aanmerking komt voor de regiotaxi. Deze praktische hulp van het buurtteam maakt dat Tanja meer vertrouwen krijgt in de professionals van het Buurteam. Daardoor staat ze open voor meer ondersteuning. Na haar operatie ontvangt Tanja via de Wmo huishoudelijke hulp en is daar erg blij mee.

In het najaar van 2020 wordt haar tuin opgeruimd en opgeknapt door vrijwilligers; studenten van een groenopleiding in Enschede. Een aantal maanden later wordt door de woningcorporatie een voortuin-actie opgezet, samen met het buurtteam. Alle heggen worden weggehaald en de voortuintjes worden netjes gemaakt door de bewoners en vrijwilligers. Tanja wil graag meehelpen, maar dat lukt haar fysiek helaas niet. Ze is wel erg blij met de actie en moedigt alle vrijwilligers aan.

Tijdens de tuinactie raakt Tanja weer met medewerkers van het buurtteam in gesprek en zij constateren dat ook haar woning erg vol en rommelig is. Hierdoor heeft ze beperkte bewegingsruimte binnenshuis, terwijl het gezien haar conditie belangrijk is om in beweging te blijven. Bovendien levert de rommel een risico op valincidenten op. Een medewerker van het buurtteam biedt Tanja aan om haar te helpen haar woning op te ruimen. Tanja is blij met dit aanbod en samen gaan ze aan de slag. De medewerker van het buurtteam legt haar ook het “3 bakken systeem (weggooien-weggeven-opruimen)” uit om haar woning netjes te houden. De opgeruimde woning geeft haar letterlijk en figuurlijk lucht. Dit motiveert Tanja om dit systeem op te pakken om haar woning netjes te houden. Door haar gezondheid heeft ze hier echter moeite mee. De medewerker van het buurtteam komt eens per maand langs om de volle bakken te legen als stok achter de deur. Tanja heeft vaak last van de jongeren die 's avonds op het schoolplein naast haar woning rondhangen. Tanja vraagt de schoolleiding om het pleinhek op slot te doen, maar dat helpt helaas niet. Ze wordt er angstig van en het Buurtteam vreest dat zij in haar paniek risico's zal nemen. Daarom fungeert het Buurtteam nu als uitlaatklep en nemen zij voor Tanja het contact met de school en de politie over. Ook ondersteunt het buurtteam Tanja bij het uitproberen van een driewiel fiets. Twee stagiaires gaan daarvoor met Tanja naar Oldenzaal en begeleiden haar tijdens de trial. Ze vraagt bij de gemeente een driewiel fiets aan zodat ze meer bewegingsvrijheid heeft en haar conditie kan opbouwen. De aanvraag wordt echter afgewezen, omdat ze niet voldoet aan de eisen om 8 kilometer te kunnen fietsen en 10 minuten te wandelen. Tanja moet echter wel meer bewegen. Ze rijdt nu rondjes door de buurt op haar scootmobiel, want wandelen met haar rollator vindt ze saai. Daarom helpt het buurtteam haar om op zoek te gaan naar een wandelmaatje door haar aan te melden bij een wandelgroep. Tanja wil allerlei activiteiten oppakken, maar het buurtteam probeert haar hierin af te remmen zodat ze niet over haar grenzen gaat.

Eindsituatie (juni 2022)

Momenteel gaat het, vooral emotioneel, veel beter met Tanja. Ze maakt een dagplanning om meer structuur te houden. Ze heeft er plezier in om haar huis netjes te houden, wat ze ook belangrijk vindt voor de verkoop van haar haakwerkjes. Nu ze haar huis opgeruimd houdt komen ook haar zoon en vriend vaker bij haar thuis. Tanja heeft meer beweegruimte en het valrisico is beperkt. Het buurtteam monitort haar situatie. Ze stimuleren haar om te bewegen en denken samen met haar na over participatiemogelijkheden. Het buurtteam betreft haar bij buurtactiviteiten, zodat ze ook haar sociale netwerk verder kan uitbouwen. Dit is ook gunstig voor het buurtteam, Tanja stapt namelijk makkelijk op mensen af en vormt zo voor het Buurtteam een ingang om met andere bewoners in contact te komen.

Referentiescenario zonder ondersteuning van het buurtteam

Omdat Tanja door haar lichamelijke conditie en corona-risico's niet zelfstandig boodschappen kan doen en een klein en weinig belastbaar sociaal netwerk heeft, vraagt ze boodschappenhulp aan bij Alifa. Na haar operatie krijgt ze via de Wmo huishoudelijke hulp.

De woningcorporatie besluit om de voortuinen in de straat onderhoudsarm te maken; de planten en heggen maken plaats voor grind en metalen hekwerken. Hierdoor wordt de leefomgeving van Tanja een stuk minder groen, wat een weerslag heeft op haar humeur.

Ondanks de huishoudelijke hulp staan haar huis en tuin vol met spullen, omdat Tanja het erg moeilijk vindt iets weg te gooien. Ze krijgt een boete van de woningcorporatie vanwege de rommel in haar tuin en Tanja's zoon en vriend komen steeds minder vaak bij haar thuis. Hier wordt ze erg verdrietig van

Tanja moet vaak naar de dokter voor controles, maar heeft problemen met het regelen van vervoer omdat ze niet in aanmerking komt voor de regiotaxi. Omdat ze bijna uit de schuldsanering is en geen nieuwe schulden wil maken ziet ze af van de controles in het ziekenhuis; daardoor gaat haar conditie verder achteruit.

Tanja heeft vaak last van de jongeren die 's avonds op het schoolplein naast haar woning rondhangen.

Tanja vraagt de schoolleiding om het pleinhek op slot te doen, maar dat helpt helaas niet. Ze wordt er angstig van en weet niet bij wie ze terecht kan. Uit paniek stapt zij zelf op de hangjongeren af. De politie en jongerenwerk moet meerdere keren wordt ingeschakeld.

Tanja voelt zich alleen en zou graag een wandelmaatje willen om mee door de buurt te lopen, maar het lukt haar niet dit te regelen. In haar eentje rondjes lopen door de wijk met de rollator vindt ze maar saai, dus gebruikt ze vaak de scootmobiel. Tanja moet echt meer bewegen. Om meer bewegingsvrijheid te hebben en haar conditie op te bouwen vraagt ze een driewiel fiets aan, maar dit wordt afgewezen omdat ze niet aan de eisen voldoet. Tanja wil graag van alles oppakken, maar is erg beperkt in haar mogelijkheden en betaalt vooral fysiek de prijs. Ze kwakkt erg met haar gezondheid en door het gebrek aan beweging blijft haar conditie achteruitgaan.

Door alle stress krijgt Tanja last van serieuze angsten en depressieve klachten en wordt behandeld in de GGZ. De vraag is hoelang ze nog zelfstandig kan blijven wonen.

3.2.2 Werkzame elementen

In deze casus zien we een aantal werkzame elementen uit de verandertheorie terug, die verantwoordelijk zijn voor de positieve effecten:

- *Drempel verlagen:* door de outreachende werkwijze van het buurtteam (pop-up acties, tuinenactie) wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd en worden ondersteuningsbehoeften tijdig opgemerkt. Daarbij is er sprake van wederkerigheid doordat het contact met Tanja het buurt-team een ingang biedt voor contact met andere bewoners.
- *Vertrouwen winnen:* door praktische hulp te bieden wordt Tanja gemotiveerd zelf ook aan de slag te gaan, met name met betrekking tot het opruimen van het huis en tuin. De gezamenlijke aanpak helpt haar om daadwerkelijk aan de slag te gaan omdat het haar een succeservaring biedt; ze merkt wat het met haar doet als haar woonomgeving leger en netter is. Daarnaast is deze praktische hulp een laagdrempelige vorm van contact die de basis legt voor voldoende vertrouwen om achterliggende problematiek te kunnen aanpakken en te zorgen dat zij niet over haar grenzen gaat.
- *Monitoring door vanzelfsprekend contact:* de contactmomenten met het buurtteam rond de hulp bij huis, tuin en vervoer fungeren tevens als monitormomenten. Een natuurlijke, niet opdringerige manier om vinger aan de pols te houden bij een vrouw die fysiek en psychisch kwetsbaar is.
- *Op tijd hulp bieden:* door op tijd hulp te bieden of te organiseren (en waar nodig haar beperkte sociale netwerk te ontlasten) wordt voorkomen dat het contact met haar naasten verminderd of dat zij zwaardere extra ondersteuning nodig heeft, bijvoorbeeld via de Wmo, GGZ of woningcorporatie.
- *Een luisterend oor:* de frequente contacten met het Buurtteam geven Tanja tevens de gelegenheid om haar hart te luchten en zorgen of angsten te uiten. Dit voorkomt escalatie en draagt bij aan het verminderen van gevoelens van eenzaamheid.

3.2.3 Maatschappelijke baten en kosten

Bij het invullen en begroten van het referentiescenario zijn we terughoudend geweest, maar zelfs in dit voorzichtige scenario wordt door inzet van het buurtteam over de 2 jaar van deze casus ruim €4.400 bespaard (met name op de kosten voor woningcorporatie, boodschappendienst en huishoudelijke hulp Alifa, politie, huisarts en GGZ).

Casus 1: Knokken			
Uitvoerende partij	Aanpak Buurtteam	Referentie	Saldo Buurtteam
Domijn	€ 1.300	€ 8.480	€ 7.180
Buurtteam Stevenfenne	€ 5.849	€ 0	€ -5.849
Bewindvoerder	€ 4.050	€ 4.050	€ 0
UWV	€ 24.300	€ 24.300	€ 0
Gemeente – WMO	€ 4.600	€ 4.999	€ 399
Huisarts	€ 0	€ 120	€ 120
Alifa	€ 0	€ 972	€ 972
Politie	€ 0	€ 440	€ 440
GGZ	€ 0	€ 962	€ 962
Taxi	€ 0	€ 200	€ 200
	€ 40.099	€ 44.523	€ 4.424

Op de langere termijn is de verwachting dat zonder de inzet van het buurtteam met name de psychische gesteldheid van Tanja in hoog tempo zal verslechteren; met als gevolg sociaal isolement en mogelijke noodzaak tot opname of begeleid wonen. Tevens valt niet uit te sluiten dat Tanja opnieuw in financiële problemen dreigt te komen door de kosten voor o.a. taxivervoer naar het ziekenhuis; mogelijk leidt dat in haar geval tot afzien van doktersbezoek en verslechtering van haar gezondheid. Het valt daarom te verwachten dat zonder de inzet van het Buurtteam ook de zorgkosten de pan uit zullen rijzen en mogelijk ambulante begeleiding of huisvestingskosten aan de orde zijn.

De inzet van het Buurtteam lijkt daarom zowel op de korte als op de langere termijn zowel inhoudelijk als qua kosten effectiever dan het alternatieve scenario zonder Buurtteam.



3.3 CASUS 2: MUZIEK DOET LEVEN

3.3.1 Het verhaal van Paul

Beginsituatie

Paul woont alleen. Hij heeft een dochter uit een eerdere relatie, die ook een eigen kamer in zijn huis heeft. Zijn ex-vrouw heeft hem met veel schulden achtergelaten, waardoor hij in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) terecht is gekomen. Hij hoopt dit traject eind 2022 af te ronden.

