

AFSTUDEERPROJECT SOCIAL WORK

Ontmoeting in Zwolle Zuid

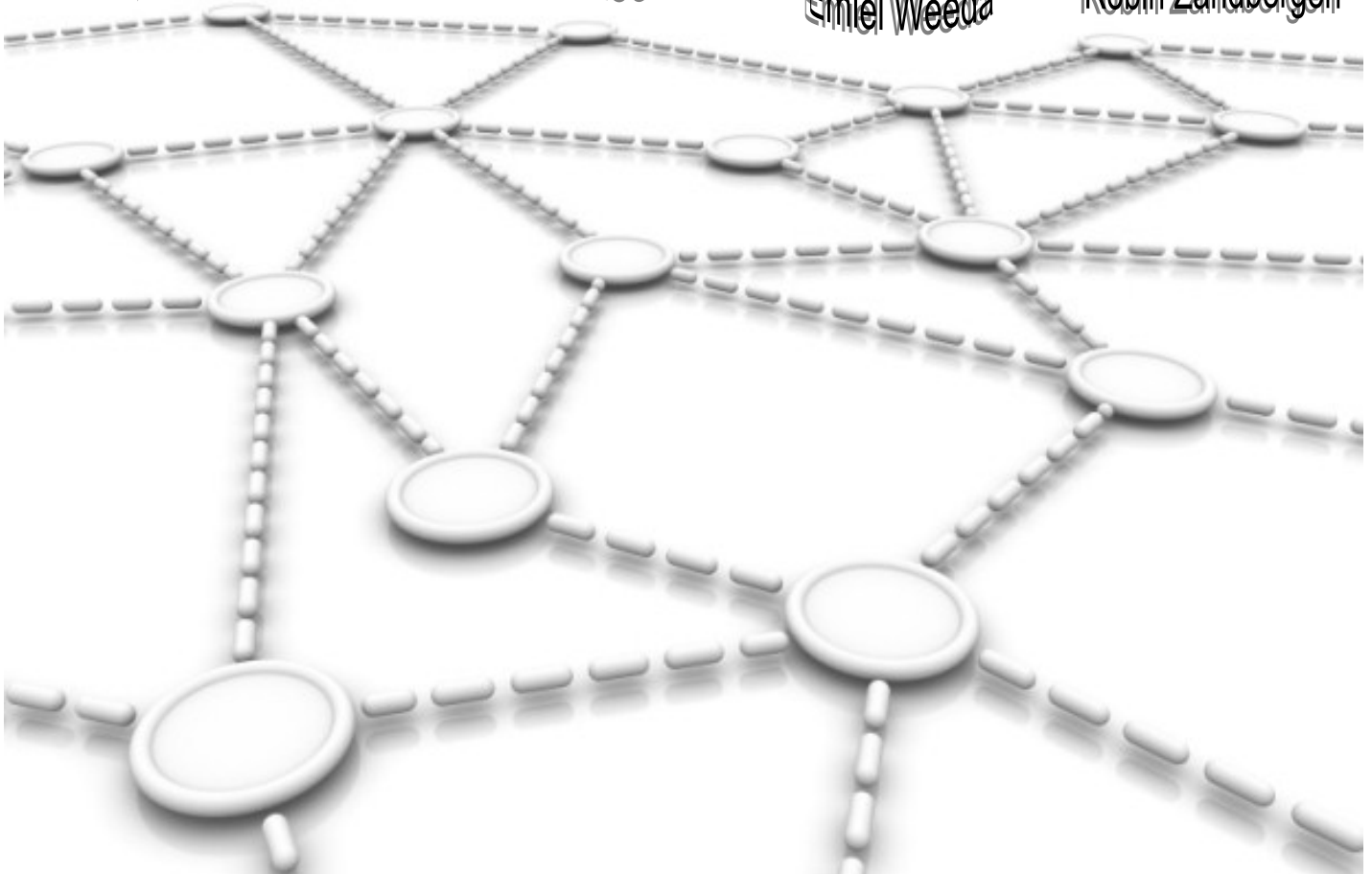
BUURT OLDENEEL

Henk Eilander

Joost Roos

Emiel Weeda

Robin Zandbergen



Eindrapport Afstudeeropdracht

Projectbegeleider: drs. Christel van Til-Teekman
Lectoraat Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (CvSv)
Gereformeerde Hogeschool Zwolle

Faculteit Zorg en Welzijn
Opleiding Social Work (SW)
Studiejaar: 2012-2013

Henk Eilander (92302)
Joost Roos (2910087)
Emiel Weeda (23417)
Robin Zandbergen (2910480)

Zwolle, 14 mei 2013

Opdrachtgever: Gemeente Zwolle
Contactpersoon: Hanneke Valkeman & Heleen Gansekoele

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Leeswijzer	6
Samenvatting	7
1. Inleiding	9
1.1 Aanleiding van het onderzoek	9
1.1.1 Korte typering van de opdrachtgever en de wijk Zwolle- Zuid	9
1.1.2 Aanduiding knelpunt en behoefte	9
1.1.3 Geschiedenis van het knelpunt	10
1.1.4 Voorlopige vraagstelling	10
1.2 Theoretische inleiding (Analyse van het knelpunt)	10
1.2.1 Inleiding	10
1.2.2 Veranderende samenleving	11
1.2.3 Gelijke kansen	12
1.2.4 Meer sociale samenhang in relatie tot maatschappelijke trends	13
1.2.5 Kwestie overheidsbemoeienis	14
1.2.6 Betaalbaarheid van het zorgstelsel, in het licht van sociaal economische ontwikkelingen	14
1.2.7 Koppeling naar de centrale vraagstelling	15
1.2.8 Stimuleren van informele zorg binnen buurten	15
1.2.9 Koppeling naar de centrale vraagstelling	17
1.2.10 Rol van burger	17
1.2.11 Rol van professional	18
1.2.12 Koppeling naar de centrale vraagstelling	20
1.3 Probleemomschrijving	20
1.3.1 Probleemomschrijving en doelstelling	20
1.3.2 Centrale vraagstelling	21
1.3.3 Deelvragen	21
1.4 Begripsafbakening	22
2. Methodische verantwoording	23
2.1 Onderzoeksontwerp	23
2.1.1 Algemene opzet	23
2.1.2 Onderzoeksmethoden	23
2.1.3 Onderzoeksgroep	24
2.1.4 Meetinstrumenten en kwaliteit	25
3. Resultaten	27
3.1 Methodische verantwoording	27
3.2 Analyse interviews met bewoners	28
3.2.1 Demografische gegevens	29
3.2.2 Deelvraag 1	32
3.2.3 Deelvraag 2	37
3.2.4 Deelvraag 3	38
3.2.5 Deelvraag 4	41
3.2.6 Deelvraag 5	42
3.2.7 Betekenis voor de hoofdvraag	44
3.3 Analyse focusgroep met bewoners	45
3.3.1 Analyse deelvragen	45
3.3.2 Evaluatie en koppeling naar de centrale vraagstelling	47
3.4 Analyse focusgroep met professionals	47
3.4.1 Analyse deelvragen	48
3.4.2 Evaluatie en koppeling naar de centrale vraagstelling	49
4. Conclusies en aanbevelingen	50
4.1 Conclusies	50
4.1.1 Behoeftes aan onderlinge ontmoeting	50
4.1.2 Voorzieningen	52
4.1.3 Mogelijkheden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren	52

4.1.4 Eigen bijdrage aan onderlinge ontmoeting	54
4.1.5 Rol professional	55
4.1.6 Eindconclusie.....	56
4.2 Aanbevelingen	58
Aanbeveling 1: Rol professional	58
Aanbeveling 2: Bekendheid WMO	58
Aanbeveling 3: Vervolgonderzoek.....	58
4.3 Discussie	59
 Literatuurlijst	 61
 Bijlagen	 64
Bijlage 1: Plattegrond Oldeneel (Oldenelerlanden & Oldenelerbroek)	64
Bijlage 2: Interviewschema's.....	65
Bijlage 3: Communicatie respondenten.....	74
Bijlage 4: Operationalisering	77

Voorwoord

Van de sociale professional wordt steeds meer verwacht dat hij een omschakeling maakt in zijn werk. Er wordt gesproken over de Social Worker die steeds meer gaat werken volgens de principes van Welzijn Nieuwe Stijl, waarmee bedoeld wordt dat hij de hulpvrager meer vanuit zijn eigen kracht benaderd en een beroep doet op zijn netwerk. Dit sluit nauw aan bij de in 2007 ingevoerde Wmo, waar al een kanteling kwam ten aanzien van de eigen verantwoordelijkheid van de burger.

Als onderzoeksgroep – Robin Zandbergen, Emiel Weeda, Henk Eilander en Joost Roos – zijn we via het Lectoraat Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool in contact gekomen met onze opdrachtgever, de gemeente Zwolle.

Zwolle is een sociaal evenwichtig opgebouwde stad met een relatief grote sociale samenhang (Gemeente Zwolle, 2008). De kern van het huidige beleid is: iedereen doet mee. Voor Zwolle is het daarom van belang inzichtelijk te hebben in hoeverre de huidige voorzieningen in Zwolle Zuid, op het gebied van bevordering van de onderlinge ontmoeting, aansluiten bij de behoeften van de burgers en welke verbeterpunten er nodig zijn om deze onderlinge ontmoeting te stimuleren. Voor ons als onderzoeksgroep, als ook het lectoraat, is het daarnaast relevant te onderzoeken welke rol de professional hierin kan vervullen.

Het onderzoek concentreert zich op de buurt Oldeneel (Oldenelerlanden en Oldenelerbroek) – welke zijn gelegen in Zwolle Zuid.

Dit onderzoek richt zich op de vraag welke mogelijkheden bewoners en professionals aangeven om onderlinge ontmoeting te stimuleren. Het geeft inzicht in welke behoefte er is om elkaar te ontmoeten en of de bewoners bereid zijn zelf een bijdrage te leveren. Er wordt ook gekeken of de voorzieningen in de wijk aansluiten bij de behoefte van de bewoners en of deze de functie vervullen om elkaar te ontmoeten. Verder wordt aandacht besteed aan de professional. Kan hij of zij een rol vervullen in het stimuleren van de onderlinge ontmoeting tussen bewoners? Met dit verslag hopen de onderzoekers zicht te geven op hoe het onderzoeksproces is verlopen en welke resultaten er uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Tot slot zullen er conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gegeven.

Inhoud:

Dit onderzoek begint met een samenvatting; hierin wordt het gehele onderzoeksverslag in het kort weergegeven.

Hoofdstuk 1: start met een inleiding. Hierin wordt de aanleiding tot het onderzoek beschreven met een theoretische inleiding als verdieping. Verder is in dit hoofdstuk de vraagstelling te vinden, onderverdeeld in de centrale vraagstelling en vijf deelvragen.

Hoofdstuk 2: beschrijft de voor dit onderzoek uitgevoerde methoden, waaruit duidelijk wordt hoe dit onderzoek is aangepakt om tot resultaten te komen. Hierin is ook de populatie en steekproef beschreven.

Hoofdstuk 3: geeft de resultaten van dit onderzoek weer.

Hoofdstuk 4: laat de getrokken conclusies uit de verkregen resultaten zien. Vanuit de eindconclusies die gegeven zijn volgen er een aantal aanbevelingen waarna het hoofdstuk eindigt met een discussie.

Veel leesplezier toegewenst!

Samenvatting

Dit onderzoek is een afstudeerproject van vier studenten, Social Work, van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle. Het lectoraat van deze school was op de hoogte van een vraag van de gemeente Zwolle naar een vervolg op een onderzoek dat in 2012 door Doeven, in Zwolle Zuid, had plaatsgevonden. Na overleg met vertegenwoordigers van de gemeente Zwolle werd duidelijk dat er belang werd gehecht aan vervolgonderzoek om heldere antwoorden op de vraag te krijgen wat de mogelijkheden zijn om meer onderlinge ontmoeting tot stand te brengen tussen bewoners in Zwolle Zuid.

De achtergrond van dit onderzoek ligt in de veranderingen in de samenleving. Door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is er een kanteling gaande in de samenleving. Deze kanteling houdt onder andere in dat burgers, wanneer zij problemen krijgen of zorg nodig hebben, hier zelf verantwoordelijk voor zijn. Onder invloed van de verzorgingsstaat kon men bij problemen een beroep op de overheid doen. De overheid zorgde vervolgens dat er zorg geregeld werd, was dit niet mogelijk dan moest men een beroep doen op het eigen netwerk. Een belangrijke wijziging die onder invloed van de Wmo plaatsvindt is dat van burgers nu verwacht wordt dat zij eerst zelf, eventueel met behulp van het eigen netwerk, de eigen problemen oplossen. Wanneer men hier niet of onvoldoende in slaagt kan men een beroep op de gemeentelijke overheid doen. Onder invloed van de individualisatie en emancipatie zijn burgers gewend om hun eigen leven vorm te geven en gebruik te maken van formele zorg wanneer dat nodig was. Burgers zijn het verleerd om het eigen netwerk te gebruiken als bron voor informele zorg.

Het belang om te beschikken over een sterk eigen netwerk is door deze ontwikkeling groter geworden. Een belangrijk speerpunt voor de overheid is het vergroten van de sociale samenhang in wijken en buurten. Immers, het netwerk vormt door deze ontwikkeling een bron van informele zorg.

De achterliggende gedachte voor dit onderzoek was dan ook het volgende: voor het creëren van een netwerk is het noodzakelijk om andere mensen te kennen. Om andere mensen te kennen zijn ontmoetingen nodig. Het is daarom belangrijk om meer onderlinge ontmoeting tot stand te brengen.

