

Wijk niet uit voor collectief aanbod

Bachelorrapport MWD

R. Hallers en L.M. Grijpma
Academie Mens en Maatschappij (AMM)
Saxion Enschede

Wijk niet uit voor collectief aanbod

Een analyse naar vraag en aanbod in het stadsdeel Centrum in Enschede

Gemeente  Enschede



R. Hallers en L.M. Grijpma

Bachelor begeleider: L. Slots
Academie Mens en Maatschappij (AMM)
Saxion Enschede

Enschede, januari 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting.....	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Doelstelling.....	9
1.2.1 Korte termijn.....	9
1.2.2 Lange termijn	9
1.3 Vraagstelling.....	9
1.4 Leeswijzer	10
2. Theoretisch kader	11
2.1 Nuldelijnsvoorzieningen	11
2.1.1 De zorg in niveaus	11
2.1.2 Aanbod in stadsdeel Centrum	12
2.2 Hulpvragen	13
2.2.1 Leefgebieden	14
2.2.2 Vergelijking met 8-fasenmodel	15
2.3 Stadsdeel Centrum in Enschede	15
2.3.1 Stadsdeelmanagement	17
2.3.2 Wijkteam	17
2.3.3 Vergelijking met Big Society.....	19
2.4 Conclusie.....	19
2.4.1 Deelvraag 1: Nuldelijnsvoorzieningen	19
2.4.2 Deelvraag 3: Problematieken	20
2.4.3 Deelvraag 2: Wijkteam	20
3. Methoden van onderzoek	22
3.1 Type	22
3.2 Populatie en steekproef.....	22
3.3 Instrumenten	23
3.4 Procedure.....	24
3.5 Gegevensanalyse.....	25
3.5.1 Deelvraag 3: Problematieken	25

3.5.2 Deelvraag 4: 'Multiproblematiek'	25
3.5.3 Deelvraag 5: 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'	25
3.6 Betrouwbaarheid	25
3.7 Validiteit	26
3.7.1 Interne validiteit	26
3.7.2 Externe validiteit	27
3.8 Ethische overwegingen	27
3.8.1 Dienen van maatschappelijk en professioneel belang	27
3.8.2 Respectvol zijn	28
3.8.3 Zorgvuldig zijn	28
3.8.4 Integer zijn	28
3.8.5 Keuzes en gedrag verantwoorden	28
4. Resultaten	29
4.1 Deelvraag 3: Problematieken	29
4.1.1 Stadsdeel Centrum	29
4.1.2 Buurt City	32
4.1.2 Buurt Lasonder – Zeggelt	33
4.1.3 Buurt De Laares	34
4.1.4 Buurt De Bothoven	35
4.1.5 Buurt Hogeland-Noord	36
4.1.6 Buurt Getfert	37
4.1.7 Buurt Veldkamp – Getfert-West	38
4.1.8 Buurt Horstlanden – Stadsweide	39
4.1.9 Buurt Boddenkamp	40
4.2 Deelvraag 4: 'Multiproblematiek'	41
4.3 Deelvraag 5: 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'	42
5. Conclusie	45
5.1 Deelvraag 3: Problematieken	45
5.1.1 Aanmeldingen	45
5.1.2 Geslacht	46
5.1.3 Leeftijdscategorieën	46
5.1.4 Meest voorkomende problematieken	46
5.2 Deelvraag 4: 'Multiproblematiek'	46

5.3 Deelvraag 5: 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'	47
5.4 Hoofdvraag: Aansluiting tussen vraag en aanbod	48
5.4.1 Vergelijking categorieën met leefgebieden	49
5.4.2 Aanwezigheid van nuldelijnsvoorzieningen	49
5.5 Aanbevelingen.....	49
5.5.1 Aanbeveling 1: TOP	49
5.5.2 Aanbeveling 2: Aansluiting	50
5.5.3 Aanbeveling 3: Werkwijze wijkcoach.....	50
5.5.4 Aanbeveling 4: Financiën	50
5.6 Sterktes en zwaktes	51
5.6.1 Sterke punten.....	51
5.6.2 Zwakke punten.....	51
5.7 Discussie	52
Literatuurlijst	54
Bijlagen	56
1. Vragenlijst 'Multiproblematiek'	57

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Wijk niet uit voor collectief aanbod'. Dit onderzoek is in opdracht van het wijkteam Centrum in Enschede uitgevoerd en betreft zowel een inventarisatie van de aanmeldingen bij de wijkcoaches van het wijkteam als een weergave van het huidige aanbod in de nuldelijnsvoorzieningen. De onderzoekers hebben dit onderzoek uitgevoerd in lijn met het leerpakket 'LP 9.2 Bacheloronderzoek' van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening van Saxion Hogeschool Enschede.

De onderzoekers willen graag een aantal partijen bedanken die hebben bijgedragen aan het vormen van dit rapport. Ten eerste Wijkteams Enschede en in het bijzonder het wijkteam Centrum voor de begeleiding, tijd, openheid en vertrouwen. Wij hebben niet alleen veel aan het team gehad ten behoeve van het rapport, maar er was ook altijd interesse en betrokkenheid als wij werkten op hun locatie de Noordmolen. Verder willen wij het stadsdeelmanagement Centrum bedanken voor de feedback en toegankelijkheid. Wij hebben hen als mede-opdrachtgever beschouwd bij de vorming van dit rapport. Daarnaast hebben de onderzoeksdocenten van de Academie Mens en Maatschappij een grote bijdrage geleverd op het gebied van kennisoverdracht en feedback. Wij zijn hen dankbaar voor de talloze momenten waarbij zij begeleiding hebben geboden. Het heeft sterk bijgedragen aan het leerproces van ons als onderzoekers.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit rapport.

R. Hallers en L.M. Grijpma
19 januari 2017, Enschede

Samenvatting

Gemeente Enschede pleit voor een collectief gerichte hulpverlening waarbinnen het verbinden van hulpvragen leidt tot een gemeenschappelijke ondersteuningsvraag. De huidige visie in het welzijnswerk is te danken aan de vele ontwikkelingen die de verzorgingsstaat van Nederland door de jaren heen heeft gekend. Met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn lokale overheden aan zet om het welzijnswerk anders te organiseren. Daarbij biedt het stimuleringsprogramma 'Welzijn Nieuwe Stijl' (WNS) handvatten voor bestuurders en uitvoerders in het welzijnswerk. Vraaganalyse, organisatie van aanbod, werkwijze en randvoorwaarden vormen de pijlers van WNS (Ministerie van VWS, 2010). Zowel professionals als burgers kunnen hierin een betekenis hebben.

Vanuit het project 'Samenwerken in de wijk' van Movisie, deden Sok, Lucassen en Van Den Bosch (z.j.) een aanbeveling gericht op een collectievere aanpak. Zij noemden dat er oog dient te zijn voor zowel de professionele inzet als inzet van burgers door een wijkanalyse uit te voeren om een collectievere aanpak te creëren. In lijn met deze aanbeveling is dit onderzoek gedaan voor het wijkteam Centrum in Enschede. Hierbij is het doel om de leefgebieden waarbinnen aanmeldingen zijn gedaan te inventariseren. Deze aanmeldingen zijn gedaan op persoonsdossiers bij de wijkcoaches van het wijkteam en worden gespecificeerd op stadsdeel- en buurniveau. Daarnaast wordt binnen het onderzoek het huidige aanbod in de nuldelijnsvoorzieningen in stadsdeel Centrum in kaart gebracht om aansluiting te meten.

Voor de lange termijn vormen de resultaten van dit onderzoek een mogelijke aanzet voor het verkrijgen van een afgestemd aanbod van nuldelijnsvoorzieningen op stadsdeel- en buurniveau. Daarnaast kan het ook bijdragen aan een verschuiving in het aanbod van nulde-, eerste- en tweedelijnsvoorzieningen. Ten slotte kan een verandering naar een collectievere aanpak door de wijkcoaches bevorderd worden. De wijkanalyse zoals hierboven genoemd draagt hier volgens Sok et al. (z.j.) aan bij.

"In hoeverre sluit, in 2015, het aanbod van de nuldelijnsvoorzieningen in het stadsdeel Centrum in Enschede aan op de leefgebieden waarbinnen aanmeldingen op persoonsdossiers zijn gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum?"

Dit is de hoofdvraag die wordt beantwoord in dit overwegend kwantitatieve onderzoek. Om deze vraag te beantwoorden zijn twee theoretische deelvragen gesteld, die gaan over de nuldelijnsvoorzieningen en het wijkteam in het stadsdeel Centrum. Daarna zijn drie praktische deelvragen gesteld die gaan over de inventarisatie van de aanmeldingen in problematieken, de meest voorkomende leefgebieden binnen 'Multiproblematiek' en de impliciete hulpvragen achter 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'. Bij de beantwoording van de praktische deelvragen worden bestaande gegevens uit het registratiesysteem van de wijkcoaches (Topicus Overheid Platform, TOP) en een vragenlijst aan de wijkcoaches gebruikt.

Over de meest voorkomende problematieken kan geconcludeerd worden dat 'Multiproblematiek', 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' en 'Financiën' het meest voorkomen. Als het gaat om 'Multiproblematiek' geven de wijkcoaches aan dat 'Financiën' het meest voorkomt, waarbij vaak een combinatie wordt gemaakt met 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' en 'Huiselijke relaties'. Aan de hand van trefwoorden uit de persoonsdossiers zijn impliciete hulpvragen bij het leefgebied 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' gevormd. Hierbij zijn opvoeding en

gedragsproblemen de meest voorkomende trefwoorden. Ten slotte is geconcludeerd dat aansluiting tussen vraag en aanbod gedeeltelijk gemeten kan worden. Het betreft dan aansluiting op het gebied van categorieën en leefgebieden en daarnaast de aanwezigheid van voorzieningen. Om aansluiting volledig te kunnen meten en daarmee de doelstelling te behalen, is de toepassing van de aanbevelingen noodzakelijk.

De belangrijkste aanbeveling gaat in op TOP, bijvoorbeeld over het aanpassen van het ondersteuningsplan en voorblad in een persoonsdossier. De andere drie aanbevelingen gaan in op aanpassingen op de sociale kaart en vervolgonderzoek over de impliciete hulpvragen achter alle leefgebieden, over de werkwijze van wijkcoaches met betrekking tot nuldelijnsvoorzieningen en over het leefgebied 'Financiën'.

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek (1.1), de doelstelling op korte en lange termijn (1.2) en de vraagstelling (1.3) beschreven. Aansluitend geeft de leeswijzer (1.4) een vooruitblik op dit rapport.

Bij de doel- en vraagstelling zijn, ten behoeve van de leesbaarheid, kernwoorden dikgedrukt.

1.1 Aanleiding

Gemeente Enschede pleit voor een collectief gerichte hulpverlening waarbinnen het verbinden van hulpvragen leidt tot een gemeenschappelijke ondersteuningsvraag. Zowel professionals als burgers kunnen hierin een betekenis hebben. Dit onderzoek is daarom opgezet om te inventariseren welke hulpvragen cliënten van het wijkteam Centrum hebben en of het aanbod in nuldelijnsvoorzieningen daarop aansluit.

De huidige visie in het welzijnswerk is te danken aan de vele ontwikkelingen die de verzorgingsstaat van Nederland door de jaren heen heeft gekend. Waar het vanaf het begin als vangnet diende 'voor iedereen die (om welke reden dan ook) in (financiële) nood verkeert' (Bijlsma & Janssen, 2012, p. 16), poogt de verzorgingsstaat sinds een aantal jaren de zogenaamde trampoline te zijn die mensen doet activeren en wijst op eigen verantwoordelijkheid.

Het welzijnswerk moest niet langer haar eigen werk creëren en daarmee de zelfstandigheid van burgers sussen, vond filosoof Hans Achterhuis (1984) destijds; het was niet de vraag die het aanbod bepaalde, het was eerder andersom.

Aanbodgericht werken zorgde bovendien voor het behoud van het slachtofferschap van de onderklasse, vulde de Britse arts Theodore Dalrymple (2012) aan.

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn lokale overheden aan zet om het welzijnswerk anders te organiseren. Meer gericht op de inwoners, hun vraag en eigen verantwoordelijkheid. Kortom; een omslag van financieel naar menselijk kapitaal.

Menselijk kapitaal wordt internationaal in zogeheten Blue Zones al goed benut. Het fenomeen is voor sommige gemeenten en welzijnsorganisaties in Nederland een inspiratiebron voor de uitvoering van de Wmo. In onder andere Japan, Griekenland en Italië worden de Blue Zones gevormd door sterk cohesieve samenlevingen, waarbinnen mensen – vanwege gezamenlijk maatschappelijk belang - gezond en relatief lang leven. In lijn met deze leefstijl biedt de Wmo in Nederland kansen om de cohesie tussen mensen (op wijkniveau) te versterken (Van Doninck, 2015).

Een aantal jaren na invoering van de Wmo start het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) samen met onder andere de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het stimuleringsprogramma 'Welzijn Nieuwe Stijl' (WNS), met als doel de wet in volle breedte uit te voeren. Pijlers als vraaganalyse, organisatie van aanbod, werkwijze en randvoorwaarden zijn door middel van 'de acht bakens' werkbaar gemaakt voor bestuurders en uitvoerders in het welzijnswerk. Door het probleemoplossend vermogen van de burger te versterken en de afhankelijkheid van de professional te verminderen, staat menselijk kapitaal centraal in WNS (Ministerie van VWS, 2010).

De voormalige Britse premier Cameron heeft dezelfde visie met zijn beleidsprogramma 'Big Society'. Daarmee wil hij de verantwoordelijkheden van gemeenten vergroten en de eigen kracht van burgers versterken (Socversity, 2011).

In Nederland groeit de belangstelling voor dit programma vanwege een vergelijkbare kanteling.

Het bevorderen van sociale netwerken en het verlichten en voorkomen van problemen zijn kerntaken die de maatschappelijk werker op zich neemt om de verantwoordelijkheid bij de cliënten te houden en hun zelfontplooiing te bevorderen (BPSW, 2015). Een houding waarvoor Hans Achterhuis al eerder pleitte. Het beroepen op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en het organiseren van een collectieve aanpak van zorg vraagt om een professional met een integrale visie. Parallel aan de ontwikkelingen in de Wmo ontstaat de functie van de wijkcoach, een generalistische professional die zich – anders dan de maatschappelijk werker - kan richten op complexe problematieken en daarbij kan putten uit formele en informele bronnen.

In een onderzoek van Oude Vrielink, Van Der Kolk en Klok (2014) wordt beschreven dat wijkcoaches de eigen kracht van burgers moeten bevorderen door te helpen het netwerk te mobiliseren en daarbij zoveel mogelijk de nuldelijnsvoorzieningen te betrekken. Hierbij kan worden gedacht aan welzijnswerk, sociaal-culturele activiteiten, buurthuizen of straatwerk.

Een vergelijkbare verwachting omtrent het netwerk en de nuldelijnsvoorzieningen wordt gesteld richting de wijkcoaches van Wijkteams Enschede (SMD E-H, 2014). Op de website van Wijkteams Enschede (z.j.a) is een sociale kaart weergegeven, waarop de nuldelijnsvoorzieningen in de gemeente inzichtelijk zijn gemaakt. Door een indeling volgens categorieën is de sociale kaart toereikend voor zowel professionals als burgers. Met deze tweeledigheid doet Wijkteams Enschede een beroep op de participatie van de burgers. De eerder besproken maatschappelijke ontwikkelingen vragen namelijk ook van de burger een andere kijk op de samenleving. Waar veelal gekeken wordt naar kwetsbare burgers, moet de weerbare burger niet over het hoofd worden gezien.

Inclusie, ofwel erbij horen en meedoen in de samenleving, focust zich op ieders mogelijkheden en hecht minder waarde aan beperkingen (Bolsenbroek & Van Houten, 2010). In een inclusieve samenleving zijn problemen niet langer individueel (Veneman & Schoenmaker, 2012). Dit vraagt aan alle burgers een collectieve aanpak, zoals de wijkcoach deze beroepsmatig ook kent.

De thema's sociale wijkteams, transitie en burger- en cliëntparticipatie hebben ook de focus bij Movisie (z.j.), het platform voor kennis en aanpak van sociale vraagstukken. Sok et al. (z.j.), adviseurs bij Movisie, geven aan dat een eerste aanzet voor een collectieve en inclusieve visie wordt gedaan door een wijkcoach. Door het verbinden van hulpvragen van cliënten ontstaat volgens hen een zogenoemde 'gemeenschappelijke ondersteuningsvraag'. Dit zou bijdragen aan preventieve zorg in een wijk.

Om te komen tot een collectieve aanpak is een goede aansluiting tussen de nuldelijnsvoorzieningen en de behoefte van de inwoners van belang. Dit onderzoek richt zich daarom op het inventariseren van de leefgebieden waarbinnen aanmeldingen zijn gedaan bij het wijkteam Centrum in Enschede. Om aansluiting te kunnen beoordelen wordt die inventarisatie gespiegeld aan de voorzieningen op de eerdergenoemde sociale kaart. Dit kan bijdragen aan het doel om te komen tot een afgestemd (collectief) aanbod in de buurten van het stadsdeel Centrum. In de bredere context wordt dit ook aanbevolen vanuit het project 'Samenwerken in de wijk'

van Movisie. Daarbij geven Sok et al. (z.j.) aan dat oog dient te zijn voor zowel professionele inzet als inzet van burgers.

1.2 Doelstelling

Voor dit onderzoek zijn de onderstaande korte- en langetermijndoelen gesteld.

1.2.1 Korte termijn

De uitkomsten van het onderzoek brengen de **leefgebieden** in beeld waarbinnen aanmeldingen op persoonsdossiers zijn gedaan bij de wijkcoaches van het **wijkteam Centrum**. De leefgebieden worden gespecificeerd op stadsdeel- en buurniveau, zodat de verschillen per buurt inzichtelijk worden. Ook wordt het huidige aanbod in de **nuldelijnsvoorzieningen** in datzelfde gebied in kaart gebracht om aansluiting te meten. Dit ligt in lijn met de **wijkanalyse** die Sok et al. (z.j.) aanbevelen binnen het project 'Samenwerken in de wijk' van Movisie.

1.2.2 Lange termijn

De resultaten van het onderzoek vormen een mogelijke aanzet tot het verkrijgen van een **afgestemd aanbod** op stadsdeel- en buurniveau binnen de nuldelijnsvoorzieningen in het stadsdeel Centrum in Enschede. Daarnaast kunnen de resultaten bijdragen aan een **verschuiving in het aanbod** van nulde-, eerste- en tweedelijnsvoorzieningen.

Verder kan dit onderzoek een verandering van een **individuele naar een collectievere aanpak** bevorderen bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum. Volgens Sok et al. (z.j.) **is** dit het doel dat bereikt kan worden met een wijkanalyse (zie 1.2.1), vanwege de focus op **het vinden van passend collectief aanbod** voor de hulpvragen van cliënten in de betreffende wijk.

1.3 Vraagstelling

*In hoeverre sluit, in 2015, het aanbod van de **nuldelijnsvoorzieningen** in het **stadsdeel Centrum in Enschede** aan op de **leefgebieden** waarbinnen aanmeldingen op persoonsdossiers zijn gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum?*

Uit deze hoofdvraag worden de volgende deelvragen afgeleid:

1. Wat houden **nuldelijnsvoorzieningen** in en hoe zijn ze georganiseerd in het **stadsdeel Centrum** in Enschede?
2. Wat houdt het **wijkteam** in en hoe is het georganiseerd in het **stadsdeel Centrum** in Enschede?
3. Binnen welke **problematieken** en **waar** (op stadsdeel- en buurniveau) zijn in 2015 **aanmeldingen op persoonsdossiers gedaan** bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede?
4. Welke leefgebieden komen, **volgens de wijkcoaches** van het wijkteam Centrum in Enschede, vaak voor binnen de **meest geselecteerd problematiek** in TOP?
5. Welke **impliciete hulpvragen** behoren tot het **meest voorkomende leefgebied**, voortkomend uit de resultaten van deelvraag 3?

1.4 Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting. In de inleiding (hoofdstuk 1) staan de aanleiding van het onderzoek, de doelstelling, de hoofdvraag en bijbehorende deelvragen beschreven. De theoretische deelvragen worden in het theoretisch kader (hoofdstuk 2) behandeld door middel van een aantal onderwerpen omtrent vraag en aanbod en het stadsdeel Centrum in Enschede. Hoofdstuk 3 bevat een uitwerking van de gehanteerde onderzoeksmethoden. Aansluitend worden de resultaten, verkregen vanuit de persoonsdossiers, bij de praktische deelvragen weergegeven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden conclusies getrokken, aanbevelingen gedaan en de sterktes en zwaktes van dit onderzoek geanalyseerd. Ter afsluiting volgt een discussie, afgeleid vanuit de resultaten en de actualiteit.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de theoretische deelvragen. De eerste deelvraag over nuldelijnsvoorzieningen wordt behandeld in paragraaf 2.1, de tweede deelvraag over hulpvragen bij 2.2 en de laatste deelvraag bij 2.3 over het stadsdeel. Omdat deelvraag 3 naast een theoretische ook om een praktische benadering vraagt, wordt dat bij de resultaten in hoofdstuk 4 verder uitgewerkt.

2.1 Nuldelijnsvoorzieningen

Binnen de hulpverlening zijn verschillende begrippen om aan te geven welke soorten voorzieningen bestaan. In dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen nulde-, eerste-, tweede- en derdelijnsvoorzieningen.

2.1.1 De zorg in niveaus

In Nederland is zorg ingedeeld in behandel niveaus. Elk niveau geeft de intensiteit van de benodigde zorg weer. Mackenbach en Van Der Maas (2008) omschrijven de volgende vier behandel niveaus: nulde-, eerste-, tweede- en derdelijnszorg.