Hij woonde eerder enige tijd samen met zijn nieuwe vriendin, maar ze zijn op advies van de bewindvoerder apart gaan wonen (vanwege de voordeurdelersnorm). (Mede) daardoor is de relatie bekoeld. Paul heeft veel lichamelijke problemen; hij heeft een groeistoornis aan zijn rechtervoet, waar hij al meermalen aan geopereerd is. Helaas blijft dat een zwakke plek en daardoor moet hij zich regelmatig ziekmelden op zijn werk. Daardoor is hij in het verleden enkele malen ontslagen of is zijn contract niet verlengd. Hij werkte als drukker. Momenteel krijgt hij een WIA-uitkering. Zijn huidige woning is aangepast zodat hij daar ondanks zijn beperkte mobiliteit kan blijven wonen. Hij is muzikkliefhebber en zijn woonkamer wordt gedomineerd door zijn uitgebreide LP-collectie en enkele elektrische gitaren. Hij voelt zich door zijn huidige gezondheidssituatie erg depressief, maar vindt het niet makkelijk om hulp te vragen of die te accepteren.

Scenario met ondersteuning van het buurtteam (januari 2020 – juni 2022)

Paul zit begin 2020 in het WSNP-traject en krijgt ongeveer 60 euro leefgeld. Daarvoor heeft hij contact met zijn bewindvoerders. Daarnaast krijgt hij een WIA-uitkering vanwege langdurig ziekteverzuim als gevolg van diverse operaties aan zijn voet. Daarover heeft hij contact met een consulent van Werk & Inkomen van de gemeente Enschede.

Paul wordt halverwege 2020 diverse malen door een medewerker van de woningcorporatie aangesproken op het achterstallige onderhoud van zijn tuin. Hij krijgt te horen dat hij moet verhuizen naar een woning zonder tuin, als de situatie niet verbetert. Paul ziet geen kans om het tuinonderhoud zelf op te pakken, gezien zijn lichamelijke beperking en heeft ook geen sociaal netwerk waar hij een beroep op kan doen. Hij voelt zich echter thuis in de buurt met zijn stamkroeg om de hoek en wil liever niet verhuizen. De beheerder van de woningcorporatie geeft Paul daarop het advies om eens binnen te lopen bij wijkcentrum de Boei en hulp te vragen aan het buurtteam.

Paul neemt het advies ter harte en gaat naar het wijkcentrum. Daar spreekt hij met een medewerker van het buurtteam. Zij belooft bij hem langs te komen om naar zijn tuin te kijken en samen een plan van aanpak te maken. Korte tijd later, nog in juni 2020, komt de medewerkster op huisbezoek. Paul schaamt zich voor zijn vervuilde huis en tuin, maar vindt het moeilijk om hulp te accepteren. Na enige aarzeling vindt hij het goed dat de tuin door het buurtteam wordt aangepakt. Enkele tijd later, eind juni, wordt de tuin door vrijwilligers schoon gemaakt, in het kader van het project Sociaal Tuinieren van het buurtteam. Dit doen leerlingen van het vakcollege (groen). Na deze goede ervaring stemt Paul ermee in dat vrijwilligers zijn tuin regelmatig komen onderhouden, ongeveer vier keer per jaar. Het buurtteam coördineert dit.

De rommel in het huis is er nog wel en ook die groeit Paul boven het hoofd. Dit beïnvloedt zijn gezondheid en zijn relatie met zijn dochter. De medewerker van het buurtteam maakt (om te laten zien wat mogelijk is) vast een begin met het samen opruimen en schoonmaken. Dit behoeft extra aandacht; daarom vindt er in juli een gesprek plaats met Paul over extra hulp in het huishouden en de administratie. Op 1 augustus wordt daarom een beschikking voor één keer in de week huishoudelijke hulp afgegeven. Ook krijgt Paul één keer in de week hulp bij de administratie van de welzijnsorganisatie.

Na zijn operaties durfde Paul niet meer te fietsen. Hij gebruikte zo nu en dan de oude scooter van zijn moeder, maar dat kostte veel geld door reparaties. Samen met de medewerker van het buurtteam oefent hij een uurtje onder begeleiding met fietsen. Daarna durft hij weer zelfstandig te fietsen, waardoor hij meer van de buurt kan zien.

Al deze acties hebben tot gevolg dat Paul langzaam uit zijn depressie klimt, en met hulp beter voor zichzelf en zijn huis kan zorgen. Zijn dochter komt ook weer regelmatig bij hem thuis nu het daar (beter) opgeruimd is.

Dit leidt er toe dat Paul graag weer wil werken, dus start hij in februari 2022 een re-integratie traject bij sociale werkplaats DCW. Het gaat echter zo goed bij DCW dat besloten wordt dat Paul in staat is om regulier werk te doen. Het traject wordt dus beëindigd. Via het UWV vindt Paul in mei 2021 zitten productiewerk met fijne collega's. Hij werkt 20 uur per week en gaat op de fiets naar zijn werk. Eind 2021 valt Paul uit door nieuwe problemen met zijn voet en kan hij niet meer werken. Desondanks wordt zijn contract verlengd. In januari 2022 gaat hij weer aan het werk, maar hij blijft klachten houden. In februari vraagt Paul bij de gemeente een driewieler aan omdat hij door zijn ziekte te zwak en instabiel is om een gewone fiets te kunnen gebruiken. Deze wordt toegekend. Daardoor kan hij makkelijker naar zijn werk of naar zijn stamkroeg.

Eindsituatie (juni 2022)

In juni 2022 zit Paul opnieuw thuis vanwege een infectie aan zijn voet, maar verwacht snel zijn werk te kunnen hervatten. Zijn werkgever heeft hem verzekerd dat zijn contract verlengd wordt en hij na herstel weer terug kan komen.

De vooruitzichten zijn volgens Paul goed. Binnenkort is hij schuldenvrij, zijn huis is relatief netjes, zijn tuin wordt vier keer per jaar gedaan door vrijwilligers, hij heeft werk en zijn dochter komt regelmatig op bezoek. Hij is optimistisch over de toekomst en heeft vrijwel geen ondersteuning van het buurtteam meer nodig.

Referentiescenario zonder ondersteuning van het buurtteam

In het alternatieve scenario is de beginsituatie van Paul hetzelfde. Hij ziet geen kans het onderhoud van huis en tuin zelf op te pakken en heeft geen sociaal netwerk dat hierbij iets kan betekenen. Hij is er nog niet aan toe hierbij hulp te vragen. Er komen bij de woningcorporatie klachten binnen van buurtbewoners over de staat van onderhoud van de tuin van Paul. De woningcorporatie stuurt daarom een officiële brief met opdracht tot acties. Paul ervaart hierdoor veel stress en is bang dat hij gedwongen moet verhuizen. Hij heeft goede contacten met zijn burens en woont vlak bij zijn stamkroeg en wil deze buurt niet verlaten.

De situatie escaleert verder en de woningcorporatie besluit dat Paul moet verhuizen naar een woning zonder tuin, omdat ze ervan uitgaan dat hij niet in staat zal zijn om zijn tuin te onderhouden.

Na zijn verhuizing moet de woning nog worden aangepast aan zijn lichamelijke beperking, zodat hij binnenshuis met een rollator uit de voeten kan. De nieuwe woning is niet in zijn vertrouwde buurt. Daardoor vereenzaamt Paul omdat hij door zijn beperkte mobiliteit geen contacten kan opbouwen in zijn nieuwe woonomgeving. Het lukt het daarom niet om zijn leven op orde te krijgen en hij blijft depressief. Via zijn huisarts krijgt hij medicijnen en wordt doorverwezen naar een psycholoog voor verdere hulp.

Op langere termijn bestaat het risico dat hij zijn motivatie om weer aan het werk te gaan verliest en zich ziekmeldt vanwege zijn depressie en daardoor alsnog zijn baan kwijtraakt.

3.3.2 Werkzame elementen

In deze casus zien we een aantal werkzame elementen uit de verandertheorie terug, die verantwoordelijk zijn voor de positieve effecten:

- *Op tijd hulp bieden:* Door op tijd hulp te bieden wordt voorkomen dat het leven van Paul ontwricht wordt en hij in een depressie belandt.
- *Drempel verlagen:* Door de outreachende manier van werken van het buurtteam wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd en worden signalen over zorgbehoeftes goed opgemerkt.
- *Praktische hulp:* Door praktische hulp te bieden wordt Paul verleid om ook andere hulp aan te nemen.
- *Korte lijntjes binnen buurtteam:* Door korte lijntjes binnen het buurtteam kan snel een indicatie worden afgegeven.
- *Luisterend oor:* Door een luisterend oor te bieden en letterlijk te helpen het leven op orde te krijgen, wordt verdere psychische problematiek voorkomen en wordt Paul gestimuleerd om zelf weer actief te worden, bijvoorbeeld met werk.

3.3.3 Maatschappelijke baten en kosten

Bij het invullen en begroten van het alternatieve scenario zijn we terughoudend geweest. Daarom hebben we daarom de kosten van een (zeer waarschijnlijke) langdurige depressie en werkloosheidsuitkering niet meegerekend.

Desondanks is er sprake van een forse besparing in 2 ½ jaar tijd van ruim 24.000 euro door de inzet van het Buurteam, omdat een gedwongen verhuizing en daarmee gepaard gaande woningaanpassing voorkomen worden. Met name de kosten voor de woningcorporatie Domijn, kosten voor het UWV en diverse zorgkosten stijgen flink in het scenario zonder inzet van het buurtteam.

Casus 2: Muziek doet leven			
Uitvoerende partij	Aanpak Buurteam	Referentie	Saldo Buurteam
Domijn	€ 80	€ 16.080	€ 16.000
SVEN	€ 140	€ 0	€ - 140
Gemeente – Werk & Inkomen	€ 970	€ 840	€ - 130
Buurteam Stevenfenne	€ 1.429	€ 0	€ - 1.429
Bewindvoerder	€ 4.130	€ 4.080	€ - 50
UWV	€ 16.600	€ 33.750	€ 17.150
Gemeente – WMO	€ 4.500	€ 0	€ - 4.500
Huisarts	€ 0	€ 306	€ 306
Stichting Present	€ 325	€ 0	€ - 325
Vakcollege Diekman	€ 40	€ 0	€ - 40
Buurtvrijwilligers	€ 72	€ 0	€ - 72
ZaZ welzijn	€ 400	€ 0	€ - 400
Thuiszorg	€ 1.771	€ 0	€ - 1.771
DCW (sociale werkplaats)	€ 840	€ 0	€ 840
GGZ	€ 0	€ 636	€ 636
	€ 31.297	€ 55.992	€ 24.695

We zien dat de huidige aanpak ten opzichte van het alternatieve scenario veel goedkoper is, en meer effect heeft. Op de langere termijn wordt de kosteneffectiviteit van het scenario met Buurteam iets lager; dat is te verklaren uit het feit dat de woningaanpassing bij gedwongen verhuizing op korte termijn plaatsvindt en er daarna op dit vlak geen grote uitgaven meer te verwachten zijn. Wel zijn naar verwachting op de lange termijn meer zorgkosten en kosten voor een uitkering te verwachten.



POLITIEKIDS IN ACTIE

16
november
2021



3.4 CASUS 3: FOUTE MANNEN

3.4.1 Het verhaal van Thea

Beginsituatie – januari 2021

Thea is een jonge moeder met twee kinderen in de basisschool leeftijd; een zoon en een dochter. Ze kwam dertien jaar geleden in Enschede wonen, en woont sinds tien jaar in de buurt Stevenfenne. Haar hele familie woont in de Randstad, dus daar kan ze niet op terug vallen. Alhoewel het haar goed bevalt in Enschede, mist ze het contact met haar familie erg.