Samen met de opdrachtgever is dan ook de volgende centrale vraagstelling geformuleerd:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

De opdrachtgever wilde het verhaal van de burger horen en daarom is ervoor gekozen kwalitatief onderzoek te doen. De opdrachtgever wilde namelijk weten wat mensen motiveert en wat zij nodig hebben om te komen tot onderlinge ontmoeting.

Voor dit onderzoek zijn interviews met bewoners afgenomen, er heeft een focusgroep met bewoners en een focusgroep met professionals die werkzaam zijn in de wijk Zwolle Zuid plaatsgevonden.

Het onderzoek is in overleg met de opdrachtgever verricht in de buurt Oldeneel in de wijk Zwolle Zuid.

Voor dit onderzoek zijn 31 respondenten geïnterviewd. De focusgroep met bewoners telde 4 personen en die met professionals 9 personen. De focusgroepen zijn gehouden naar aanleiding van de interviews met bewoners. Tijdens de focusgroepen zijn die vragen gesteld die tijdens de interviews onvoldoende beantwoord waren.

Uit de analyse van het onderzoek bleek dat de respondenten behoefte hebben aan onderlinge ontmoeting. Een groot deel van de respondenten gaf aan dat zij beschikken over een eigen netwerk wat niet gerelateerd is aan de buurt of de wijk. Deze netwerken bestaan bijvoorbeeld uit leden van een sportvereniging of kerk of het uitoefenen van eenzelfde hobby. Toch geeft men aan behoefte te hebben aan meer onderlinge ontmoetingen. Een belangrijk reden voor deze behoefte is dat men indien noodzakelijk elkaar wil kunnen helpen. De hulp die respondenten willen geven bestaat over het algemeen uit het doen van een klusje. Een respondent verwoordde dit treffend: 'Ik wil best een klusje voor de buurvrouw doen maar ik ga haar niet verzorgen als ze incontinent wordt'. Dit is typerend voor wat uit dit onderzoek naar voren is gekomen.

Wat verder naar voren kwam is dat respondenten de bestaande voorzieningen voldoende waarderen. Niet iedereen maakt van alle voorzieningen gebruik. Toch voorzien ze in een behoefte omdat zij verschillende doelgroepen aanspreken.

De speelvoorzieningen sprongen er uit als mogelijkheid om anderen te ontmoeten, met name onder mensen met kinderen. Terwijl de kinderen spelen, ontmoeten de ouders elkaar en wordt er soms een kopje thee gedronken, zittend op de rand van de zandbak.

Verder zijn De Pol, SIO, verschillende kerken, sportverenigingen en het winkelcentrum veel genoemde plekken waar onderlinge ontmoetingen plaatsvinden. Hoewel respondenten over het algemeen tevreden zijn over de bestaande voorzieningen, geeft men aan dat er weinig kwalitatief goede en aantrekkelijke Horeca in Zwolle Zuid aanwezig is.

Belangrijke voorwaarde voor het wel of niet aansluiten van voorzieningen bij de behoefte aan onderlinge ontmoetingen is de levensfase waarin de bewoner zich bevindt.

Buurtactiviteiten zoals een buurtbarbecue worden genoemd als mogelijkheid om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. Tijdens deze activiteiten wordt kennis gemaakt en worden contacten gelegd, waardoor men elkaar later herkent op straat. Buurtbarbecues leiden op die manier meestal niet direct tot diepere contacten of het verlenen van informele zorg maar wel indirect. Informele zorg wordt meestal verleend op basis van één op één contacten tussen burgers.

Een belangrijk punt is dat respondenten activiteiten welke in de directe omgeving plaatsvinden hoger waarderen dan activiteiten voor de hele wijk. De wijk wordt door velen ervaren als te groot. De 'span of control', de hoeveelheid contacten die men kan onderhouden, speelt hierin een belangrijke rol.

Voor het stimuleren van onderlinge ontmoetingen willen de meeste respondenten wel een bijdrage leveren. Een aantal wil hiertoe ook initiatief nemen.

De bijdrage die men wil leveren kan bestaan uit het helpen van elkaar maar ook uit het helpen bij activiteiten die in de buurt georganiseerd worden.

Het initiatief nemen in het organiseren van activiteiten wordt als zwaar ervaren. Wanneer initiatiefnemers in een buurt na jarenlang een activiteit georganiseerd te hebben, stoppen, is er vaak niemand die dit van hen overneemt. Op die manier stagneert de organisatie.

Uit ons onderzoek blijkt dat juist hierin een belangrijke rol voor professionals kan liggen; in het ondersteunen van burgers bij het ontwikkelen van activiteiten. Hierin zal hij moeten schakelen tussen aan de ene kant het initiatief om een activiteit te organiseren bij de bewoners te laten liggen, aan de andere kant zal hij soms ook het initiatief moeten nemen in buurten waar dat noodzakelijk is. Om hierin een juiste afweging te maken is het belangrijk dat de professional de wijk en de verschillende buurten daarin kent. Op die manier kan hij knelpunten signaleren en zijn interventies hierop afstemmen. **Daarnaast is het ook van belang gebleken dat de professional bekend is in de wijk en dat de bewoner hem weet te vinden.**

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Als onderzoeksgroep zijn we in het kader van ons afstudeerproject Social Work, via het Lectoraat Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool, in contact gekomen met de gemeente Zwolle – de opdrachtgever van dit onderzoek. Het lectoraat was op de hoogte van een recentelijk gehouden onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid, welke aanknopingspunten boden voor een vervolg (Doeven, 2012). Na overleg met de gemeente Zwolle werd duidelijk dat er belang werd gehecht aan vervolgonderzoek om heldere antwoorden op de vraag te krijgen wat de mogelijkheden zijn om meer onderlinge ontmoeting tot stand te brengen tussen bewoners in Zwolle Zuid.

Aangezien het gebied Zwolle Zuid erg omvangrijk is en wij als onderzoekers beperkte tijd hebben, hebben wij in overleg met de opdrachtgever besloten dat ons onderzoek zich richt op de buurt Oldeneel. In het eerder verrichtte onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid hadden een paar honderd bewoners aangegeven mee te willen werken met een eventueel vervolgonderzoek. Ruim 60 respondenten hiervan zijn woonachtig in Oldeneel en vormen de basis van ons onderzoek. De gemeente Zwolle zal deze respondenten benaderen, hen informeren over dit onderzoek en hun medewerking vragen. Hierna zullen wij hen telefonisch benaderen om een afspraak te maken om een interview af te nemen. Ook zullen we in gesprek gaan met een focusgroep, bestaande uit professionals om de uitkomsten van de interviews met hen te spiegelen.

1.1.1 Korte typering van de opdrachtgever en de wijk Zwolle- Zuid

Zwolle Zuid is een van de grotere wijken van Zwolle, met ruim 32 duizend inwoners. Zwolle Zuid bestaat uit de volgende buurten: Geren, Ittersum, Oldeneel en Schelle. Wij concentreren ons in dit onderzoek op de buurt Oldeneel, wat bestaat uit Oldenelerlanden-Oost, Oldenelerlanden-West en Oldenelerbroek. Met name in deze buurten is er een behoefte aan uitbreiding van voorzieningen ter bevordering van onderlinge ontmoeting.

De buurt Oldeneel wordt op bijna alle gebieden (algemeen, woonomgeving, sociaal, voorzieningen, veiligheid en functioneren gemeente) net iets hoger dan het stadsgemiddelde beoordeeld. Oldenelerlanden-Oost scoort gemiddeld. Oldenelerlanden-West en Oldenelerbroek scoren hoger dan gemiddeld.

Wijkenmerken	Oldeneel	Zwolle
Inwoners	7.690	120.403
Huishoudens	2.895	50.967
Jongeren / ouderen	16% / 17%	11% / 13%
Koop- / huurwoningen	61% / 39%	52% / 48%
Werkloosheid	3,8%	4,6%
Huishoudens < 105% van sociaal minimum	5%	8%
Hoge inkomens	23%	18%
Eenoudergezinnen	8%	5,6%
Niet-westerse allochtonen	6,2%	9,1%

Meer dan de helft van de woningen in Oldeneel zijn gebouwd in de periode 1981-1990. De rest een decennium later. Oldeneel kent relatief veel gezinnen in haar bevolkingssamenstelling – 39 % ten opzichte van 29% in Zwolle (Gemeente Zwolle, 2011).

De opdrachtgever is de gemeente Zwolle. Zij willen door dit onderzoek duidelijk krijgen op welke manier burgers elkaar kunnen en willen ontmoeten. Zwolle Zuid is een wijk waarin mensen vooral wonen. Hiermee wordt bedoeld dat mensen veel van hun activiteiten buiten de wijk beleven. Bijvoorbeeld het werken en recreëren vinden vooral buiten de wijk plaats.

1.1.2 Aanduiding knelpunt en behoefte

De ontwikkeling in de samenleving is dusdanig dat de verzorgingsstaat omgevormd wordt tot participatiemaatschappij. Mensen zijn, onder invloed van de individualisering, steeds meer op zichzelf komen te staan. Waren er problemen, hadden mensen hulp nodig, dan werd er een beroep op de overheid gedaan. In

de (nabije) toekomst zullen mensen eerst een beroep moeten doen op hun netwerk. Omdat de individualisering diep geworteld is in de samenleving zullen burgers weer moeten leren om elkaar te ondersteunen (Vliet, Duyvendak & Boonstra, 2004). Mensen willen dat ook, zoals gebleken is uit een onderzoek naar ontmoetingen in Zwolle Zuid (Doeven, 2012). Uit dit onderzoek bleek dat mensen in Zwolle Zuid over het algemeen behoefte hebben om elkaar te ontmoeten en te kennen. De vraag is of mensen dat nog wel durven. Want in een geïndividualiseerde samenleving is het toch al gauw ongepast om je met elkaar te bemoeien.

De motivatie is bij de buurtbewoners aanwezig, net als bij de gemeente. Dit is een kans voor samenwerking. Bewoners willen elkaar dus ontmoeten. Uit het eerder genoemde onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid zijn al ideeën gekomen om ontmoetingen te organiseren zoals allerlei soorten buurtborrels, activiteiten voor kinderen en barbecues. Op welke manier sluiten deze ideeën aan bij de vraag naar meer ontmoetingen?

1.1.3 Geschiedenis van het knelpunt

Naar aanleiding van het onderzoek 'Ontmoeting in Zwolle Zuid' is de vraag vanuit de gemeente Zwolle gekomen om verder onderzoek te doen naar wat er nodig is om de burger te doen participeren in de wijk Zwolle Zuid (Doeven, 2012). Ook is er uit hetzelfde onderzoek een aanbeveling gedaan om te kijken naar de behoefte aan ontmoeting onder dertigers in de wijk. Als antwoord op de vraag naar welke voorzieningen of activiteiten mensen behoefte hadden, kwam onder deze leeftijdsgroep naar voren dat zij vooral activiteiten voor kinderen zou willen, zoals samen spelen in het park, spelletjesmiddag, straatspeeldagen of speeltuinen voor de kinderen meer inrichten als ontmoetingsplek. De opdrachtgever denkt dat achter deze uitkomsten een behoefte schuilgaat naar meer ontmoeting. In dit geval kunnen kinderen een samenbindende factor zijn.

De gemeente Zwolle wil aansluiten bij deze behoefte aan ontmoeting tussen buurtbewoners. Dit past bij de omvorming van onze huidige samenleving. De overheid treedt meer terug, en van de burger wordt verwacht dat hij gaat 'meedoen'. Het idee van de gemeente Zwolle is dat mensen elkaar pas tot steun kunnen zijn wanneer zij elkaar ook kennen. Voor dit kennen is het noodzakelijk dat men elkaar kan ontmoeten. Vanuit deze gedachtegang verwacht de gemeente dat burgers een actievare houding hebben in het versterken van elkaars netwerk. Uit het genoemde onderzoek in de wijk Zwolle Zuid kwam reeds naar voren dat er behoefte is aan ontmoetingen in de wijk.

1.1.4 Voorlopige vraagstelling

Door deze ontwikkeling en de ontstane behoefte naar ontmoeting zijn wij, in overleg met de gemeente Zwolle, gekomen tot de voorlopige vraagstelling:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

Deelvragen hierbij zijn:

- *Welke behoefte hebben bewoners zelf aan meer onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor?*
- *Welke voorzieningen zijn er in Zwolle Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten?*
- *Welke mogelijkheden geven bewoners en professionals aan om meer onderlinge ontmoeting te stimuleren?*
- *Welke bijdrage wil de bewoner zelf leveren aan onderlinge ontmoeting?*
- *Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle Zuid te stimuleren?*

1.2 Theoretische inleiding

1.2.1 Inleiding

Om de wens van de overheid, als het gaat om het vergroten van de onderlinge hulp (informele ontmoeting), te kunnen begrijpen, zullen we in het komende hoofdstuk een analyse maken van het beschreven knelpunt. Allereerst wordt er vanuit macroniveau gekeken naar onze samenleving. Hoe is de verzorgingsstaat ontstaan en voor welke uitdaging staat onze samenleving vandaag de dag. Hierbij betrekken we relevante maatschappelijke trends, kijken we naar de huidige sociaal economische ontwikkelingen en gaan we zien hoe deze van invloed zijn op het nieuw te voeren beleid van de overheid.

Vervolgens zoomen we in en bespreken we op mesoniveau de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en hoe deze door de gemeente Zwolle wordt ingekleurd. We bekijken de kwestie: terugtrekkende overheid en hoe

deze steeds meer inzet op een toename van sociale samenhang waardoor de informele zorg binnen buurten moet toenemen.

Afsluitend bespreken we op microniveau welke rol welzijnsorganisaties (professional) en het maatschappelijk middenveld (burgers) in kunnen nemen.

Er is met reden voor deze benadering gekozen (van macro- tot microniveau) omdat hiermee een goed beeld geschetst wordt hoe maatschappelijke invloeden en beleidsontwikkelingen doorwerken op decentraal- en op individueel niveau. Voor deze analyse is gebruik gemaakt van verschillende actuele literatuur op het terrein van sociaal onderzoek.