Afhankelijk van de probleemsituatie wordt bepaald welke lijn nodig is.

Nuldelijnsvoorzieningen worden in de gezondheidszorg veelal aangeboden zonder hulpvraag. Een consultatiebureau neemt bijvoorbeeld contact op met ouders zonder dat zij hierom vragen. In de maatschappelijke hulpverlening bestaan de voorzieningen wél op basis van een gemeenschappelijke hulpvraag of behoefte, zoals Movisie dit benoemt in 'Samenwerken in de wijk' (Sok, Van Den Bosch, Goepart, Sprinkhuizen & Scholte, 2013). Een ontmoetingsgroep voor jonge ouders wordt bijvoorbeeld opgezet omdat behoefte is aan ondersteuning en herkenning. Zowel in de gezondheidszorg als in het welzijnswerk is de nuldelijn preventief van aard.

Zorg met een hulpvraag wordt direct toegankelijk aangeboden door de eerstelijnszorg. Wanneer de hulpvraag te specifiek is voor de eerste lijn, is een doorverwijzing mogelijk voor de meer specialistische tweedelijnszorg. Derdelijnszorg valt dan logischerwijs onder de hoogspecialistische en topklinische zorg, waarbij een doorverwijzing vanuit de tweede lijn noodzakelijk is.

Nuldelijnsvoorzieningen binnen de maatschappelijke hulpverlening gaan, zoals hierboven aangegeven, over zorg waarvoor een gemeenschappelijke hulpvraag of behoefte is. Ze zijn vrij-toegankelijk en preventief van aard, omdat ze burgers (laagdrempelige) ondersteuning en ontwikkeling bieden. Burgers kunnen de voorzieningen gebruiken 'zonder dat zij daarvoor een verwijzing of een besluit van de gemeente nodig hebben', zoals vastgelegd in de verordening Jeugdhulp Enschede 2015 (persoonlijke communicatie, Gemeente Enschede, 21 oktober 2016). Hiermee zijn ze dus voorliggend op een eerstelijnsvoorziening. De nuldelijn heeft daarbij een belangrijke functie bij het bevorderen van maatschappelijke participatie (Gemeente Enschede, 2014b). Voorbeelden van nuldelijnsvoorzieningen in Enschede zijn: een huiskamer met vrije inloop in de buurt, een buurthuis dat activiteiten organiseert of een ontmoetingsgroep voor ouders en kinderen van nul tot vier jaar (Wijkteams Enschede, z.j.a).

De eerstelijnsvoorzieningen, waarbij cliënten zonder verwijzing terecht kunnen bij professionals, gaat volgens Rijksoverheid (z.j.) over de behandeling door bijvoorbeeld de huisarts, tandarts, maatschappelijk werker of wijkverpleegkundige.

Anema, Van Den Brink, Brug, Burdorf, Das en Hirasing (2012) vullen aan dat deze eerstelijnszorg doorgaans generalistisch van aard is, omdat veelal de combinatie van verschillende disciplines gemaakt kan worden. Het wijkteam Centrum in Enschede houdt zich bezig met 'inwoners die (tijdelijk) problemen ondervinden met hun zelfredzaamheid en het meedoen in de samenleving' (persoonlijke communicatie, M.J.B. Nossin & H.T.A. van der Els, 12 oktober 2016). Middels een integrale wijkgerichte aanpak wordt de combinatie gezocht met bijvoorbeeld de wijkverpleegkundige en de huisarts (Gemeente Enschede, 2014b).

2.1.2 Aanbod in stadsdeel Centrum

'Wijkgericht werken wordt verder ontwikkeld zodat het voorzieningenaanbod in de wijk ingericht is op de specifieke omstandigheden en ondersteuningsbehoeften van de inwoners van de betreffende wijk' (Gemeente Enschede, 2014b, p. 21).

Deze vorm van aanbod draagt bij aan het in volle breedte uitvoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), zoals het Ministerie van VWS en onder andere de VNG aandragen middels Welzijn Nieuwe Stijl. Het zorgt voor sociale samenhang en een toename in onderlinge betrokkenheid (Ministerie van VWS, 2010).

Deze samenhang en betrokkenheid wil Gemeente Enschede vergroten door een deel van het budget van de professionele zorg in te zetten in de wijken. Deze versterking van de nuldelijnsvoorzieningen zorgt voor meer inbreng van de burgers en preventie (Gemeente Enschede, 2014b). Om te zorgen dat voorzieningen van goede kwaliteit zijn en continuïteit bieden aan de gebruikers, heeft de gemeente vanuit de Wmo de opdracht om hiervoor te waken (art. 2.1.1 lid 1 en 2 Wmo 2015).

Zoals in 2.1.1 beschreven, worden nuldelijnsvoorzieningen aangeboden vanuit verschillende disciplines. Binnen Gemeente Enschede wordt het aanbod van deze voorzieningen weergegeven op een zogenaamde 'sociale kaart'. Het doel van deze kaart is 'om informatie over het aanbod algemene voorzieningen te ontsluiten voor professionals en inwoners, de actualiteit en beheer te borgen en de verbinding te leggen met andere vraaggerichte en actiegerichte buurtinitiatieven' (persoonlijke communicatie, Gemeente Enschede, 8 november 2016).

De algemene voorzieningen zoals die in het doel hierboven worden beschreven zijn op inhoud vergelijkbaar met de beschrijving van nuldelijnsvoorzieningen in paragraaf 2.1.1. Bij de registratie van voorzieningen op de sociale kaart ligt het accent op de toegankelijkheid van de voorzieningen, de zelfredzaamheid en participatie van de burger en de billijkheid van eventuele kosten. Verder is het van belang dat voorzieningen doelgroepgericht zijn (persoonlijke communicatie, Gemeente Enschede, 8 november 2016).

In de tabel op de volgende pagina zijn de voorzieningen op de sociale kaart gecategoriseerd weergegeven. De categorieën zijn opgesteld uit een combinatie van een enquête onder inwoners van Enschede en twee landelijke initiatieven, namelijk Sociale Kaart Nederland en DISK (persoonlijke communicatie, Gemeente Enschede, 8 november 2016).

Er wordt onderscheid gemaakt in voorzieningen die ingericht zijn voor de inwoners van de hele gemeente en voorzieningen die zich alleen richten op het stadsdeel Centrum. Bij de eerste groep (Gemeente) gaat het vaak om organisaties met capaciteit voor een grotere groep inwoners.

Tabel 2.1. Voorzieningen voor stadsdeel Centrum

<i>Categorie</i>	<i>Gemeente</i>	<i>Centrum</i>	<i>Totaal</i>
Actief zijn en meedoen	105	18	123
Geldzaken en werk	10	-	10
Jeugd en gezin	10	-	10
Wonen en huishouden	6	-	6
Woonomgeving en vervoer	3	-	3
Zorg en gezondheid	30	5	35
Overig	3	-	3
<i>Totaal</i>	<i>164</i>	<i>23</i>	<i>187</i>

Wijkteams Enschede, z.j.a.

Voor de specifieke inhoud van een voorziening kan gekeken worden naar de bijbehorende omschrijvingen, zoals deze zijn weergegeven op de sociale kaart via de website van Wijkteams Enschede (z.j.a). Daarbij wordt - verschillend per voorziening - de doelgroep, soort ondersteuning, de openingstijden en eventuele kosten beschreven. Om een algemeen beeld te schetsen van de voorzieningen bij de categorieën is hieronder per categorie een aantal kernwoorden weergegeven.

- Actief zijn en meedoen: vrijwilligerswerk, maatjesprojecten, huiskamer in de buurt, activiteiten voor mensen met een migratieachtergrond, facilitering voor activiteiten, sporten, muziek, maaltijden- en boodschappenservice en verenigingen;
- Geldzaken en werk: arbeidsmotivatie, scholing, werk, juridische informatie en advies, financiële administratie en bijdrage in bijzondere kosten;
- Jeugd en gezin: opvoeden, ontmoeting, cultuur, maatschappelijke dienstverlening, ontspanning, ondersteuning digitalisering en dierenopvang;
- Wonen en huishouden: bezorgdienst voor boodschappen, huishoudelijke hulp, ondersteuning aan dak- en thuisloze mensen, in- en verkoop nieuwe en gebruikte hulpmiddelen;
- Woonomgeving en vervoer: helpende handen in de woonomgeving, georganiseerd reizen en taxi;
- Zorg en gezondheid: hulpverlening, sociale contacten, inloophuis, informatie en advies over zorg, aanpak huiselijk geweld, voedselpakketten, senioren, consultatiebureau (opvoedtips) en mensen met een beperking;
- Overig: (re)migratie, mensenrechten binnen LHBT-gemeenschap en hulp bij problematisch gokken.

2.2 Hulpvragen

Het is niet de vraag die hun aanbod bepaalt, het is eerder andersom (Achterhuis, 1984).

Deze eerder beschreven zienswijze van filosoof Hans Achterhuis gaat over de kern van het komen tot een hulpvraag. Het is namelijk van belang om te komen tot een vraag die bij de cliënt past, in plaats van bij het aanbod. Dit is een van de vele visies op het vraaggericht werken waarnaar WNS refereert. Hierin wordt namelijk benoemd dat het niet gaat om 'u vraagt en wij draaien', maar om een bredere kijk van de professional om zo (in samenwerking met de burger en zijn netwerk) de vraag achter de vraag helder te krijgen. Hierdoor wordt de zelfstandigheid en de eigen kracht van de cliënt en zijn netwerk bevorderd, wat uiteindelijk bijdraagt aan duurzame hulpverlening. Van de professional wordt een open houding verwacht door uit te

gaan van de zelfstandigheid en eigen kracht van de cliënt (Ministerie van VWS, 2010). De professional ondersteunt de cliënt om te komen tot een concrete formulering van de probleemsituatie. Uit deze formulering komt, afhankelijk van de methodische benadering, een optimistisch geformuleerde hulpvraag voort, waarin de wenselijke situatie wordt beschreven. Wanneer niet tot het formuleren van een dergelijke hulpvraag gekomen wordt, kan worden gesproken over impliciete hulpvragen. De eigenlijke hulpvraag wordt tijdens de aanmelding besproken door de professional en de cliënt, maar is niet concreet geformuleerd. De probleemsituatie of behoefte valt dan af te leiden uit bepaalde trefwoorden in de rapportages van de professional.

2.2.1 Leefgebieden

Hulpvragen kunnen betrekking hebben op alle gebieden in het leven van de cliënt en worden daarom ingedeeld in zogenoemde leefgebieden. Werk, financiën en opvoeding zijn voorbeelden van leefgebieden waarbinnen cliënten problemen ervaren.

De cliënten van Wijkteams Enschede stellen (impliciete) hulpvragen aan hun wijkcoaches. De hulpvraag wordt dan door de wijkcoach geregistreerd in het ondersteuningsplan in het persoonsdossier van de cliënt. Daarbij geeft de wijkcoach met een beschrijving aan om welke problematiek het gaat en aan welk doel gewerkt wordt. De geselecteerde problematiek is het leefgebied waarover de cliënt een hulpvraag stelt. In TOP worden de volgende problematieken gebruikt:

- Activiteiten Dagelijks Leven;
- Dagbesteding;
- Financiën;
- Geestelijke gezondheid;
- Huiselijke relaties;
- Huisvesting;
- Justitie;
- Kind: lichamelijke verzorging;
- Kind: opvang;
- Kind: sociaal emotionele ondersteuning;
- Lichamelijke gezondheid;
- Maatschappelijke participatie;
- Multiproblematiek;
- Scholing;
- Sociaal netwerk;
- Veiligheid;
- Verslaving.

Bijna alle problematieken staan gelijk aan een leefgebied waarop een cliënt een hulpvraag kan stellen. 'Multiproblematiek' is hierop een uitzondering, omdat het meerdere leefgebieden betreft. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is onderzoek gedaan naar multiproblematiek bij cliënten in relatie tot (arbeids)participatie. De volgende definitie van multiproblematiek wordt daarbij gehanteerd en is ook op dit onderzoek van toepassing:

Er is sprake van multiproblematiek bij gezinnen en personen wanneer deze langdurig te maken hebben met twee of meer samenhangende en elkaar

mogelijk versterkende problemen én de betrokkene(n) niet in staat is/zijn tot het ontwikkelen en voeren van een adequate regie ten aanzien van de beheersing of oplossing van het complex aan problemen, waardoor deelname aan de samenleving en de arbeidsmarkt problematisch is (Bosselaar, Maurits, Molenaar-Cox & Prins, 2010, p. 1).

In onderzoek van Vosselman, Postra en Daalman (2005) worden typen problemen beschreven die zich, veelal samenhangend en versterkend, voordoen binnen multiprobleemgezinnen in Groningen. De combinatie van deze onderzoeken zorgt voor het volgende vijftal:

- Maatschappelijke positie van het gezin;
- Economische positie van het gezin;
- Individueel welzijn;
- Relaties;
- Opvoeding.

Een expertmeeting binnen het onderzoek sluit aan op het vijftal en geeft daarbij aan dat gebrekkige opvoedingsvaardigheden, schulden en psychiatrische symptomen het meest als combinatie worden ervaren (Vosselman et al., 2005).

2.2.2 Vergelijking met 8-fasenmodel

Een veel gebruikte methode die zich baseert op het werken met leefgebieden, is het 8-fasenmodel van Movisie. Zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid en werk en activiteit zijn de acht leefgebieden waarbinnen deze krachtgerichte methode met de cliënt werkt. Door te werken met leefgebieden wordt de cliënt en de professional eraan herinnerd dat een hulpvraag niet op zichzelf staand is en vaak verbonden is met andere onderwerpen binnen hetzelfde (of een ander) leefgebied. Het 8-fasenmodel heeft dan ook een holistische benadering (Leeuwen-den Dekker, Heineke & Poll, 2014).

Ondanks dat deze methode veel gebruikt wordt en hierdoor meer valide is, maakt dit onderzoek geen gebruik van deze methode. Waar de methode van Movisie te abstract en algemeen is, zijn de zeventien leefgebieden in TOP specifiek en meer gericht op de praktijk zoals die binnen de Wijkteams Enschede is. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de uitsplitsing die de leefgebieden in TOP maken in drie kindgerelateerde problematieken. Het 8-fasenmodel kent deze uitsplitsing niet. In dit onderzoek wordt dan ook gebruik gemaakt van de leefgebieden in TOP, omdat hierdoor de resultaten een zo bruikbaar mogelijk beeld geven van de aansluiting van de vraag op het aanbod.

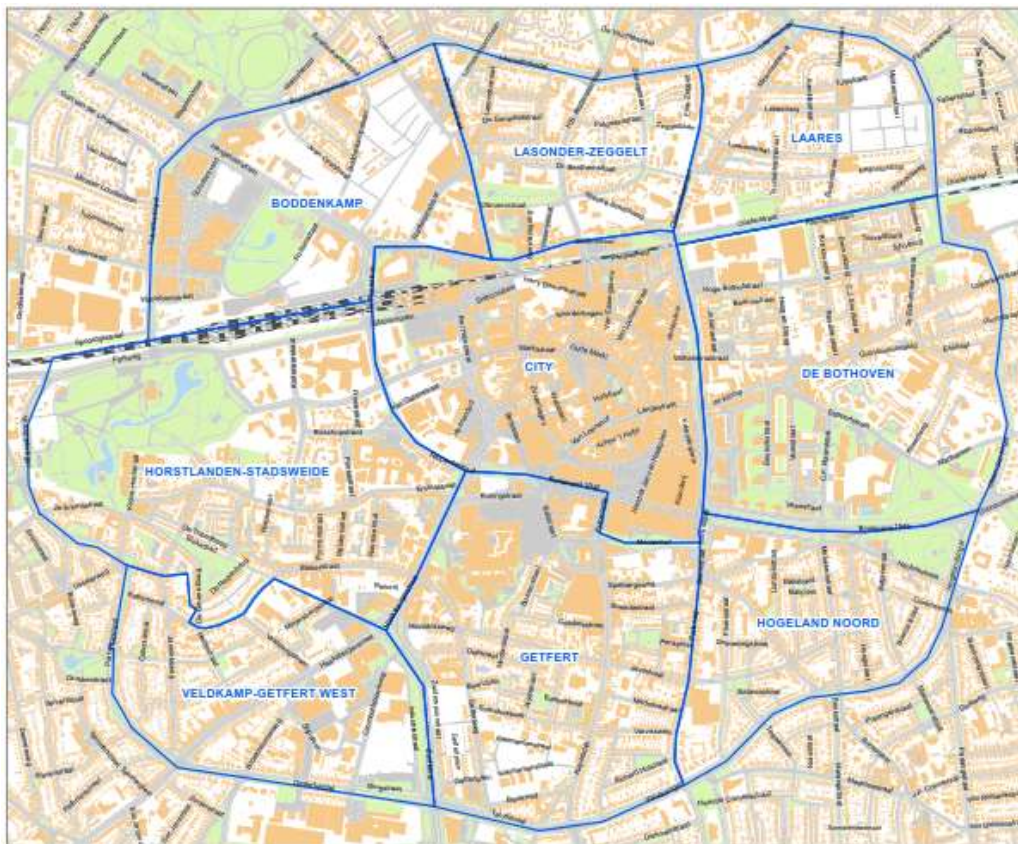
2.3 Stadsdeel Centrum in Enschede

De stad Enschede kent vijf stadsdelen, namelijk Noord, Oost, Zuid, West en Centrum. Elk stadsdeel kent twee wijkteams, alleen Centrum kent één (Gemeente Enschede, 2014a). Dit onderzoek richt zich op het stadsdeel Centrum, welke de volgende onderdelen kent: stadsdeelmanagement, stadsdeelbeheer, stadsdeelcommissie, wijkraden en het wijkteam. Daarnaast werkt het stadsdeel samen met partners (Gemeente Enschede, 2015a). Dit onderzoek richt zich alleen op het stadsdeelmanagement en het wijkteam. Deze worden hieronder toegelicht.

Het stadsdeel Centrum beslaat het binnensingelgebied en bestaat uit de volgende negen buurten (Kennispunt Twente, 2016):

- City;
- Lasonder – Zeggelt;
- De Laares;
- De Bothoven;
- Hogeland-Noord;
- Getfert;
- Veldkamp – Getfert-West;
- Horstlanden – Stadsweide;
- Boddenkamp.

Bij deze verdeling moet opgemerkt worden dat Gemeente Enschede een andere buurtindeling gebruikt die praktischer en daardoor minder specifiek per buurt is. Op de onderstaande kaart is te zien waar de buurten in het stadsdeel liggen.



Figuur 2.1. Buurtverdeling in stadsdeel Centrum (persoonlijke communicatie, Stadsdeelmanagement Centrum, 19 december 2016).

Hieronder zijn de bevolkingscijfers weergegeven waarbij onderscheid wordt gemaakt in man-vrouw en leeftijdscategorie.

Tabel 2.2. Bevolkingscijfers in procenten stadsdeel Centrum

	Stadsdeel	Buurten								
Kenmerk	Centrum	City	Lasonder - Zeggelt	De Laares	De Bothoven	Hogeland-Noord	Getfert	Veldkamp - Getfert-West	Horstlanden - Stadsweide	Boddenkamp
Man	53,6	57,2	55,0	51,7	53,6	50,8	52,7	54,7	53,1	55,5
Vrouw	46,4	42,8	45,0	48,3	46,4	49,2	47,3	45,3	46,9	44,5
0-12 jr.	11,2	3,4	15,1	20,1	10,0	13,3	10,8	11,3	12,0	10,2
12-25 jr.	26,9	34,9	22,8	21,5	26,4	23,5	24,4	23,5	31,5	32,5
25-65 jr.	61,9	61,7	62,2	58,4	63,6	63,2	64,8	65,1	56,4	57,3
Totaal (buurt t.o.v. stadsdeel)		13,2	6,7	8,5	20,4	11,6	15,3	7,9	13,4	3,0

Peildatum: 1-1-2016 (Kennispunt Twente, 2016).

2.3.1 Stadsdeelmanagement

Het stadsdeelmanagement werkt samenlevingsgericht om de participatie van de samenleving te vergroten (persoonlijke communicatie, Stadsdeelmanagement Centrum, 12 oktober 2016), dit dragen de bakens van WNS ook aan (Ministerie van VWS, 2010).

Het stadsdeelmanagement wordt verder gezien als de schakel tussen de inwoners, de ondernemers, de instellingen, de gemeentelijke organisaties en de politiek. Hiermee is het management de regievoerder die met een integrale aanpak de koers voor het stadsdeel uitvoert. De koers is gebaseerd op stadsdeelagenda's en wijkprogramma's die bestaan uit maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken uit het stadsdeel. De stadsdeelagenda en het wijkprogramma zijn vastgesteld door de gemeenteraad in samenwerking met inwoners en interne en externe partners (persoonlijke communicatie, Stadsdeelmanagement Centrum, 12 oktober 2016). In Enschede zijn in totaal vijf stadsdelen waarbij het management bestaat uit een stadsdeelmanager, een managementassistent en een aantal gebiedsregisseurs (Gemeente Enschede, 2015b).

2.3.2 Wijkteam

Het begrip 'wijkteam' wordt hieronder toegelicht door middel van de volgende onderdelen: het ontstaan, de uitgangspunten en de uitvoering. Voorafgaand aan de algemene toelichting van het wijkteam wordt eerst de inhoud van het wijkteam Centrum toegelicht, vanwege de context waarbinnen dit onderzoek wordt uitgevoerd.