Sinds het verbreken van de relatie met de vader van haar kinderen enkele jaren geleden heeft ze veel kortdurende relaties; ze is op zoek naar geborgenheid. Dat maakt haar kwetsbaar voor foute mannen en labiel; elke verbroken relatie leidt tot mentale problemen en ziekmelding op haar (tijdelijke) werk. Momenteel heeft Thea daarom geen werk en krijgt ze alweer sinds één jaar een bijstandsuitkering. Vanwege het ontbreken van diploma's komt ze eigenlijk steeds in werk onder haar niveau (met name schoonmaakwerk) terecht, waardoor ze het nergens lang volhoudt omdat ze er onvoldoende uitdaging in vindt.

Haar behoefte aan geborgenheid uit zich ook in het feit dat ze moeilijk dingen weg kan gooien. Ze hecht grote emotionele waarde aan allerlei spullen en prullen. Daardoor zijn haar huis en schuur overvol en ongeorganiseerd. Ze heeft twee vriendinnen met wie ze veel optrekt maar die in dezelfde situatie verkeren. Daardoor heeft ze vanuit haar sociale netwerk weinig steun om problemen aan te pakken.

Scenario met ondersteuning van het buurtteam (januari 2021 – juni 2022)

De zoon van Thea meldt zich via zijn basisschool aan voor deelname aan het project Politiekids. Politiekids is een preventieprogramma van Buurtteam Stevenfenne, gericht op de mentale en fysieke weerbaarheid van kinderen van de basisschoolleeftijd. Haar zoon is laaiend enthousiast en doet mee met programma in de periode januari tot en met juni 2021. Thea wordt als ouder betrokken bij bijeenkomsten rond het programma. In februari wordt ze door Domijn, de woningcorporatie, aangesproken op de rommel in haar voor- en achtertuin. Het onderhoud van haar huis en tuin groeit haar echt boven het hoofd. Tijdens een bijeenkomst van Politiekids raakt Thea in gesprek met een medewerker van het buurtteam, en vertelt over haar problemen met orde in het tuin en in het huis. Daarom wordt een afspraak gemaakt om de tuin van Thea aan te pakken. In februari 2021 wordt de tuin opgeruimd, opgeknapt en wordt grofvuil verwijderd door inzet van Stichting TRAI (ex-gedetineerden).

Aan haar zoon is te merken dat hij meedoet aan het programma Politiekids: hij maakt makkelijker contact met buurtwerkers en andere kinderen. In de volgende ronde van Politiekids mag de dochter van Thea ook meedoen. Zij bloeit daar op in het contact met andere meiden. Dit programma loopt van september tot en met november 2021.

Na het opruimen van de tuin wordt Thea ook geholpen met het opruimen van het huis. Samen met de medewerker van het buurtteam maakt ze een begin met de wasruimte. Het resultaat motiveert Thea om zelf verder te gaan, omdat het letterlijk en figuurlijk lucht geeft. In het voorjaar van 2022 is Thea nog steeds bezig met het opruimen, al gaat het langzaam wegens de emotionele waarde van spullen. Het buurtteam helpt bij het legen van de bakken en de afvoer van overvloedige spullen.

Ook proberen ze haar te motiveren om een re-integratie traject via UWV te gaan volgen, om te kijken of ze middels scholing ander beter passend werk kan vinden. In mei 2022 start Thea met een coachingstraject bij het UWV, maar in het gesprek met de onderzoeker in juni 2022 blijkt dat ze dit traject kort na de start heeft afgebroken omdat haar relatie uitging; ze kan het emotioneel even niet aan.

De situatie van Thea blijft zo erg kwetsbaar. Hulp voor het huis en de tuin blijft nodig en het buurtteam houdt preventief contact met het oog op haar wisselende relaties en de twee kinderen.

Eindsituatie juni 2022

Thea heeft voldoende vertrouwen in het buurtteam om praktische hulp te accepteren. Zo krijgt ze binnenkort een nieuwe vloer en wordt haar tuin opnieuw aangepakt. Hulp bij de achterliggende problematiek houdt ze nog af en daarom blijft het buurtteam haar monitoren, mede omdat er jonge kinderen in het gezin zijn. Een buurman met bijbedoelingen vormt een risicofactor, temeer omdat Thea weinig oog heeft voor de motieven van sommige mannen. Hopelijk komt er binnenkort een moment dat ze meer hulp accepteert voor haar eigen problemen en kan het buurtteam haar motiveren toch de coaching van het UWV weer op te pakken, zodat ze perspectief op beter werk creëert.

Referentiescenario zonder ondersteuning van het buurtteam

In het alternatieve scenario is de beginsituatie van Thea hetzelfde. Ze ziet geen kans haar huis en tuin aan te pakken en heeft veel kortdurende relaties. Na meerdere waarschuwingen van Domijn ontvangt Thea een rekening voor het opruimen van haar tuin door de woningcorporatie. Die rekening kan ze niet betalen. De kinderen vertonen gedragsproblemen en raken betrokken bij wat overlast in de buurt. De stress over geldzorgen, rommel, kinderen en relaties wordt Thea te veel. Ze gaat naar de huisarts om medicatie te krijgen waardoor ze beter slaapt en rustiger wordt. De huisarts heeft Thea doorverwezen naar een praktijkondersteuner voor hulp. Thea haakt na drie gesprekken af; ze heeft een nieuwe vriend en geen zin in lastige gesprekken.

Van een vriendin hoort Thea dat je via de gemeente een opruimcoach kunt krijgen. Dat vraagt ze aan en de hulp wordt toegewezen. De opruimcoach laat Thea zien hoe je systematisch op kan ruimen en vertrekt daarna. Thea heeft geen energie en motivatie om er zelf mee aan de slag te gaan. Door haar eigen problematiek kan Thea de zorg voor haar opgroeiende kinderen niet meer aan. De inzet van Jeugd en Gezin wordt noodzakelijk en Thea heeft hulp nodig van de GGZ. Een coachingstraject dat ze opstart bij de UWV breekt ze kort na de start af, omdat haar relatie uitgaat en ze het emotioneel niet aankan.

3.4.2 Werkzame elementen

Bij deze casus wordt er door praktische hulp gewerkt aan een vertrouwensbasis om achterliggende problematiek te kunnen aanpakken. Nu wijst Thea alle verdergaande hulp nog af of verbreekt snel het contact. Laagdrempelige contacten rond kinderen of praktische hulp worden wel geaccepteerd en dragen bij aan vertrouwen.

De situatie van Thea is echter nog steeds erg kwetsbaar, zowel voor haarzelf als voor haar opgroeiende kinderen. Als de kinderen binnenkort in de puberteit komen en naar voortgezet onderwijs gaan, lopen ze veel risico's om in de jeugdcriminaliteit terecht te komen.

Daarom is het belangrijk om bij dit gezin vinger aan de pols te blijven houden, ook al zijn er tot dusver geen spectaculaire resultaten geboekt. Monitoring is belangrijk om indien nodig tijdig in te kunnen grijpen en erger te voorkomen.

We zien de volgende werkzame elementen:

- *Vinger aan de pols:* Door praktische hulp te bieden wordt Thea gemotiveerd zelf ook met oplossingen aan de slag te gaan, met name met betrekking tot het opruimen van het huis. Daarnaast bouwt het Buurtteam hiermee aan een vertrouwensbasis om achterliggende problematiek op termijn te kunnen aanpakken.
- *Op tijd hulp bieden:* Door op tijd hulp te bieden en vroegsignalering (bij Politiekids) wordt voorkomen dat Thea en haar kinderen zwaardere extra ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld bij van Opvoedingsondersteuning, GGZ of POH.
- *Drempel verlagen:* Door de outreachende manier van het buurtteam wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd en worden signalen over zorgbehoeftes goed opgemerkt, ook al is Thea nog niet bereid al haar problemen aan te pakken.
- *Een luisterend oor:* Door een luisterend oor te bieden en letterlijk te helpen het leven op orde te krijgen, wordt verdere psychische problematiek voorkomen en wordt Thea gestimuleerd om zelf weer actief te worden, bijvoorbeeld met werk.

3.4.3 Maatschappelijke baten en kosten

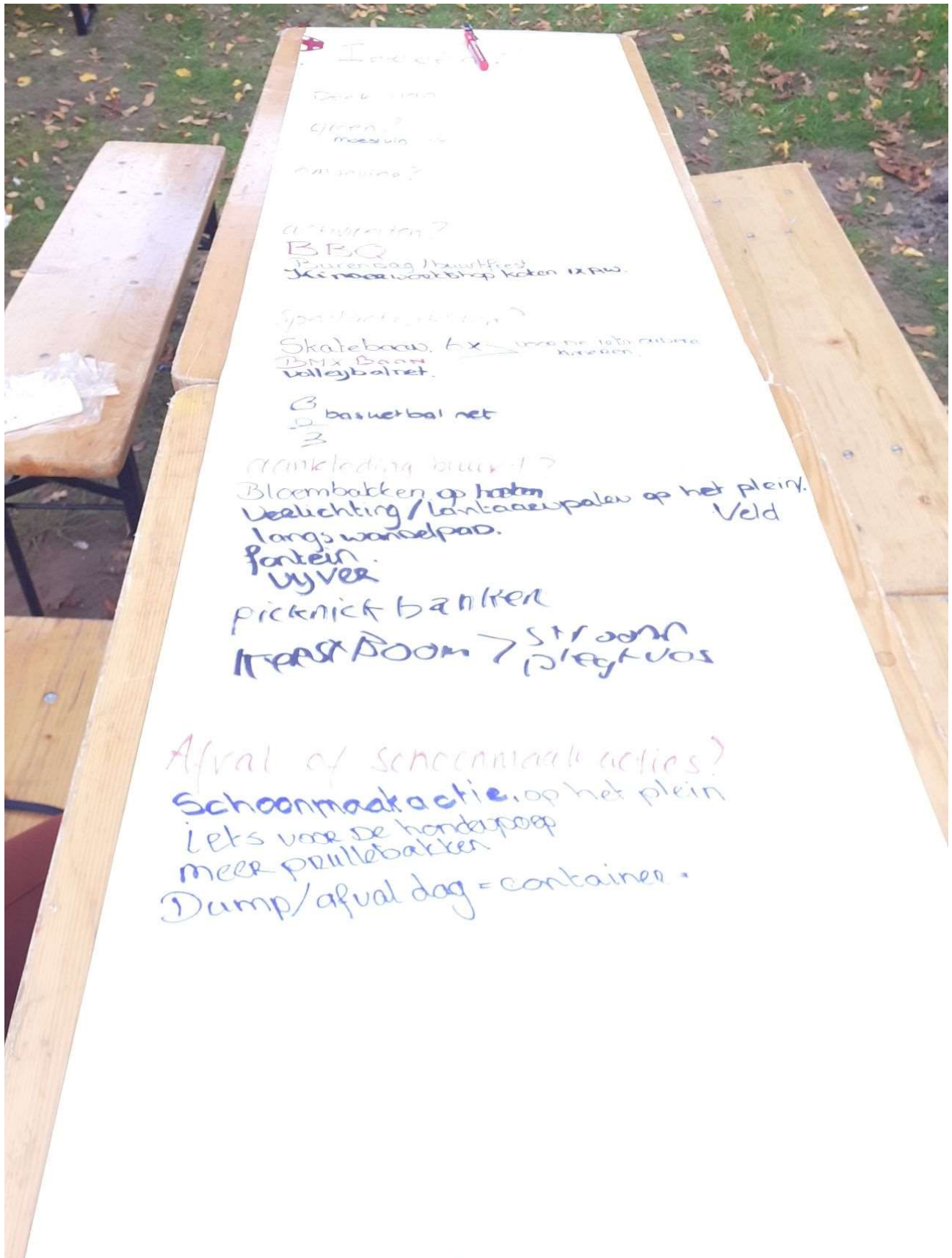
Omdat Thea haar echte problemen (nog) niet onder ogen wil zien en haar leefsituatie veel stress geeft, is het waarschijnlijk dat ze zonder het buurtteam meer medicatie zou hebben gebruikt en vaker de huisarts bezocht zou hebben. Ook zou er meer inzet van opvoedingsondersteuning en politie in dit gezin geweest zijn en zou de woningcorporatie kosten gemaakt hebben voor onderhoud van de tuin.