Macroniveau

1.2.2 Veranderende samenleving

De samenleving speelt al van oudsher in op maatschappelijke ontwikkelingen. De agogische beroepen zijn er zelfs uit ontstaan. Je ziet dit al terug in de zeventiende eeuw (Gouden Eeuw). Nederland was rijk en de armen waren een risico voor de rijken – zo brachten zij epidemieën met zich mee. Er was zorg voor armen, minderbedeelden en ouderen, alleen werden deze werken niet enkel vanuit een godvrezendheid gedaan, maar ook vanuit angst.

In de negentiende eeuw (Industrialisering) komt er weer een verandering. Niet meer uit liefdadigheid zouden armen, zieken, gebrekkigen en ouderen ondersteund moeten worden, maar om de maatschappij in zijn geheel te verbeteren. Burgers moeten opgevoed worden tot deugdzaame burgers. Het waren charitatieve organisaties die dit werk deden. Voorwaarde was wel kerkbezoek (Ewijk, Spierings & Wijnen, 2010).

Voordat onze samenleving een verzorgingsstaat werd, was onze maatschappij te typeren als een 'nachtwakersstaat' (19^e eeuw). Dit hield een maatschappij in die gericht was op het handhaven van recht en orde in de samenleving. Het liberalisme voerde de boventoon – de overheid trad enkel op indien dit nodig was als 'scheidsrechter' en 'beschermer'. Tijdens de Tweede Wereldoorlog werden de plannen die er lagen een 'welfare state' op te zetten, verder uitgewerkt. William H. Beveridge – ook wel vader van de welfare state genoemd – presenteerde in 1942 zijn 'Social Insurance and Allied Services'. Kort gezegd zag hij een samenleving voor ogen met een sociaal stelsel dat voorzorg in een bestaansminimum en werkgelegenheid (Koning en Kuiper, 1996). Na de Tweede Wereldoorlog stond het sociaal economisch herstel op de agenda. De verzorgingsstaat werd opgebouwd. Nederland werd een moderne industriestaat. De werknemersverzekeringen werden uitgebreid met volksverzekeringen en sociale voorzieningen. De jaren '70 worden gekenmerkt als het gereedkomen van de verzorgingsstaat. Midden jaren '70 kwam Nederland in een economische crisis terecht. In de jaren '80 gingen veel bedrijven failliet en vloog de werkloosheid omhoog tot een naoorlogs record van rond de 13,5 % van de beroepsbevolking. Daarnaast was ook nog eens 13% van de beroepsbevolking arbeidsongeschikt verklaard en in de WAO terecht gekomen. Deze ontwikkelingen zorgden ervoor dat begin jaren '80 het economische herstel weer de eerste prioriteit van de regering werd. De eerste bezuinigingen ten aanzien van de verzorgingsstaat werden doorgevoerd en de term verzorgingsstaat werd vervangen door 'zorgzame samenleving' (Linde, 2007). In deze zorgzame samenleving werd er meer verantwoordelijkheid gelegd bij de burgers en werd er ook een beroep op hen gedaan ten aanzien van de zorg voor elkaar. In de jaren '80 werd bedacht dat er drie oplossingsstrategieën waren om te bezuinigen op de onbeheersbare verzorgingsstaat: privatisering, marktwerking en revitalisering van het middenveld (Hoogland, 2011, Linde, 2007).

De verzorgingsstaat bracht veel goeds. Het zorgde ervoor dat er een sociaal vangnet was voor hulpbehoevende mensen. Dit bracht rust in de samenleving. Echter, het hield problemen ook in stand. Het is een bekend verschijnsel in ontwikkelingswerk dat mensen er niet langdurig mee geholpen zijn wanneer je hen eten uitdeelt (De Monnick, 2009). Vandaag de dag wil de overheid af van onze verzorgingsstaat. Het heeft de burger passief gemaakt. Hij is de voorzieningen gaan zien als een *recht* in plaats van een *voorrecht* (Koopmans, 2009).

Toen in 1963 de ABW (Algemene Bijstandswet) werd ingevoerd, verving deze de Armenwet van 1912. Uit de maatschappij kwam toentertijd al scherpe kritiek want de overheid reduceerde met de ABW de onderhoudsplicht van bloedverwanten. De overheid nam de zorg over voor haar burgers. Opvallend is dat al vroeg in de jaren '80 de eerste kritische geluiden naar voren komen omtrent de betaalbaarheid van de verzorgingsstaat. Vanaf deze tijd treedt er langzaam maar zeker een versmalling op t.a.v. de overheidszorg. Het vooropgezette doel: 'het bereiken van een collectief welzijn', wordt langzaam maar zeker: 'waarborgen van een redelijk bestaan'. In brede kring – politiek georiënteerd van links tot rechts – vroeg men zich af of een te groot,

te gemakkelijk aanbod van voorzieningen wel zo wenselijk was. Het nodigt uit tot misbruik en het draagt bij aan het verminderen van de zelfredzaamheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de burger (Ewijk et al, 2010).

De afbraak van de verzorgingsstaat lijkt in de eerste jaren van de eenentwintigste eeuw in een stroomversnelling te zijn gekomen. In die jaren hebben zich in verhoogd tempo ingrepen in sociale zekerheid, gezondheidszorg en welzijnswerk voorgedaan. In plaats van een verzorgingsstaat wordt in toenemende mate gesproken van een activeringsstaat of participatiemaatschappij. (Ewijk et al, 2010)

Cantillon en Maesschalck (2012) beschrijven de intrede, in het midden van de jaren '90, van de sociale investeringsgedachte. Bij 'sociaal investeren' wordt minder nadruk gelegd op bescherming van burgers, maar meer op nieuw beleid dat de individuele verantwoordelijkheidszin en weerbaarheid moet stimuleren en ondersteunen. Het gaat om het herdenken van het sociale beleid in functie van een veranderende socio-economische context. Deze sociale investeringsgedachte heeft zich ontwikkeld tegen een achtergrond van veranderende maatschappelijke- en economische ontwikkelingen. De vertraagde economische groei zorgt voor een toename van uitkeringsafhankelijkheid en structurele werkloosheid. Er is in toenemende mate sprake van ontgroening en vergrijzing. Onze verzorgingsstaat moet hervormd worden. De situatie wordt algemeen als onhoudbaar ervaren om drie redenen: de zorg wordt onbetaalbaar, onbeheersbaar en de burger wordt passief (Dekker, 2004, Ewijk et al, 2010).

De overheid heeft om deze reden per 1 januari 2007 de Wmo ingevoerd, ook wel participatiewet genoemd, met als belangrijkste doel de 'actieve burgerparticipatie' te bevorderen (Kwekkeboom & Jager-Vreugdenhil, 2009, Ewijk et al, 2010). De nadruk ligt op meedoen aan de samenleving voor alle burgers van de samenleving (Jager-Vreugdenhil, Til-Teekman, Hulst en Slenderbroek-Meints, 2010). Hierbij wordt extra ingezet op burgers met een beperking. De wet maakt gebruik van een redeneerketen:

- Bevorder de zelfredzaamheid van mensen.
- Dan zullen ze in staat zijn te participeren op twee manieren. Allereerst gaan ze deel uitmaken van de samenleving – ze worden lid van de civil society, of ook wel het maatschappelijke middenveld. Vervolgens zijn ze in staat iets terug te doen voor de samenleving (maatschappelijk rendement).
- Uiteindelijk levert dit een maatschappij op met een sterkere sociale samenhang.

Kwekkeboom & Jager-Vreugdenhil (2009) noemen het bevorderen van de sociale samenhang, het idealistische ultieme doel en het resultaat van participatie.

Het centraal stellen van 'eigen verantwoordelijkheid' voor het kunnen deelnemen aan de samenleving sluit naadloos aan bij de opvattingen over goed burgerschap binnen het zogenoemde communitarisme. Zij veronderstelt dat iemand een 'goede burger' is, wanneer zij niet alleen bereid en in staat is om deel uit te maken van de gemeenschap, maar daaraan ook een actieve bijdrage levert. Het gevaar dreigt dat mensen die dit, mogelijk door hun beperkingen, niet kunnen geen goede burger zijn. Sommigen vrezen dat het enkel een bezuinigingsmaatregel is en dat het ten kosten gaat van de rechten van de mens. Dat is niet de bedoeling. De Wmo moet vooral gezien worden als een ideaaltipe, om richting te geven aan gewenste veranderingen. De canon van sociaal werk (2009) zegt hierover: "Maar er is ook een meer positieve beoordeling van de Wmo. In die optiek is de Wmo een wet die erop gericht is burgers voortdurend op hun vermogens aan te spreken, te stimuleren en in beweging te laten komen." De hierboven geschetste verandering is een heel nieuwe manier van denken ten aanzien van het welzijnswerk. Om deze omslag te stimuleren ontwikkelde staatssecretaris Jet Bussemaker in 2009 het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl.

1.2.3 Gelijke kansen

De Wmo zet extra in op mensen met een beperking. Zij moeten dezelfde rechten hebben als mensen zonder beperkingen en dienen net als iedereen, toegang te hebben tot maatschappelijke terreinen als huisvesting, onderwijs, werk, zorg, cultuur en vervoer.

Swaab (2011) schrijft dat in toenemende mate recent hersenonderzoek laat zien hoeveel er al vanaf de prenatale periode is vastgelegd bij de mens. Uitgangspunt van het proactieve investeringsbeleid is, dat vroeg in de levensloop inzetten op het creëren van kansen, in de toekomst vruchten zal afwerpen. De vraag is: houdt het voldoende rekening met de grote hardnekkigheid van sociale verschillen en de uitkomsten daarvan voor de levenskansen van individuen?

Meer dan een eeuw historisch, sociologisch, economisch en psychologisch onderzoek laat inderdaad weinig twijfel bestaan over hoe bepalend sociale contextuele factoren voor ieders levenskansen zijn. (...) Cognitieve capaciteiten en andere talenten die elk individu genetisch meekrijgt, ook het

opleidingsniveau van de ouders en hun socio-economische en culturele achtergrond zijn cruciale factoren in de verdeling en ontwikkeling van de individuele levenskansen. De impact van deze factoren veranderen weinig doorheen de tijd, als in een 'constant flux' (Cantillon en Maesschalck, 2012).

Met andere woorden: hoezeer de overheid er ook naar streeft een ieder vanaf de geboorte gelijke kansen te geven, het 'rugzakje' dat iedereen vanaf het begin meekrijgt, blijft grondig verschillen in termen van talenten en kansen. Niet alleen zijn de sociale risico's vanaf de geboorte ongelijk verdeeld, dit is ook het geval tijdens de levensloop. Met name sociale problemen als werkloosheid en ziekte blijven een sterk selectief gegeven. Cantillon en Maesschalck (2012) zeggen hierover "zij treffen de zwakkere socio-economische groepen significant meer dan de sterkere, zelfs in de landen die erin slagen een grote mate van gelijkheid te realiseren".

De overheid trekt zich meer terug. In het liberale wereldbeeld zijn burgers zelfstandig en moeten ze zelfstandig zijn. Overheid en professionals grijpen alleen in wanneer cliënten een bedreiging voor zichzelf of hun omgeving gaan vormen. Keerzijde van dit verhaal is echter wel dat cliënten met de meest ernstige problemen de minste hulp krijgen. Burgers die niet in staat zijn hun hulpvraag naar buiten te brengen vallen buiten de boot. De mondige burger dreigt de meeste aandacht te krijgen in dit nieuwe systeem (Duyvendak, 2002). Veel lokale overheden zien deze valkuil en stellen beleid op ter voorkoming van sociale uitsluiting – zo ook de gemeente Zwolle (gemeente Zwolle, 2011).

Dit beleid is vooral gericht op het reduceren van armoede door financiële regelingen aan te bieden. Het beoogde resultaat is dat een ieder toegang heeft tot de meest nodige sociale, culturele activiteiten en materiële middelen. Bij financiële regelingen moet gedacht worden aan: bijzondere bijstand; langdurigheidtoeslag; kwijtschelding gemeentelijke belastingen; regeling chronisch zieken, gehandicapten en ouderen; collectieve zorgverzekering; computerregeling en schuldhulpverlening (Gemeente Zwolle, 2009).

Voorgaande is relevant voor ons onderzoek omdat dit het belang aantoont dat mensen meer naar elkaar gaan omzien en dat de mensen, welke buiten de boot dreigen te vallen, gezien worden. De overheid zet in op het vergroten van de onderlinge betrokkenheid zodat er minder een beroep gedaan wordt op de formele zorg.

1.2.4 Meer sociale samenhang in relatie tot maatschappelijke trends

De hiervoor geschetste nieuwe manier van denken ten aanzien van het welzijnswerk moet gebeuren in een samenleving waar maatschappelijke trends werkzaam zijn. Deze trends hebben invloed op de gewenste verandering en daarom is het goed de belangrijkste eruit te lichten.

De mobiliteit is sinds de Tweede Wereldoorlog hard gestegen. Sociale bindingen overstijgen al maar meer de stadsgrenzen. Mensen hebben contact met hun burens tot aan de voordeur, maar begeven zich veelal in netwerken, welke niet meer gebonden zijn aan hun directe leefomgeving (Linders, 2010). Het Sociaal en Cultureel Planbureau (2004) beschrijft een aantal maatschappelijke trends welke van invloed zijn op de gewenste toename van sociale samenhang. De *individualisering* is diep doorgedrongen in het leven van de burger. De mens is meer gefixeerd op zichzelf in plaats van de ander. Ook binnen de wijk is dit goed terug te zien.