Het wijkteam Centrum is één van de negen wijkteams die Enschede kent. In dit wijkteam werken zeventien wijkcoaches, een wijkteammanager en een wijkteamondersteuner. Het werkgebied van het wijkteam Centrum is gelijk aan het stadsdeel Centrum en beslaat daarmee het binnensingelgebied. De wijkcoaches van het wijkteam werken, anders dan het wijkgerichte stadsdeelmanagement, voor de cliënten uit het gehele stadsdeel.

Een andere tak van het wijkteam, die niet wordt meegenomen in dit onderzoek, wordt gevormd door de Wmo-consulenten. Deze consulenten vallen wel onder het wijkteam, maar behandelen andere hulpvragen en gebruiken ook een ander registratiesysteem.

Ontstaan

Door de decentralisatie en de wetten Wmo en Jeugdwet, zijn de gemeentes verantwoordelijk voor een groot deel van het sociale domein. Hierdoor wordt de maatschappelijke ondersteuning dichter bij de burger georganiseerd (Sok et al., 2013). Deze ontwikkeling is in Enschede terug te zien door de samenwerking tussen Gemeente Enschede en Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (SMD E-H). Uit deze samenwerking van december 2014 is Wijkteams Enschede ontstaan, die vanaf 1 januari 2015 van start is gegaan (persoonlijke communicatie, M.J.B. Nossin & J.H. Weggemans, 13 december 2016). Doordat de Jeugdwet is overgeheveld naar de gemeente, is binnen het wijkteam een hoge prioriteit voor kindproblematieken.

Uitgangspunten

Binnen deze ontwikkeling stelt de VNG eisen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, namelijk dat de eigen regie (en netwerk), zelfredzaamheid en participatie van de cliënt de kernwaarden van de professional zijn (2013). Wijkteams Enschede heeft alle drie componenten opgenomen in haar missie en visie, waarbij ze stelt dat wijkcoaches (kortdurende) laagdrempelige ondersteuning bieden aan de inwoners en hun netwerk als zij problemen ondervinden met hun zelfredzaamheid en/of participeren in de samenleving (persoonlijke communicatie, M.J.B. Nossin & H.T.A. van der Els, 12 oktober 2016).

Sok et al. (2013) vullen de VNG aan met doelen van het wijkteam die dienen als uitgangspunt van de professional. Een lichte en snelle ondersteuning is, volgens Movisie, onderdeel van dit doel. In Enschede wordt in de wijkteams gewerkt volgens een zo licht mogelijk inzet van professionele ondersteuning (SMD E-H, 2014).

Daarnaast geven Sok et al. (2013) aan dat een toegankelijke plek in de wijk voor alle inwoners als voorportaal moet dienen. Bij Wijkteams Enschede staat het zo dicht mogelijk bij de klant werken voorop, waardoor laagdrempelige hulpverlening geboden wordt (persoonlijke communicatie, M.J.B. Nossin & H.T.A. van der Els, 12 oktober 2016).

Ten slotte stellen Sok et al. (2013) dat een integrale, meer generalistische aanpak nodig is om de decentralisatie vorm te geven. In Enschede wordt van een wijkcoach verwacht dat hij door zijn brede takenpakket een generalistische werkwijze hanteert. Als regiehouder werkt de wijkcoach integraal met het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur en één budget'. Daarbij wisselt de wijkcoach kennis en ideeën uit met andere professionals om te komen tot meerdere invalshoeken en is de wijkcoach aanspreekpunt voor andere professionals uit de eerste lijn (persoonlijke communicatie, SMD E-H, 23 november 2016).

Uitvoering

Bij Wijkteams Enschede wordt per cliënt gekeken naar welke hulp passend is. De ondersteuning kan naast fysiek ook telefonisch en digitaal geboden worden. Naast deze individuele hulpverlening biedt Wijkteams Enschede groepsaanbod. Dit aanbod is gericht op de volgende onderwerpen: huiselijk geweld, mantelzorg, zelfvertrouwen, rouw en verlies, seksueel misbruik, sociale vaardigheden en zelfstandig wonen. De

trainingen over huiselijk geweld en sociale vaardigheden worden ook specifiek voor kinderen aangeboden (Wijkteams Enschede, z.j.c).

Bij het kennismakingsgesprek van de individuele hulpverlening wordt door de wijkcoach de mogelijkheden, beperkingen, voorkeuren en het gewenste resultaat besproken met de cliënt. Dit wordt door de wijkcoach vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt. Hierin staat onder andere hoe de cliënt wordt ondersteund op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname (persoonlijke communicatie, Gemeente Enschede, 21 oktober 2016).

2.3.3 Vergelijking met Big Society

Zoals bij het ontstaan van wijkteams in Nederland (paragraaf 2.3.2) beschreven is, heeft de decentralisatie invloed op de lokale gemeenten. Dezelfde ontwikkeling vond enkele jaren eerder ook in Engeland plaats. De Engelse overheid wilde de lokale gemeenten namelijk de macht geven met bijvoorbeeld het National Planning Policy Framework uit 2011. De 'Big Society' was hiervan een goed voorbeeld (Henderson & Thomas, 2013). In de aanleiding van dit rapport werd al beschreven dat dit beleidsprogramma staat voor meer verantwoordelijkheden bij de gemeenten en meer eigen kracht bij de burgers (Socversity, 2011). Dit komt volgens Henderson en Thomas (2013) bijvoorbeeld tot uiting doordat de overheid inzet op onder andere het trainen van lokale maatschappelijke organisaties die van belang zijn voor de buurtgemeenschappen.

Movisie (2015) gaat in op het feit dat de Big Society het ultieme doel niet heeft gehaald, namelijk het verkleinen van de kloof tussen arm en rijk. Hierover schrijft ze dat dit geen verrassing is voor Nederland, omdat al vaker vraagtekens werden gezet bij dit programma. Daarnaast benoemt ze lessen voor de toekomst van Nederland op dit gebied. Dit gaat om het waarmaken van politieke beloftes; realistische samenwerking tussen overheden en burgerinitiatieven; niet uitgaan dat burgerinitiatieven automatisch inclusief zijn.

2.4 Conclusie

Naar aanleiding van wat hierboven beschreven is, wordt per deelvraag een conclusie geschreven en daarmee antwoord gegeven op de deelvraag. Daarbij is, ten behoeve van de leesbaarheid, de paragraafindeling van hierboven gehanteerd. De derde deelvraag wordt daardoor als tweede beantwoord.

2.4.1 Deelvraag 1: Nuldelijnsvoorzieningen

Wat houden nuldelijnsvoorzieningen in en hoe zijn ze georganiseerd in het stadsdeel Centrum in Enschede? Nuldelijnsvoorzieningen worden in de maatschappelijke hulpverlening aangeboden op basis van een gemeenschappelijke hulpvraag of behoefte. Ze zijn preventief van aard vanwege de laagdrempelige ondersteuning en ontwikkeling aan burgers. De voorzieningen bevorderen daardoor de maatschappelijke participatie van de burger (Gemeente Enschede, 2014b).

Op een zogenaamde sociale kaart worden de nuldelijnsvoorzieningen weergegeven, zodat ze voor zowel inwoners als professionals inzichtelijk en bruikbaar zijn (persoonlijke communicatie, Gemeente Enschede, 8 november 2016). De voorzieningen op de kaart zijn ingedeeld in de categorieën: actief zijn en meedoen, geldzaken en werk, jeugd en gezin, wonen en huishouden, woonomgeving en vervoer, zorg en gezondheid en overig. Daarnaast is een voorziening óf gericht op de

hele gemeente óf op een stadsdeel. Verder biedt de omschrijving van de voorzieningen verschillende kenmerken zoals de doelgroep, de inhoud, de openingstijden en eventuele kosten. De criteria voor de voorzieningen zijn gericht op de toegankelijkheid, zelfredzaamheid en participatie van de inwoner, doelgroepgerichtheid en de billijkheid van eventuele kosten.

2.4.2 Deelvraag 3: Problematieken

Binnen welke problematieken en waar (op stadsdeel- en buurniveau) zijn in 2015 aanmeldingen op persoonsdossiers gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede? Een hulpvraag wordt omschreven als een concrete formulering van de probleemsituatie. Impliciete hulpvragen zijn niet concreet geformuleerd, hierbij kan de probleemsituatie uit trefwoorden in de rapportages worden afgeleid. (Impliciete) hulpvragen zijn gecategoriseerd binnen leefgebieden. In TOP worden zeventien problematieken gebruikt, waarbij het gaat om zestien leefgebieden. Daarnaast wordt de problematiek 'Multiproblematiek' gebruikt. Bosselaar et al. (2010) definiëren dit begrip, door te noemen dat het gaat om twee of meer samenhangende en elkaar mogelijk versterkende problemen. Vosselman et al. (2005) geven hierbij een vijftal problemen aan, die zich voordoen binnen multiprobleemgezinnen. Daarbij worden gebrekkige opvoedingsvaardigheden, schulden en psychiatrische symptomen beschreven als meest ervaren combinaties.

Om volledig antwoord te geven op de deelvraag is een inventarisatie van de aanmeldingen nodig. Naar aanleiding van het praktisch onderzoek worden de resultaten van de inventarisatie weergegeven in hoofdstuk 4 en geconcludeerd in hoofdstuk 5. De tweedeling (theoretisch en praktisch) in de conclusie is nodig om de deelvraag volledig en juist te kunnen beantwoorden.

2.4.3 Deelvraag 2: Wijkteam

Wat houdt het wijkteam in en hoe is het georganiseerd in het stadsdeel Centrum in Enschede? Door de verantwoordelijkheid die de gemeente draagt voor de Wmo en Jeugdwet, wordt de maatschappelijke ondersteuning dicht bij de burger georganiseerd (Sok et al., 2013).

Het wijkteam in Enschede is een samenwerking tussen Gemeente Enschede en SMD E-H, genaamd Wijkteams Enschede (persoonlijke communicatie, M.J.B. Nossin & J.H. Weggemans, 13 december 2016). Er zijn negen wijkteams vormgegeven in de verschillende stadsdelen van Enschede.

Wijkteam Centrum bevindt zich in het stadsdeel Centrum en bevat zeventien wijkcoaches, die samen de missie en visie van Wijkteams Enschede uitdragen. Eigen regie (en netwerk), zelfredzaamheid en participatie van de cliënt zijn daarbij uitgangspunten van de werkwijze, gebaseerd op de eisen die de VNG (2013) stelt op het gebied van cliëntondersteuning.

Een wijkcoach biedt (kortdurende) laagdrempelige ondersteuning, heeft een breed takenpakket en kennis van en ervaring met multiprobleemhuishoudens. Verder is een generalistische werkwijze kenmerkend voor de wijkcoach. Daarbij worden kennis en ideeën uitgewisseld met andere professionals om te komen tot meerdere invalshoeken (persoonlijke communicatie, SMD E-H, 23 november 2016). Naast individuele begeleiding worden ook trainingen en cursussen geboden aan groepen, gericht op verschillende onderwerpen. Doordat een deel van het groepsaanbod

specifiek is gericht op kindproblematieken, is op te merken dat een wijkcoach deze problematieken een hoge prioriteit geeft (Wijkteams Enschede, z.j.b).

3. Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt het type, de populatie en het instrument toegelicht. Daarna wordt beschreven hoe de procedure en de gegevensanalyse verlopen. Hierop volgend worden maatregelen onderbouwd om de betrouwbaarheid en validiteit te vergroten. Ten slotte wordt de gedragscode gebruikt als bron om aan te tonen hoe in dit onderzoek rekening is gehouden met ethische overwegingen.

3.1 Type

De onderzoeksvorm die het beste bij dit onderzoek past is een overwegend kwantitatieve benadering met kwalitatieve onderdelen. Volgens Fischer en Julsing (2014) gaat kwantitatief onderzoek over het nauwkeurig in kaart brengen van kennis, oordeel of gedrag van een grote groep mensen. Een deel van het kortetermijndoel van dit onderzoek richt zich op het in beeld brengen van de vraag van alle cliënten van de wijkcoaches van het wijkteam Centrum. Met dit doel wordt dus het gedrag van een grote groep mensen in kaart gebracht waardoor het gaat om een kwantitatieve onderzoeksvorm.

Een deel van het onderzoek heeft een overwegend kwalitatieve benadering, omdat hier dieper wordt ingegaan op de leefgebieden waarbinnen de cliënten hulpvragen hebben gesteld. Dit komt overeen met Fischer en Julsing (2014), want volgens hen staat in deze benadering het doorgronden van achterliggende oorzaken centraal. Doordat gebruik wordt gemaakt van zowel een kwantitatieve als kwalitatieve benadering, is sprake van methodentriangulatie. Volgens Verschuren en Doorewaard (2015) gaat het hierbij om een meervoudige wijze van waarneming.

Binnen de interventiecyclus bestaan vijf fasen van probleemoplossend handelen (Verschuren & Doorewaard, 2015). Dit onderzoek valt onder de probleemanalytische fase, omdat het inventariseren centraal staat. Er wordt namelijk in beeld gebracht welke hulpvragen de cliënten van het wijkteam Centrum hebben. Het gaat in deze fase erom dat er aandacht is voor het onderwerp voor alle belanghebbenden, zodat het voor iedereen zichtbaar en bespreekbaar wordt (Verschuren & Doorewaard, 2015). Doordat de onderzoekers aan het einde van de onderzoeksperiode hun resultaten, conclusies en aanbevelingen presenteren aan de opdrachtgever, wordt het onderwerp voor alle belanghebbenden bespreekbaar. Aan het einde van de presentatie wordt namelijk ruimte geboden voor discussie over verdere stappen rondom het onderwerp. Ten slotte wordt in deze fase van het onderzoek duidelijkheid gecreëerd over deze situaties (Verschuren & Doorewaard, 2015). Dit gebeurt doordat er conclusies worden getrokken over het aansluiten van het aanbod op de vraag. De gewenste situatie voor de gemeente is namelijk een afgestemd aanbod.

3.2 Populatie en steekproef

Hieronder is voor deelvraag 3, 4 en 5 de populatie uitgewerkt en waarom sprake is van een populatieonderzoek bij deze deelvragen. Een steekproef zou namelijk niet de juiste informatie opleveren. Fischer en Julsing (2014) geven aan dat eenheden waarover een uitspraak wordt gedaan, zoals personen, huishoudens of bedrijven, tot de populatie van het onderzoek kunnen vallen.

Bij de derde deelvraag omvat de populatie 524 persoonsdossiers van cliënten die in 2015 bij het wijkteam Centrum in Enschede bekend waren en een woonadres hadden in het stadsdeel. Daarnaast hebben de persoonsdossiers een actief

ondersteuningsplan. In een Excel-databank, afkomstig uit TOP, zijn de algemene kenmerken van deze persoonsdossiers weergegeven, zoals geboortedatum, geslacht, postcode en problematiek. Een populatieonderzoek is hier van toepassing, omdat de juiste informatie voor een steekproef niet direct beschikbaar was. Uit TOP valt namelijk niet direct de informatie te halen over hoe vaak een bepaalde problematiek voorkomt. Dit onderzoek richt zich daarom op het ophalen van die informatie, dus het bepalen van de populatie. Volgens Fischer en Julsing (2014) moet ook eerst de populatie worden bepaald om een steekproef te kunnen trekken. Een andere reden waarom geen steekproef getrokken is, is omdat de kenmerken van de populatie al bekend waren bij het bepalen van de populatie. TOP is namelijk gekoppeld aan de Gemeentelijk Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) waardoor geslacht, geboortedatum, burgerlijke staat en postcode weergegeven waren in de persoonsdossiers.

De populatie van de vierde deelvraag bestaat uit achttien wijkcoaches die werken binnen het wijkteam Centrum in Enschede. Bij de laatste deelvraag is dat het aantal dossiers die valt onder het meest voorkomende leefgebied, voortkomend uit de kwantitatieve inhoudsanalyse. In de vierde en vijfde deelvraag is de gehele populatie meegenomen in de resultaten, omdat de omvang van de gegevens haalbaar was om te verwerken binnen de onderzoeksperiode. Fischer en Julsing (2014) geeft verder aan dat tijd een factor is in de keuze voor een populatie- of steekproefonderzoek.

3.3 Instrumenten

Hieronder is het instrument per deelvraag beschreven, waarbij ingegaan is op de onderbouwing voor deze keuze. Doordat bij de deelvragen gebruik gemaakt wordt van verschillende instrumenten en verschillende bronnen, is sprake van instrumenten- en bronnentriangulatie (Verschuren en Doorewaard, 2015). Binnen deelvraag 3 en 5 wordt namelijk gebruik gemaakt van bestaande data en bij deelvraag 4 worden de wijkcoaches als data beschouwd. Naast deze instrumententriangulatie, wordt bronnentriangulatie bereikt door deelvraag 3 en 5. Bij deelvraag 3 zijn bestaande gegevens middels systeemfuncties uit TOP verkregen. Bij deelvraag 5 zijn de bestaande gegevens handmatig uit de persoonsdossiers in TOP verkregen.

Binnen de derde en vijfde deelvraag wordt gebruik gemaakt van bestaande gegevens binnen de organisatie. Omdat deze gegevens zijn verzameld in databanken, systemen en documenten gebruikt dit onderzoek als instrument 'deskresearch' (Fischer & Julsing, 2014).

Het verkrijgen van data uit de bestaande databanken heeft de voorkeur, omdat dit een nauwkeurige en onafhankelijke respons geeft. De wijkcoaches die TOP vullen, wisten destijds namelijk niet dat dit onderzoek met deze doelstelling uitgevoerd zou worden (paragraaf 3.6). Verder is deskresearch voor het aantal te doorzoeken dossiers een goedkope en relatief snelle methode om tot bruikbare resultaten te komen (Fischer & Julsing, 2014).

Bij de vierde deelvraag wordt een vragenlijst ingezet om een algemeen beeld te geven van de leefgebieden die vallen onder de meest geselecteerde problematiek in TOP. Bij deze deelvraag is gekozen voor een vragenlijst, omdat het ophalen van de bestaande gegevens niet haalbaar is binnen de onderzoeksperiode. Om toch een beeld te kunnen geven van de leefgebieden, zijn de wijkcoaches van het wijkteam

Centrum als respondent genomen. De online vragenlijst bestaat uit één open enkelvoudige vraag, gevolgd door drie enkelvoudige gesloten vragen. De open vraag gaat over de naam van de respondent. Dit is nodig om de combinaties van meerdere leefgebieden per wijkcoach te achterhalen. De drie daarop volgende vragen zijn op dezelfde manier gesteld, namelijk door te vragen naar plaats 1, 2 en 3 waarbij de wijkcoach één van de leefgebieden uit TOP kan selecteren. Hierdoor kan de top drie gemeten worden. De vragenlijst is toegevoegd als bijlage 1 van dit rapport.

3.4 Procedure

Om een goede overeenstemming te krijgen met de opdrachtgever is het van belang om een aantal procedures te volgen. Met betrekking tot privacygevoelige informatie is door de onderzoekers een zogenaamde 'Geheimhoudingsverklaring Ambtenaren' ondertekend. Daarin wordt de verplichting tot geheimhouding vastgelegd in lijn met de Ambtenarenwet en het Wetboek van Strafrecht. Vooral de beveiliging van gegevens en het niet onthullen van informatie wordt besproken in de verklaring. Na deze belangrijke basis heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden met de kwaliteitsmanager van TOP. In dit gesprek is aan bod gekomen welke data op welke manier beschikbaar zijn en wat dit bijdraagt aan het onderzoek. Daarbij is de mogelijkheid besproken voor het verkrijgen van een databank op maat met specifieke gegevens als blijkt dat de standaardgegevens niet toereikend zijn.

Op het moment dat duidelijk werd welke data beschikbaar waren, is (in overleg met de wijkteammanager) een formeel verzoek gedaan voor autorisatie tot data en systemen. Omdat het Serviceplein voor de medewerkers van Gemeente Enschede verantwoordelijk is voor de facilitering van elektronica en systemen, werd het autorisatieverzoek daar verwerkt.

Ten behoeve van de beveiliging en communicatie binnen Wijkteams Enschede en Gemeente Enschede ontvangen de onderzoekers voor de onderzoeksperiode een laptop, mobiele telefoon, toegangspas en e-mailadres in bruikleen van Gemeente Enschede.

De vragenlijst voor deelvraag 4 is opgesteld nadat bovenstaande procedure was doorlopen. Bij het opstellen van de vragenlijst is rekening gehouden met zowel de voorwaarden voor de vragen als die voor de antwoordmogelijkheden. Zo zijn de vragen overzichtelijk, compleet, neutraal, niet te lang en zorgen ze voor duidelijke keuzes en duidelijk taalgebruik. De antwoordmogelijkheden zijn in logische volgorde opgesteld, uitputtend, meetbaar, herkenbaar en hebben geen overlap (Fischer & Julsing, 2014). Zij benoemen verder de voordelen van een online vragenlijst. Ten eerste kan de respondent zelf bepalen wanneer hij of zij de vragenlijst invult, waardoor de belasting minimaal is. Bovendien wordt op deze manier een hoog aantal respondenten bereikt en zijn de kosten laag.

Voor de online vragenlijst is Google Formulieren gebruikt. De link naar de vragenlijst is via een interne mail uitgezet naar de achttien wijkcoaches. Voor het versturen van deze mail is de vragenlijst gecontroleerd door de onderzoeksdocent en de begeleiders vanuit de opdrachtgever. Twee werkdagen na het verzenden van de vragenlijst, werden de wijkcoaches fysiek herinnerd in het teamoverleg door de begeleiders. De onderzoekers hebben drie werkdagen daarna de wijkcoaches die nog geen respons hadden gegeven, een herinneringsmail gestuurd. Ten slotte zijn vier wijkcoaches fysiek gevraagd naar hun respons.