In anderhalf jaar tijd is er sprake van een besparing van circa 5.000 euro ten opzichte van het scenario zonder buurtteam.

Casus 3: Foute mannen			
Uitvoerende partij	Aanpak Buurtteam	Referentie	Saldo Buurtteam
Domijn	€ 130	€ 630	€ 500
Alifa	€ 129	€ 0	€ - 129
Gemeente – Werk & Inkomen	€ 16.200	€ 16.200	€ 0
Buurtteam Stevenfenne	€ 5.224	€ 0	€ - 5.224
UWV	€ 4.500	€ 5.000	€ 500
Gemeente – WMO	€ 0	€ 300	€ 300
Huisarts	€ 0	€ 7.920	€ 7.920
Opvoedingsondersteuning	€ 66	€ 1.168	€ 1.102
Politie	€ 45	€ 264	€ 219
Sportaal	€ 66	€ 0	€ - 66
Stichting TRAI	€ 200	€ 0	€ - 200
GGZ	€ 0	€ 320	€ 320
	€ 26.560	€ 31.802	€ 5.242

We zien dat de huidige aanpak ten opzichte van het alternatieve scenario op dit moment goedkoper is en meer effect heeft. Hoe zich dat op de lange termijn ontwikkelt is onzeker. Als het lukt het buurt-team lukt om Thea weer richting werk te begeleiden, zal ze meer structuur in haar leven krijgen en heeft dat hopelijk een positieve invloed op alle levensgebieden. Maar dat er in de toekomst extra psychologische en evt. opvoedhulp nodig zal zijn is vrij zeker; vandaar dat op de langere termijn de kosteneffectiviteit waarschijnlijk iets lager uitvalt.

Maar het risico bestaat ook dat de situatie echt uit de hand loopt als er bijvoorbeeld sprake is van huiselijk geweld of ernstige opvoedingsproblematiek. Daarom is de huidige monitoring door het buurt-team van belang.



3.5 CASUS 4: LUISTEREND OOR

3.5.1 Het verhaal van Ria

Beginsituatie

Ria is een vrouw van 49 jaar oud. Ze heeft een zoon van 33 en een dochter van 19 die ze als alleenstaande moeder heeft opgevoed. Inmiddels is ze ook oma van één kleinkind. Ria heeft een licht verstandelijke beperking. Ze leeft van een bijstandsuitkering. Hoewel ze geen schulden heeft staat ze vrijwillig onder bewind, omdat ze anders geld uitgeeft aan anderen zoals haar kinderen. Op deze manier kan ze toch een beetje sparen.

Ria heeft veel meegemaakt. Zo is ze een aantal jaar geleden met chemotherapie behandeld voor borstkanker. Hier ondervindt ze nog steeds lichamelijke klachten van en gaat daarvoor eens per week naar de fysiotherapeut. Ria is stressgevoelig en heeft bijvoorbeeld last van dwanghandelingen en haar opstapelende post, waar ze gelukkig haar bewindvoerder heeft. Soms zit haar hoofd erg vol met zorgen over haar kinderen en over de gezondheidssituatie van haar ouders, waar ze mantelzorger voor is. Als haar hoofd te vol wordt kan ze zich soms agressief uiten. Haar vader heeft de ziekte van Parkinson en haar moeder moet veel voor hem zorgen, maar is zelf ook erg druk – vooral met schoonmaken.

Ria heeft meerdere keren meegemaakt dat mensen misbruik van haar hebben gemaakt, doordat ze te lief voor hen was. Hiervoor heeft ze onder andere een weerbaarheidstraining gevolgd en staat nu steviger in haar schoenen. Ria heeft veel ervaring met hulpverleners, maar dit pakte vaak niet erg positief uit omdat de hulp niet passend bleek. Ongeveer vijf jaar geleden is ze in contact gekomen met een wijkteammedewerker. Deze heeft haar geholpen met allerlei zaken, zoals het regelen van een bewindvoerder en ondersteuning bij de opvoeding van haar kinderen. Maar het belangrijkste voor Ria was dat de wijkteammedewerker een luisterend oor bood.

Scenario met ondersteuning van het buurtteam (maart 2021 – juni 2022)

Via de wijkteammedewerker wordt Ria in maart 2021 in contact gebracht met het buurtteam.

Het buurtteam houdt een vinger aan de pols en helpt haar af en toe met praktische zaken; zo regelen ze vervoer naar het ziekenhuis (of gaan zelf mee) en hulp in huis en tuin. Zo moet Ria een andere voordeur, omdat ze soms erg angstig is doordat ze niet kan zien wat er voor haar huis gebeurt. Daarnaast lukt het Ria niet om haar tuin bij te houden en is blij als door bemiddeling van het buurtteam studenten haar komen helpen met het onderhoud.

Het buurtteam biedt tevens een luisterend oor indien nodig en let erop dat Ria haar grenzen bewaakt rondom haar sociale netwerk. Ze wil graag vrijwilligerswerk doen om nieuwe contacten op te doen en wat meer dagritme te krijgen. In de zomer van 2021 gaat ze samen met het buurtteam langs verschillende organisaties om te kijken of ze daar terecht kan, maar helaas vinden zij geen geschikte plek voor haar. Ria is veel bij haar ouders in verband met de mantelzorg. Soms slaapt zij daar op een oud matras op de grond, maar krijgt daardoor wel last van pijnlijke botten. Het Buurtteam regelt daarom een goede matras, zodat zij geen nieuwe lichamelijke problemen ontwikkelt.

In mei 2022 wordt haar moeder in het ziekenhuis opgenomen. Dit betekent dat veel extra mantelzorg voor Ria, omdat ze nu haar tijd moet verdelen over haar vader thuis en haar moeder in het ziekenhuis. Ze weet niet goed hoe ze dit allemaal voor elkaar moet krijgen en ervaart hiervan veel stress. Het biedt haar verlichting om hierover haar hart luchten bij het buurtteam.

Ria wilde ook graag meer onder de mensen komen, maar haar bewegingsvrijheid was beperkt doordat ze geen fiets had. Het buurtteam heeft haar geholpen om een fiets te krijgen.

Huidige situatie

Ria blijft een kwetsbare vrouw door haar slechte lichamelijke conditie. Ze kan situaties niet goed overzien en is soms erg naïef in haar contacten met onbekenden. Misbruik ligt daardoor altijd op de loer.

Bij het Buurtteam vindt ze een uitlaatklep als ze stress ervaart en dat vindt ze fijn. Verder geniet ze met volle teugen van de vrijheid die ze heeft met haar fiets en gaat ze graag de stad in om een ijsje te halen. Het gaat best goed met Ria.

Referentiescenario zonder ondersteuning van het buurtteam

De mantelzorg voor haar ouders valt Ria zwaar, ook omdat ze daar niet goed slaapt. Ze vindt het moeilijk om hierin haar grenzen te bewaken. Ria is psychisch kwetsbaar en als ze haar verhaal niet goed kwijt kan, raakt haar hoofd te vol, wat zich kan uiten in angst, frustratie en agressie.

Mensen in haar omgeving maken soms misbruik van haar goedgelovigheid. Er verdwijnen allerlei spullen uit haar huis en er staan soms vreemde mensen voor de deur. Ria wordt daar erg angstig van en ze sluit zich op in haar huis. Ze is bang om haar huis te verlaten en gaat niet naar de afspraak met haar bewindvoerder. Als de bewindvoerder haar belt, houdt Ria een verward verhaal aan de telefoon. De bewindvoerder maakt zich zorgen en neemt contact op met het wijkteam.

Een medewerker van het wijkteam bezoekt Ria thuis en constateert dat ze zichzelf en haar huis verwaarloost. Daarbij maakt Ria een verwarde en angstige indruk. Een wijkteammedewerker Wmo geeft na een gesprek met Ria een indicatie voor ambulante thuisbegeleiding af, omdat ze anders niet zelfstandig kan blijven wonen. Ria krijgt een keer per week begeleiding thuis. Ze krijgt hulp bij persoonlijke verzorging, het huishouden, relaties en dagritme.

Het gaat redelijk met Ria, al voelt ze zich eenzaam en heeft ze vaak last van depressieve gevoelens.

3.5.2 Werkzame elementen

Dit betreft geen spectaculaire casus, maar een verhaal zoals er vele zijn in oude stadswijken; kwetsbare inwoners met een licht verstandelijke beperking, voor wie de huidige samenleving te complex is om daar geheel zelfstandig hun weg in te vinden en die door problemen snel uit het lood geslagen zijn.

We zien de volgende werkzame elementen terug in deze casus:

- *Vinger aan de pols:* Door praktische hulp te bieden kan een vertrouwensrelatie worden opgebouwd met Ria. Het is belangrijk hier goed in te investeren wegens eerdere negatieve ervaringen met hulp of naasten die misbruik van haar maakte. Hiermee kan ook achterliggende problematiek worden aangepakt en kan Ria worden beschermd in haar sociale contacten.
- *Op tijd hulp bieden:* Door op tijd hulp te bieden en vroegsignalering wordt voorkomen dat Ria zwaardere extra ondersteuning nodig heeft, bijvoorbeeld voor de inzet van ambulante thuis-begeleiding.
- *Drempel verlagen:* Door de outreachende manier van het buurtteam wordt de drempel om hulp te vragen verlaagd en worden signalen over ondersteuningsbehoeften tijdig opgemerkt.
- *Een luisterend oor:* Door een luisterend oor te bieden kan Ria regelmatig haar hart luchten en worden haar angstige en agressieve gevoelens verminderd.

3.5.3 Maatschappelijke baten en kosten

In het alternatieve scenario zonder Buurtteam zou Ria ambulante thuisbegeleiding krijgen, omdat ze het anders niet redt. Dat maakt dat de inzet van het buurtteam beduidend goedkoper is dan wanneer ambulante zorg zou worden ingezet. De besparing bedraagt circa 11.000 euro (over 16 maanden).

De huidige aanpak door het Buurtteam is ten opzichte van het alternatieve scenario veel goedkoper bij een gelijke effectiviteit. Op de langere termijn lijkt de ondersteuning door het Buurtteam iets positiever uit te pakken, omdat Ria meer eigen regie ervaart en het Buurtteam haar actief ondersteunt in het opbouwen van sociale contacten. Daardoor is haar gevoel van welbevinden groter.

Casus 4: Luisterend oor			
Uitvoerende partij	Aanpak Buurtteam	Referentie	Saldo Buurtteam
SVEN	€ 0	€ 130	€ 130
Gemeente – Werk & Inkomen	€ 11.104	€ 11.104	€ 0
Buurtteam Stevenfenne	€ 2.080	€ 0	€ - 2.080
MBO school	€ 40	€ 0	€ - 40
Gemeente – WMO	€ 0	€ 13.419	€ 13.419
Huisarts	€ 0	€ 183	€ 183
Fysiotherapeut	€ 3.200	€ 3.200	€ 0
Bewindvoerder	€ 0	€ 65	€ 65
Stichting Present	€ 130	€ 130	€ - 130
	€ 16.554	€ 28.101	€ 11.547



3.6 CASUS 5: ALLES VOOR DE KINDEREN

3.6.1 Het verhaal van Ana

Beginsituatie

Ana is een 47-jarige vrouw met drie kinderen die ze als alleenstaande moeder opvoedt. Ze heeft één kind van 8 jaar en een tweeling van 15 jaar. De tweeling heeft beide een schisis (hazenlip), en één van de twee is doof aan één oor. Ze houden vooral van gamen en komen niet graag het huis uit. Op school worden ze gepest. Ana komt uit Colombia en heeft een tijd in Aruba gewerkt en gewoond samen met de vader van haar kinderen, die inmiddels is overleden. Ze spreekt Spaans, en een heel klein beetje Engels en Nederlands. Op Aruba was het moeilijk om goede medische zorg te krijgen voor de tweeling. Ana heeft alles over voor hun gezondheid. Daarom besloot ze ongeveer drie jaar geleden naar Nederland te komen. Ze heeft eerst een aantal jaar met haar gezin in de noodopvang in Den Haag gewoond.