(...) De verzelfstandiging van de leden van een huishouden ten opzichte van elkaar neemt nog toe en ieder huishouden streeft met behulp van alleen voor eigen gebruik bedoelde voorzieningen (auto, audiovisuele- en huishoudelijke apparatuur) naar een zo hoog mogelijke graad van onafhankelijkheid. Steeds meer vertonen individuele leden van een huishouden ook ten opzichte van elkaar dit gedrag. Ze leiden binnen het gemeenschappelijke huis een ten dele eigen leven en mogen een behoorlijke mate van respect voor hun privacy verwachten (SCP, 2004).

Een gevolg van automatisering is de trend *informatisering*. Dit houdt in dat bijna iedereen toegang kan hebben tot alle informatie die in de wereld beschikbaar is. De informatisering versterkt de individualisering, maar veroorzaakt ook een golf van nieuwe manieren om contact met mensen te leggen. De huidige jeugd maakt heel anders contact dan 20 jaar geleden. Sociale netwerken hebben als voordeel dat het gemakkelijk is contacten te onderhouden. Het is belangrijk voor de overheid om ervoor te zorgen dat de burger zich wel blijft inzetten voor de buurtbewoner. Veel onderzoeken hebben aangetoond dat het makkelijker is hulp te bieden in een buurt, dan op grote afstand. Hoe groter de afstand, hoe meer deze een belemmering vormt de ander te helpen (Linders, 2010).

Een andere maatschappelijke trend, welke de wens de onderlinge ontmoeting te vergroten sterk kan tegenwerken, is de *intensivering*. Ons leven is steeds meer gericht op het beleven van geluk. De belevingen

moeten intens en intensief zijn. Deze trend is onderdeel van een cultuur met een hedonistisch karakter. De vrijetijdsbesteding, in de vorm van hulp aan anderen, komt hiermee onder druk te staan (Hoogland, 2011).

1.2.5 Kwestie overheidsbemoeienis

De centrale vraag in deze is hoe het samenleven van mensen georganiseerd moet worden. Veel politieke stromingen zijn terug te brengen op de kwestie overheidsbemoeienis. Het klassieke liberalisme wil zo weinig mogelijk inmenging van de overheid, het socialisme ziet de overheid als een belangrijke speler in de maatschappij. De overheid zet, met de invoering van de Wmo, in op het communitarisme, welke de nadruk legt op sociale inbedding van de mens. Deze waarden staan op gespannen voet met elkaar (Zilfhout, 2010).

Belangrijk is te vermelden dat er een grote groep burgers zijn die vinden dat het de taak van de overheid is de zorg te regelen. Hoogleraar Margot Trappenburg omschrijft dit als een passieve solidariteit, dat wil zeggen dat er voor de kwetsbare burger gezorgd wordt via het betalen van belasting. Het huidige beleid van de overheid streeft een actieve solidariteit na, waarin de burgers zorgen voor elkaar. De vraag is waar de grens getrokken kan worden, waar de overheid in moet grijpen en waar de burgers het onderling kunnen oplossen. De Britse regering voert een beleid onder de naam 'Big Society':

The big society is about a huge culture change where people in their everyday lives, in their homes, their neighbourhoods and their workplace don't always turn to officials, local authorities or central government for answers to the problems they face. But instead they will feel both free and powerful enough to help themselves and their own communities. (Steyaert en Kwekkeboom, 2010)

Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat er bij bezuinigingen ten aanzien van lokale politie, burgers de mogelijkheid krijgen om zelf politietaken op zich te nemen. In Nederland is dit nog niet aan de orde, maar in essentie kampt het wel met dezelfde vragen. Waar stopt de verantwoordelijkheid van de overheid en waar begint die van de burger?

1.2.6 Betaalbaarheid van het zorgstelsel, in het licht van sociaal economische ontwikkelingen

Zoals beschreven was de verzorgingsstaat onhoudbaar aan het worden in de loop van de vorige eeuw. Al in het regeerakkoord van het tweede paarse kabinet in 1998 komen experimenten met de AWBZ in beeld. Naast vergrijzing is er sprake van een krimp onder de beroepsbevolking (Steyaert en Kwekkeboom, 2010). Het wordt steeds belangrijker dat de verzorgingsstaat inkrimpt en dat de kosten van de verzorgingsstaat afnemen (Linde, 2007).

In het midden van de jaren '90 doet het begrip investeringsbeleid haar intrede. Dit beleid wordt niet alleen in Nederland ingevoerd, maar in verschillende ontwikkelde welvaartstaten (Cantillon en Maesschalck, 2012). Dit beleid voert, economische begrippen als 'investering' en 'winst', oftewel: return on investments door. Er is in toenemende mate sprake van privatisering en marktwerking. Veel publieke organisaties moeten gaan functioneren als bedrijf. Deze bedrijfsmatige benadering zorgt ervoor dat er meer focus komt op het resultaat wat behaald wordt. Effectiviteit en efficiency (doelmatigheid) wordt steeds belangrijker. Professionals moeten hun handelen meer en meer kunnen verantwoorden. De interventies moeten 'evidence based' zijn. Productiecijfers moeten behaald worden (Hoogland, 2011).

Er wordt ook steeds vaker gesproken over de 'onrendabelen', daarmee worden de mensen bedoeld welke de samenleving niet genoeg 'opleveren'. Waarbij sterk wordt ingezet op betaalde arbeid, als het middel bij uitstek, om die maatschappelijke insluiting te realiseren. Het is zonder meer waar dat meer betaalde arbeid leidt tot vermindering van de uitkeringsafhankelijkheid en op die manier bijdraagt aan de financiële houdbaarheid van onze huidige samenleving. Geen arbeid verrichten heeft ook als gevaar dat er een uitsluiting komt op maatschappelijke participatie en sociale integratie.

Mensen die geen betaalde arbeid verrichten kunnen echter wel een bijdrage leveren. Cantillon en Maesschalck (2012) zeggen hier het volgende over: "Het zou echter verkeerd zijn om maatschappelijke erkenning, sociale aansluiting en de uitbouw van sociaal kapitaal terug te voeren tot het verrichten van betaalde arbeid, en daarbij het economische nut van informele activiteiten en hun 'verbindende waarde' te onderschatten."

De Wmo heeft kenmerken in zich om de zorg betaalbaar te houden. Allereerst is er binnen de Wmo hernieuwde aandacht voor indicatiestelling, daarnaast is er aandacht voor het samenspel tussen formele en informele zorg. Dit komt nadrukkelijk naar voren in het rapport Welzijn Nieuwe Stijl, welke de overheid in 2010 ingevoerd heeft om de Wmo een nieuwe impuls te geven. Andere manieren die de overheid invoert om de

zorg betaalbaar te houden zijn: verhogen van de arbeidsmarktparticipatie, verhoging van de pensioengerechtigde leeftijd, arbeidsmigratie, arbeid naar het buitenland verplaatsen of de productiviteit van de arbeid verhogen (Steyaert en Kwekkeboom, 2010).

1.2.7 Koppeling naar de centrale vraagstelling

Door te behandelen hoe Nederland een verzorgingsstaat werd – en dan met name de laatste eeuw – wordt het duidelijk waarom de overheid beleid ingevoerd heeft wat gericht is op meer onderlinge betrokkenheid (sociale samenhang). De wens van de opdrachtgever – meer ontmoeting tussen burgers – is logisch wanneer we te maken hebben met een terugtrekkende overheid, welke meer verantwoordelijkheden teruglegt bij de burger. Ontmoeting gaat namelijk vooraf aan het verlenen van (informele hulp) aan elkaar.

Bovenstaande analyse heeft ook laten zien dat de beoogde verandering moet gebeuren in een maatschappij waar allerlei maatschappelijke trends een rol spelen. Ze lijken de individualisering te versterken. Duidelijk wordt echter dat dit niet betekent dat er minder contact gemaakt wordt. Het is op veel manieren zelfs makkelijker contacten aan te gaan. Met name de jeugd legt op een andere manier contact (denk aan sociale media). We zien dat sociale bindingen al maar meer de stadsgrenzen overstijgen. Mensen zijn niet meer gebonden aan de directe leefomgeving. Dit vormt een probleem omdat onderzoek laat zien dat hoe groter de afstand tussen mensen is hoe meer deze een belemmering vormt anderen te helpen (Linders, 2010). Ook hier zien we het belang terug om burgers te stimuleren tot een toename van onderlinge ontmoeting. Er wordt dus nadrukkelijk een bijdrage van de burger verwacht.

Mesoniveau

1.2.8 Stimuleren van informele zorg binnen buurten

Al vele decennia speelt de overheid in op sociale kwesties binnen wijken. De canon van sociaal werk beschrijft de intrede van wijk aanpak in de twintigste eeuw. De verzorgingsstaat moest worden ingeperkt en mensen gingen al maar meer op zichzelf leven. Wijken vertoonden steeds meer heterogene kenmerken en mensen begaven zich in netwerken die de buurtgrenzen ver overschreden. Om deze reden werd er ingezet op het werken in de wijk. Burgers werden gestimuleerd onderling een buurtgevoel te ontwikkelen. Het vergroten van de sociale samenhang werd steeds meer als belangrijk gezien (canon sociaalwerk, z.d.).

Bovenstaande is ook terug te zien in de beleidsdocumenten van de gemeente Zwolle. In het Structuurplan 2020 wordt 'iedereen doet mee' als de kern van het sociale beleid omschreven. Er wordt beleid gemaakt rondom werk en inkomen, armoede, gezondheid en inburgering. Zo wordt er – naast de Wmo – vanuit meerdere invalshoeken invulling gegeven aan het bevorderen van maatschappelijke participatie.

Er wordt veel waarde gehecht aan particuliere initiatieven. Deze worden gezien als een belangrijke factor bij het in stand houden en bevorderen van maatschappelijke participatie en betrokkenheid van de inwoner van Zwolle. De gemeente Zwolle ziet een rol voor zichzelf weggelegd maatschappelijke initiatieven te ondersteunen en partijen met elkaar te verbinden. Hiervoor is, indien nodig, een subsidie-instrument beschikbaar. Naast dat er geld beschikbaar is voor hen die de zorg nodig hebben, zet de gemeente Zwolle de komende jaren in op het voorkomen van problemen. Zij wil het accent verleggen van individuele zorg en ondersteuning naar gerichte en specifieke preventie (Gemeente Zwolle, 2009, Gemeente Zwolle, 2011).

De Lokale overheid moet vraag en aanbod op elkaar afstemmen en zorgen dat het zorgstelsel betaalbaar blijft. De gemeente dient hiervoor goed samen te werken met welzijnsorganisaties.

Een zwakke of geen ondersteuning van de informele zorg kan betekenen dat het beroep op de formele zorg groter gaat worden. Om deze reden is ondersteuning aan mantelzorgers en vrijwilligers ook opgenomen in de Wmo, prestatieveld 4. Een te sterk beknipten op de formele zorg kan betekenen dat de informele zorg te zwaar wordt belast en daardoor wegvalt. Het is daarom aan de gemeente een optimale balans te bewerkstelligen (Steyaert & Kwekkeboom, 2010).

Jager-Vreugdenhil (2012, p. 80) beschrijft de verwachting van de overheid dat, wanneer zij meer terug treedt in het zorgen voor de burger, dit opgevangen kan worden door de sociale samenhang binnen wijken. De invoering van de Wmo staat hier symbool voor. De Wmo is een kaderwet, wat betekent dat gemeenten de invulling ervan grotendeels zelf vormgeven (Hoogland, 2011). De Wmo is ingevoerd om de huidige burger minder te laten leunen op de overheid. De lokale overheid houdt zich via de Wmo grofweg bezig met vier doelen – onderverdeeld in negen prestatievelden – te weten: bevorderen van redzaamheid (1), bevorderen van

deelname aan het maatschappelijk verkeer (2), bevorderen van maatschappelijke inzet (3) en het versterken van sociale samenhang (4) (Ewijk et al, 2010).

De burger wordt aangezet meer voor elkaar te gaan zorgen, in plaats van een beroep te doen op onze sociale voorzieningen. De Wmo beoogt een versterking van de lokale civil society (maatschappelijk middenveld) en zet gemeenten aan tot het zorgdragen voor voldoende leefbaarheid en sociale samenhang. Bij leefbaarheid gaat het meer om de fysieke leefomgeving, bij sociale samenhang of cohesie gaat het meer om de sociale leefomgeving. Er is weinig bekend over hoe informele zorg tussen buurtbewoners ontstaat. Duidelijk is dat het belangrijk is dat bewoners mensen uit de buurt leren kennen. Gebeurt dit niet, dan vormt dit een belemmering voor het geven van hulp (Linders, 2010). Dit actieve burgerschap veronderstelt een vrijwillige inzet. In Nederland is het bijzonder goed gesteld met het aantal actieve vrijwilligers (Dekker & De Hart, 2009). Volgens de beleidsstukken bij de Wmo ontstaat door meer sociale samenhang te creëren een sterkere civil society, en kan deze mensen met een beperking helpen door hen op allerlei manieren informele zorg en ondersteuning te bieden. Deze civil society moet bevorderd worden in wijken en buurten (prestatieveld 1 binnen de Wmo). Jager-Vreugdenhil (2012) heeft in haar recentelijk uitgekomen proefschrift laten zien dat de buurt nog altijd een belangrijk aangrijpingspunt is voor veel sociale en andere beleidsonderwerpen, maar niet voor informele zorg. Ze zegt hierover: "Participeren gebeurt in veel verbanden: bedrijven, scholen, (sport)verenigingen en andere vrijwilligersorganisaties of in vrienden- en familienetwerken. Deze zijn echter lang niet altijd buurtgerelateerd." Verschillende onderzoeken van de laatste jaren tonen aan dat er geen verband bestaat tussen sociale samenhang in buurten en de informele zorg die tussen burens gegeven wordt. Linders (2010) heeft een buurt met weinig sociale samenhang onderzocht. Het bleek dat er wel informele zorg gegeven werd, maar dat dit niet op basis van het bestaan van een buurtgemeenschap gebeurde, maar op basis van een één op één relatie tussen twee personen. Jager-Vreugdenhil (2012) heeft buurten onderzocht waar relatief veel sociale samenhang is. Ook hier werd geen verband gevonden tussen sociale samenhang en de zorg tussen burens. Over de buurten met relatief veel sociale samenhang zegt ze het volgende:

(...) Integendeel, juist daar gelden informele regels die ervoor zorgen dat burens elkaar zo weinig mogelijk last bezorgen. Men is wel bereid elkaar te helpen, maar dan in noodgevallen, voor korte tijd, en liefst op basis van wederkerigheid. Voor structurele zorg verwacht men van elkaar dat men de weg weet naar de professionele voorzieningen: 'We zijn goed genoeg opgeleid om te weten dat er structurele hulp bestaat', zoals een respondent kernachtig verwoordde. Wie voldoende is opgeleid en is opgegroeid in de welvaartsstaat, hanteert als norm voor zelfredzaamheid: eerst zelf oplossingen zoeken – inclusief inschakelen van professionele hulp – en alleen als dat niet lukt een beroep doen op anderen, eerst familie en vrienden en tenslotte misschien ook burens. De Wmo verwacht dat deze norm verandert (Jager-Vreugdenhil, 2012).