3.5 Gegevensanalyse

De stappen die gezet moeten worden om de verkregen databestanden te analyseren worden hieronder per deelvraag beschreven. De autorisatie tot data en systemen, zoals beschreven bij de procedure hierboven, vormt het vertrekpunt voor deze processen. De stappen bij deelvraag 4 en 5 lopen parallel aan elkaar en gaan uit van een volledige uitwerking van deelvraag 3.

3.5.1 Deelvraag 3: Problematieken

1. Excel-bestanden met data verkrijgen;
2. Bestanden filteren op bruikbaarheid: overbodige gegevens verwijderen, data uit andere Excel-bestanden integreren tot één Excel-bestand;
3. Burgerservicenummers (BSN) volledig laten maken via GBA, ten behoeve van postcode, geslacht en leeftijd in persoonsdossiers;
4. Onvolledige data handmatig aanvullen in Excel-bestand;
5. Geboortedata en postcodes categoriseren naar leeftijdscategorieën en buurten;
6. BSN, dossiernummers, geboortedata, postcodes verwijderen uit Excel-bestand (vanwege Wet bescherming persoonsgegevens, Wbp);
7. Data analyseren middels Excel-functionaliteiten (aantallen, procenten), gericht op: stadsdeel- en buurniveau, verhouding man/vrouw, leeftijdscategorie en burgerlijke staat;
8. Opvallende uitkomsten arceren: meest voorkomende problematiek per stadsdeel en per buurt.

3.5.2 Deelvraag 4: 'Multiproblematiek'

1. Data van respondenten verkrijgen via Google Formulieren;
2. Uitkomsten exporteren naar Excel;
3. Data verwerken met behulp van Excel-functionaliteiten (aantallen);
4. Handmatig meest voorkomende combinaties met 'Financiën' opschrijven.

3.5.3 Deelvraag 5: 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'

1. Bronbestand opzetten in Excel, met daarin de persoonsdossiers die binnen het meest voorkomende leefgebied vallen;
2. Kolom bijvoegen ten behoeve van het registreren van gevonden trefwoorden;
3. Vijf dezelfde dossiers door beide onderzoekers afzonderlijk laten doorzoeken op trefwoorden;
4. Uitkomsten van de vijf dossiers met elkaar vergelijken en verschillen bespreken;
5. Overige dossiers verdelen en afzonderlijk doorzoeken op trefwoorden;
6. Uitkomsten naderhand concretiseren:
 - a. Vage bewoordingen herzien, bespreken en aanpassen;
 - b. Trefwoorden met vergelijkbare betekenissen hernoemen, ten behoeve van eenduidige bewoordingen.
7. Definitieve uitkomsten (trefwoorden) analyseren met behulp van Excel-functionaliteiten (aantallen, procenten).

3.6 Betrouwbaarheid

Om een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid te bereiken moet het resultaat zo onafhankelijk mogelijk zijn van toeval, zodat het onderzoek dezelfde resultaten

oplevert als het onderzoek opnieuw zou worden gedaan (Fischer & Julsing, 2014). In dit onderzoek is hierbij rekening gehouden door de onderstaande maatregelen te nemen. Per maatregel is aangegeven waar in de gegevensanalyse de maatregel is toepast (paragraaf 3.5).

- Om bij het overnemen van data in de resultaten geen typfouten te maken, worden data uitgewerkt op twee computers, waarbij ‘onderzoeker 1’ het databestand heeft geopend en ‘onderzoeker 2’ de resultaten verwerkt. Bij stap 4 is dit gedaan wanneer de gegevens vanuit TOP worden overgenomen in het databestand. Daarnaast controleren de onderzoekers elkaar bij stap 7 (paragraaf 3.5.1);
- Excel-functionaliteiten worden toegepast bij het verwerken van data om rekenfouten te voorkomen:
 - De gegevens uit andere tabbladen worden weergegeven door middel van verwijzingen. Deze maatregel is uitgevoerd bij stap 7 (paragraaf 3.5.1);
 - Bij stap 7 worden ook de totalen automatisch berekend;
 - Overbodige kolommen worden verwijderd of verborgen in het databestand, zoals beschreven bij stap 2 (paragraaf 3.5.1).
- De vragenlijst wordt online verstuurd, zodat de respondenten onafhankelijk van de onderzoekers de respons invullen (stap 3 bij paragraaf 3.5.2);
- Om de non-respons te verlagen, worden door de onderzoekers online herinneringen verstuurd, zoals beschreven bij stap 3 (paragraaf 3.5.2);
- Er is sprake van onderzoekerstriangulatie doordat de onderzoekers onafhankelijk van elkaar werken voordat ze eenduidigheid creëren in de trefwoorden (stap 3 en 4 bij paragraaf 3.5.3). Volgens Verschuren en Doorewaard (2015) wordt onderzoekerstriangulatie bereikt als data door de onderzoekers onafhankelijk van elkaar verkregen worden, waarna vervolgens data worden geanalyseerd en vergeleken.

3.7 Validiteit

De validiteit van het onderzoek geeft aan in welke mate de uitkomsten door systematische fouten beïnvloed kunnen zijn. Interne en externe validiteit zijn daarbij vormen waarmee binnen dit onderzoek rekening gehouden moet worden (Fischer & Julsing, 2014). Hieronder zijn beide vormen in relatie tot dit onderzoek verder beschreven.

3.7.1 Interne validiteit

De interne validiteit richt zich op een mogelijke alternatieve verklaring voor de gevonden resultaten in het onderzoek (Fischer & Julsing, 2014). Om deze vorm van validiteit te borgen, worden de onderstaande maatregelen genomen.

- Om de leefgebieden te inventariseren, worden de aanmeldingen uit TOP gebruikt. In de aanmelding is het invullen van een problematiek namelijk verplicht, waardoor data zo volledig mogelijk zijn;
- De procesondersteuner van het wijkteam wordt gevraagd om de persoonsdossiers zonder BSN aan te vullen vanuit GBA, zoals beschreven bij stap 3 (paragraaf 3.5.1);

- De onderzoekers hebben het databestand handmatig aangevuld om deze data zo volledig mogelijk te maken (stap 4 bij paragraaf 3.5.1);
- De begeleiders vanuit de opdrachtgever worden gevraagd om opvallende data uit de resultaten te benoemen, zodat niet alleen de onderzoekers deze data bekijken;
- De problematieken uit TOP worden gebruikt, omdat deze herkenbaarder en specifiek zijn dan bijvoorbeeld een nationaal veel gebruikte methode.
- De vragenlijst wordt gecontroleerd door de onderzoeksdocent voordat deze verstuurd wordt naar de respondenten, zoals beschreven bij stap 2 (paragraaf 3.5.2);
- Er wordt door de onderzoekers inductief gewerkt bij het zoeken naar trefwoorden (stap 6 bij paragraaf 3.5.3). Volgens Verschuren en Doorewaard (2015) is een dergelijke vorm een meer valide manier als je bij de waarneming niet wilt volstaan met het plaatsen van een kruisje in een voorgestructureerde categorie.

3.7.2 Externe validiteit

De externe validiteit richt zich op de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Een onderzoeker vraagt zich dus af of de resultaten iets zeggen over de gehele populatie of ook daarbuiten (Fischer & Julsing, 2014). Binnen dit onderzoek zijn geen maatregelen toegepast om deze vorm van validiteit te vergroten. In het doel van het onderzoek staat dit ook niet beschreven. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het onderzoek een geringe externe validiteit bevat.

Rondom de externe validiteit kan wel worden opgemerkt dat de keuze voor de instrumenten (paragraaf 3.3) ervoor zorgt dat het vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd kan worden binnen andere stadsdelen van Enschede. De wijkcoaches van andere wijkteams werken namelijk met hetzelfde registratiesysteem, hebben dezelfde contactpersonen binnen de gemeente en werken volgens een vergelijkbare werkwijze.

3.8 Ethische overwegingen

De gedragscode wordt gevormd door vijf adviezen voor 'studenten en medewerkers tijdens het doen van praktijkgericht onderzoek in het Hoger Beroepsonderwijs in Nederland' (Andriessen, Onstenk, Delnooz, Smeijsters & Peij, 2010, p. 2). De gedragscode kan bijdragen aan een betere kwaliteit van onderzoek, omdat het gewenst gedrag voor de uitvoerende partij beschrijft, geven Andriessen et al. (2010) verder aan. Binnen dit onderzoek wordt gewerkt volgens de kennis en vaardigheden die de onderzoekers is bijgebracht vanuit het onderwijs dat zij volgen via Academie Mens en Maatschappij.

3.8.1 Dienen van maatschappelijk en professioneel belang

Met betrekking tot het dienen van het 'professionele en maatschappelijke belang' is gekeken naar een relevant thema uit de beroepspraktijk van de sociaal werker (Andriessen et al., 2010, p. 6). Zoals weergegeven in de aanleiding, draagt het onderzoek bij aan de gedachten achter de participatiesamenleving, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en het promotieprogramma Welzijn Nieuwe Stijl.

3.8.2 Respectvol zijn

In lijn met de tweede regel van de gedragscode gaat het om het beschikbaar maken van de onderzoeksresultaten, ook wel Open Access genoemd (Andriessen et al., 2010). In dit onderzoek wordt hier rekening mee gehouden door een zo transparant mogelijke werkwijze en verspreiding van de resultaten (met toestemming van de opdrachtgever). De onderzoekers zijn zo transparant mogelijk doordat gebruik wordt gemaakt van een online cloud waar de opdrachtgever tijdens de gehele onderzoeksperiode het proces kan volgen en de documentatie kan inzien. Daarnaast worden de keuzes in dit onderzoek verantwoord in het hoofdstuk over methoden (hoofdstuk 3).

3.8.3 Zorgvuldig zijn

Verder dient zorgvuldig om te worden gegaan met gevoelige gegevens van personen en organisaties, volgens de derde regel van de Gedragscode (Andriessen et al., 2010). Los van het feit dat geheimhoudingsverklaringen zijn ondertekend, zullen de onderzoekers constant overwegen wanneer zij het juiste doen en dit ook bij twijfel afstemmen met de opdrachtgever en de onderzoeksdocent van Saxion. Zo worden bijvoorbeeld namen van personen en BSN verborgen, omdat zij op geen enkele wijze bijdragen aan de resultaten of de doelstelling van het onderzoek. Omdat het BSN in eerste instantie wel nodig is om demografische gegevens bij de dossiers te verkrijgen, zoals beschreven bij paragraaf 3.5.1, worden alle data opgeslagen in de beveiligde omgeving van de opdrachtgever. Hierna wordt het BSN verwijderd uit het databestand. Het spaarzaam omgaan met informatie staat hierdoor centraal.

3.8.4 Integer zijn

Een andere regel gaat over het onafhankelijk zijn als onderzoeker. Er wordt van de onderzoeker verwacht dat hij kritisch, onafhankelijk, onpartijdig en integer is (Andriessen et al., 2010). Doordat de opdrachtgever geen invloed heeft op de beoordeling van het rapport van de onderzoekers, kunnen de onderzoekers onpartijdig werken. De onderzoekers zorgen ervoor dat de onderzoeksresultaten niet worden aangepast aan de wensen van de opdrachtgever en dat de conclusies gebaseerd zijn op de daadwerkelijke resultaten. Verder is het bij deze regel van belang dat de onderzoekers behoedzaam zijn dat de verzamelde data alleen worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden (Andriessen et al., 2010). Bij deze data staat namelijk aangegeven voor welk doeleinde data verzameld zijn en dat dit alleen gekopieerd kan worden met instemming van de onderzoekers of opdrachtgever.

3.8.5 Keuzes en gedrag verantwoorden

Ten slotte benoemt de gedragscode dat een onderzoeker zich ten alle tijden moet kunnen verantwoorden in zijn doen en laten. Het gaat dan onder andere om het verantwoorden van de gehanteerde bronnen, de gehanteerde methoden, bijbehorende beperkingen en de zorgvuldigheid van de uitvoering (Andriessen et al., 2010). Bij paragraaf 3.3 tot en met 3.5 wordt dit omschreven door de methoden en beperkingen te beschrijven. Daarnaast is daar beschreven hoe in dit onderzoek wordt omgegaan met die beperkingen. Verder is beschreven hoe data zijn geanalyseerd en hoe dit zo onafhankelijk mogelijk gebeurt.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het praktisch onderzoek beschreven. De resultaten betreffende de volgende deelvragen:

3. Binnen welke problematieken en waar (op stadsdeel- en buurniveau) zijn in 2015 aanmeldingen gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede?
4. Welke leefgebieden komen, volgens de wijkcoaches van wijkteam Centrum in Enschede, vaak voor binnen de meest geselecteerde problematiek in TOP?
5. Welke impliciete hulpvragen behoren tot het meest voorkomende leefgebied, voortkomend uit de resultaten van deelvraag 3?

Waar de resultaten van deelvraag 3 zijn uitgewerkt met verhoudingen, is bij deelvraag 4 en 5 met absolute getallen gewerkt. In alle resultaten zijn de waarden alfabetisch of numeriek aflopend opgesomd. Ten slotte moet worden opgemerkt dat onderscheid wordt gemaakt tussen de problematieken en leefgebieden. Waar problematieken afkomstig zijn uit TOP, richten leefgebieden zich op de inhoudelijke (impliciete) hulpvragen.

4.1 Deelvraag 3: Problematieken

'Binnen welke problematieken en waar (op stadsdeel- en buurniveau) zijn in 2015 aanmeldingen gedaan op persoonsdossiers bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede?'

Binnen de inventarisatie van de problematieken op stadsdeel- en buurniveau is gebruik gemaakt van 524 aanmeldingen binnen persoonsdossiers uit TOP. Deze aanmeldingen vormen de populatie bij deze deelvraag en zijn geregistreerd binnen de periode van 1-1-2015 tot en met 31-12-2015.

Naast de inventarisatie van de problematieken in het stadsdeel en per buurt, zijn ook de kenmerken van de populatie weergegeven, namelijk: de man-vrouwverhouding en de verhouding in leeftijdscategorieën. Bij de leeftijdscategorieën is gebruik gemaakt van een praktijkgerichte indeling die het stadsdeelmanagement hanteert. Om onjuiste verhoudingen te voorkomen is de categorie 65 jaar en ouder niet meegenomen, omdat deze grotendeels bij de Wmo-consulenten wordt aangemeld en in mindere mate bij de wijkcoaches.

De weergave van de resultaten is opgedeeld in het stadsdeel Centrum en de acht buurten. Vanuit de algehele weergave bij het stadsdeel wordt bij de buurten geconcentreerd op de meest voorkomende problematieken in de betreffende buurt. Bij zowel de buurten als het stadsdeel worden de resultaten aan het einde van de paragraaf samengevat.

4.1.1 Stadsdeel Centrum

De resultaten over het totale stadsdeel zijn in een tabel weergegeven, samen met de resultaten per buurt. Daarna zijn de twee verhoudingen weergegeven over het geslacht en de leeftijdscategorie. Bij deze resultaten moet rekening gehouden worden met ongeveer 20% van de aanmeldingen die niet binnen één van de negen buurten van het stadsdeel Centrum behoren. Hierbij kan gedacht worden aan inwoners van een ander stadsdeel of andere gemeente.

In de onderstaande tabel is af te lezen hoe vaak een aanmelding is gedaan binnen een problematiek op stadsdeel- en buurniveau. De dikgedrukte cijfers zijn de

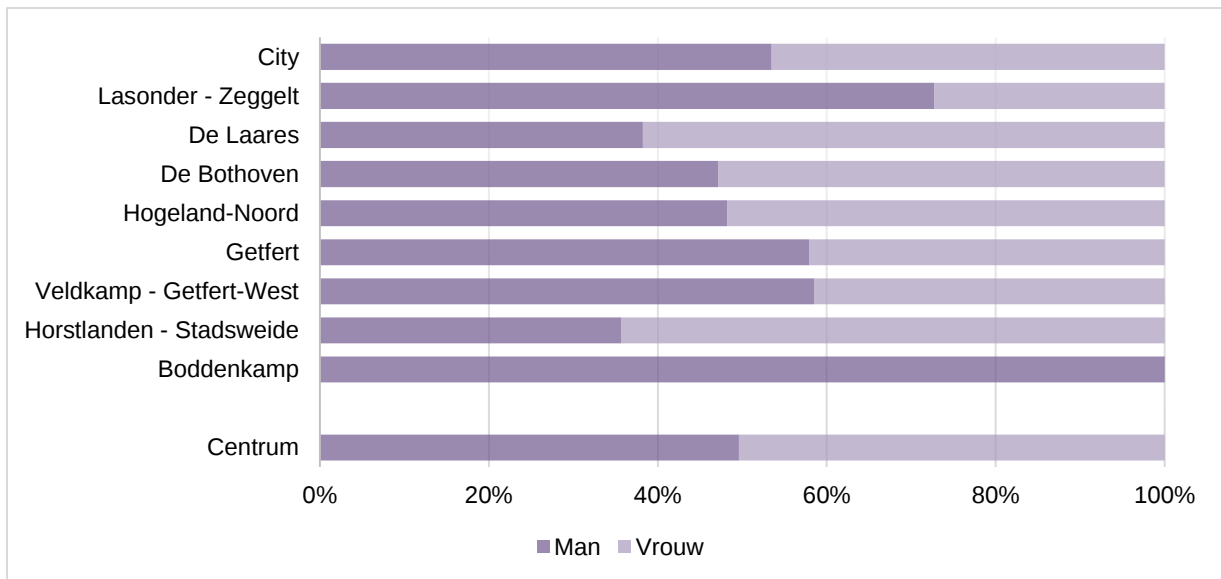
aanmeldingen op een problematiek, die het meest voorkomen binnen het stadsdeel of een buurt.

Tabel 4.1. Aanmeldingen per problematiek op stadsdeel- en buurniveau

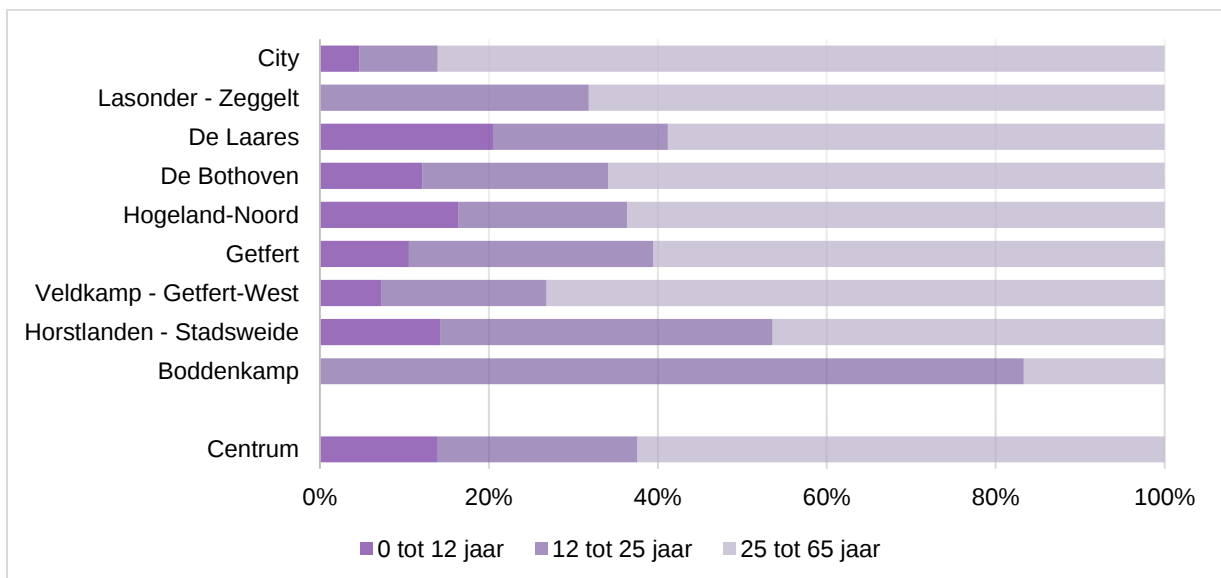
<i>Problematiek</i>	<i>Stadsdeel</i>	<i>Buurten</i>								
	<i>Centrum</i>	<i>City</i>	<i>Lasonder - Zeggelt</i>	<i>De Laares</i>	<i>De Bothoven</i>	<i>Hogeland-Noord</i>	<i>Getfert</i>	<i>Veldkamp - Getfert-West</i>	<i>Horstlanden - Stadsweide</i>	<i>Boddenkamp</i>
Multiproblematiek	190	14	6	9	49	20	9	19	8	2
Kind: soc. emo. ondersteuning	65	1	-	7	16	8	9	4	4	1
Financiën	54	6	4	4	16	8	5	4	2	-
Huisvesting	42	3	3	1	6	5	3	4	3	-
Geestelijke gezondheid	39	5	3	5	11	1	4	2	4	-
Huiselijke relaties	39	2	2	4	11	5	2	3	3	-
Veiligheid	25	4	-	1	10	2	-	-	-	-
Kind: opvang	16	-	2	-	4	2	2	1	1	-
Activiteiten	10	3	-	1	2	1	1	-	-	1
Dagelijks Leven	10	2	1	-	1	-	-	1	-	-
Maatschappelijke participatie	9	-	-	1	1	-	-	-	1	2
Justitie	6	2	-	-	2	-	-	1	1	-
Verslaving	5	1	-	1	-	2	1	-	-	-
Kind: lichamelijke verzorging	4	-	1	-	2	1	-	-	-	-
Dagbesteding	4	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Lichamelijke gezondheid	3	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Scholing	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Sociaal netwerk	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-
<i>Totaal</i>	<i>524</i>	<i>43</i>	<i>22</i>	<i>34</i>	<i>132</i>	<i>55</i>	<i>38</i>	<i>41</i>	<i>28</i>	<i>6</i>
<i>% van totaal (399)</i>		<i>10,8</i>	<i>5,5</i>	<i>8,5</i>	<i>33,1</i>	<i>13,8</i>	<i>9,5</i>	<i>10,3</i>	<i>7,0</i>	<i>1,5</i>

Totaal aantal aanmeldingen binnen stadsdeel Centrum (en de buurten) is 399. Overig (125 aanmeldingen) niet meegenomen, zoals beschreven boven de tabel.