Hoewel Ana destijds wel werkte als schoonmaker, had ze in die tijd veel stress. Het was erg druk in de noodopvang en de zorg voor haar kinderen viel haar zwaar. Daardoor lukte het haar niet om de Nederlandse taal te leren, ondanks dat zij een aanbod voor lessen kreeg. Daarnaast heeft Ana in de noodopvang contact met een “vriendin” met verkeerde intenties. Hoewel het lukt om het contact met haar te verbreken heeft dit voor Ana wel invloed op het aangaan van vertrouwensrelaties.

Begin 2022 kreeg Ana de mogelijkheid om in Enschede te gaan wonen. Het was voor haar kiezen tussen de stabiliteit van werk of van een huis. Vanwege haar kinderen koos ze voor het huis. Met de verhuizing naar Enschede verliest Ana haar baan en moet ze met haar kinderen leven van een bijstandsuitkering. Ana heeft altijd het sterke verlangen gehad om te werken en onafhankelijk te zijn. Ze leunt echter zwaar op de tweeling om voor haar te tolken en haar te begeleiden bij allerlei afspraken. Dit leidt helaas ook tot schoolverzuim van de kinderen.

Scenario met ondersteuning van het buurtteam (januari 2022 – juni 2022)

In januari 2022 gaat Ana met de tweeling naar een inloop bij Wijkwijzer om hulp te vragen bij het aanvragen van toeslagen e.d. Haar zoons hebben het adres van de Wijkwijzer op internet gevonden.

Tijdens dit eerste contact met het buurtteam wordt een bredere ondersteuningsvraag geconstateerd, waarop een wijkteammedewerker wordt betrokken. De wijkteammedewerker heeft een gesprek met Ana en betreft vervolgens een netwerkcoach van SVEN die Spaans spreekt bij de ondersteuning om de communicatie vlotter te laten verlopen.

Zij begeleiden Ana bij het invullen van formulieren, het regelen van financiële zaken, het contact met school en met de zoektocht naar werk. Eind maart 2022 hoort de wijkteammedewerker vanuit de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente Enschede dat naar hun mening Ana kansloos is op de arbeidsmarkt, omdat ze de taal niet spreekt.

Het buurtteam laat het hier niet bij zitten en gaat samen met Ana naar uitzendbureau 4Minutes voor een kennismakingsgesprek om te kijken of zij haar wel aan werk kunnen helpen. Binnen enkele dagen kan zij al aan de slag als schoonmaker. Via dit uitzendbureau heeft Ana vervolgens diverse uitzend-banen als schoonmaker. Ze is erg blij dat ze weer aan de slag kan, voelt zich nuttig en heeft plezier in het werk.

Om de begeleiding vanuit het Buurtteam wat te kunnen afschalen wordt er een maatje gezocht bij Humanitas Samen Actief. Hoewel eind juni een maatje wordt gevonden die tevens Spaans spreekt verloopt dit contact niet heel soepel. Ana leunt toch nog erg op het Buurtteam.

Huidige situatie

Ana is erg blij dat ze kan laten zien dat ze wel degelijk kan werken. Dit vergroot ook haar zelfvertrouwen. Inmiddels is ze zelf begonnen om via YouTube Nederlands te leren en ze pakt dit snel op. Ook met haar kinderen gaat het goed. De tweeling krijgt passende zorg via school en doordat hun moeder ondersteuning krijgt worden zij minder belast. Het buurtteam verwacht dat het contact met het maatje via Humanitas binnenkort beter gaat lopen. Ana ziet de toekomst positief tegemoet. Haar droom is om een vaste baan te vinden als huisschilder.

Referentiescenario zonder ondersteuning van het Buurtteam

Nadat Ana in januari 2022 met de tweeling bij Wijkwijzer binnenstapt krijgt ze ondersteuning van een wijkteammedewerker bij het invullen van formulieren en het regelen van financiële zaken. Vanwege de taalbarrière verloopt dit contact moeizaam en het kost de wijkteammedewerker dan ook veel tijd.

Ana blijft zwaar afhankelijk van haar kinderen voor het tolken bij bijvoorbeeld doktersbezoeken of gesprekken met instanties. Dit geeft Ana en haar kinderen stress en het verstoort hun onderlinge relatie. Ook leidt het tot ongeoorloofd schoolverzuim van de kinderen. Daarnaast moet Ana verplicht taalonderwijs gaan volgen en raakt ze in financiële problemen. De wijkteammedewerker koppelt haar aan een vrijwilliger van budgetbeheer en schuldhulp die Ana begeleidt bij haar financiële problemen. Ana heeft last van slaapproblemen en stressklachten, waardoor ze aanklopt bij de huisarts. Deze schrijft haar medicatie voor. De stress neemt verder toe doordat Ana regelmatig gesprekken moet voeren met de directeur van de middelbare school van haar tweeling wegens het ongeoorloofde schoolverzuim. In mei wordt de leerplichtambtenaar ingeschakeld. Ana krijgt een waarschuwing en de leerplichtambtenaar dreigt met een boete bij herhaaldelijk verzuim. De afhankelijkheid van haar zoons blijft aanwezig en enkele weken later verschijnt de boete op de deurmat. Dit leidt tot verdere stress binnen het gezin en toenemende financiële problemen. Hoewel Ana blij is met haar huis, maakt ze zich zorgen om haar kinderen en de dreigende schooluitval. Ze wil niets liever dan werken en haar kinderen een zorgeloos bestaan bieden. Onder deze omstandigheden lukt het haar niet om Nederlands te leren en werk te vinden. Ana is erg onzeker over de toekomst van haar gezin.

3.6.2 Werkzame elementen

In deze casus zien we de volgende werkzame elementen:

- *Vanzelfsprekend en dichtbij aanwezig zijn* – het inloopsprekuren Wijkwijzer is laagdrempelig en dichtbij, waardoor inwoners makkelijk binnenlopen.
- *Korte lijnen* – door snel te schakelen en een Spaanssprekende collega in te zetten zijn veel communicatiemoeilijkheden overwonnen en is er tijd bespaard in de aanpak. Bovendien is het vertrouwen van de inwoner sneller gewonnen.
- *Activeren van inwoners door motivatie van mensen aan te boren en te vergroten* – het buurt-team had oog en oor voor de behoefte van Ana aan van betekenis zijn, werk, zelfstandig zijn. Zij hebben zich ingespannen om daarin perspectief voor haar te creëren en dit heeft ook op andere terreinen tot verbetering geleid (meer zelfvertrouwen, motivatie om Nederlands te leren, minder financiële stress).

3.6.3 Maatschappelijke baten en kosten

In deze casus met een relatief korte looptijd van 6 maanden zien we een besparing van ruim 5.000 euro die hoofdzakelijk komt doordat Ana nu werkt en dus geen uitkering nodig heeft. Weliswaar zijn het uitzendbanen, maar ze bieden wel een basis om verder te groeien. We zien dat de boost in zelfvertrouwen die het haar geeft ook leidt tot motivatie om de taal beter te gaan leren.

Een gelukkig toeval in deze casus is natuurlijk dat er een Spaanssprekende medewerker beschikbaar was die door het Buurtteam ingeschakeld kon worden – dat heeft zeker bijgedragen aan de succesvolle aanpak tot nu toe.

Casus 5: Alles voor de kinderen			
Uitvoerende partij	Aanpak Buurtteam	Referentie	Saldo Buurtteam
SMD	€ 0	€ 7.087	€ 7.087
Gemeente – Werk & Inkomen	€ 4.500	€ 5.400	€ 900
Buurtteam Stevenfenne	€ 4.419	€ 0	€ - 4.419
VO school	€ 0	€ 480	€ 480
Gemeente – Leerplicht	€ 0	€ 520	€ 520
Huisarts	€ 0	€ 240	€ 240
Uitzendbureau	€ 500	€ 3.200	€ - 500
Taalonderwijs	€ 0	€ 752	€ 752
Budgethulp	€ 0	€ 600	€ 600
	€ 9.419	€ 15.079	€ 5.660

Ook op de langere termijn verwachten we dat de kosten van het huidige scenario flink lager liggen dan die in het alternatieve scenario. Op termijn zou Ana misschien via een andere weg uiteindelijk ook de taal geleerd hebben en werk gevonden hebben en zijn de effecten deels gelijk, maar de tussenliggende periode van stress en schulden zou meer kosten met zich meegebracht hebben.

We zien dat de huidige aanpak ten opzichte van het alternatieve scenario nu goedkoper is, en wat meer effect heeft. Op de langere termijn neemt de kosteneffectiviteit weliswaar toe, maar het is de vraag of de huidige ondersteuning inhoudelijk hetzelfde effect blijft hebben.



4 KOSTEN EN BATEN VAN HET BUURTTEAM STEVENFENNE

4.1 FINANCIHEEL

Alle onderzochte cases zijn typische voorbeelden van sociaal werk, waarin zorg voor het individu en werken aan verbinding en leefbaarheid in de wijk door collectieve interventies hand in hand gaan. Dat maakt het in een kosten-baten analyse lastig om te berekenen wel deel van de collectieve investering nu precies ten goede komt aan deze inwoner. Er is immers sprake van wederkerigheid: je helpt het individu door te werken aan het collectief en je verstevigt het collectief door het individu te ondersteunen.

Uit de overkoepelende analyse van de verschillende casussen blijkt het volgende:

- Bij elke afzonderlijke casus wordt door de inzet van het buurtteam volgens de inschatting van de aanwezigen geld bespaard. Dit bedrag varieert van rond de € 4.000 tot rond de € 24.000. Er is één uitschieter naar boven: de casus Muziek doet leven van Paul, omdat hiermee naar verwachting een uithuiszetting en zware psychische hulp wordt voorkomen. In totaal leveren de vijf onderzochte casussen een geschatte besparing op van ruim € 50.000.
- Gemiddeld wegen de kosten van het Buurtteam dus zeker op tegen de baten. Het gemiddelde positieve saldo per casus is rond de €10.000 euro. De mediaan van de besparing per casus door de inzet van het Buurtteam ligt rond de €5.600.
- Ook op de langere termijn lijkt de inzet van het Buurtteam meer kosteneffectief dan de alternatieve scenario's volgens de inschatting van de betrokken experts.