De buurt is geen logische bron van informele zorg. Het is ook niet een sociaal verband met een eigen doel – zoals kerken, politieke partijen en verenigingen dat bijvoorbeeld wel hebben. Het zijn in de eerste plaats geografische eenheden. Meestal zijn de sociale verbanden binnen wijken gericht op verkeer, veiligheid, groen en speelvoorzieningen. Betrokkenheid bij zo'n buurtproject betekent niet automatisch een bereidheid zorg en ondersteuning te geven aan burens. Een van de conclusies die Jager-Vreugdenhil (2012) stelt is dat de overheid actief betrokken moet zijn bij burgers en hun zelfgekozen sociale verbanden. Met behulp van sociale professionals zullen ze zich sterk moeten maken die sociale verbanden te versterken die gericht zijn op zorg en ondersteuning. Soms is dit een buurtorganisatie, maar er moet vooral gedacht worden aan organisaties als de Zonnebloem of het Rode Kruis, Stichting Present of een sportvereniging. Gemeenten moeten, volgens Jager-Vreugdenhil, geen geld investeren in buurtbarbeques in de hoop dat dit leidt tot meer informele zorg in de desbetreffende buurt.

Het blijkt dat de meeste mensen een voorkeur hebben hulp te ontvangen van familieleden omdat zij sociaal gezien dichterbij staan. De banden met familie zijn vaak onverbreekbaar. Hoogland (2011) zegt hier over:

(...) Ook voor je burens ben je wel bereid iets te doen, maar daar speelt al sneller de afweging dat jouw hulp de burens wellicht ook zal motiveren iets voor jou te doen als jij hulp nodig hebt. Met je familie heb je een band waarvoor je zelf niet gekozen hebt. Dat maakt die banden – zeker wanneer het je naaste familie betreft – zo onverbreekbaar. Zelfs wanneer alle onderlinge sympathie verloren is gegaan, blijft de band nog bestaan.

Met name ten opzichte van de wijkbewoner spelen de begrippen vraagverlegenheid (bij de zorgbehoevende burger) en handelingsverlegenheid op. Ongevraagd hulp bieden wordt al snel als bemoeizucht ervaren. Veel

mensen willen zich niet opdringen. Naar familie toe wordt dit anders ervaren (Linders, 2010). Het zijn veelal de kwetsbare burgers die meer contacten willen hebben binnen de wijk. Een belangrijk onderwerp hierbij is de diversiteit van buurtbewoners in relatie tot het aangaan van onderlinge ontmoeting. Verschillen tussen bewoners leiden tot een grotere sociale afstand (Linders, 2010).

De contacthypothese van Allport (1954) gaf al aan dat mensen met een verschillende sociaal economische status niet makkelijk met elkaar in contact zijn te brengen. Hoe gelijkjer de status, hoe gemakkelijker contacten gelegd worden. Sociale professionals vervullen in de wijk een beperkte rol in het smeden en verdiepen van klassenoverstijgende contacten. Vaak zijn ze wel bezig met het stimuleren van onderlinge contacten, maar ze stellen zich daarbij zelden ten doel sociaaleconomische verschillen te overbruggen. Het matchen van lagere inkomensgroepen met de middenklasse is volgens professionals 'het aller-moeilijkste wat er bestaat'. Klasse overschrijdende contacten smeden wordt vooral gedaan om een leefbaarheidprobleem aan te pakken binnen een wijk of buurt, of om de anonimiteit in de buurt op te heffen (Veldboer, Engbersen, Duyvendak en Uytterlinde, 2008).

Van Klingereren sprak, wanneer het gaat om klasse overschrijdende contacten smeden, van 'de noodzaak tot ontklonteren'. Hij ziet ontmoetingskansen in buitenruimten (pleinen, parken, e.d.) en binnenruimten (buurthuizen, scholen e.d.) Hij ontwierp, als architect, multifunctionele ruimten, met als doel burgers elkaar te laten ontmoeten (Engbersen, 2005). Wil een multifunctionele ruimte onderlinge ontmoeting verhogen, dan is gebleken dat het belangrijk is dat er goed rekening wordt gehouden met de verschillende gebruikersgroepen. Gebeurt dit niet, dan wordt het initiatief tot ontmoeting niet een succes. Een gerichte benadering om de onderlinge ontmoeting te stimuleren heeft meer succes. Zo is het organiseren van een koffieochtend een van de meest effectieve instrumenten gebleken (Veldboer et al., 2008).

1.2.9 Koppeling naar de centrale vraagstelling

De lokale overheid zet wijkaanpak in om burgers onderling een buurtgevoel te laten ontwikkelen. Dit wordt nodig geacht omdat mensen steeds meer op zichzelf zijn gaan leven en zich in netwerken begeven die de buurtgrenzen overschrijden. Een belangrijke conclusie uit voorgaande analyse is dat, niet de sociale samenhang of een buurtgevoel ervoor zorgen dat informele hulp tot stand komt, maar er onderlinge hulp ontstaat op basis van één op één contact tussen twee personen.

Met name hoger opgeleiden zoeken bij problemen eerst zelf oplossingen, schakelen professionele hulp in, en alleen als dat niet lukt wordt er een beroep op het eigen netwerk gedaan.

We zien dat het de taak van de lokale overheid is vraag en aanbod op elkaar af te stemmen en dat dit ertoe geleid heeft dat de gemeente Zwolle particuliere initiatieven ondersteund. Te veel bezuinigen op de formele hulp kan betekenen dat de informele zorg te zwaar wordt belast en wegvalt. Om deze reden is het belangrijk een optimale balans te vinden, tussen enerzijds meer verantwoordelijkheden bij de burger leggen, en anderzijds de professional alleen waar nodig in te zetten.

Afsluitend is gebleken dat de meeste mensen een voorkeur hebben hulp te ontvangen van familieleden. Tussen wijkbewoners spelen al snel de begrippen vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid op. Het proces van ontmoeting tot stand brengen tussen lage inkomensgroepen met de middenklasse wordt over het algemeen als ingewikkeld ervaren. Hierbij aansluitend blijkt dat, wil de onderlinge ontmoeting slagen, het belangrijk is gerichte activiteiten te organiseren om de onderlinge ontmoeting te stimuleren.

Microniveau

1.2.10 Rol van burger

De laatste decennia was de burger als zorgontvanger niet langer afhankelijk van charitas, maar kon hij aanspraak maken op wettelijk verankerde rechten. De burger als zorgverlener kon zich steeds meer aan de zorg voor zijn naaste onttrekken, want de overheid zorgde voor hem (Hoogland, 2011).

De zorgbehoevende burger moet leren niet te snel voor een antwoord op zijn zorgbehoefte naar de publieke dienstverlening te stappen. Hij moet tegenwoordig proberen het eigen netwerk aan te spreken. De vergrijzing biedt hier een kans aangezien deze bevolkingsgroep, relatief gezien, zich extra actief inzet als vrijwilligers en mantelzorgers (Steyaert & Kwekkeboom).

Informele zorg wordt vandaag de dag nogal eens omschreven als een amateurdienstbetoon – tegenover de dienstverlening door professionals. Dit heeft een onprofessionele klank, maar letterlijk betekent het

‘liefhebber’. De informele zorg wordt vaak gedreven door een intrinsieke kracht of gedrevenheid. Het geeft veel meer een intrinsieke beloning. Professionals doen hun werk vaak met liefde en bevoegenheid, maar er is altijd sprake van een afstand. Professionals zijn vaak voorwaardelijk betrokken (Hoogland, 2011).

In deze tijd wordt elke burger aangesproken als bron van informele zorg. Er wordt actief burgerschap nagestreefd, waarin de burger zich inzet in de vorm van vrijwilliger, mantelzorger of bijvoorbeeld lotgenoot. Het wordt van de burger verwacht dat hij zich inzet voor een kwetsbare burger (Steyaert & Kwekkeboom, 2010). Uit onderzoek blijkt dat, ook al zijn mensen vandaag de dag meer op zichzelf aangewezen, velen zich toch solidair en betrokken voelen bij anderen. Veel burgers willen zich sterk maken voor een leefbare samenleving. Nederland kent een sterk maatschappelijk middenveld. Hiertoe worden zowel professionele als vrijwillige organisatie gerekend, die geen onderdeel uitmaken van de overheid, zonder winstoogmerk opereren en niet op familie- of vriendenbanden berusten. Burgers zijn bereid om zich in te zetten voor goede doelen door het geven van geld of tijd (Van Daal & Plempers, 2003, Vliet, et al., 2004). Ook al is er in de Nederlandse samenleving behoorlijk veel informele zorg, de verwachting is dat deze onderlinge betrokkenheid groter kan zijn. Er ontstaat een kwantitatieve kloof tussen vraag en aanbod. Aangezien het merendeel van de vrijwilligers ouder dan 65 is, kan er in de toekomst een tekort optreden. Anderzijds biedt de vergrijnde samenleving, met een grote groep ouderen die zich in willen zetten, perspectief. Zij hebben relatief veel vrije tijd (Oudenampsen & Vliet, 2007).

Met name het vrijwilligerswerk kan een bloeiperiode tegemoet gaan wanneer het zich weet aan te passen aan de veranderingen die de vrijwilliger wenst. Deze wil een vrijblijvende en minder langdurige band met de organisatie of het project aangaan en verwacht zijn vrijwilligerswerk in een tamelijk professioneel georganiseerd verband te kunnen doen (Vliet, et al., 2004). Gebleken is ook dat, door te investeren in vrijwilligers – door deskundigheidsbevordering aan te bieden – er een binding ontstaat tussen vrijwilliger en de zorg die geboden wordt (Oudenampsen & Vliet, 2007). Hiermee wordt al een stap gezet richting de volgende paragraaf, waar de rol van de professional zal worden behandeld. Deze blijkt een essentiële rol in te nemen als het gaat om het bevorderen van informele hulp.

1.2.11 Rol van professional

Van oudsher was de maatschappelijk werker vooral gericht op een enkeling in nood. Met name het opbouwwerk heeft ertoe bijgedragen dat de professional de sociale context niet uit het oog verliest (Duyvendak, 2002). Onderzoek heeft aangetoond dat de professional een cruciale rol vervult bij het stimuleren van onderlinge ontmoeting. Contactlegging gaat niet vanzelf, het vraagt om een ‘subtiële regie’ (Veldboer et al., 2008). Hiermee wordt bedoeld dat gelegde contacten tussen burgers – van verschillende culturen en welstandsklassen natuurlijk en spontaan ervaren moeten worden. Gebeurt dit niet dan is de kans groot dat bewoners afhaken.

De professional vormt de schakel tussen de verschillende buurtbewoners. Hij kan activiteiten organiseren waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten. Ook is hij, met zijn uitgebreide kennis van de sociale kaart, de persoon die mensen met elkaar kan verbinden. Belangrijk hierbij is dat de professional scherp voor ogen heeft wie ze met elkaar in contact wil brengen, wat ze met dat contact wil bereiken en hoe ze het contact kan verdiepen en verduurzamen. Deze contactlegging is nogal eens te terughoudend, te subtiel. De professional moet kunnen schakelen. Soms assertief, meer actief een rol spelen, soms meer terughoudend.

De moderne samenleving vraagt veel van sociale professionals. Zij moeten zich verhouden tot een steeds veranderende werkelijkheid: nieuwe sociale kwesties dienen zich aan en er is een toenemende complexiteit van sociale vraagstukken. Daarnaast zijn er beleidsontwikkelingen als de vermaatschappelijking van de zorg en vraaggericht, marktgericht en resultaatgericht werken, die gevolgen hebben voor het beroepsmatig handelen. Tegelijkertijd heeft de decentralisatie van het welzijnsbeleid naar het lokale niveau in combinatie met jarenlange bezuinigingen, fusies, reorganisaties en veranderingen in de financieringsstructuur van het welzijnswerk geleid tot een defensieve sector die vooral bezig was met overleven.

De laatste jaren lijkt het tij echter te keren en staat professionalisering van de sociale beroepen ook landelijk weer op de agenda (Vliet, 2009).

Uitgaande van de, in het bovenstaande citaat geschetste ontwikkelingen, heeft het Verwey Jonker Instituut belangrijke kenmerken van sociale professionals opgetekend, samengevat in de volgende tabel (Vliet, et al., 2004).