Hieronder worden twee verhoudingen over het stadsdeel weergegeven. Hierbij wordt de man-vrouwverhouding en de verhouding in leeftijdscategorie weergegeven.



Figuur 4.1. Man-vrouwverhouding op stadsdeel- en buurniveau (n=524)



Figuur 4.2. Verhouding naar leeftijdscategorie op stadsdeel- en buurniveau (n=524)

Binnen het stadsdeel Centrum zijn 524 aanmeldingen gedaan. 'Multiproblematiek', 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' en 'Financiën' zijn daarbij de meest voorkomende problematieken. De 190 aanmeldingen bij 'Multiproblematiek' vormen iets minder dan een derde van het totaal aantal aanmeldingen in stadsdeel Centrum. De verhouding in het aantal aanmeldingen door mannen en vrouwen is vrijwel gelijk in het stadsdeel. Verder is de leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar het meest vertegenwoordigd in het aantal aanmeldingen.

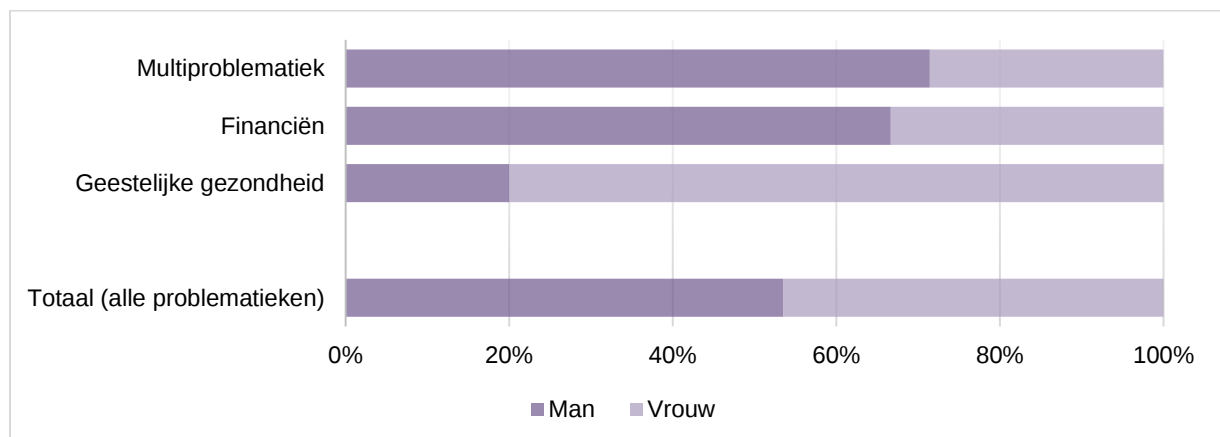
4.1.2 Buurt City

De tabel geeft weer welke problematieken binnen City het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen City. De 43 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

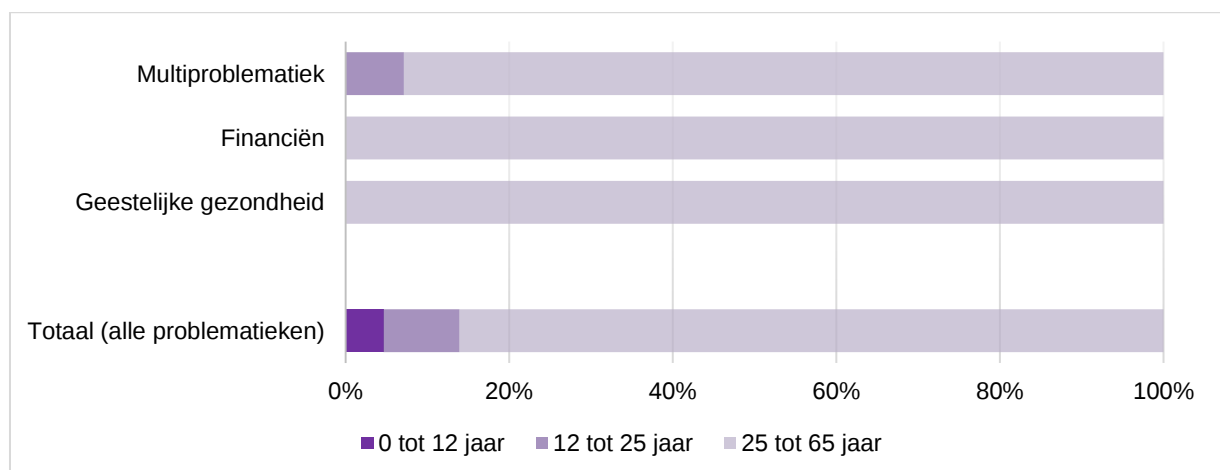
Tabel 4.2. Meest voorkomende problematieken in City

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	14
Financiën	6
Geestelijke gezondheid	5
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>43</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.3. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in City



Figuur 4.4. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in City

In buurt City zijn 43 (10,8%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van City komen niet overeen met de drie van het stadsdeel. Waar bij 'Multiproblematiek' en 'Financiën' overwegend mannen zijn aangemeld, heeft de problematiek 'Geestelijke gezondheid' meer aanmeldingen van vrouwen. Verder hebben de drie problematieken voornamelijk aanmeldingen binnen de leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar.

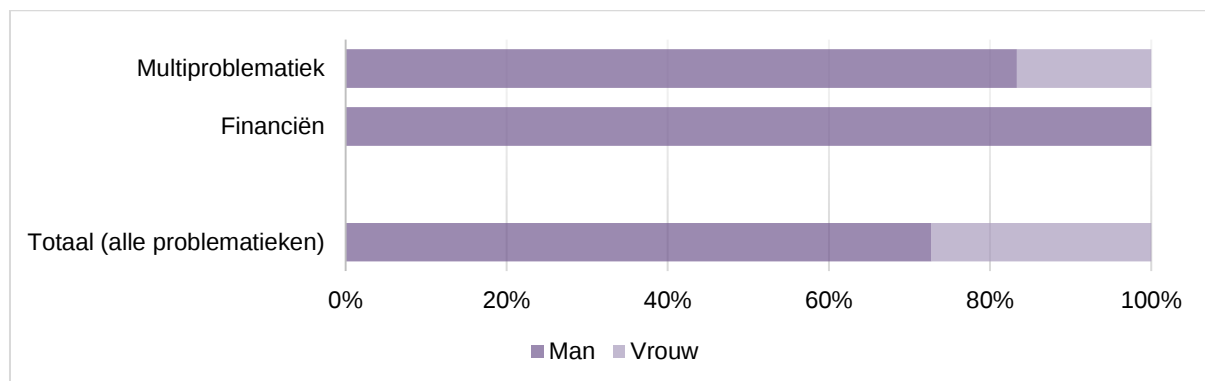
4.1.2 Buurt Lasonder – Zeggelt

De tabel geeft weer welke problematieken binnen Lasonder – Zeggelt het meest voorkomen. Doordat het hierbij gaat om kleine aantallen, waardoor de kans op toevalligheden groot is, wordt hier een top twee weergegeven. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen Lasonder – Zeggelt. De 22 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

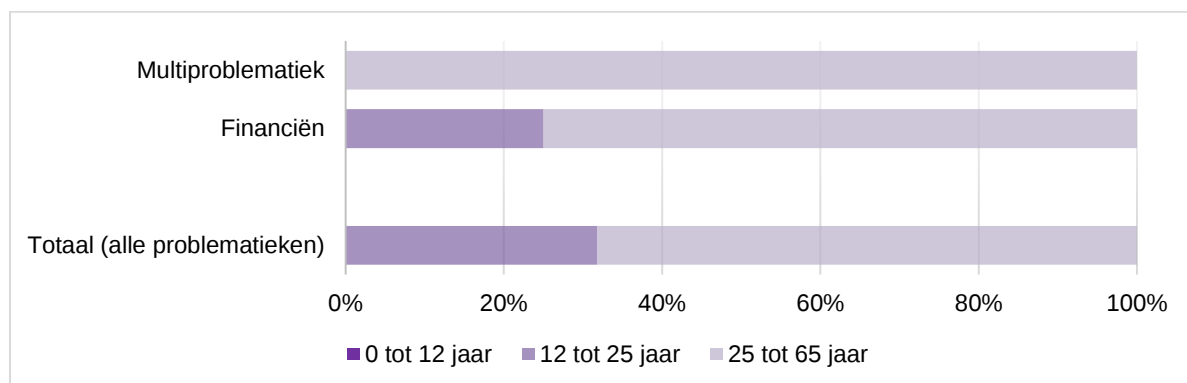
Tabel 4.3. Meest voorkomende problematieken in Lasonder – Zeggelt

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	6
Financiën	4
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>22</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.5. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in Lasonder – Zeggelt.



Figuur 4.6. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in Lasonder – Zeggelt.

In buurt Lasonder – Zeggelt zijn 22 (5,5%) aanmeldingen gedaan. De meest voorkomende problematieken van Lasonder – Zeggelt komen niet geheel overeen met die van het stadsdeel. Aanmeldingen zijn voornamelijk door mannen gedaan. Over het algemeen bevat deze buurt overwegend aanmeldingen in de leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar.

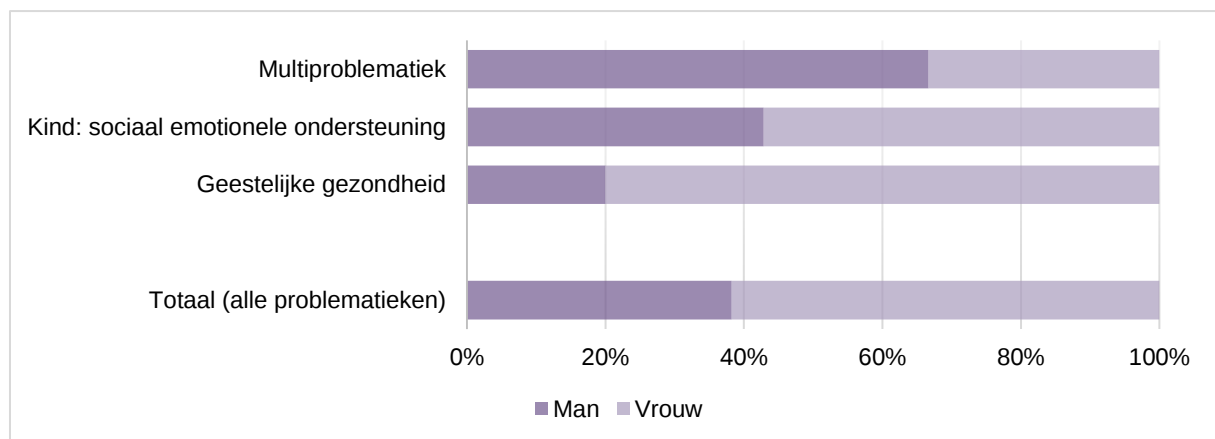
4.1.3 Buurt De Laares

De tabel geeft weer welke problematieken binnen De Laares het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen De Laares. De 34 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

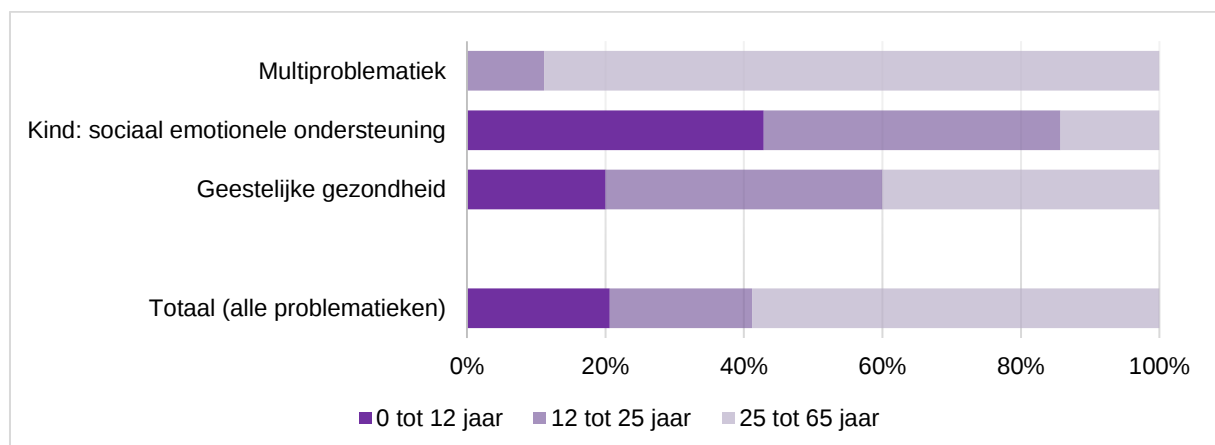
Tabel 4.4. Meest voorkomende problematieken in De Laares

<i>Problematieken</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	9
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	7
Geestelijke gezondheid	5
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>34</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.7. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in De Laares



Figuur 4.8. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in De Laares

In buurt De Laares zijn 34 (8,5%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van De Laares komen niet geheel overeen met de drie van het stadsdeel. 'Multiproblematiek' heeft overwegend aanmeldingen van mannen en 'Geestelijke gezondheid' van vrouwen. De totale verhouding laat een kleine

meerderheid in aanmeldingen door vrouwen zien. De leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar komt in de totale verhouding en bij 'Multiproblematiek' voornamelijk voor.

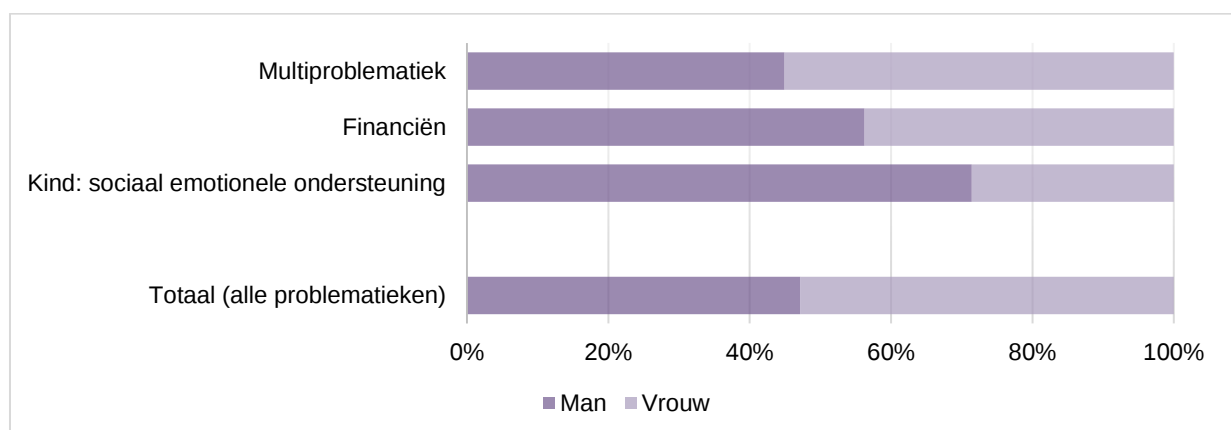
4.1.4 Buurt De Bothoven

De tabel geeft weer welke problematieken binnen De Bothoven het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen De Bothoven. De 132 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

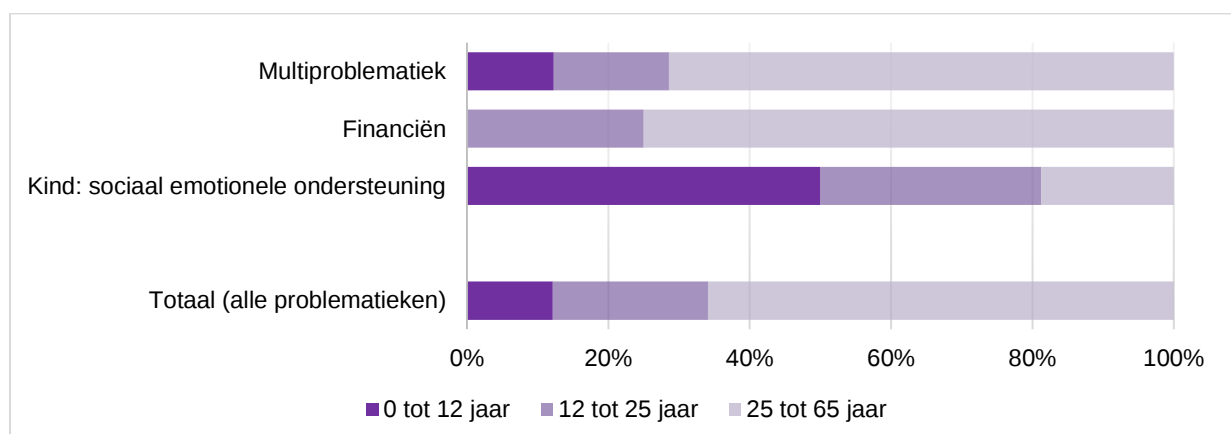
Tabel 4.5. Meest voorkomende problematieken in De Bothoven

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	49
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	16
Financiën	16
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>132</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.9. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in De Bothoven



Figuur 4.10. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in De Bothoven

In buurt De Bothoven zijn 132 (33,1%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van De Bothoven komen overeen met de drie van het stadsdeel. De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen bij aanmeldingen is redelijk gelijk. 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' is daarop een uitzondering, vanwege het grote aantal aanmeldingen door mannen.

De totale verhouding bij de leeftijdscategorieën laat overwegend aanmeldingen zien bij de categorie 25 tot 65 jaar. 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' laat daarentegen een hoog aantal aanmeldingen zien binnen de categorie 0 tot 12 jaar.

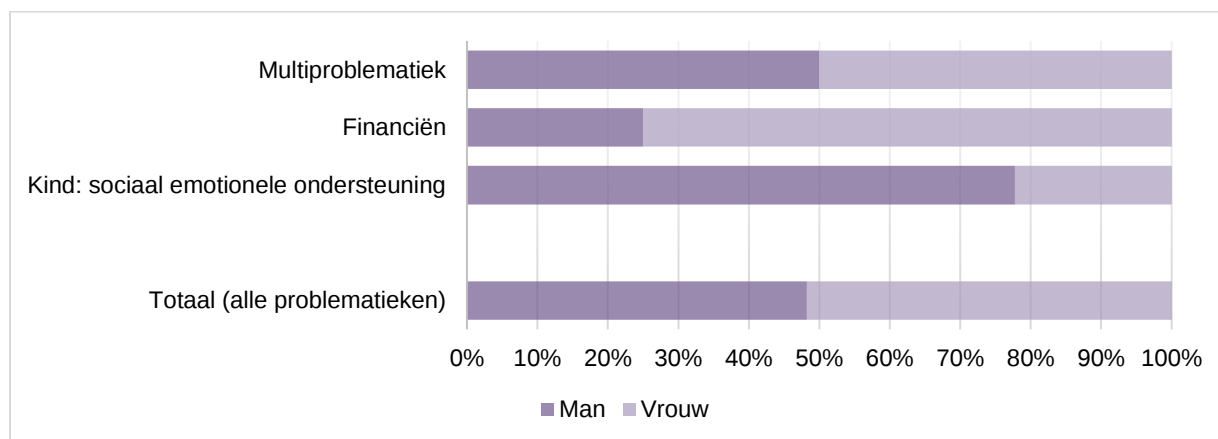
4.1.5 Buurt Hogeland-Noord

De tabel geeft weer welke problematieken binnen Hogeland-Noord het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen Hogeland-Noord. De 55 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

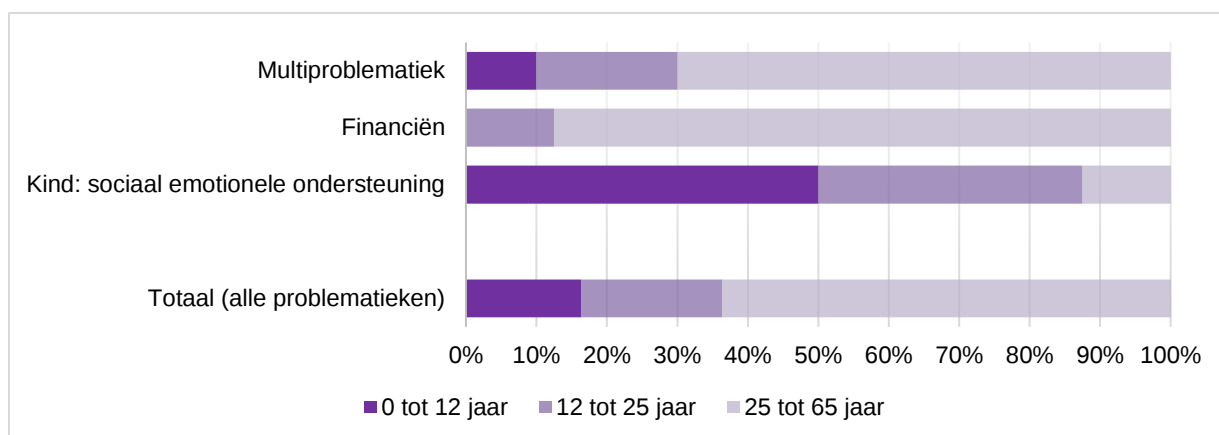
Tabel 4.6. Meest voorkomende problematieken in Hogeland-Noord

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	20
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	8
Financiën	8
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>55</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.11. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in Hogeland-Noord



Figuur 4.12. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in Hogeland-Noord

In buurt Hogeland-Noord zijn 55 (13,8%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van Hogeland-Noord komen niet geheel overeen met de drie van het stadsdeel. De totale verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen is redelijk gelijk. 'Financiën' en 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' wijken daar vanaf, met respectievelijk meer vrouwen en meer mannen. De leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar is in de totale verhouding de grootste categorie.