N.B. in de tabel hierna staat de term sociaal werk organisaties (welzijn); deze term doet niet helemaal recht aan de organisaties die in deze categorie meegenomen zijn. Het gaat hierbij ook om de inzet van wijkteams bijvoorbeeld. Als je de tabel zo leest zien we dat de aanpak van het Buurtteam Stevenfenne leidt tot meer inzet van de betrokken organisaties (SVEN Inclusio, Alifa en SMD Wijkteams) – zowel door hun inzet in het Buurtteam als aanvullende ondersteuning vanuit de eigen organisatie (€ 11.081)⁴

Overall zien we dat de meeste opbrengsten van de inzet van het Buurtteam terecht komen bij de gemeente Enschede door besparingen op uitkeringen en Wmo-voorzieningen, maar ook in belangrijke mate bij andere partijen zoals het UWV, de woningcorporatie en bij diverse zorgverleners (GGZ, huisartsenzorg, ambulante begeleiding). Zonder het Buurtteam hadden genoemde organisaties aanzienlijk meer kosten moeten maken. De investering van de gemeente in het Buurtteam vanuit het sociale en welzijnsdomein zorgt dus voor besparingen in andere sectoren zoals wonen, zorg en werk en inkomensvoorzieningen.

⁴ Helaas is de Effectencalculator applicatie niet in staat om dit in het totaaloverzicht uit te splitsen.

Uitvoerende partijen	Aanpak	Referentie I	Saldo 1
Gemeente	€ 41.874	€ 53.382	€ 11.508
Woningcorporatie	€ 1.510	€ 25.190	€ 23.680
Sociaal-werkorganisatie (welzijn)	€ 19.270	€ 8.189	€ -11.081
Politie	€ 45	€ 704	€ 659
Geestelijke gezondheidszorg	€ 0	€ 1.282	€ 1.282
Burger/bewoner/cliënt	€ 0	€ 300	€ 300
Huisarts	€ 0	€ 8.769	€ 8.769
Overige	€ 5.992	€ 4.036	€ -1.956
UWV	€ 45.400	€ 63.050	€ 17.650
Jeugdhulpverlening / zorg voor jeugd	€ 66	€ 1.168	€ 1.102
Onderwijs	€ 40	€ 1.232	€ 1.192
Detentie/reclassering	€ 200	€ 0	€ -200
Vrijwilliger	€ 512	€ 0	€ -512
Schuldhelpverlening / bewindvoering	€ 8.180	€ 8.195	€ 15
Werkvoorziening	€ 840	€ 0	€ -840
Totaal:	€ 123.929	€ 175.497	€ 51.568
Gemiddeld per casus:	€ 24.786	€ 35.099	€ 10.314

4.2 EFFECTEN VOOR INWONERS EN VOOR DE BUURT STEVENFENNE

De financiële kosten en baten kunnen en mogen niet los worden gezien van de inhoudelijke effecten en opbrengsten van de aanpak. Hierbij is het van belang om naast de individuele effecten oog te hebben voor de collectieve effecten voor de wijk en de effecten voor de betrokken organisaties.

De casusbeschrijvingen met de Effectencalculator leveren hier slechts zijdelings informatie over, maar vanuit de theorie zijn deze effecten wel te beredeneren.

Uit de casusbeschrijvingen wordt duidelijk wat het belang is van collectieve interventies als bijvoorbeeld de Pop-up acties, Sociaal Tuinieren of Politiekids; het zijn niet alleen middelen om leefbaarheid in een wijk te vergroten door te werken aan het verfraaien van de leefomgeving of het scheppen van een prettig, veilig woonklimaat, maar ze dragen ook in hoge mate bij aan de bekendheid van diverse buurtprofessionals

(welzijn, zorg, politie, e.d.) bij wijkbewoners. Daarmee bieden deze collectieve interventies tevens laagdrempelige contactmogelijkheden aan bewoners die aarzelen om hulp te zoeken voor hun problemen.

Op het niveau van de inwoners zien we verschillende typen effecten van de inzet van het buurtteam:

- doorbreken van sociaal isolement
- rust in het hoofd door wegnemen stressfactoren
- meer bereidheid om hulp te accepteren door vertrouwde gezichten
- meer zelfvertrouwen en gevoel van eigen regie
- grotere zelfredzaamheid door passende ondersteuning
- activering naar werk of vrijwilligerswerk
- grotere betrokkenheid bij de wijk door contacten met andere bewoners en buurtprofessionals
- voorkomen van escalatie van problematiek
- meer toekomstperspectief, door oplossen van problemen of beter kunnen omgaan met situatie

Op het niveau van de wijk zien we:

- grotere betrokkenheid van inwoners bij hun straat of wijk door gezamenlijke acties
- verbeteren van de kwaliteit van de woonomgeving door tuinprojecten
- groter gevoel van veiligheid door laagdrempelig contact met politie en opvoedingsondersteuning
- weinig afstand tussen inwoners en buurtprofessionals door vanzelfsprekende, laagdrempelige aanwezigheid, waardoor vroegsignalering en preventie mogelijk worden

4.3 KENMERKEN VAN DE BUURTTEAM-AANPAK OP BASIS VAN DE CASUSANALYSE

De volgende elementen hebben wij geïdentificeerd als de meest belangrijke succesfactoren voor het werk van het buurtteam:

Stressfactoren wegnemen om escalatie te voorkomen

Zorgen voor rust in een complexe situatie door stressfactoren waar mogelijk weg te nemen en/of overzicht te creëren is een belangrijk werkzaam element die we in diverse cases terugzien. Bijvoorbeeld in het opruimen van tuin of huis of het regelen van andere praktische zaken zoals vervoer of inkomen. Uit de wetenschappelijke literatuur weten we dat chronische stress ertoe leidt dat mensen niet meer in staat zijn om verstandige keuzes te maken en te werken aan lange termijn doelen. In de methodiek van stress-sensitieve dienstverlening is het creëren van rust aan belangrijke factor. Zo ontstaat er ruimte om problemen te overzien en te werken aan meer structurele oplossingen.

Bouwen aan vertrouwen

De praktische hulp die het buurtteam biedt is in uiteindelijk altijd een opstapje naar meer. Inwoners die het vertrouwen in hulpverleners zijn kwijtgeraakt merken dat het niet bij mooie woorden en goede wil blijft, maar dat er concreet iets gedaan wordt aan hun situatie. Door samen aan de slag te gaan en inwoners de tijd te geven te wennen aan de aanwezigheid van de medewerker van het buurtteam, is de inwoner op een later moment bereid zich uit te spreken over verdere behoeftes en hulp daarvoor te accepteren. Aan vertrouwen

wordt daarnaast ook gewerkt door de zichtbare aanwezigheid van buurtteammedewerkers in de wijk en de laagdrempelige activiteiten. Zo wordt koudwatervrees weggenomen.

Eigen regie

Door samen met inwoners praktisch aan de slag te gaan in eigen huis of tuin wordt het gevoel van eigen regie bij de inwoner vergroot: hij/zij denkt en werkt zelf mee aan de oplossing, die bij hem of haar past.

Collectief en individu hand in hand

In diverse casussen zien we de meerwaarde van het combineren van collectieve en individuele hulp. Door deze vormen van hulp met elkaar te verbinden, wordt een inwoner zowel geholpen door een hulpverlener als door de eigen omgeving. Daarnaast is de persoon in staat om het collectief weer verder te ondersteunen. Dit geeft inwoners het gevoel dat ze van betekenis zijn en draagt daardoor bij aan een beter gevoel van eigenwaarde.

Korte lijnen bij de samenwerking

In een aantal casussen zagen we dat door korte lijnen in het Buurtteam en met partners in de wijk een indicatie sneller en ook meer doelgericht kan worden afgegeven. Dit heeft als resultaat dat de inwoners sneller geholpen wordt, er minder gesprekken hoeven worden gevoerd en dat het vertrouwen van de inwoner in zichzelf en in de hulpverlener groter wordt.

Preventie en vroeg signalering

In sommige casussen lijkt het effect van de inzet van het Buurtteam minimaal, maar wie beter kijkt ziet dat dat niet zo is. In alle gevallen gaat het om kwetsbare burgers die te maken hebben met een stapeling van problemen en een ontbrekend of slecht functionerend sociaal netwerk. Contact blijven houden, zelfs al is het maar een paar minuten per week is in deze cases van groot belang, omdat elk evenwicht wankel is. Een luisterend oor is soms al voldoende om te voorkomen dat een situatie escaleert. Vanzelfsprekend contact maakt dat instabiele situaties onopvallend gemonitord worden door het buurtteam en snelle interventie mogelijk is als het toch mis (dreigt) te gaan. Voor een groot aantal inwoners geldt dat hun problemen niet allemaal opgelost kunnen worden, maar dat wel voorkomen kan worden dat de situatie (veel) slechter wordt.

Kortom:

De werkwijze van het Buurtteam zoals die zichtbaar wordt in de beschreven cases levert kostenbesparingen op voor diverse partijen en is bovenal effectief voor de kwetsbare inwoners van de wijk Stevenfenne. De korte lijnen in het team en weinig bureaucratische aanpak zorgen voor vertrouwen bij wijkbewoners en leveren prachtige samenwerkingen op met verschillende organisaties in de wijk, zoals politie, scholen, woningcorporatie en bibliotheek.

4.4 ORGANISATORISCHE VRAAGSTUKKEN

Op het niveau van de betrokken professionals en organisaties zien we zowel positieve als negatieve effecten.

De nauwe samenwerking van professionals van verschillende organisaties in het Buurteam leidt tot meer kennis over en waardering voor elkaars werk. Zo ontstaat ook meer duidelijkheid over ieders “specialisme” en kan ondersteuning effectiever worden ingezet.

De werkzaamheid van het Buurteam kenmerkt zich door elementen uit het klassieke opbouwwerk waarvan het hart gevormd wordt door collectieve aanpakken. In de beweging die de gemeente Enschede wil maken naar een sterker voorveld met meer actief betrokken inwoners, kunnen de opbouwwerkers in het team andere professionals meenemen in hun aanpak vanuit het collectief. Zo leren professionals al doende van elkaar.

Ook de samenwerking met allerlei partners in de buurt of op gemeentelijk niveau vanuit bijvoorbeeld wonen, onderwijs, zorg, sport of politie werpt z’n vruchten af. Men weet elkaar sneller te vinden en daardoor kan in sommige situaties snel(ler) worden ingegrepen en onrust of escalatie worden voorkomen.

In de drukte van het dagelijkse werk bestaat altijd het risico dat mensen teruggrijpen op hun oude routines, de oude manier van werken (“zo hebben wij dat altijd gedaan”); daarmee komt een vernieuwende aanpak als het Buurteam onder druk te staan en dreigt er onduidelijkheid voor medewerkers en buurtbewoners over wat je van het Buurteam mag verwachten. Visie, concrete werkwijze en het functioneren als team moeten daarom terugkerende onderwerpen van gesprek zijn.

De inzet van het Buurteam is vormgegeven als een pilot en dat is (hoewel begrijpelijk voor een nieuwe aanpak) tegelijkertijd een zwak punt. Betrokken organisaties lijken bereid om voor een beperkte tijd te investeren in een dergelijke aanpak, maar het is de vraag of die commitment op de langere duur stand houdt gezien de caseload in het reguliere werk. De professionals in het Buurteam ervaren ook nu al druk vanuit hun moederorganisaties om zich strikt aan de beschikbare uren voor het Buurteam te houden; dit leidt soms tot onderlinge irritaties door verschillen in taakopvatting.

Een Buurteam bestaande uit professionals die voor verschillende organisaties werkzaam zijn vraagt daarom om duidelijke regie op dit soort randvoorwaarden (afspraken over taken, verantwoordelijkheden, tijdsinvestering en budgetten). Inhoudelijk moet er echter voldoende ruimte overblijven voor de professionals in het team om te doen wat nodig is.

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

5.1 WAARDE VAN HET BUURTEAM STEVENFENNE

Conclusie:

De inzet van het Buurteam werpt haar vruchten af, zowel voor individuele inwoners als voor de wijk. De werkwijze van het Buurteam past bij de populatie in de wijk; inwoners in kwetsbare situaties, die de weg naar de hulpverlening niet kennen en/of op grond van eerdere ervaringen of verhalen uit hun netwerk wantrouwen naar hulpverleners hebben opgebouwd, worden door de laagdrempelige aanpak “verleid” tot contact.