Tabel, kenmerken van het handelen en benodigde competenties van sociale professionals

Kenmerken	Competenties
Vraaggericht	Signaleren en analyseren van de expliciete vraag en de impliciete behoeften, inleven, vertalen naar aanbod, doelen stellen en realiseren.
Probleemgericht	Signaleren en analyseren van problemen en hulpbehoefte, inleven, handelend optreden ('bemoeizorgen'), sociale kwesties agenderen, hulp 'verkopen', legitimeren.
Kansgericht	Signaleren en analyseren van de kansen en mogelijkheden, stimuleren en ondersteunen van initiatieven, verbinden tussen sociale lagen.
Contextgericht	Breed perspectief, inclusief denkend, reflectie op de cliënt in zijn omgeving, visievorming.
Gebiedsgericht	'Outreaching' werken, sensitief, vertrouwensrelatie opbouwen, zichtbaar zijn, presentiebenadering.
Integraal werken	Ruimte bieden en sensitief zijn voor andere perspectieven, samenwerken.
Maatschappelijk gericht	Keuzes maken (urgentie en belang), reflectie, visievorming, schakelen (praktijk-beleid-onderzoek-ontwikkeling), omgaan met spanning tussen verschillende aspecten van het handelen (bijvoorbeeld vraaggericht en probleemgericht, individueel belang en maatschappelijk belang).
Resultaatgericht	Concrete doelen stellen, projectmanagement (plannen, begroten, organiseren), kostenbewustzijn, concrete resultaten laten zien (als deel van een proces).
Transparant (naar buiten gericht)	Verantwoording afleggen aan verschillende partijen, reflectie op eigen handelen, normatieve professionaliteit, switchen tussen niveaus en perspectieven (burgers, eigen beroepsgroep en andere professionals, managers, opdrachtgevers), verschillende 'talen' spreken, eigen handelingsruimte bewaken, competentieontwikkeling.

Het wordt de professional nogal eens verweten dat zij ervoor gezorgd hebben dat de burger haar eigen kracht niet meer herkent. Eind jaren '70 verwoordde Hans Achterhuis (1942) deze kritiek. Hij sprak over de 'afhankelijksmakende' professional, die minder bemoeienis zou moeten vertonen (Duyvendak, 2002, Hoogland, 2011, Linde, 2007). De professional moet een traject ingaan van reprofessionalisering, een heroriëntatie van hulpverlening die meer aandacht geeft aan het benutten en vergroten van hulpbronnen van of rondom de cliënt en minder op het zelf geven van hulp.

De sleutel voor het welslagen van de Wmo ligt juist in het hart van het beroep van de *social worker*: individuele mensen en maatschappelijke verbanden ondersteunen om zo veel mogelijk op eigen kracht het eigen leven en de samenleving vorm te geven. (...) Vanouds opereren *social workers* in het spanningsveld tussen burger en overheid. (...) De verhouding tussen burger en overheid verschuift grondig met de Wmo. Daarmee verschuift ook de positie van de welzijnswerker als intermediair tussen burger en overheid. Door maatschappelijk werkers 'nieuwe stijl' op de juiste posities in te zetten kan een gemeente optimaal gebruik maken van de kracht van mensen zelf, maar ook knelpunten signaleren in het 'spontane' aanbod en samen met relevante partijen zoeken naar een oplossing, en eventueel ook professionele voorzieningen vormgeven om het knelpunt op te lossen (Jager-Vreugdenhil, 2011).

De professional moet meer gericht zijn op het ondersteunen van de informele hulpverleners (Steyart & Kwekkeboom, 2010). De professional kan de informele hulp niet vervangen, dat mag duidelijk zijn (Hoogland, 2011). Maar andersom is het zo dat informele zorg geen substituum is voor formele zorg. Het voorziene gebrek aan formele zorg door alle bezuinigingen is niet op te vangen door de inzet van vrijwilligers. Duidelijk is dat vrijwillige inzet waarde toevoegt aan de inzet van beroepskrachten, maar daarmee maakt het niet of nauwelijks de formele hulp overbodig (Oudenampsen & Vliet, 2007). De rol van de professional is al meer beperkt tot het stimuleren van de zelfredzaamheid (Kwekkeboom & Jager-Vreugdenhil). Daarbij wordt steeds vaker gewerkt met een integrale aanpak. Maatschappelijke problemen zijn dikwijls zo complex dat ze met verschillende beleidssectoren en werkvelden te maken hebben. Integraal werken gaat om de samenwerking tussen de verschillende instanties, organisaties en buurtbewoners. Van de professional wordt steeds meer verwacht dat hij zich hiertoe weet te verhouden. Dit vereist een grondige kennis van de sociale kaart, zodat hij weet welke maatschappelijke initiatieven er zijn (aanbodzijde) en deze kan 'linken' aan de vraagzijde.

Een voorbeeld hiervan is 'TijdVoorElkaar', dit is een wijkgerichte marktplaats voor burenhulp, samen activiteiten ondernemen, bewonersinitiatieven en lokaal vrijwilligerswerk. Deze methodiek biedt een structuur waarbinnen bewoners hun capaciteiten kunnen inzetten en die van andere wijkbewoners kunnen gebruiken. Het is een investering in de lokale infrastructuur – de wegen waarlangs mensen kunnen participeren in de wijk en relaties kunnen leggen met elkaar (Thomassen & Wanrooy, 2010).

Voor de professional is het belangrijk ervan overtuigd te zijn dat niet in de eerste plaats de formele hulp, maar met name de informele hulp erg belangrijk is voor de hulpbehoevende. Hoogland (2011) zegt hierover in zijn lectorale rede:

Juist de betrokkenheid van gewone mensen is voor mensen die van hulp afhankelijk zijn essentieel om hun eigen leven te kunnen leiden en zelf de regie te kunnen houden over hun eigen ondersteuning. (...) De sector van zorg en welzijn zoekt professionals die in hun hart amateurs – liefhebbers – zijn: mensen die houden van hun vak en vanuit een warme persoonlijke betrokkenheid bij de mensen die op ondersteuning zijn aangewezen handelen. Vanuit een professionele distantie die eerder met bewustzijn van de eigen bescheiden passantenrol te maken heeft, dan met een bureaucratisch duiken voor de eigen verantwoordelijkheid.

Het eerder beschreven stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl doet een sterk beroep op de professional. Hij moet meer en sneller gericht zijn op de vraag achter de vraag, meer gericht zijn op de eigen kracht van de burger, direct op de problematiek aangaan, netwerkversterkend werken, meer samenwerken met andere professionals, dit alles in een steeds meer resultaatgericht klimaat (Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, 2010).

Het beleid wat lokale gemeenten voeren heeft ook een 'nieuwe stijl' die steeds nadrukkelijker tot uiting komt. Er wordt gesproken over 'kantelen'. Daarmee wordt bedoeld dat het beleid sterk wordt gericht op de eigen regie van mensen die in de problemen komen. Hoe kunnen problemen zelf opgelost worden? Dat wordt als de centrale vraag gezien. Er worden informatiefolders verspreid waarin burgers op de hoogte gesteld worden van wat de gemeente, in de toekomst, wel en niet voor mensen doet. Slogans als: "Waarom zou ik voor een scooter bij de gemeente aankloppen? Ik kocht toch ook altijd mijn eigen fiets?" geven de nieuwe 'gekanfelde' manier van denken aan.

Het vraagt van de professional dat hij weer teruggaat naar het karakter, de identiteit van het sociaal werk: verbetering van de kwaliteit van de samenleving en de integratie van achtergebleven groepen en individuen in die samenleving (Jochimsen, Kuiper & Muynck, 2006). De professional komt in beeld wanneer het leven van mensen te problematisch wordt om zelf de problemen het hoofd te kunnen bieden.

1.2.12 Koppeling naar de centrale vraagstelling

Het is nodig gebleken dat de burger zich niet langer aan de zorg voor zijn naaste onttrekt, en niet te snel voor een antwoord op zijn zorgbehoefte bij de lokale overheid aanklopt. De burger staat hier ook niet onwelwillend tegenover. Wel kijkt de burger anders naar de uitvoering van vrijwilligerswerk. Deze dient vrijblijvender en minder langdurig te zijn en in een tamelijk professioneel verband uitgevoerd te kunnen worden. Voor de lokale overheid is de les dat, door te investeren in vrijwilligers, er binding ontstaat tussen vrijwilligers en de zorg die geboden wordt. De bijdrage van de bewoner is belangrijk gebleken omdat, met name de betrokkenheid en zorgverlening van burgers onderling, als heel waardevol worden ervaren.

De professional neemt een essentiële rol in als het gaat om het bevorderen van onderlinge ontmoeting. Wanneer hij activiteiten organiseert, worden burgers meer gestimuleerd tot ontmoeting, dan wanneer het alleen bij de burger neergelegd wordt. De professional dient zich er wel van bewust te zijn dat zijn interventies afhankelijk makend kunnen zijn. Het gaat erom dat hij maatschappelijke verbanden ondersteunt om zo veel mogelijk individuen op eigen kracht het leven en de samenleving vorm te laten geven.

1.3 Probleemomschrijving

1.3.1 Probleemomschrijving en doelstelling

Zoals uit de theoretische analyse is gebleken zien lokale overheden zich voor de opdracht geplaatst burgers aan te zetten tot 'meedoen'. Er wordt zogezegd actieve burgerparticipatie beoogd. Ook de gemeente Zwolle wil zich als overheid meer terugtrekken en de burger stimuleren tot onderlinge zorg. Burgers doen nu nog, te vaak, een beroep op de overheid. De verwachting is dat wanneer burgers elkaar ontmoeten, dit een bron van informele zorg kan aanboren.

Uit recentelijk gehouden onderzoek is naar voren gekomen dat er een behoefte aan ontmoeting is bij de bewoners van Zwolle Zuid (Doeven, 2012). Het is alleen niet duidelijk in hoeverre de huidige voorzieningen – ter bevordering van de onderlinge ontmoeting – aansluiten bij de behoefte van de burger.

Hoofddoelstelling van dit onderzoek is dat we antwoord krijgen op de vraag wat de mogelijkheden zijn om meer onderlinge ontmoeting tot stand te brengen tussen bewoners in Zwolle Zuid, en dan met name de buurt Oldeneel. Daarnaast zijn er de volgende doelen:

- Antwoord krijgen op de vraag hoe het met de behoefte naar onderlinge ontmoeting gesteld is. Komt er bij de respondenten eenzelfde beeld naar voren, wanneer het gaat om de behoefte aan meer onderlinge ontmoeting?
Onderhouden de bewoners in Oldeneel contacten in de buurt en wat voor functie hebben deze contacten. Gaat het alleen om een praatje, of vormt dit ook een bron van informele zorg?
- Antwoord krijgen op de vraag welke voorzieningen er voor bewoners in Oldeneel zijn om elkaar te ontmoeten. Ook willen we inzicht krijgen in welke verbeterpunten er zijn ten aanzien van deze voorzieningen.
- Antwoord krijgen in hoeverre de bewoners in Oldeneel zelf een bijdrage willen leveren aan meer onderlinge ontmoeting.
- Antwoord krijgen van zowel professionals als bewoners van Oldeneel hoe zij aankijken tegen de rol van de professional. Welk aandeel heeft hij in het bevorderen van de onderlinge ontmoeting?

1.3.2 Centrale vraagstelling

Om te komen tot antwoorden voor de probleemomschrijving is de volgende centrale vraag opgesteld:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

1.3.3 Deelvragen

De centrale vraagstelling is opgedeeld in de volgende deelvragen:

Welke behoefte hebben bewoners zelf aan meer onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is het belangrijk inzichtelijk te krijgen in hoeverre bewoners van Zwolle Zuid behoefte aan onderlinge ontmoeting hebben. Waar vinden onderlinge ontmoetingen plaats? Is dat binnen de wijk, of hebben de meeste mensen onderling contact buiten de wijk Zwolle Zuid? Aan welke soort ontmoeting hebben bewoners behoefte? Deze vraag is beschrijvend van aard. Hij geeft antwoord op de vraag naar welke behoefte er bij bewoners is naar ontmoeting. Om op deze deelvraag antwoord te krijgen worden interviews afgenomen bij de bewoners van de buurt Oldeneel (Oldenelerlanden en Oldenelerbroek). Ook data uit eerdere onderzoeken worden meegenomen om op deze vraag antwoord te krijgen.

Welke voorzieningen zijn er in Zwolle Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten?

Binnen de wijk Zwolle Zuid zijn verschillende voorzieningen aanwezig om elkaar te ontmoeten. Welke voorzieningen zijn bij de bewoners bekend en van welke voorzieningen maken zij gebruik? Welke rol spelen deze voorzieningen in het bevorderen van de sociale samenhang? Door het beantwoorden van deze vragen wordt duidelijk welke rol voorzieningen binnen de wijk hebben. Dit deel van de vraag is beschrijvend van aard. Deze vraag sluit aan bij de vorige deelvraag waarin de behoefte van de bewoners centraal staat. Door de antwoorden op beide vragen naast elkaar te leggen wordt duidelijk of en hoe de behoefte van de bewoners en de voorzieningen op elkaar aansluiten. Dit deel van de vraag is vergelijkend van aard, behoefte en aanbod worden met elkaar vergeleken.

Welke mogelijkheden geven bewoners en professionals aan om meer onderlinge ontmoeting te stimuleren?

Nadat we van de bewoner antwoord krijgen op de vraag welke behoefte er is aan meer onderlinge ontmoeting, willen we de bewoners en professionals bevragen welke mogelijkheden zij zien om onderlinge ontmoeting te stimuleren. De bewoners vragen we dit in het interview. Een beperkte groep bewoners zullen deze vraag krijgen, bij het houden van de focusgroep. Wanneer de focusgroep met de professionals gehouden wordt, zal deze deelvraag bij hen onder de aandacht gebracht worden.

Welke bijdrage wil de bewoner zelf leveren aan onderlinge ontmoeting?