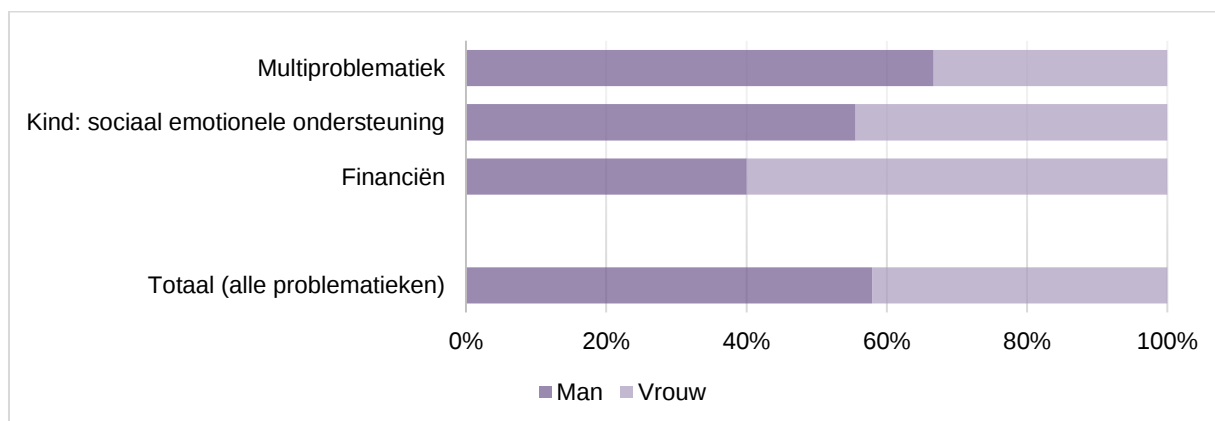
4.1.6 Buurt Getfert

De tabel geeft weer welke problematieken binnen Getfert het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen Getfert. De 38 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

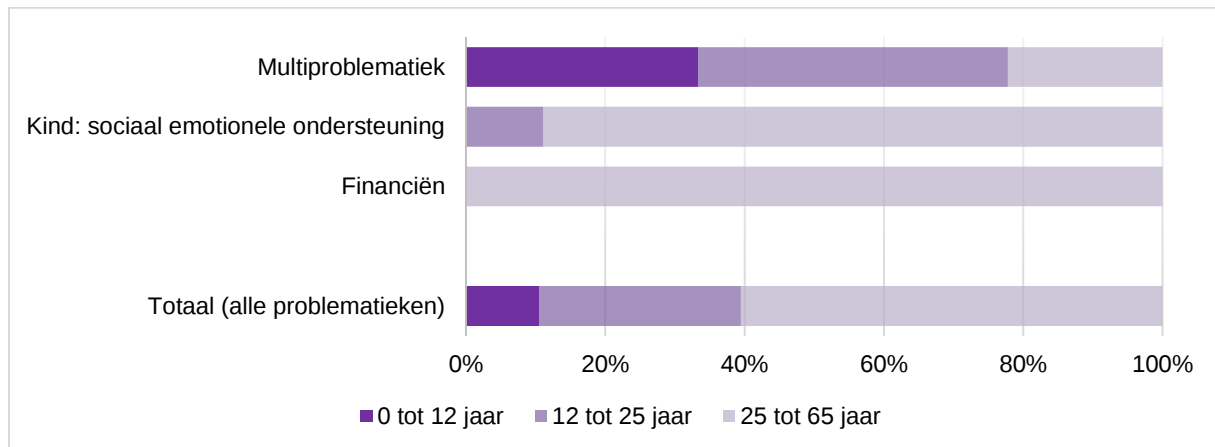
Tabel 4.7. Meest voorkomende problematieken in Getfert

<i>Problematic</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	9
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	9
Financiën	5
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>38</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.13. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in Getfert



Figuur 4.14. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in Getfert

In buurt Getfert zijn 38 (9,5%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van Getfert komen overeen met de drie van het stadsdeel. Een kleine meerderheid van het totaal aantal aanmeldingen is gedaan door mannen. De leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar is in de totale verhouding het meest voorkomend. Bij 'Multiproblematiek' is de categorie 12 tot 25 jaar het meest voorkomend.

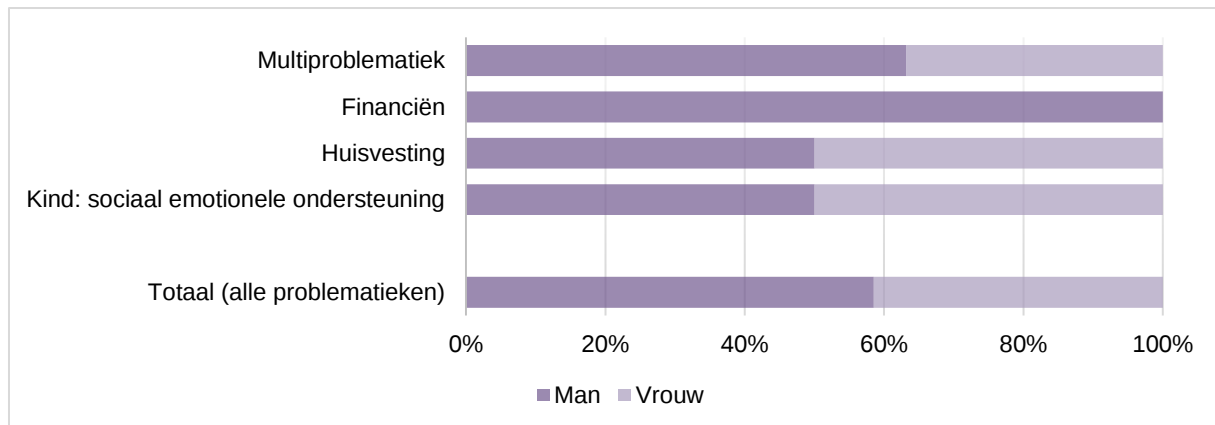
4.1.7 Buurt Veldkamp – Getfert-West

De tabel geeft weer welke problematieken binnen Veldkamp – Getfert-West het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen Veldkamp – Getfert-West. De 41 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

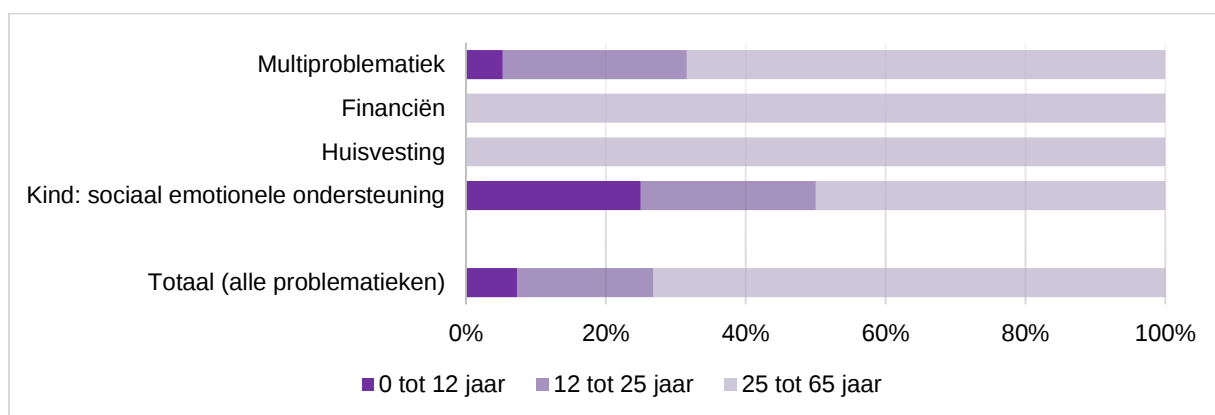
Tabel 4.8. Meest voorkomende problematieken in Veldkamp – Getfert-West

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	19
Financiën	4
Huisvesting	4
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	4
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>41</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.15. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in Veldkamp – Getfert-West



Figuur 4.16. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in Veldkamp – Getfert-West

In buurt Veldkamp – Getfert-West zijn 41 (10,3%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van Veldkamp – Getfert-West komen overeen met de drie van het stadsdeel. De totale verhouding in het aantal mannen en vrouwen bij aanmeldingen is redelijk gelijk. ‘Multiproblematiek’ en ‘Financiën’ hebben daarentegen overwegend aanmeldingen van mannen. Zowel de totale verhouding als de verhouding bij de meest voorkomende problematieken laat een groot aantal aanmeldingen zien in de leeftijdscategorie 25 tot 65 jaar.

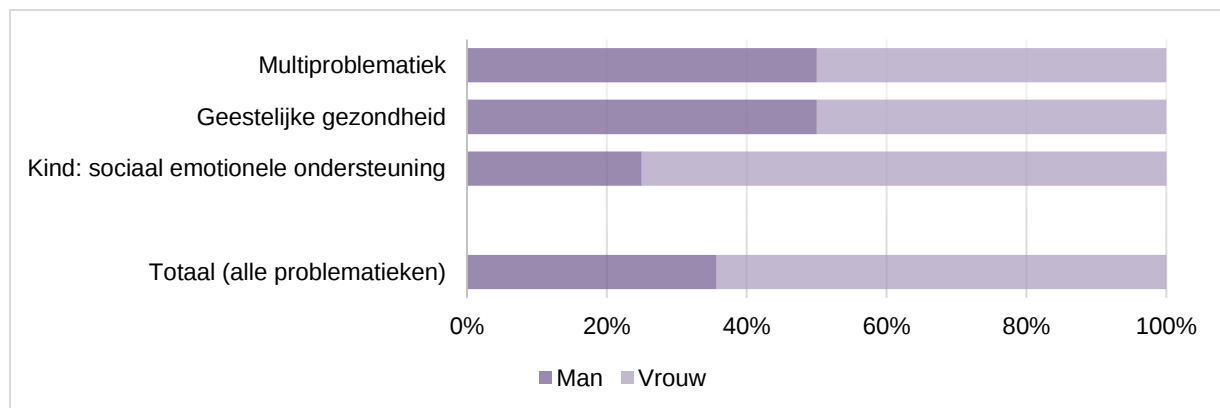
4.1.8 Buurt Horstlanden – Stadsweide

De tabel geeft weer welke problematieken binnen Horstlanden – Stadsweide het meest voorkomen. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen Horstlanden – Stadsweide. De 28 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

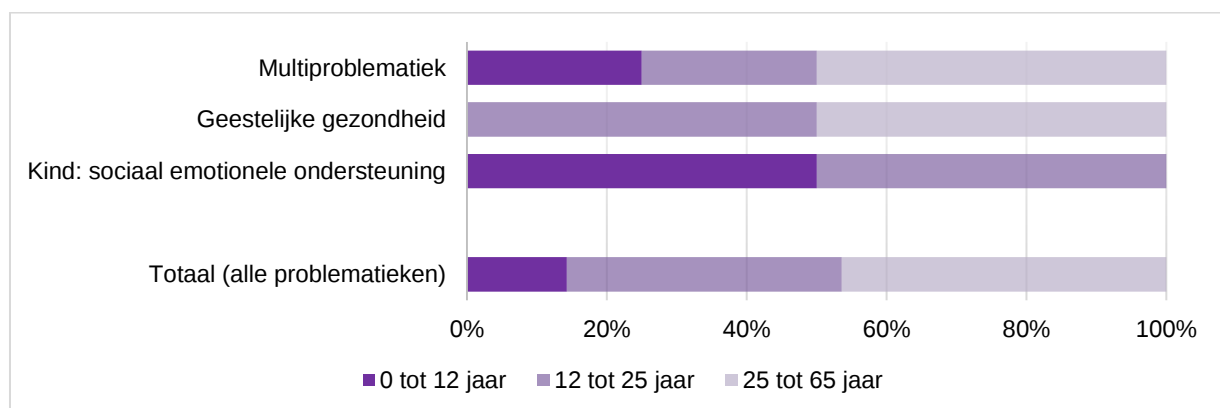
Tabel 4.9. Meest voorkomende problematieken in Horstlanden – Stadsweide

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	8
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	4
Geestelijke gezondheid	4
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>28</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.17. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in Horstlanden – Stadsweide



Figuur 4.18. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in Horstlanden – Stadsweide

In buurt Horstlanden – Stadsweide zijn 28 (7,0%) aanmeldingen gedaan. De drie meest voorkomende problematieken van Horstlanden – Stadsweide komen niet geheel overeen met de drie van het stadsdeel. De totale man-vrouwverhouding geeft een groter aantal bij de vrouwen weer. Binnen de totale verhouding naar leeftijdscategorie is een redelijk gelijke verdeling te zien tussen de categorieën 12 tot 25 jaar en 25 tot 65 jaar. Bij 'Multiproblematiek' en 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' is de categorie 0 tot 12 jaar meer aanwezig.

4.1.9 Buurt Boddenkamp

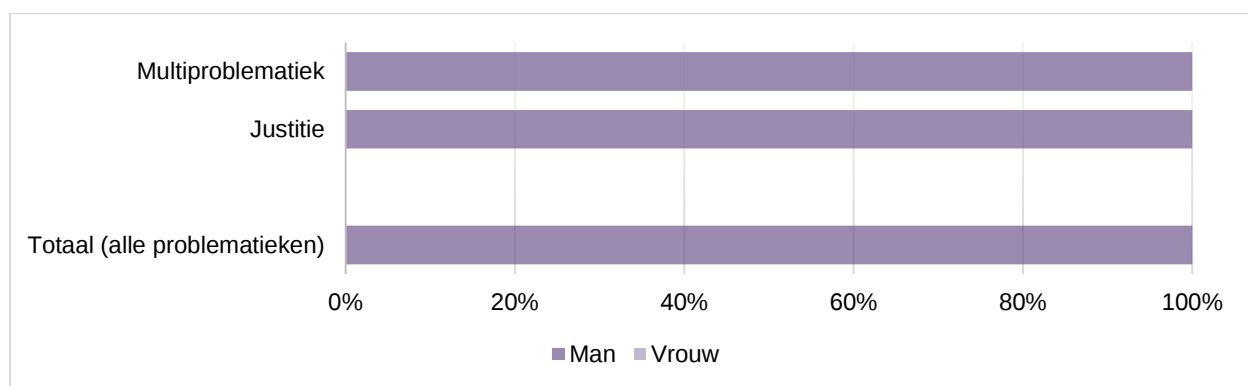
De tabel geeft weer welke problematieken binnen Boddenkamp het meest voorkomen. Doordat het hierbij gaat om kleine aantallen, waardoor de kans op

toevalligheden groot is, wordt hier een top twee weergegeven. Bij het totaal betreft het alle problematieken binnen Boddenkamp. De 6 aanmeldingen maken deel uit van de 524 aanmeldingen in het stadsdeel Centrum.

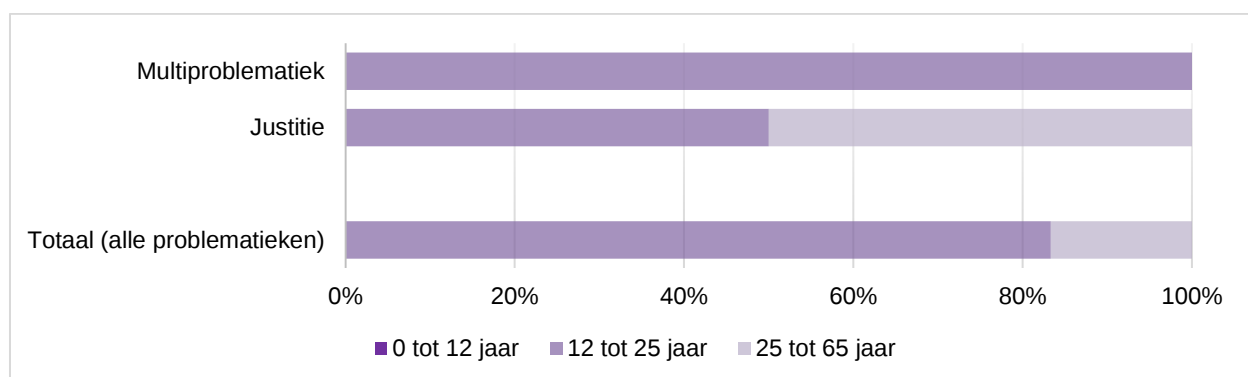
Tabel 4.10. Meest voorkomende problematieken in Boddenkamp

<i>Problematiek</i>	<i>Aantal</i>
Multiproblematiek	2
Justitie	2
<i>Totaal (alle problematieken)</i>	<i>6</i>

Hieronder worden twee figuren weergegeven waarbij de man-vrouwverhouding en de verhouding van leeftijdscategorieën inzichtelijk worden.



Figuur 4.19. Man-vrouwverhouding bij meest voorkomende problematieken in Boddenkamp



Figuur 4.20. Verhouding naar leeftijdscategorie bij meest voorkomende problematieken in Boddenkamp

In buurt Boddenkamp zijn 6 (1,5%) aanmeldingen gedaan. In vergelijking met de aantallen van het gehele stadsdeel en de buurten is dit aantal klein. De twee meest voorkomende problematieken van Boddenkamp komen niet overeen met de twee van het stadsdeel. Alle (6) aanmeldingen zijn gedaan door mannen en de meest voorkomende leeftijdscategorie daarbij is 12 tot 25 jaar.

4.2 Deelvraag 4: 'Multiproblematiek'

Welke leefgebieden komen, volgens de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede, vaak voor binnen de meest geselecteerde problematiek in TOP?

Uit de resultaten van deelvraag 3 blijkt dat de problematiek 'Multiproblematiek' het meest voorkomt op stadsdeel- en buurtniveau (190 van de 524 aanmeldingen). Er is een vragenlijst opgesteld om de leefgebieden, die onder deze problematiek vallen, helder te krijgen. Daarbij is aan de achttien wijkcoaches van wijkteam Centrum gevraagd een top drie van leefgebieden binnen 'Multiproblematiek' aan te geven. De non-respons is daarbij één van de achttien gebleken.

De wijkcoaches hebben drie vragen beantwoord die vragen naar plaats 1, 2 en 3 in de top drie van meest voorkomende leefgebieden. In de onderstaande tabel is dit af te lezen. De wijkcoaches noemen daarbij acht van de zestien leefgebieden die TOP kent. De dikgedrukte cijfers zijn de leefgebieden die per plaats, in de top drie, het meest voorkomen volgens de wijkcoaches.

Tabel 4.11. Meest voorkomende leefgebieden in 'Multiproblematiek' volgens de wijkcoaches

<i>Leefgebied</i>	<i>Plaats in de top drie</i>			<i>Totaal</i>
	<i>1/3</i>	<i>2/3</i>	<i>3/3</i>	
Financiën	10	4	2	16
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	3	2	4	9
Geestelijke gezondheid	-	4	5	9
Huiselijke relaties	1	5	2	8
Huisvesting	1	1	3	5
Sociaal netwerk	-	1	1	2
Maatschappelijke participatie	1	-	-	1
Veiligheid	1	-	-	1

Uit bovenstaande tabel valt af te lezen dat zestien van de zeventien wijkcoaches 'Financiën' benoemen op een plaats in de top drie. Hieruit kan opgemaakt worden dat het leefgebied 'Financiën' het meest wordt genoemd. De combinatie met andere leefgebieden die de wijkcoaches hiermee noemen, wordt in onderstaande tabel weergegeven. Hierbij is uitgegaan van een combinatie met één ander leefgebied.

Tabel 4.12. Leefgebieden gecombineerd met 'Financiën' volgens de wijkcoaches

<i>Leefgebied</i>	<i>Aantal keer genoemd</i>
Kind: sociaal emotionele ondersteuning	8
Huiselijke relaties	7
Geestelijke gezondheid	7
Huisvesting	4
Sociaal netwerk	2
Veiligheid	1

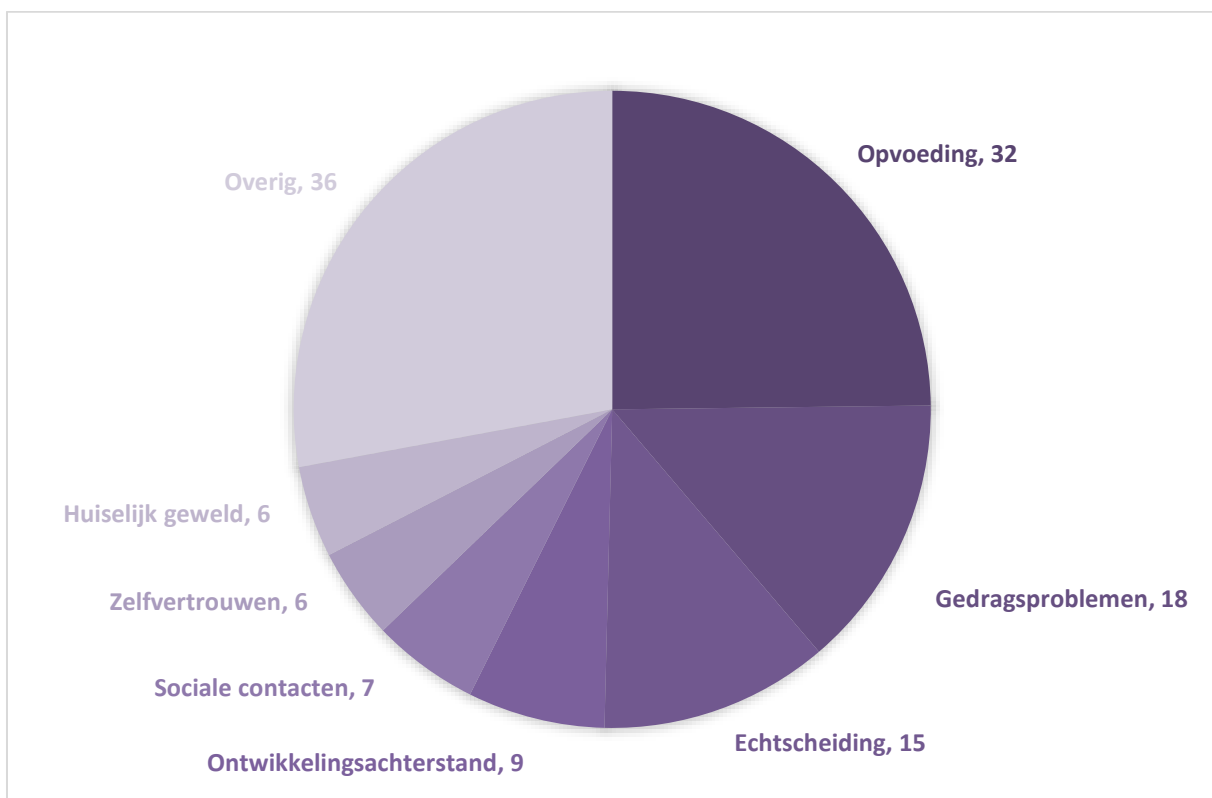
Binnen de problematiek 'Multiproblematiek' benoemen de wijkcoaches 'Financiën' dus als meest voorkomend leefgebied. De leefgebieden die hiermee worden gecombineerd zijn vooral 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning', 'Huiselijke relaties' en 'Geestelijke gezondheid'.