Op basis van de werkzame mechanismen en de onderzochte casuïstiek mogen we concluderen dat het aannemelijk is dat de zichtbaarheid, vasthoudendheid en vanzelfsprekende nabijheid van de professionals van het Buurteam bijdraagt aan het voorkomen van escalatie van hulpvragen en de vraag naar dure zorg verminderd.

Het onderhavige onderzoek is in z'n omvang beperkt, maar de uitkomsten komen overeen met wat in onderzoek naar vergelijkbare initiatieven gevonden is, zoals de evaluatie van de buurtteams in Utrecht en de teams van WIJ Eindhoven en WIJ Dordrecht. Dit zijn weliswaar geen grootschalige effectevaluaties, maar wel zeer bruikbare procesevaluaties en maatschappelijke kosten baten analyses. Al deze evaluaties laten zien dat de buurtteam- aanpak gericht op laagdrempelig contact met inwoners, bouwen aan vertrouwen, uitgaan van eigen kracht en talenten en werken aan verbindingen in de buurt succesvol is.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft twee buurtteams in Utrecht geëvalueerd⁵. Zij concluderen dat de effectiviteit van de buurtteams ontstaat door een integrale, domein overstijgende aanpak, snel en pro-actief werken zonder indicatie en het benutten van eigen kracht en netwerk van inwoners. Als belangrijkste effecten van de buurtteams zien zij eerder en meer vertrouwen van inwoners, meer kwaliteit voor inwoners en goedkopere hulp met minder overhead.

Een initiatief dat heel veel overeenkomsten vertoont met het Buurteam Stevenfenne is de werkwijze van WIJ Eindhoven. gericht op terugdringen van gebruik 'dure' zorg, preventie bij risicogroepen en het vergroten van de participatie van alle inwoners. Het ontwerp van deze aanpak stoelt op wetenschappelijk kennis over de kracht van wederkerigheid, de kracht van dichtbij, ondernemingskracht, het belang van talentontwikkeling en veerkracht, de kracht van netwerken en de kracht van professionals.⁶

Een kernwaarde daarin is de aandacht voor verbinding, voor sociale netwerken als drager van levenskwaliteit:

“Verbinding heeft in veel gevallen een positieve invloed op zelfredzaamheid en participatie. De oorzaak van het ontbreken van zelfredzaamheid en een gevoel van sociale afstand is het ontbreken van sociale netwerken en kennis hebben van het bestaan van informele hulpbronnen.”

⁵ Meere, F. de, Hamdi, A., & Deuten, J. (2013) Goede hulp is veel waard. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut

⁶ Heijden, S. van der. e.a.(2021) Buurt in Bloei, een waardevolle aanpak? Eindhoven: WIJEindhoven

De belangrijkste conclusie uit dit evaluatieonderzoek is dat WIJ Eindhoven inspeelt op de behoefte van de buurt en daarmee waarde creëert voor de inwoners en helpt om talenten van inwoners te ontwikkelen en daarmee maakt dat inwoners steviger in het leven staan.

Het onderzoek naar WIJ Dordrecht⁷, aan de hand van 6 casussen met behulp van de Effectencalculator, laat zien dat er sprake is van kostenbesparingen waarvan de omvang soms lastig in te schatten is, maar dat evident is dat de effecten voor inwoners enorm positief zijn (doorbreken sociaal isolement, meer geestelijk welzijn, meer sociale contacten, beter daginvulling en – structuur. De inzet van deze teams leidt tot vroegsignalering en preventief een meer integrale aanpak en meer sociale samenhang in de wijk.

Alle drie de onderzoeken onderstrepen dus de conclusies uit het onderhavige onderzoek naar het Buurteam Stevenfenne; een pro-actieve benadering die zoekt naar verbindingen in de wijk en aansluit bij mogelijkheden en wensen van inwoners draagt bij aan kwaliteit van leven en werkt preventief en vaak ook nog kostenbesparend.

Tegelijkertijd concluderen alle onderzoekers dat de werkelijke waarde van een initiatief als een buurtteam moeilijk te bepalen is. Het is eenvoudig om de kosten van een buurtinterventie te berekenen door uren en de kosten van middelen. Maar het is veel moeilijker, zo niet onmogelijk, om de waarde te bepalen van een leefbaarder buurt, met meer veiligheid en meer sociaal contact tussen bewoners. Laat staan van de lange termijn effecten als de afname van huiselijk geweld en afname van gezondheidsklachten, als ook verbeterde schoolprestaties. Het gaat hier om effecten die doorsijpelen in andere gebieden, waardoor het onmogelijk is om opbrengsten van maatschappelijke inspanningen in een exact getal vast te leggen. Een onderbouwing van de werkzame elementen vanuit wetenschappelijke literatuur kan echter wel zeer aannemelijk maken dat bepaalde effecten bereikt worden.

Daarom is het van belang om te zoeken naar een passende vorm van monitoring; geen ingewikkelde registratiesystemen die vooral tellen, maar een instrument dat laat zien welke betekenis het werk van het Buurteam heeft voor mensen in de buurt. Movisie ontwikkelde samen met de buurtteams in Utrecht en WIJ Eindhoven het instrument Wat telt⁸; dit instrument gaat uit van de beleving van de inwoner, welke problemen hij ervaart en hoe de inwoner die zelf aan wil pakken en kan onderdeel zijn van het reguliere gesprek tussen professional en inwoner. Qua inhoud sluit het instrument aan bij concepten als Positieve gezondheid⁹ en Sociale Kwaliteit¹⁰. Momenteel wordt in samenwerking met WIJ Eindhoven gewerkt aan een versie die ook past op collectieve interventies.

Ook de toepassing van de Effectencalculator (bij voorkeur met gebruikmaking van een lokale variant van de Maatschappelijke Prijslijst) kan behulpzaam zijn met name ook het kostenbewustzijn bij betrokken professionals te bevorderen. Bij de Hogeschool Arnhem Nijmegen is een versie voor gebruik bij collectieve interventies in de maak: het Effectenplein.

⁷ Kwakernaak, M. e.a. (2021) De waarde van WIJm Utrecht: Verweij Jonker Instituut

⁸ <https://www.movisie.nl/tool/instrument-wat-telt>

⁹ <https://mijnpositievegezondheid.nl/>

¹⁰ <https://www.socialevraagstukken.nl/wp-content/uploads/Sociale-Kwaliteit-in-de-Sociale-Basis-.pdf>

Voor de verdere ontwikkeling van de aanpak van het Buurteam kunnen casusbesprekingen met behulp van een methodiek gestoeld op de Effectencalculator bijdragen aan meer zicht op de effecten van de aanpak (en eventuele alternatieve scenario's) en het ontwikkelen van een groter kostenbewustzijn bij professionals.

Aanbeveling:

Het is belangrijk om met enige regelmaat de waarde van het Buurteam expliciet te bekijken. Monitoring van de resultaten en effecten is van belang omdat de context aan verandering onderhevig blijft en de activiteiten van professionals in het Buurteam niet vooraf vaststaan. Ook zorgt monitoring ervoor dat betrokkenen met elkaar in gesprek blijven over de vraag of het Buurteam nog steeds de goede dingen doet. Dit geeft richting aan het handelen van professionals, voorkomt goedbedoeld hobbyisme en maximaliseert de waarde voor inwoners, de buurt en de stad.

5.2 DOORONTWIKKELING

Conclusie:

De methodiek van het Buurteam staat op hoofdlijnen (zie hoofdstuk 2) maar verdient verdere uitwerking en verdieping. Ook de organisatie van het Buurteam loopt nog niet optimaal.

De geschiedenis van het Buurteam Stevenfenne is nog jong; het kost tijd om organisaties samen te brengen en een gezamenlijke werkwijze te ontwikkelen. Het Buurteam bevindt zich deels nog in de fase van experimenteren, een nieuwe visie doorleven en werkwijze ontwikkelen en invoeren. De coronacrisis heeft bovendien ook de nodige invloed gehad op het proces; enerzijds heeft het zaken in een stroomversnelling gebracht en creativiteit aangewakkerd, anderzijds is de ontwikkeling van het Buurteam daardoor vertraagd door extra belasting van betrokken organisaties en ingewikkelde communicatielijnen.

Mede door deze rommelige start is merkbaar dat de korte lijnen binnen het Buurteam nog niet altijd optimaal benut worden; soms bestaat de neiging om op de oude manier te werken. Dat wordt versterkt doordat de medewerkers van het Buurteam uit verschillende moederorganisaties afkomstig zijn en elk hun eigen cultuur meedragen.

Qua inhoud achten we het wenselijk dat de werkzame elementen nadrukkelijker benoemd en onderbouwd worden en daarna dienen als basis voor aanscherping en concretisering van de methodiek. De werkwijze van WIJeindhoven kan daarvoor als inspiratie dienen.

De organisatie van het Buurteam Stevenfenne loopt nog niet altijd even soepel en het is de vraag wat daarin helpt. In het verleden is er landelijk onderzoek gedaan door de gezamenlijke kennisinstituten naar verschillende organisatievormen en positionering van dergelijke teams.¹¹ Daaruit blijkt dat welke positie (als onderdeel van gemeente, als zelfstandige organisatie of in een samenwerkingsverband op basis van een convenant) men ook kiest, elke vorm voor- en nadelen kent.

De huidige vorm van het Buurteam Stevenfenne waarin professionals van verschillende partners samenwerken heeft als voordeel dat de professionals elkaar qua expertise kunnen versterken en er snel geschakeld kan worden. De opbouwwerkers kunnen door hun opleiding en expertise, naast het ontsluiten van de kracht van de inwoners, ook hun teamgenoten leren om meer preventief en collectief te denken over een wijk. Deze vorm waarin de gemeente de taken extern belegd heeft als voordeel dat het de gemeente

¹¹ Enden, Th. van den, e.d. (2017) Organisatievormen en positionering van (wijk) teams. Utrecht: IWW

niet sterk belast en de gemeente kan gebruik maken van reeds aanwezig expertise bij uitvoerders in de stad. Nadelen zijn dat de verdeling van taken en verantwoordelijkheden vaak minder duidelijk is, dat de gemeente minder kan sturen en dat medewerkers van het team moeten schipperen tussen de taken en eisen vanuit hun eigen organisatie en de vragen vanuit het Buurteam. Het voelt soms alsof de taken voor het Buurteam extra zijn en los staan van je eigenlijke takenpakket. Ook de uitwisseling van gegevens t.b.v. casuïstiekoverleg kan problematisch zijn, maar dit kan goed ondervangen worden door een convenant. Een andere vorm met het buurtteam bijv. als onderdeel van de gemeente lijkt soms aantrekkelijk omdat het een gemeente veel controle en sturingsmogelijkheden geeft (mits het team een duidelijke opdracht mee krijgt), maar kost ook veel tijd. Bovendien bestaat het gevaar dat het team te veel als instrument van bestaand beleid ingezet wordt, waardoor de buurt en haar inwoners uit het oog verloren worden en medewerkers het vertrouwen van inwoners verliezen. Andere organisaties in de stad zijn ook geneigd een dergelijk team eerder als concurrent dan als partner te zien. Tegelijkertijd kunnen deze risico's geminimaliseerd worden als er goede afspraken gemaakt worden over verdeling van taken en verantwoordelijkheid en handelingsvrijheid van de teamleden. Voordeel is wel dat de leden het werk voor dit team als hoofdtaak hebben en daar dus geen onduidelijkheid over kan bestaan. Zowel in Utrecht als in Eindhoven is deze vorm dankzij goede afspraken en voldoende ruimte voor de professionals succesvol gebleken.