Deze beschrijvende vraag moet duidelijk maken hoe de bewoners zichzelf zien in relatie tot de buurt. Zien zij zichzelf als individuen of als deel van de buurt en is men bereid om te participeren in de buurt?

De individualisering heeft er voor gezorgd dat mensen minder op elkaar betrokken zijn. Het beleid van de overheid is er, vanuit Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl, nu op gericht om meer betrokkenheid tussen burgers te bevorderen. Dit is een tegengestelde trend aan de eerder genoemde individualisering. Het is daarom de vraag in hoeverre de bewoner een bijdrage wil leveren om anderen te ontmoeten.

Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle Zuid te stimuleren?

Binnen de Wmo en de kaders van Welzijn Nieuwe Stijl is beschreven welke rol voor de professional is weggelegd. Op welke manier past deze nieuwe rol van de professional, waarbij de focus ligt op het inzetten van de eigen kracht, het eigen oplossend vermogen van de burger en het in contact brengen van burgers met elkaar, binnen de behoefte van de bewoners van Zwolle Zuid?

Om op deze deelvraag antwoord te krijgen zullen interviews afgenomen worden met buurtbewoners. Zij kunnen aangeven wat zij zelf kunnen en waarin ondersteuning noodzakelijk is. Ook vindt er een gesprek plaats met professionals die werkzaam zijn in de wijk om te onderzoeken op welke wijze zij ondersteuning kunnen bieden aan bewoners om onderlinge ontmoetingen te bevorderen.

1.4 Begripsafbakening

In deze paragraaf worden de belangrijkste begrippen uit de vraagstelling en deelvragen toegelicht. Hierdoor ontstaat er duidelijkheid over de inhoud van genoemde begrippen.

Ontmoeting

Bevorderen van contacten tussen individuen en/of groepen, gericht op onderlinge interactie met als doel uitbreiding van het informele netwerk. Dit netwerk kan, indien nodig, als bron aangeboord worden voor het geven van hulp aan elkaar (informele hulp).

Professionals

Het betreft hier professionals werkzaam in het welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening. Het betreft de studies: maatschappelijk werk, sociaal pedagogische dienstverlening en culturele- en maatschappelijke vorming.

Voorzieningen

Het betreft hier voorzieningen ter bevordering van de onderlinge ontmoeting. Deze voorzieningen houden middelen of maatregelen in die het mogelijk maken de onderlinge ontmoeting te bevorderen. Dit kunnen buurthuizen zijn, waar allerlei activiteiten georganiseerd worden ter versterking van het informele netwerk. Ook kunnen het speelterreinen zijn, waar ouders met kinderen elkaar kunnen ontmoeten.

2. Methodische verantwoording

2.1 Onderzoeksontwerp

2.1.1 Algemene opzet

In overleg met de opdrachtgever zijn we overeengekomen dat ons onderzoek praktijkgericht en kwalitatief van aard zal zijn (Verhoeven, 2008). De afgelopen jaren zijn er diverse kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken verricht in Zwolle Zuid, waaronder het onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid (Doeven, 2012) welke de basis vormt van dit onderzoek. Hierbij zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Omdat de probleemstelling van ons onderzoek met name evaluerend, voorschrijvend, beschrijvend en verklarend van aard is, leent deze zich goed om kwalitatief onderzocht te worden. In overleg met de gemeente nemen we geen enquêtes af – die zien de bewoners al geregeld op de deurmat vallen -, maar zetten wij de volgende onderzoeksmethoden in: interviews en groeps gesprekken.

We kiezen bewust voor het kwalitatief onderzoek omdat dit niet gebonden is aan cijfermatige gegevens, maar ingegaan wordt op de achtergrond van de verzamelde gegevens. De beleving staat centraal en de interpretatie daarvan. Er wordt getracht een antwoord te vinden hoe personen een situatie beleven, naar hun achterliggende argumenten en motieven. De gemeente is op zoek naar het verhaal achter de cijfers. Kwalitatieve dataverzamelmethode sluiten hierbij aan (Verhoeven, 2008).

2.1.2 Onderzoeksmethoden

We hebben binnen dit onderzoek gekozen voor twee onderzoeksmethoden. We nemen interviews af met buurtbewoners en wanneer deze interviews afgenomen en geanalyseerd zijn gaan we in gesprek met twee focusgroepen. De eerste focusgroep zal bestaan uit buurtbewoners. De tweede focusgroep zal bestaan uit professionals uit het veld van wijkwerkers. We hebben gekozen voor meerdere onderzoeksmethoden omdat hierdoor verschillende onderzoeksaspecten worden belicht en de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten wordt verhoogd (Verhoeven, 2008). We zorgen hiermee voor triangulatie.

Voor ons onderzoek kiezen we in de eerste plaats voor het interview als onderzoeksmethode. Door middel van een interview komt de beleving (de achtergrond van de meningen van respondenten) en de motivatie van de geïnterviewde voorop te staan. Dit is ook wat de opdrachtgever wil. Hij heeft aangegeven dat er vanuit eerdere onderzoek, o.a. het onderzoek naar ontmoetingen in Zwolle Zuid (Doeven, 2012), al voldoende cijfers bekend zijn. De gemeente wil nu weten welke behoefte de bewoners hebben aan onderlinge ontmoeting. Welke mogelijkheden er zijn om onderlinge ontmoetingen tot stand te brengen in de wijk en wat beweegt mensen om wel of juist geen gebruik te maken van voorzieningen.

Een andere vraag is welke bijdrage willen bewoners zelf leveren om de onderlinge ontmoeting te bevorderen. We hebben gekozen voor de volgende onderzoeksmethoden omdat we willen onderzoeken wat mensen beweegt: we zullen interviews afnemen met bewoners en groeps gesprekken voeren met twee focusgroepen.

Interview

Door middel van een interview, waarbij de tijd genomen wordt om door te vragen, onderzoeken we de onderzoeksvraag en deelvragen. De openvragen zijn bij uitstek geschikt wanneer de beleving (de achtergrond van de mening) van de respondent uitgevraagd wordt. Er wordt gewerkt met een topiclijst. Hier staan de punten/onderwerpen op waarnaar we vragen tijdens het (halfgestructureerde) interview (Verhoeven, 2008). Dit betekent dat er een topiclijst aanwezig is, maar dat er alle ruimte is voor de eigen inbreng van de respondent. Als onderzoekers stellen wij ons flexibel op, om zo in te kunnen spelen op de situatie (Verhoeven, 2008, Klip, 2001).

Focusgroep

Naar aanleiding van de uitkomsten van de individuele interviews gaan we in gesprek met twee focusgroepen. De eerste focusgroep wordt gehouden met buurtbewoners, de tweede met professionals die werkzaam zijn in Zwolle Zuid. Met deze focusgroepen willen we de belangrijkste thema's die uit de interviews naar voren komen verder uitdiepen en op bepaalde elementen inzoomen.

De ene focusgroep bestaat uit buurt bewoners, de andere focusgroep bestaat uit professionals (bijvoorbeeld buurtwerkers). Door middel van deze focusgroepen willen we per groep de thema's uitdiepen. De kracht

hiervan is dat bewoners en professionals – die de buurt kennen met haar mogelijkheden en problemen - vanuit de dagelijkse praktijk inzicht kunnen verschaffen ten aanzien van de thema's die besproken worden. Het inzetten van focusgroepen heeft een aantal voordelen.

- In gesprek gaan met de focusgroep. Niet alleen zijn wij in gesprek met hen maar zij zijn vooral zelf, met elkaar in gesprek over het onderzoeksonderwerp.
- Spiegelen van de uitkomsten van de interviews met de focusgroep.
- In een groep vult men elkaar aan. Juist door de ideeën van de een kan een ander ook op een idee komen (brainstorm).
- Deelnemers worden door de discussie gestimuleerd om verder te kijken dan de eigen visie of mening en om met suggesties voor verbetering te komen (CBO, 2004)
- De groepsleden reageren op elkaar waardoor meningen gevormd worden.

Buurtbewoners

De groep met buurtbewoners gaat met elkaar in gesprek in de vorm van een focusgroep, in het wijkcentrum De Pol over de belangrijkste thema's die uit de analyse van de interviews naar voren komen. Het belang hiervan is dat men elkaar stimuleert om verder te kijken dan de eigen visie of ervaring. De verwachting is dat het groepsgebesprek een dynamiek zal geven die niet tijdens de individuele interviews aanwezig is. Deelnemers reageren op elkaar en niet alleen op de vraagsteller, zij zullen elkaar hierdoor inspireren en er zullen groepseffecten optreden die van invloed zijn op wat er gezegd wordt (Mönnink, 2009).

Professionals

Ook professionals gaan met elkaar in gesprek, in de vorm van een focusgroep. Dit gebeurt tijdens een vergadering van het Gebiedsbeheerteam (GBT) in het wijkcentrum De Pol. Dit wordt verder uitgewerkt in 2.1.3. Het houden van deze focusgroep is van belang om een aantal redenen.

De buurtbewoners komen tijdens de interviews en later in de bewonersfocusgroep als ervaringsdeskundige aan het woord. De professional in de wijk is betrokken op de wijk en de bewoners. De verwachting is dat de professional meer van een afstand kan kijken naar ontwikkelingen en processen die binnen de buurt spelen. De professional heeft ook weet van interventies die reeds gedaan zijn en wat de effecten daarvan waren. Daarnaast kan hij, juist door zijn profissie, aangeven waarbij de buurt naar zijn idee ondersteuning nodig heeft.

2.1.3 Onderzoeksgroep

Het onderzoek vindt plaats in de buurt Oldeneel (Oldenelerlanden en Oldenelerbroek). Deze buurt bevindt zich in de wijk Zwolle Zuid. Naar aanleiding van het eerder genoemde onderzoek naar ontmoetingen (Doeven, 2012), welke in de hele wijk Zwolle Zuid plaatsvond, hebben 269 respondenten aangegeven mee te willen werken aan een vervolgonderzoek. Van deze respondenten, zijn er 66 afkomstig uit Oldeneel, welke wij allen zullen benaderen om een zo hoog mogelijke respons te behalen, aangezien waarschijnlijk niet iedereen zal meedoen aan het onderzoek. Zoals eerder aangegeven concentreren wij ons op deze buurt. Dit heeft twee redenen. De eerste reden is dat in de andere buurten al onderzoek wordt gedaan door de gemeente Zwolle. De tweede reden is een pragmatische; de hele wijk Zwolle Zuid is te omvangrijk en past niet binnen de onderzoekstijd die wij als onderzoekers hebben.

Populatie

De populatie van dit onderzoek bestaat uit de bewoners van de buurt Oldeneel, welke bestaat uit de buurten Oldenelerlanden-Oost, Oldenelerlanden-West en Oldenelerbroek. Deze buurten liggen in de wijk Zwolle Zuid.

	Inwonersaantal	Adressen
Zwolle	120.403	50967
Zwolle Zuid	31000	
Oldeneel (Oldenelerlanden, Oldenelerbroek)	7690	2895

Steekproef en het bevorderen van de respons

Bij het onderzoek naar ontmoetingen, welke in de wijk Zwolle Zuid plaatsvond is de steekproef aselekt getrokken (Doeven, 2012). 269 respondenten hebben aangegeven mee te willen werken aan een vervolgonderzoek. Van deze respondenten, zijn er 66 afkomstig uit Oldeneel, Wij zullen al deze respondenten benaderen en vragen om mee te werken aan een interview.

Het gaat hier om een selecte steekproef, aangezien de gemeente Zwolle ons een lijst aangeleverd heeft met de te benaderen respondenten.

Vooraf zijn er geen demografische gegevens bekend over de 66 genoemde personen.

Focusgroep 1 – met buurtbewoners

De focusgroep bestaat uit ongeveer 6 tot 10 deelnemers (Grit & Julsing, 2009). De eerste focusgroep bestaat uit bewoners. In de interviews vragen we aan de respondenten of ze mee willen werken aan een focusgroep. Wanneer de respons zo matig is dat er geen focusgroep kan worden gehouden, proberen we, via een van de onderzoekers, familie te benaderen die in Oldeneel woont. Hij kan dan 6 tot 10 mensen bij elkaar krijgen om de focusgroep alsnog door te laten gaan.

Focusgroep 2 – met professionals

De tweede focusgroep bestaat uit professionals, welke werkzaam zijn in de wijk Zwolle Zuid. Het gaat om professionals die werken bij: gemeente Zwolle, Frion, RIBW, SWZ, Politie, Travers Welzijn, Openbaar Belang, Delta Wonen en de Kern. Het gaat om 18 professionals die bij deze overleggen aanwezig zijn. Van deze 18 zijn er 9 man en 9 vrouw. Zij komen twee keer per maand samen in een Gebieds Beheer Team (GBT) in wijkcentrum De Pol. Met de opdrachtgever is afgesproken dat wij de focusgroep met hen zullen houden tijdens zo'n GBT-vergadering. Aangezien niet iedereen aanwezig zal kunnen zijn die dag en omdat een focusgroep met 18 personen niet wenselijk is, hebben we afgesproken dat er minimaal 6 en maximaal 10 personen bij het gesprek aanwezig zullen zijn.

Representatief

Het is in deze belangrijk te vermelden dat onze populatie niet geheel representatief is. De bewoners die hebben aangegeven mee te willen werken, vormen al een selecte groep, welke waarschijnlijk qua kenmerken niet een afspiegeling zullen zijn van bewoners in Oldeneel. We zullen voorzichtig moeten zijn de resultaten van het onderzoek te generaliseren (Verhoeven, 2008). Dit betekent dat we niet een afweging kunnen maken wie we precies benaderen (verhouding: leeftijd, samenstelling gezin, huur- koopwoningen).