4.3 Deelvraag 5: 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'

Welke impliciete hulpvragen behoren tot het meest voorkomende leefgebied, voortkomend uit de resultaten van deelvraag 3?

Waar bij deelvraag 4 'Multiproblematiek' de meest voorkomende problematiek is, gaat het bij deelvraag 5 om het meest voorkomende leefgebied. Het verschil tussen

een problematiek en een leefgebied beschreven aan het begin van dit hoofdstuk. 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' blijkt vanuit de resultaten bij deelvraag 3 het meest voorkomende leefgebied. Het gaat hierbij om 90 aanmeldingen. Om de impliciete hulpvragen achter dit leefgebied te bepalen, hebben de onderzoekers de persoonsdossiers behorende bij de aanmeldingen onderzocht. De impliciete hulpvragen die daaruit voortkomen zijn gebundeld in trefwoorden. De categorie 'Overig' is gemaakt om de leesbaarheid van het figuur hieronder te bevorderen. Deze categorie bestaat uit vijftien trefwoorden die naar verhouding weinig voorkomen. Het figuur geeft weer welke trefwoorden het meest voorkomen binnen het leefgebied. De trefwoorden zijn onder het figuur toegelicht, waardoor de impliciete hulpvragen duidelijk worden.



Figuur 4.21. Trefwoorden binnen 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'

De onderstaande onderbouwing van de trefwoorden is gebaseerd op de negentig persoonsdossiers die vallen onder het leefgebied 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'.

- **Opvoeding:** De impliciete vragen vanuit ouders gaan vooral over de opvoeding van hun kind(eren). De vragen zijn voornamelijk gericht op het omgaan met het gedrag van het kind. Dit doet zich voor op verschillende gebieden, zoals wanneer het kind een stoornis of gedragsprobleem heeft of als de ouders niet weten hoe te communiceren met hun kind;
- **Gedragsproblemen:** De impliciete vragen vanuit het kind zijn met name gericht op het leren omgaan met zijn gedrag, beperking of stoornis. Daarnaast is de houding van het kind op school ook een impliciete vraag vanuit het kind. 'Gedragsproblemen' komt binnen de problematiek vaak voor in combinatie met 'Opvoeding'. Hierbij focust 'Gedragsproblemen' zich meer op vragen vanuit het kind en 'Opvoeding' meer op vragen vanuit de ouder;

- Echtscheiding: Bij deze impliciete hulpvragen gaat het veelal om een situatie waarbij de ouders gescheiden zijn of in scheiding liggen. Vanuit het kind of vanuit de ouder(s) liggen dan vragen over de omgang, wonen, contact of communicatie. Het gaat dus zowel om hoe vaak het kind bij welke ouder verblijft als hoe gecommuniceerd wordt tussen kind en ouder of tussen beide ouders;
- Ontwikkelingsachterstand: De impliciete vragen van kinderen gaan enerzijds over leerontwikkeling en anderzijds over de persoonlijke ontwikkeling. Bij leerontwikkeling is het meestal schoolgerelateerd en bij persoonlijke ontwikkeling gaat het vaak om de jaren dat een kind niet op school zit, maar wel een ontwikkelingsachterstand heeft;
- Sociale contacten: Kinderen hebben hierbij vaak impliciete hulpvragen over hun sociale netwerk of over de interactie met hun leeftijdsgenoten;
- Zelfvertrouwen: Kinderen hebben hierbij meestal impliciete hulpvragen over het omgaan met hun ziekte, stoornis of beperking. Zij worden ondersteund bij het accepteren en creëren van meer zelfvertrouwen;
- Huiselijk geweld: Hierbij gaat het om kinderen die getuige of slachtoffer geweest zijn van huiselijk geweld. Daarnaast komt preventie van escalatie voor als impliciete hulpvraag;
- Overig: Hieronder vallen de minst voorkomende trefwoorden, namelijk geestelijke gezondheid, pesten, zelfstandigheid, dagbesteding, lichamelijke verzorging, opvang, gemis ouder, communicatie gezin, schoolverzuim, veiligheid, verlies, agressie, drugsgebruik, vervoer en sociale vaardigheden.

Binnen het leefgebied 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' zijn de impliciete hulpvragen dus verdeeld over 22 trefwoorden, waarbij opvoeding, gedragsproblemen, echtscheiding, ontwikkelingsachterstand, sociale contacten, zelfvertrouwen en huiselijk geweld het meest voorkomen.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende praktische deelvragen:

3. Binnen welke problematieken en waar (op stadsdeel- en buurniveau) zijn in 2015 aanmeldingen gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede?
4. Welke leefgebieden komen, volgens de wijkcoaches van wijkteam Centrum in Enschede, vaak voor binnen de meest geselecteerde problematiek in TOP?
5. Welke impliciete hulpvragen behoren tot het meest voorkomende leefgebied, voortkomend uit de resultaten van deelvraag 3?

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het theoretisch kader om de resultaten te kunnen verklaren. Vervolgens worden aanbevelingen gedaan op deze conclusies. Tevens worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek beschreven en wordt een bijpassend thema in een discussie uitgewerkt.

5.1 Deelvraag 3: Problematieken

Binnen welke problematieken en waar (op stadsdeel- en buurniveau) zijn in 2015 aanmeldingen gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede? Binnen alle problematieken zijn in 2015 aanmeldingen gedaan op stadsdeelniveau. Uit de resultaten blijkt dat dit op buurniveau verschilt. De conclusie wordt in de onderstaande paragrafen uitgewerkt middels de volgende vier thema's, gerelateerd aan de kenmerken van de populatie:

- Totale verhouding tussen het aantal aanmeldingen en de bevolkingscijfers;
- Verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen, bij het aantal aanmeldingen en de bevolkingscijfers;
- Verhouding tussen leeftijdscategorieën, bij het aantal aanmeldingen en de bevolkingscijfers;
- Meest voorkomende problematieken, ten opzichte van het stadsdeel.

Kennispunt Twente (2016) wordt bij deze thema's gebruikt om de bevolkingscijfers van het stadsdeel of de buurten te vergelijken met de aanmeldingen. Bij verhoudingen (mannen en vrouwen en leeftijdscategorieën) wordt gesproken over 'relatief veel' van een bepaalde groep. Dit betekent dat de resterende groep(en) relatief weinig aanmeldingen bevat(ten).

Over het algemeen valt te stellen dat de conclusies hieronder betrekking hebben op de inventarisatie van de aanmeldingen (deelvraag 3 en 4) en de impliciete hulpvragen (deelvraag 5). De bijbehorende kenmerken, zoals geslacht en leeftijd worden daarbij in verhouding gebracht met bevolkingscijfers, maar zijn niet inhoudelijk te verklaren. Om te verklaren waarom bijvoorbeeld in de buurt Veldkamp – Getfert-West (figuur 4.15) relatief veel mannen zijn aangemeld op het leefgebied 'Financiën', is verdiepend onderzoek nodig naar de factoren die daarbij meespelen.

5.1.1 Aanmeldingen

De totale verhouding tussen het aantal aanmeldingen en inwoners wordt gemeten aan de hand van de resultaten (paragraaf 4.1.1) en de bevolkingscijfers van Kennispunt Twente in het theoretisch kader (paragraaf 2.3).

Kijkend naar het aantal aanmeldingen in het stadsdeel Centrum valt op dat de buurten De Bothoven, Hogeland-Noord en Veldkamp – Getfert-West relatief veel aanmeldingen hebben. Buurten die relatief weinig aanmeldingen hebben zijn City, Getfert en Horstlanden – Stadsweide. De aanmeldingen bij de buurten Lasonder –

Zeggelt, De Laares en Boddenkamp zijn niet opvallend in vergelijking met de bevolkingscijfers.

5.1.2 Geslacht

In het aantal aanmeldingen valt op te merken dat het in de buurten Lasonder – Zeggelt, Getfert, Veldkamp – Getfert-West en Boddenkamp relatief veel mannelijke cliënten betreft. De aanmeldingen met relatief veel vrouwelijke cliënten komen voor in de buurten De Laares, De Bothoven en Horstlanden – Stadsweide. Bij de buurten City en Hogeland-Noord is de verhouding niet opvallend in vergelijking met de bevolkingscijfers.

5.1.3 Leeftijdscategorieën

De verhouding naar leeftijdscategorieën in het stadsdeel Centrum komt overeen met de bevolkingscijfers van Kennispunt Twente. In de categorie 0-12 jaar heeft de buurt Horstlanden – Stadsweide relatief veel aanmeldingen. De buurten Lasonder – Zeggelt, Hogeland-Noord, Getfert, Horstlanden – Stadsweide en Boddenkamp bevatten relatief veel aanmeldingen in de categorie 12-25 jaar. In de categorie 25-65 jaar zijn in de buurten City en Veldkamp – Getfert-West veel aanmeldingen gedaan. Bij de buurten De Laares en De Bothoven is de verhouding in aanmeldingen ten opzichte van de bevolkingscijfers niet opvallend.

5.1.4 Meest voorkomende problematieken

De drie meest voorkomende problematieken in het stadsdeel Centrum zijn 'Multiproblematiek', 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' en 'Financiën'. Daarbij valt op te merken dat 'Multiproblematiek' met 190 aanmeldingen bijna een derde deel van het totaal aantal aanmeldingen bevat.

De top drie van stadsdeel Centrum is ook van toepassing op de buurten De Bothoven, Hogeland-Noord en Getfert, Veldkamp – Getfert-West. Bij de overige buurten verschilt de top drie met het stadsdeel. Dit zijn de buurten City, Lasonder – Zeggelt, De Laares, Horstlanden – Stadsweide en Boddenkamp. Waar 'Multiproblematiek' bij deze buurten wel het meest voorkomt, variëren 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' en 'Financiën' op de tweede plaats. In deze buurten komt 'Geestelijke gezondheid' op de derde plaats.

5.2 Deelvraag 4: 'Multiproblematiek'

Welke leefgebieden komen, volgens de wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede, vaak voor binnen de meest geselecteerde problematiek in TOP? Uit de resultaten van de derde deelvraag is gebleken dat 'Multiproblematiek' de meest geselecteerde problematiek is in TOP. De wijkcoaches van het wijkteam Centrum in Enschede hebben een top drie aangegeven over de meest voorkomende leefgebieden binnen 'Multiproblematiek'. Zij geven hierbij de volgende acht leefgebieden (op volgorde) aan die volgens hen het vaakst voorkomen:

- Financiën;
- Kind: sociaal emotionele ondersteuning;
- Huiselijke relaties;
- Geestelijke gezondheid;
- Huisvesting;
- Sociaal netwerk;

- Maatschappelijke participatie;
- Veiligheid.

Vanuit de bovenstaande opsomming wordt duidelijk dat het leefgebied 'Financiën' het vaakst voorkomt binnen 'Multiproblematiek'. De volgende leefgebieden zijn volgens de wijkcoaches vaak een combinatie met 'Financiën':

- Huiselijke relaties;
- Kind: sociaal emotionele ondersteuning;
- Geestelijke gezondheid;
- Huisvesting;
- Sociaal netwerk;
- Veiligheid.

Waar 'Financiën' in de resultaten het meest voorkomende leefgebied is binnen 'Multiproblematiek', stellen Vosselman et al. (2005) vanuit het theoretisch kader ook dat bij multiproblematiek vaak de combinatie wordt gevonden met schulden. Daarbij vullen zij aan dat gebrekkige opvoedingsvaardigheden en psychiatrische symptomen ook meespelen. Ook hierbij valt te stellen dat dit overeenkomt met de resultaten. De leefgebieden 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' en 'Geestelijke gezondheid' worden door de wijkcoaches namelijk vaak in combinatie gezien met 'Financiën', in de context van 'Multiproblematiek'.

Verder is de aanwezigheid van samenhangende en elkaar (mogelijk) versterkende leefgebieden, zoals Bosselaar et al. (2010) aangeven, ook terug te vinden in de resultaten.

5.3 Deelvraag 5: 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning'

Welke impliciete hulpvragen behoren tot het meest voorkomende leefgebied, voortkomend uit de resultaten van deelvraag 3? Uit de resultaten van deelvraag 3 blijkt dat het meest voorkomende leefgebied 'Kind: sociaal emotionele ondersteuning' is. De impliciete hulpvragen uit de persoonsdossiers zijn in de vorm van trefwoorden vormgegeven. Het gaat hier om de volgende meest voorkomende trefwoorden:

- Opvoeding;
- Gedragsproblemen;
- Echtscheiding;
- Ontwikkelingsachterstand;
- Sociale contacten;
- Zelfvertrouwen;
- Huiselijk geweld.

In de resultaten is de categorie 'Overig' gemaakt, waarin de volgende trefwoorden (in mindere mate) voorkwamen: geestelijke gezondheid, pesten, zelfstandigheid, dagbesteding, lichamelijke verzorging, opvang, gemis ouder, communicatie gezin, schoolverzuim, veiligheid, verlies, agressie, drugsgebruik, vervoer en sociale vaardigheden.

Voor een aantal impliciete hulpvragen bestaat aanbod vanuit Wijkteams Enschede. Zij biedt namelijk speciale trainingen en cursussen voor kinderen, bijvoorbeeld op het gebied van huiselijk geweld en sociale vaardigheden (Wijkteams Enschede, z.j.b). Bovendien heeft het wijkteam een hoge prioriteit voor kindproblematieken, omdat de gemeente verantwoordelijk is geworden voor de Jeugdwet (Sok et al., 2013).

5.4 Hoofdvraag: Aansluiting tussen vraag en aanbod

In hoeverre sluit, in 2015, het aanbod van de nuldelijnsvoorzieningen in het stadsdeel Centrum in Enschede aan op de leefgebieden waarbinnen aanmeldingen op persoonsdossiers zijn gedaan bij de wijkcoaches van het wijkteam Centrum?

Om aansluiting te kunnen meten tussen vraag en aanbod, zijn de aanmeldingen op persoonsdossiers vanuit de vraagkant in beeld gebracht. De weergave van de nuldelijnsvoorzieningen vormen daarbij de aanbodkant.

De persoonsdossiers bevatten vanuit de resultaten kenmerken als leeftijd en geslacht (paragraaf 4.1). Ook is de impliciete hulpvraag gedeeltelijk bekend (paragraaf 4.3). Verder geeft het aantal aanmeldingen een beeld over de meest voorkomende problematiek en leefgebieden (tabel 4.1).

De sociale kaart geeft weer in welke categorieën nuldelijnsvoorzieningen zijn ingedeeld en hoeveel voorzieningen aanwezig zijn. Ook is bekend of de voorzieningen zich richten op de gehele gemeente of een stadsdeel (paragraaf 2.1). De voorzieningen op de sociale kaart bieden echter niet voldoende vergelijkbare en eenduidige kenmerken om een bruikbare mate van aansluiting te meten. Hiermee wordt bedoeld: beschrijvingen over de doelgroep, doelstelling, omschrijving van de hulpverlening en de capaciteit van een voorziening.

Wanneer de mate van aansluiting wordt opgedeeld in niveaus kan worden gesteld dat de onderstaande niveaus gedeeltelijk aansluiting kunnen beoordelen.

Daarbij wordt gebruik gemaakt van de gegevens in tabel 5.1.

1. Vergelijking tussen de categorieën van de sociale kaart en de leefgebieden vanuit TOP;
2. Verhouding tussen de aanwezigheid van nuldelijnsvoorzieningen op de sociale kaart en het aantal leefgebieden vanuit TOP.

Tabel 5.1. Vergelijking voorzieningen en aantallen van sociale kaart en TOP

<i>Voorzieningen sociale kaart</i>	<i>Aantal</i>	<i>Leefgebieden TOP</i>	<i>Aantal</i>
Actief zijn en meedoen	123	Dagbesteding	4
		Maatschappelijke participatie	10
Geldzaken en werk	10	Financiën	54
Jeugd en gezin	10	Huiselijke relaties	39
		Kind: lichamelijke verzorging	5
		Kind: opvang	16
		Kind: sociaal emotionele ondersteuning	65
		Sociaal netwerk	3
		Scholing	3
Wonen en huishouden	6	Huisvesting	42
Woonomgeving en vervoer	3		
Zorg en gezondheid	35	Activiteiten Dagelijks Leven	10
		Geestelijke gezondheid	39
		Lichamelijke gezondheid	4
		Verslaving	6
Overig	3	Multiproblematiek	190
		Justitie	9
		Veiligheid	25
<i>Totaal</i>	<i>190</i>		<i>524</i>

Wijkteams Enschede, z.j.a.

5.4.1 Vergelijking categorieën met leefgebieden

Vanuit tabel 5.1 kan geconcludeerd worden dat vrijwel iedere categorie van de sociale kaart vergelijkbaar is met een aantal leefgebieden vanuit TOP. Het is aannemelijk dat voorzieningen binnen categorie gericht zijn op het vergelijkbare leefgebied. Echter zegt de benaming van een categorie vrijwel niets over de daadwerkelijke werkwijze van een voorziening binnen die categorie. De categorie 'Geldzaken en werk' bevat waarschijnlijk voorzieningen die niet (of gedeeltelijk) inzetbaar zijn bij een aanmelding op het leefgebied 'Financiën'

5.4.2 Aanwezigheid van nuldelijnsvoorzieningen

De aantallen bij de voorzieningen en de leefgebieden (tabel 5.1) geven betekenis aan de aanwezigheid van voorzieningen in vergelijking met de leefgebieden. Daarbij kan gesteld worden dat voor ieder leefgebied aanbod beschikbaar is. Echter moet opgemerkt worden dat middels deze aantallen niet bepaald kan worden in hoeverre een voorziening vanuit bijvoorbeeld 'Geldzaken en werk' inzetbaar is bij aanmeldingen op het leefgebied 'Financiën'. De aantallen van een voorziening zeggen namelijk niets over de capaciteit van een voorziening.

5.5 Aanbevelingen

Hieronder zijn vier aanbevelingen opgesteld, die voortkomen uit de conclusies, de ervaring van de onderzoekers of het langetermijndoel. Bij iedere aanbeveling wordt daarnaast beschreven wat het doel van de aanbeveling is. Ten slotte wordt beschreven welke mogelijke aanpak gebruikt kan worden om de aanbeveling uit te voeren. De aanbevelingen zijn op prioriteit weergegeven.

5.5.1 Aanbeveling 1: TOP

Vanuit de ervaring die de onderzoekers hebben opgedaan tijdens het praktisch onderzoek, is gebleken dat data in het registratiesysteem niet direct toereikend is. De onderstaande aanbevelingen zijn gericht op aanpassingen in TOP. De aanbevelingen kunnen ook dienen als input voor de werkgroep die bezig is met het inrichten van een mogelijk nieuw systeem. Om te komen tot concretere statistieken en eenduidige en volledige registratie, worden de volgende vijf aanbevelingen gedaan:

- *Problematieken gelijk stellen aan leefgebieden, waarbij dossiergebonden eigenschappen niet leidend zijn. Hierdoor zijn eigenschappen van de problematiek te onderscheiden van het leefgebied en daardoor beter te monitoren.*
 - *Meerdere leefgebieden kunnen selecteren bij een aanmelding, waarbij dit automatisch wordt gekoppeld aan het kenmerk 'multiproblematiek'.*
 - *Optionele selectiemogelijkheid (PGB, ZIN (overgang) en Mailbox Jeugdhulp) aanbieden bij de aanmeldingen.*
 - *De kindgerelateerde problematieken zowel bij een aanmelding als ondersteuningsplan aangeven middels een notificatie.*
- *Het ondersteuningsplan in een persoonsdossier aanpassen.*
 - *Het ondersteuningsplan uitbreiden met onder andere een omschrijving van de cliënt/situatie en een concrete hulpvraag/probleemsituatie*
 - *Doelen baseren op impliciete hulpvragen, behorend bij de problematiek.*

- *Inzet van nuldelijnsvoorzieningen invullen bij activiteit.*
 - *Het verplicht stellen van het invullen van het ondersteuningsplan.*
- *Geografische en demografische gegevens van de cliënt toevoegen aan het voorblad in het persoonsdossier.*
 - *Buurt automatisch toevoegen aan de adresgegevens.*
 - *Naast de burgerlijke staat (vanuit GBA) de selectiemogelijkheid bieden voor samenlevingsvormen (alleenstaand en samenwonend).*
- *Hulpverleningsplan van gecontracteerde aanbieders toevoegen in het persoonsdossier.*
- *Statistieken rondom persoonsdossiers inzichtelijk maken voor iedere wijkcoach in TOP.*
 - *Het huidige registratiesysteem biedt al het zogenoemde ‘dashboard’, maar dit is alleen gericht op de caseload van de ingelogde wijkcoach. Deze aanbeveling richt zich op de statistieken van alle wijkcoaches in een wijkteam. Daarnaast gaat de aanbeveling ook over het bespreekbaar maken en gebruiken van de statistieken, in het team.*

5.5.2 Aanbeveling 2: Aansluiting

Vanuit de conclusie over de hoofdvraag wordt duidelijk dat aansluiting tussen vraag en aanbod op twee niveaus gemeten kan worden. Om te komen tot een meer volledige en bruikbare meting van aansluiting, en het bereiken van de doelstelling, wordt deze aanbeveling gedaan: *Verdiepend onderzoek naar de impliciete hulpvragen achter alle leefgebieden.* Een voorbeeld voor een mogelijke werkwijze bij dit vervolgonderzoek is uitgewerkt bij deelvraag 5.