De werkwijze van het Buurteam wijkt in hoge mate af van het werken in reguliere wijkteams; een succesvol Buurteam vraagt daarom ook om een ander type professional! Het vraagt om ondernemerschap, om creatieve mensen die kansen zien en benutten, om een gastvrije open houding ook als inwoners afwachting of vijandig zijn of lijken. Bij de werving van medewerkers voor het Buurteam zijn dat belangrijke aandachtspunten. De kwaliteit van de professional bepaalt in hoge mate het effect van een Buurteam.

Aanbeveling:

Wij adviseren – gezien de ervaringen van de afgelopen periode - om de huidige structuur en positie van het Buurteam Stevenfenne te continueren, maar de afspraken over beschikbare capaciteit vanuit de verschillende deelnemende partners nog eens aan te scherpen en vast te leggen. Belangrijk daarbij is dat alle partners in gelijke mate bijdragen en daar door de gemeente Enschede ook voor gefaciliteerd worden.

Tevens moet expliciet aandacht worden besteed aan werving, teamvorming en coaching om gedeelde waarden met elkaar te formuleren, de werkwijze verder te expliciteren en verder te groeien in de rol van “oliamannetjes/vrouwtjes” in de buurt Stevenfenne. Door met elkaar casuïstiek te bespreken en te reflecteren op de gekozen oplossingen en de effecten daarvan, kunnen de professionals in het Buurteam meer naar elkaar toe groeien en het zelfvertrouwen ontwikkelen om soms te kiezen voor andersoortige oplossingen die meer regie laten bij de inwoner en/of slim gebruik maken van de sociale infrastructuur in de wijk.

5.3 BELEID

Het werk van het Buurteam Stevenfenne is succesvol gebleken. De outreachende, pro-actieve aanpak, waarbij contact met inwoners op een laagdrempelige manier tot stand komt en de verbindingen tussen allerlei partijen in de buurt gestimuleerd worden past in de wens van politiek en beleid om de aandacht meer te verleggen naar het voorveld, naar wat inwoners zelf kunnen en willen en ze daarbij een steuntje in de rug te geven.

Een gezonde sociale basis waarin inwoners en organisaties in een buurt samen zorgdragen voor de leefbaarheid levert een belangrijke bijdrage aan de behoefte van mensen om van betekenis te zijn. In het concept van positieve gezondheid gaat het dan niet alleen om meedoen, maar ook om zinvol leven; gezien en gehoord worden en ertoe doen. In de verhalen van de inwoners van Stevenfenne zien we dat alleen al een luisterend oor of simpele praktische hulp soms al voldoende zijn om te zorgen dat mensen niet uit balans raken. We zien ook dat mensen na verloop van tijd (zij het soms met hele kleine stapjes) zelf een actievare rol in hun straat of buurt oppakken en deelnemen aan activiteiten. Zo wordt de basis gelegd voor sociale netwerken waar mensen in moeilijke situaties steun aan kunnen ontleenen en zij niet onmiddellijk een beroep hoeven te doen op professionele zorg en ondersteuning.

Tegelijkertijd moeten we ook realistisch zijn in ons verwachtingspatroon; een sterke sociale basis gaat niet alles oplossen. Er blijven nu eenmaal inwoners die zo kwetsbaar zijn dat ze nooit zonder enige vorm van professionele ondersteuning zullen kunnen functioneren. Maar een buurt met goede sociale verbanden draagt wel bij aan leefbaarheid en kwaliteit van leven voor alle inwoners.

Gezien het succes van het Buurteam Stevenfenne ligt het voor de hand om deze aanpak ook in andere wijken of buurten in te zetten. Toch moet daar niet lichtvaardig over gedacht worden; elke buurt is anders en heeft een andere dynamiek. Bovendien weten we op dit moment maar beperkt wat er wel en niet werkt in de aanpak van het Buurteam. We weten ook niet of de coronacrisis een versterkende dan wel een remmende invloed heeft gehad op de opbrengsten en ervaren effecten. Daarvoor moet het Buurteam Stevenfenne nog enkele jaren de kans krijgen om verder te groeien in haar rol. De samenwerking met partners in de buurt (ondernemers, partnerorganisaties en informele organisaties) zou nog verder uitgebouwd en geconsolideerd kunnen worden.

In algemene zin is het van groot belang dat een methodiek als het Buurteam de tijd krijgt om zichzelf te ontwikkelen en te bewijzen. Recent verscheen het essay “Het geheim van de lange relatie” waarin het gaat over de permanente vernieuwingsdrang (van bestuurders, beleidsmakers en organisaties) die de effectiviteit van het sociaal werk ondermijnt. De auteurs stellen daarin op basis van wetenschappelijke literatuur het volgende:

(..) Wijken en buurten waar achterstanden zich concentreren, vragen om inspanningen die zich over een langere periode uitstrekken. Dat geldt in het bijzonder voor bewoners in een onzekere bestaanspositie. Achterstanden stabiliseren en inlopen kost tijd. De snel groeiende stapeling van anonieme, contextloze registraties in systemen, mede als gevolg van meldingen, leidt tot gefragmenteerde hulp en gebrek aan continuïteit. Soms is snel en hard ingrijpen nodig, maar belangrijker is het de aandacht te richten op duurzame relaties tussen hulpverleners/sociaal werkers en hun cliënten/bewoners.

Relationele continuïteit betreft de persoonlijke relatie tussen een cliënt of inwoner en een hulpverlener of sociaal professional of een team van sociale professionals, die zich uitstrekt over een langere periode. De relatie krijgt daardoor voorspelbaarheid,

continuïteit en coherentie voor de cliënt. Hij of zij wordt niet steeds met nieuwe gezichten in nieuwe situaties geconfronteerd. (..)

Effectief sociaal werk bestaat bij de gratie van relationele continuïteit. Dit geldt zowel voor het individueel gerichte sociaal werk (maatschappelijk werk) als voor vormen van sociaal werk gericht op gemeenschappen (buurtwerk, opbouwwerk).

Deze passage beschrijft de kern van het werk van het Buurtteam; langdurige verbintenissen aangaan met inwoners. Maar in datzelfde essay wordt tevens het belang geschetst van de context; organisatorische en beleidsmatige continuïteit. Niet te veel heil verwachten van reorganisaties of energie verspillen aan nieuwe aanbestedingen, maar langdurig investeren in vakmanschap en kwaliteit. En als beleidsmakers weerstand bieden aan de druk van politiek en publieke opinie om op elk incident reageren met een nieuwe taskforce of nieuw project.

Mocht er toch gekozen worden voor verder uitrol, doe dat dan op beperkte schaal; in hooguit 1 of 2 wijken/buurtten tegelijk. Waar de kernelementen van de aanpak bij een eventuele uitrol in andere wijken uiteraard overeind moeten blijven, kan afhankelijk van de demografie en problematiek in een wijk wel gekozen worden voor een iets andere samenstelling van een nieuw Buurtteam. Specifieke kennis over bijvoorbeeld ouderen of financiële problematiek zou kunnen worden toegevoegd aan het team om zaken vroegtijdig te signaleren. Ook moet de regierol duidelijk belegd worden.

Aanbevelingen:

Biedt weerstand aan de neiging tot vernieuwing – er is brede erkenning voor het belang van een sterke sociale basis een meer inzet in het voorveld. Geef het Buurtteam Stevenfenne daarom de tijd en ruimte om haar aanpak verder te ontwikkelen; daarbij adviseren wij om de huidige structuur in stand te houden, maar hernieuwde afspraken te maken over verwachtingen en inzet van de betrokken organisaties.

Kies een passend instrument, monitor de voortgang en blijf met elkaar in gesprek over de effecten om daarvan te leren en bij te sturen.

Faciliteer de betrokken organisaties SVEN Inluzio, Alifa en SMD Wijkteams om een substantiële bijdrage te kunnen leveren aan het Buurtteam. Wees daarbij duidelijk over wat dit betekent voor hun overige taken!

Behoud de kernelementen van de aanpak bij een eventuele uitrol naar andere buurten, maar maak een goede analyse van demografie en problematiek om te bepalen wat dan de juiste teamsamenstelling is.

BRONNENLIJST

- Arum, S. van, R. Broekroelofs en H. van Xanten (2020) *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later - vierde landelijke peiling onder gemeenten*. Utrecht: Movisie
- Arum, S. van, S. Verweij, K. van der Veer (2018) *Wat werkt bij integraal werken in de wijk*. Utrecht: IWW/Movisie
- Beurskens, E, M. van der Linde, A. Baart (2019) *Praktijkboek Presentie*. Amsterdam: Coutinho
- Enden, T. van den, Kooiman, A., Udo, N. & Meijer, M. de (2017). *Organisatievormen en positionering (wijk)teams. Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld*. Utrecht: Integraal Werken in de Wijk.
- Engbersen, R. (Movisie), T. Jansen (Stichting Beroepseer), R. Janssens (VNG) (2022) *Het geheim van de lange relatie - Continuïteit als voorwaarde voor een effectief sociaal domein*. Utrecht: Movisie
- Heijden, S. van der, e.a. (2021) *Buurt in Bloei, een waardevolle aanpak? Ja!* Eindhoven: Stichting WIJEindhoven i.s.m.WHISE
- Huygen, A., & Meere, F. d. (2008). *De invloed en effecten van sociale samenhang*. Retrieved from verwey-jonker: https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2008/01/De-invloed-en-effecten-van-socialesamenhang_1169.pdf
- Janis, I.L. (1982) *Decision making under stress*. In: L. Goldberg and S. Breznitz, Handbook of stress: theoretical and clinical aspects. New York: Free Press. pp. 69 – 80
- Janssens, R., G. Schout en B. Wienen (2021), *De makke van meldpunten. Ruimte voor een relationele benadering bij sociale problematiek*. Den Haag: VNG
- Jungmann, N., Wesdorp, P., Madern, T. (eds) (2020) *Stress-sensitief werken in het sociaal domein*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Kwakernaak, M, e.a. (2021) *De waarde van WIJ – casusonderzoek naar de kosten en baten van WIJ Dordrecht*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut
- Lans, J. van der (2010) *Erop af! De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Augustus
- Lazarus, R.C., Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*. Springer Publishing Company New York, pp 1-21
- Maat, J.W. van der (2016) *Overbruggen van vooroordelen door kennismaking*. Utrecht: KIS/Movisie
- Meere, F. de, A. Hamdi, J. Deuten (2012) *Het is de integrale aanpak die werkt - Evaluatie na één jaar Utrechtse Buurteams Krachtig*. Utrecht: Verweij Jonker Instituut
- Naert, J. e.a. (2017), 'Continuity of care in youth services: A systematic review.' In: Children and Youth Services Review 75 (2017) 116-126.
- Omlo, J. (2017). *Wat werkt bij outreachend werken*. Utrecht: Movisie

Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2000). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being*. American Psychologist, 55, 68-78

Ruig, L. de, Talman J. en Engelen M. (De Beleidsonderzoekers), *Persoonlijke begeleiding in de bijstand. Wat gemeenten en Rijk kunnen leren van pilots uit Tilburg, Leiden en Helmond*.

Schlatmann, T. (z.d.). *Bewoners willen iets... met elkaar* - Over het belang van groepsvorming en 'presentie in community' bij mensen in kwetsbare omstandigheden. Online via: <http://www.korschippers.nl/wp-content/uploads/2021/01/Presentie-in-community.pdf> Geraadpleegd op 28.06.2022

WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.