Gericht op het aanbod wordt parallel aan het vervolgonderzoek de volgende aanbeveling gedaan: *Middels kolommen in het databestand de volgende informatie toevoegen aan de voorzieningen op de sociale kaart;*

- *Doelgroep: geslacht en leeftijd;*
- *Doelstelling/omschrijving: aanpak van de hulpverlening;*
- *Capaciteit: aantal cliënten en werkgebied.*

5.5.3 Aanbeveling 3: Werkwijze wijkcoach

Voortkomend uit het langetermijndoel, waarbij gewezen wordt op een verschuiving van een individuele naar een collectievere aanpak, wordt de volgende aanbeveling gedaan:

Kwalitatief onderzoek naar de werkwijze van de wijkcoach, met betrekking tot nuldelijnsvoorzieningen. Dit onderzoek kan mogelijk het accent leggen op de kennis, de toepassing en uitbreiding van het aanbod. Daardoor kan mogelijk bereikt worden dat de werkwijze van de wijkcoach aansluit op de verschuiving van een individuele naar een collectievere aanpak. De populatie kan gevormd worden door zowel het wijkteam Centrum als Wijkteams Enschede als geheel.

5.5.4 Aanbeveling 4: Financiën

Uit de conclusie blijkt dat het leefgebied ‘Financiën’ één van de meest voorkomende leefgebieden is. Om voor dit leefgebied te komen tot aansluitend aanbod in de

nuldelijnsvoorzieningen wordt de volgende aanbeveling gedaan: *Kwalitatief vervolgonderzoek naar de (impliciete) hulpvragen binnen het leefgebied 'Financiën'*. Een mogelijk accent in het onderzoek zou kunnen liggen op de kenmerken van multiproblematiek, zoals beschreven in de conclusie van deelvraag 4.

5.6 Sterktes en zwaktes

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van dit onderzoek opgesomd. Bij de sterke punten worden de maatregelen bij 3.6 t/m 3.8 betrokken. Verder worden bij de zwakke punten mogelijke alternatieven voor verbetering benoemd. Bij alle punten wordt beschreven welke invloed dit heeft op de betrouwbaarheid of de validiteit.

5.6.1 Sterke punten

- Om data zo volledig mogelijk te maken zijn drie maatregelen getroffen in dit onderzoek. Bij de uitwerking van deelvraag 3 is ontbrekende data handmatig aangevuld door de onderzoekers en door de procesondersteuner van het wijkteam. Daarnaast is bij deelvraag 4 een laag non-respons bereikt door het online en fysiek herinneren van respondenten. Dit heeft dus geleid tot een hogere mate van betrouwbaarheid.
- Door het toepassen van onderzoekerstriangulatie, Excel-functionaliteiten en wederzijdse controle van de onderzoekers zijn menselijke fouten zo veel mogelijk verminderd. Dit heeft dus de mate van betrouwbaarheid verhoogd.
- Om data zo min mogelijk te beïnvloeden wordt een inductieve benadering gebruikt om de trefwoorden bij deelvraag 5 te verkrijgen. Verder wordt de respons van de wijkcoaches niet beïnvloed door de onderzoekers doordat een online vragenlijst is gebruikt. Beide punten dragen dus bij aan de interne validiteit.
- Binnen het onderzoek is zowel bronnen- als methodentriangulatie toegepast. Er is namelijk gebruik gemaakt van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek, waardoor systemische fouten voorkomen worden. Daarnaast zijn de bestaande gegevens op twee manieren gebruikt, namelijk door systeemfuncties en door dit handmatig uit persoonsdossiers te verkrijgen. Door beide vormen van triangulatie is er een hogere mate van betrouwbaarheid bereikt.
- Door het doen van populatieonderzoek hoeven de resultaten niet gegeneraliseerd te worden, maar beschrijven de resultaten de gehele populatie. Hierdoor wordt dus de mate van betrouwbaarheid verhoogd.
- De onderzoekers hebben de ethische overwegingen uit de gedragscode in gedachten gehouden tijdens het gehele onderzoek. Bij 3.8 valt te lezen welke maatregelen zijn getroffen om het maatschappelijke en professioneel belang te dienen, respectvol, zorgvuldig en integer te zijn en ten slotte gedrag te kunnen verantwoorden.

5.6.2 Zwakke punten

- In het onderzoek speelt de interpretatie van de wijkcoaches mee. Bij deelvraag 3 wordt namelijk uitgegaan van de aanmeldingen in TOP. Deze zijn gedaan door wijkcoaches (of andere professionals) en kunnen verschillen van de visie van de cliënt zelf. De kans bestaat dat de mate van interne validiteit verlaagd.

- In plaats van uit te gaan van TOP, kan een mogelijk alternatief zijn om uit te gaan van de cliënt zelf, bijvoorbeeld door middel van enquêtes of interviews.
- Bij het verhogen van de respons, is een aantal wijkcoaches fysiek benaderd voor de vragenlijst van deelvraag 4. Deze fysieke benadering wijkt af van de oorspronkelijke digitale benadering. Hierbij hebben verschillende personen de vragenlijst afgenomen, waardoor de responses niet eenduidig zijn verzameld. Dit beïnvloedt dus de validiteit van de data.
 - Een mogelijk alternatief is een moment plannen waarop de overige responses worden verzameld, zodat dit op een eenduidige manier gebeurt.

5.7 Discussie

In de discussie komt het eigen professionele standpunt van de onderzoekers aan bod. Het thema, dat voortkomt uit het onderzoek, wordt vanuit verschillende perspectieven belicht om te komen tot een waardige discussie.

Uit de resultaten van dit onderzoek valt op te merken dat het leefgebied 'Financiën' veel voorkomt in de aanmeldingen bij het stadsdeel Centrum in Enschede. Tijdens de onderzoeksperiode zorgde de documentaire 'Schuldig' voor een belichting van de menselijke kant van de schuldenproblematiek. De documentaire speelt zich af in de Amsterdamse Vogelbuurt, waar vijf inwoners hun hoofd maar moeilijk boven water kunnen houden. Ze gaan ieder op hun manier 'de strijd aan tegen ongeopende rekeningen en een vastgelopen systeem' (Human, z.j., tweede alinea).

Als onderzoekers merken wij dat deze documentaire een gezicht geeft aan de cijfers die wij hebben geanalyseerd. Een debat in Amsterdam, naar aanleiding van 'Schuldig', heeft daarbij voor inspiratie gezorgd in deze discussie. Een interessant standpunt in dit debat wordt geopperd door Paul Scheerder, oud-directeur van het Leefkringhuis en een van de hoofdpersonen in 'Schuldig'. Hij geeft aan dat overheidsmaatregelen het allerbelangrijkste zijn waardoor mensen in de schulden worden gebracht (Movisie, 2016). Dit standpunt leidt ons tot de volgende stelling:

Mensen worden in de schulden gebracht door overheidsmaatregelen.

Als de overheid haar beleid aanpast, zou het volgens ons mogelijk zijn om schuldenproblematiek aan te pakken. Scheerder pleit in het debat voor het stoppen met huisuitzettingen, vorderingen op toeslagen en verder een plafond stellen aan boetes op schulden. Reinier van Zutphen ervaart als Nationale Ombudsman ook dat de opeenstapeling van boetes moet worden afgeschaft (Movisie, 2016). Vanuit praktijkervaring hebben wij achterstallige kosten zien verdrievoudigen tot onbetaalbare rekeningen.

Nadja Jungmann (2012), lector Schulden en Incasso in Utrecht, en de MOgroep (z.j.) geven aan dat de toeslagen en het belastingsysteem aangepast en vereenvoudigd moeten worden om onnodige vorderingen te voorkomen. Ten slotte voegt staatssecretaris Klijnsma toe dat niet alleen de regels moeten worden versimpeld, maar de medewerkers bij de Belastingdienst en CJIB beter moeten worden opgeleid (Movisie, 2016). Vanuit onze eigen praktijkervaring hebben wij ook gemerkt dat die medewerkers vaak niet naast de cliënt staan, waardoor een maatschappelijk werker nodig is om te 'vertalen'.

Naast de organisatorische kant van de schuldenproblematiek, waarbij overheden en andere instanties een grote rol spelen, is er ook een menselijke kant. Hier gaat het volgens Scheerder om een opeenstapeling van problemen die de oorzaak zijn voor het krijgen van schulden. Mensen wachten vervolgens te lang met het vragen om hulp en komen er dan niet meer uit (Movisie, 2016).

Het wachten met vragen om hulp kan verschillende oorzaken hebben. Boosheid, schaamte en onmacht komen naar voren in het programma van Jeroen Pauw. Een ander effect dat daarbij naar voren kan komen is de negatieve spiraal waarin mensen belanden. Een gast bij Jeroen Pauw geeft aan dat ze op een gegeven moment dingen ging kopen om zichzelf op te peppen. Het creëerde even een gevoel van eigen waarde en liet haar de stapels brieven vergeten (NPO, 2016).

Jungmann (2012) geeft aan dat het voelen van schaamte afhankelijk is van de sociale norm die heerst in de omgeving. Vanuit eigen praktijkervaring hebben wij gemerkt dat cliënten elkaar goed kunnen helpen door over hun financiële situatie te praten. Een zogenaamd 'weggeefhoekje' via internet vormde een platform voor mensen die elkaar zowel digitaal als fysiek ondersteunen. Ze delen ervaringen en begrijpen elkaars situatie, waarbij schaamte onderling geen rol speelt.

Hoewel dit een goed voorbeeld is van zelfredzaamheid en eigen regie, geeft Van Zutphen aan dat zelfredzaamheid eigenlijk een illusie is. Als je er vanuit gaat dat mensen zelfredzaam moeten zijn dan schept dat een bepaald beeld wanneer iemand dan toch met een hulpvraag komt. Van Zutphen geeft aan dat in een eerder stadium beter opgelet had moeten worden en hulp geboden had kunnen worden. Als beginnend professional voelt dit punt als een dilemma voor ons, want: bied je mensen alle ruimte voor zelfredzaamheid of ben je sturend met als (mogelijk) gevolg de belemmering van duurzame hulpverlening? Wanneer kan en wil iemand het zelf en wanneer is dringend hulp nodig?

Terugkomend op de stelling merken wij dat overheidsmaatregelen inderdaad een grote rol spelen in de schuldenproblematiek van cliënten. Verschillende professionals binnen dit domein merken op dat het huidige systeem een groot obstakel vormt en problemen in veel gevallen verergert. De Belastingdienst en het CJIB moeten meer naast de mensen staan en de regels versimpelen.

Aan de kant van de cliënt spelen gevoelens als schaamte, boosheid en onmacht een grote rol. Ons inziens kan meer ingezet worden op het wegnemen van schaamte, door het faciliteren in laagdrempelige voorzieningen en het bespreekbaar maken van de situatie. Mensen met schulden leren van elkaar, maar de vraag blijft: in hoeverre is zelfredzaamheid en eigen regie aan de orde? Overziet de cliënt zijn situatie? Het antwoord op deze vragen verschilt per situatie. Als beginnend professionals kunnen wij concluderen dat persoonlijk contact met cliënt en organisatie van belang is. 'Als je maatwerk wil leveren, steek dan je kop boven het maaiveld uit en doe iets', aldus een deelnemer aan het debat (Movisie, 2016, laatste alinea).

Literatuurlijst

- Achterhuis, H. (1984). *De markt van welzijn en geluk. Een kritiek van de andragogie*. Baarn: Ambo B.V.
- Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H. & Peij, S. (2010). *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo. Gedragscode voor het voorbereiden en uitvoeren van praktijkgericht onderzoek binnen het Hoger Beroepsonderwijs in Nederland*. Delft: Elan Strategie & Creatie.
- Anema, J.R., Brink, W. van den, Brug, J., Burdorf, A., Das, C. & Hirasing, R.A. (2012). *Volksgezondheid en gezondheidszorg*. Amsterdam: Reed Business.
- Bolsenbroek, A. & Houten, D. van (2010). *Werken aan een inclusieve samenleving. Goede Praktijken*. Amsterdam: Uitgeverij Boom/Nelissen.
- Bosselaar, H., Maurits, E., Molenaar-Cox, P. & Prins, R. (2010). Multiproblematiek bij cliënten. Verslag van een verkenning in relatie tot (arbeids)participatie. Verkregen via <http://www.rijksoverheid.nl>
- BPSW. (2015). *Beknopt beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Een samenvatting*. Leerdam: Revon B.V.
- Bijlsma, J. & Janssen, H. (2012). *Sociaal werk in Nederland. Vijfhonderd jaar verheffen en verbinden*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Dalrymple, T. (2012). *Leven aan de onderkant. Het systeem dat de onderklasse instandhoudt*. Houten: Spectrum.
- Doninck, L. van (2015). Sociale cohesie maakt het leven langer en gezonder. Verkregen via <http://www.socialelvraagstukken.nl>
- Fischer, T. & Julsing, M. (2014). *Onderzoek doen! Kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Gemeente Enschede. (2014a). Nota inrichting en sturing Jeugdzorg en Wmo vanaf 2015 (1400016861). Opgevraagd van <https://www.enschede.nl>
- Gemeente Enschede. (2014b). Beleidsplan Invoering Wmo 2015. Voor het jaar 2015 en 2016. Verkregen via <https://www.enschede.nl>
- Gemeente Enschede. (2015a). Centrum. Verkregen via <https://www.enschede.nl>
- Gemeente Enschede. (2015b). Stadsdeelmanagement Centrum. Verkregen via <https://www.enschede.nl>
- Human. (z.j.). Schuldig – Wie betaalt de rekening? Verkregen via <http://www.human.nl/schuldig>
- Jungmann, N. (2012). *Schuldenproblematiek. Een vraagstuk in transitie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Kennispunt Twente. (2016). Cijfers & trends Enschede. Verkregen via <http://kennispunttwente.nl/>
- Leeuwen - Dekker, P. den, Heineke, P. & Poll, A. (2014). Het 8-fasenmodel. Verkregen via <http://www.movisie.nl>
- Mackenbach, J.P. & Maas, P.J. van der (2008). *Volksgezondheid en gezondheidszorg*. Maarssen: Elsevier.
- Ministerie van VWS. (2010). Welzijn Nieuwe Stijl. Verkregen via <http://www.invoeringwmo.nl>
- MOgroep. (z.j.). Memo. Sociaal werk helpt mensen bij schulden en armoede. Verkregen via <http://www.sociaalwerknederland.nl>
- Movisie. (z.j.). Meer over Karin Sok. Verkregen via <http://www.movisie.nl>
- Movisie. (2015). De teloorgang van Big Society. Wat kunt u ervan leren? Verkregen via <https://www.movisie.nl>
- Movisie. (2016). 'Het is volkomen absurd als je een moeder met vier kinderen op straat gooit'. Schuldig on Tour: zinderend debat over gevolgen van schulden.

- Verkregen via <http://www.movisie.nl>
- NPO. (2016). Pauw. Schuldig. Verkregen via <http://www.npo.nl>
- Oude Vrielink, M., Kolk, H. van der & Klok, P. (2014). *De vormgeving van sociale (wijk)teams*. Den Haag: Platform.
- Rijksoverheid. (z.j.). Eerstelijnszorg. Verkregen via <http://www.rijksoverheid.nl>
- SMD E-H. (2014). Functiebeschrijving wijkcoach. Verkregen via <http://smd-eh.nl>
- Socversity. (2011). *Big Society*. Verkregen via <http://www.socversity.nl/>
- Sok, K., Bosch, A. van den, Goeptar, H., Sprinkhuizen, A & Scholte, M. (2013). Samenwerken in de wijk. Actuele analyse van sociale wijkteams. Verkregen via <http://www.movisie.nl>
- Sok, K., Lucassen, A. & Bosch, A. van den (z.j.). Samenwerken in de wijk. Van collectief naar individueel en andersom. Verkregen via <http://www.movisie.nl>
- Veneman, M. & Schoenmaker, L. (2012). Een inclusieve samenleving. In het kader van de maatschappelijke ontwikkelingen. Verkregen via <http://www.lisetteschoenmaker.nl/Papers/Inclusie.pdf>
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Amsterdam: Boom Lemma
- VNG. (2013). Sociale wijkteams in ontwikkeling. Inrichting, aansturing en bekostiging. Opgevraagd van <https://vng.nl>
- Vosselman, J., Polstra, L. & Daalman, M. (2005). Te veel problemen onder één dak. Een quickscan naar multi-probleemgezinnen in Groningen. Verkregen via <http://www.os-groningen.nl>
- Wijkteams Enschede. (z.j.a). Sociale kaart. Verkregen via <http://www.wijkteamsenschede.nl>
- Wijkteams Enschede. (z.j.b). Trainingen. Verkregen via <http://www.wijkteamsenschede.nl>
- Wmo 2015. (2014, 9 juli). Geraadpleegd op 28 oktober, 2016, van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362>

Bijlagen

1. Vragenlijst 'Multiproblematiek'

1. Vragenlijst 'Multiproblematiek'

Deze vragenlijst is als instrument gebruikt bij de uitwerking van deelvraag 4. De link naar de online vragenlijst is in een begeleidende mail verstuurd. Hieronder is de vragenlijst weergegeven zoals de wijkcoaches deze beantwoord hebben. De tekst is paars gekleurd, om duidelijk te maken wat letterlijk in de vragenlijst stond.

Top 3 problematieken binnen 'Multiproblematiek'

Binnen TOP kan je als wijkcoach kiezen voor een problematiek bij de aanmelding (Contacten) en in het ondersteuningsplan. Hierbij heb je de keuze uit 17 problematieken, waarvan 'Multiproblematiek' er een is.

Aan jullie de vraag om een top 3 te maken van de problematieken die volgens jullie het meest meespelen als jullie kiezen voor 'Multiproblematiek'. Daardoor kunnen we in onze resultaten een globaal beeld schetsen van de meest voorkomende problematieken binnen 'Multiproblematiek'.

Zoals vermeld in de e-mail zien we uiterlijk vrijdag 18 november graag jullie respons tegemoet. Gezien het beperkt aantal vragen verwachten we dat dit binnen dit aantal dagen haalbaar is voor jullie.

Alvast bedankt voor jullie moeite en tijd.

Met vriendelijke groet,
Laura en Rick

Naam

Om het respons bij te houden, vragen we om jullie naam. Verder wordt de naam niet gebruikt bij de rest van het onderzoek. Jullie respons blijft dus anoniem.

Welke problematiek staat volgens jou op plek 1 in de top 3?

Plek 1 = meest voorkomend

- Activiteiten Dagelijks Leven;
- Dagbesteding;
- Financiën;
- Geestelijke gezondheid;
- Huiselijke relaties;
- Huisvesting;
- Justitie;
- Kind: lichamelijke verzorging;
- Kind: opvang;
- Kind: sociaal emotionele ondersteuning;
- Lichamelijke gezondheid;
- Maatschappelijke participatie;
- Scholing;
- Sociaal netwerk;
- Veiligheid;
- Verslaving.

Welke problematiek staat volgens jou op plek 2 in de top 3?

Plek 2 = na plek 1 meest voorkomend

- Activiteiten Dagelijks Leven;
- Dagbesteding;
- Financiën;
- Geestelijke gezondheid;
- Huiselijke relaties;
- Huisvesting;
- Justitie;
- Kind: lichamelijke verzorging;
- Kind: opvang;
- Kind: sociaal emotionele ondersteuning;
- Lichamelijke gezondheid;
- Maatschappelijke participatie;
- Scholing;
- Sociaal netwerk;
- Veiligheid;
- Verslaving.

Welke problematiek staat volgens jou op plek 3 in de top 3?

Plek 3 = na plek 2 meest voorkomend

- Activiteiten Dagelijks Leven;
- Dagbesteding;
- Financiën;
- Geestelijke gezondheid;
- Huiselijke relaties;
- Huisvesting;
- Justitie;
- Kind: lichamelijke verzorging;
- Kind: opvang;
- Kind: sociaal emotionele ondersteuning;
- Lichamelijke gezondheid;
- Maatschappelijke participatie;
- Scholing;
- Sociaal netwerk;
- Veiligheid;
- Verslaving.

Na het versturen van de respons ontvingen de wijkcoaches onderstaand bericht.

Bedankt voor het invullen van top 3!

Voor vragen zijn we aanspreekbaar bij de Noordmolen (meestal vrijdagochtend) of bereikbaar via e-mail.

Met vriendelijke groet,
Laura en Rick