2.1.4 Meetinstrumenten en kwaliteit

Om de validiteit te waarborgen hebben we er voor gekozen om verschillende methoden te gebruiken. Aan de ene kant gebruiken we methoden waarmee we zelf de kwaliteit en validiteit kunnen waarborgen zoals het afnemen van proefinterviews en het gebruik van een memorecorder. Aan de andere kant willen we hiervoor ook professionals inzetten. In de volgende alinea's geven we aan welke methoden wij inzetten.

Respons verhogende maatregelen

Er zijn een aantal manieren die ingezet zijn om de respons bij de interviews en focusgroepen zo hoog mogelijk te houden (Brinkman, 2000).

- Allereerst zal de gemeente Zwolle een brief naar alle huishoudens van Zwolle Zuid sturen, waarin verwezen wordt naar de onderzoeksresultaten van het onderzoek naar ontmoeting (Doeven, 2012). In deze brief zal de gemeente ons onderzoek ook aankondigen. Doordat dit uitgaat van de gemeente Zwolle is tegelijk duidelijk dat de gemeente Zwolle achter het onderzoek staat en wordt het belang dat de gemeente Zwolle hecht aan dit onderzoek ook duidelijk.
- Een aantal weken later zal de gemeente Zwolle een mailing doen naar de 66 respondenten. Hierin staat vermeld dat, wanneer de respondenten willen meewerken aan een interview, er contact opgenomen kan worden met ons als onderzoekers. (Onze contactgegevens staan in de brief vermeldt, waardoor bewoners zowel via telefonisch als via de email met ons contact kunnen opnemen.) We geven de respondenten op deze manier de ruimte om eerst zelf na te denken en op eigen initiatief te reageren. Vervolgens wordt in de brief beschreven dat ze sowieso op korte termijn door ons telefonisch benaderd worden met het verzoek mee te werken aan een interview. We bieden bewoners dus meerdere keuzes te reageren. (Het is niet mogelijk de respondenten bij hun woning te benaderen omdat we geen huisadressen tot onze beschikking hebben. De opdrachtgever heeft enkel een telefoonnummer en een e-mailadres van de respondenten). Wanneer respondenten niet de telefoon opnemen, nemen we op een ander tijdstip contact op. We doen, alles bij elkaar, tenminste drie keer een poging een respondent aan de telefoon te krijgen. Daarnaast zullen we als het telefonisch niet lukt de respondent te spreken te krijgen, via de email proberen om contact te krijgen. We sturen tenminste een keer een e-mail waarin we vragen contact met ons op te nemen.
- Ten aanzien van de focusgroep gaat de wijkmanager van Zwolle Zuid (mede opdrachtgever) in een volgende GBT-vergadering de te houden discussie aankaarten. Daarbij wordt het belang van de discussie aangekaart en wordt aan de deelnemers gevraagd of zij zich hiervoor in willen zetten. De eerste 45 minuten van de vergadering zullen gereserveerd worden voor de focusgroep.

- We werken met een aantrekkelijke topiclijst. Dit betekent dat de topiclijst niet te ingewikkeld en langdradig zal zijn. Bij het stellen van de vragen letten we op ons taalgebruik, zodat het voor iedereen begrijpelijk is. De topiclijst testen we uit door deze, niet alleen zelf door te lezen, maar ook te laten lezen aan familie en vrienden. Op deze manier wordt er ook naar gekeken door mensen die verder van dit onderzoek af staan.

Proefinterview

Om het interview te testen gaan we proefinterviews houden onder elkaar en met familieleden, met als doel dat de topiclijst zo volledig mogelijk is. Op die manier willen we de relevantie van de vragen binnen het interview checken. Indien nodig kunnen we de topiclijst aanpassen wanneer deze onvoldoende antwoord geven op de deelvragen. Verder vergroot het de eenduidigheid onder de interviewers voor wat betreft de vraagstelling en de interpretatie van begrippen. Een proefinterview dient ook om te onderzoeken hoe lang het interview duurt en hoe de topics overkomen, zijn deze goed geformuleerd en staan ze in de juiste, meest logische volgorde? In de laatste plaats kunnen wij door het houden van proefinterviews ons de vragen eigen maken zonder dat dit ten koste gaat van echte interviewtijd met respondenten.

Memorecorder

Tijdens de interviews maken we gebruik van een memorecorder. Hierdoor kunnen we later de interviews letterlijk terugluisteren. Hierdoor wordt voorkomen dat belangrijke details verloren gaan en de interviews zo feitelijk mogelijk weergegeven worden (Verhoeven, 2008, p. 125). De kans is anders namelijk aanwezig dat er te veel interpretaties genoteerd worden. We vragen aan het begin van het interview altijd toestemming gebruik te mogen maken van de memorecorder. Zou de respondent hier niet mee akkoord gaan, dan noteert de onderzoeker zo secuur mogelijk de antwoorden. Om deze reden zal het interview, bij voorkeur, afgenomen worden door twee onderzoekers.

Beoordeling topiclijst door deskundige

Om de kwaliteit van de topiclijst te waarborgen vragen we de begeleider van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle de vragen te beoordelen. Ook betrekken we de opdrachtgever bij de topics. Wanneer zij groen licht geven worden de interviews afgenomen.

Contact opdrachtgever

We hebben elke twee weken een afspraak met de opdrachtgever op het stadskantoor in Zwolle. In deze bijeenkomsten bespreken we de huidige stand van zaken. De opdrachtgever krijgt elk beoordeeld product van het onderzoeksplan aangeleverd. Als onderzoeksgroep bespreken we de te nemen stappen. De opdrachtgever verstrekt de informatie die we nodig hebben. Ook bespreken we de actiepunten die vanuit de gemeente genomen moeten worden. Een voorbeeld hiervan is dat de gemeente brieven en een mailing, voor een bepaalde datum, de deur uit doet.

Betrouwbaarheid en validiteit

Om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen doen we het volgende: (Verhoeven, 2008, p. 265)

- Zoals reeds beschreven maken we gebruik van meerdere onderzoeksmethoden. We zorgen hiermee voor triangulatie. De onderzoeksvraag wordt van meerdere kanten belicht wat de validiteit vergroot. De resultaten uit de individuele interviews nemen we mee tijdens de gesprekken met de focusgroepen.
- We beschrijven gedetailleerd hoe de dataverzameling is gedaan. Hierdoor kan op een later tijdstip nagegaan worden hoe het onderzoek is verricht.
- We bewaren de bewerkingen op het onderzoeksmateriaal in een apart bestand, hierdoor blijft het ruwe materiaal beschikbaar voor een eventuele heranalyse.
- Ook houden we, zoals hierboven beschreven (onder 'contact opdrachtgever') nauw contact met de opdrachtgever om te waarborgen dat we antwoord krijgen op onderzoeksvraag. Ofwel: dat we te weten komen wat we willen weten.
- De groeps gesprekken voeren we met meerdere personen. Hierdoor worden eenzijdige interpretaties voorkomen wat de objectiviteit vergroot.

3. Resultaten

3.1 Methodische verantwoording

In dit hoofdstuk zal een analyse en samenvatting van de resultaten worden gegeven. Met als doel een antwoord te vinden op de centrale vraagstelling van dit onderzoek: *Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?*

Doormiddel van 31 interviews en twee focus groepen (focusgroep buurtbewoners en focusgroep professionals) zijn er gegevens verzameld over onderlinge ontmoeting in de wijk Oldeneel. In de focusgroepen zijn we dieper ingegaan op punten die nog niet voldoende aan bod waren gekomen tijdens de interviews. Uitgangspunt voor het gesprek met de bewoners betrof de onderwerpen:

- Levensfase en ontmoeting.
- Mogelijkheden voor onderlinge ontmoeting met het oog op de toekomst.
- Ideeën versus Initiatief nemen.

Tijdens de focus groep met professionals hebben we de deelvragen 3 en 5 verder uitgediept.

Keuze respondenten

De lijst met respondenten die we van de opdrachtgever, Gemeente Zwolle hebben ontvangen komt voort uit een eerder onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid (Doeven 2012). In dit onderzoek is er een schriftelijke enquête via de e-mail verzonden aan 2446 inwoners van Zwolle Zuid. Van de 2446 benaderde inwoners hebben er 1085 inwoners gereageerd. Hieruit hebben 250 inwoners aangegeven mee te willen werken aan een vervolg onderzoek naar onderlinge ontmoeting in de wijk. Uit deze lijst van 250 respondenten waren er 61 woonachtig in Oldeneel. Deze 61 respondent hebben we benaderd omdat Oldeneel de buurt is waar ons onderzoek plaatsvindt.

Representativiteit van de steekproef

Het is in deze belangrijk te vermelden dat onze populatie niet geheel representatief is. De bewoners die hebben aangegeven mee te willen werken, vormen al een selecte groep, welke qua kenmerken niet een evenredige afspiegeling zijn van bewoners in Oldeneel. Dit betekent dat we niet een afweging konden maken wie we precies gingen benaderen (verhouding: leeftijd, samenstelling gezin, huur- koopwoningen). We zullen om deze reden voorzichtig moeten zijn de resultaten van het onderzoek te generaliseren (Verhoeven, 2008).

Benaderen van de respondenten

We hebben de inwoners van Oldeneel benaderd die aan hadden gegeven door te willen praten over het onderwerp onderlinge ontmoeting. In totaal waren dit 61 respondenten. In samenwerking met onze opdrachtgever, de gemeente Zwolle, hebben we een e-mail verstuurd met daarin de aankondiging dat we in week 11 telefonische contact met de respondenten op zouden nemen. Omdat niet alle respondenten van de lijst een telefoonnummer hadden doorgegeven hebben we vijf respondenten nogmaals een e-mail gestuurd met de vraag mee te willen werken aan ons onderzoek. Op deze e-mail is geen respons gekomen. In week 11 hebben we de overige 56 respondenten via de telefoon benaderd en gevraagd mee te willen werken aan ons onderzoek door middel van het afgeven van een interview. De respons van de telefonische toezegging bedraagt 66 % dit zijn 37 van de 56 benaderde respondenten. Uiteindelijk hebben we 31 respondenten geïnterviewd. 7 respondenten hebben om verschillende redenen op een later tijdstip afgezegd.

Om de respons te verhogen hebben we een belschema opgesteld (zie bijlage 1.) In dit schema hebben we twee tabellen gemaakt waarin we konden noteren wanneer we iemand voor de eerste of tweede keer hebben benaderd. In de eerste bel ronde gaven 28 respondenten gehoor aan onze oproep om mee te werken aan ons onderzoek. De overige negen respondenten hebben in de tweede bel ronde toegezegd om mee te willen werken aan het onderzoek. Na de toezegging van de respondenten hebben we een bevestigingsmail gestuurd met de daarin de gemaakte afspraak en onze contactgegevens.

Toestemming

Vanuit de gemeente Zwolle hebben we een toestemmingsbrief gekregen (zie bijlage 2). Doormiddel van deze brief konden we ons legitimeren bij het afnemen van de interviews. Dit was ons bewijs van toestemming van afname van de interviews

Werkwijze

We hebben tijdens het bellen van de respondenten een planningsschema ingevuld. Op deze manier was het overzichtelijk werken. Om voldoende tijd te hebben voor het afnemen van de interviews (reistijd, sociaal praatje, koffie etc.) hebben we één uur per interview gepland. Dit bleek in de praktijk voldoende te zijn. Aan de hand van de gemaakte planning zijn we de respondenten gaan bezoeken. We waren met 4 personen om de interviews af te nemen, we hebben de interviews per tweetal afgenomen. Op deze manier kon er één iemand het interview afnemen en de ander letten op de tijd en zorgde dat de memorecorder aan en uit werd gezet. De tweede persoon zorgde ook voor aanvullingen daar waar nodig. Na afloop van het interview hebben we de respondenten gevraagd om eventueel ook mee te willen werken aan de focus groep. Doordat de datum, tijd en locatie van de focusgroep met bewoners al bekend waren was het makkelijk om de mensen te vragen voor de focusgroep. Tien bewoners gaven aan mee te willen werken

Gebleken moeite bij respondenten met bepaalde vragen, onderwerpen

Bij deelvraag 2 (*Welke voorzieningen zijn er in Zwolle-Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten?*) liepen we aan tegen het feit dat het begrip 'voorzieningen' verschillend werd opgevat door de geïnterviewde. De respondent ging regelmatig in op voorzieningen als straatlantaarns, prullenbakken etc. Wij moesten vaak benoemen dat we bedoelde dat het ging om voorzieningen om de onderlinge ontmoeting te stimuleren.

Bij deelvraag 5 (*Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle-Zuid te stimuleren?*) liepen we aan tegen het feit dat het begrip 'professional' verschillend werd opgevat door de geïnterviewde. Deze vraag vroeg om meer uitleg over welke professionals we eigenlijk bedoelde.

Non respons

Van de 61 respondenten waren er vijf zonder telefoonnummer, deze hebben we een mail gestuurd, maar geen verdere reactie meer op gekregen. Omdat we voldoende respons hadden hebben we geen tweede mail gestuurd. Daarnaast zijn er vijf mensen die de gemaakte afspraak later toch hebben afgezegd om de reden zoals geen tijd en er is iets tussen gekomen. 19 respondenten hebben niet meegewerkt aan het onderzoek. Hieronder staat vermeld wat de reden hiervoor is:

- Twee respondenten gaven aan dat ze ziek waren
- Vier respondenten zouden een mail sturen om te laten weten of ze mee wilden werken.
- Één respondent gaf aan dat hij andere zaken aan zijn hoofd had op het moment
- Één respondent wilde niet met onbekenden mensen praten
- Één respondent zat in een verhuizing
- Één respondent gaf aan een nieuwe baan te hebben en dus geen tijd
- Vijf mensen hebben we drie keer op verschillende tijdstippen gebeld, ochtend, middag en avond maar gaven geen gehoor.
- Vier respondenten hadden geen belangstelling om mee te werken.

3.2 Analyse interviews met bewoners

In dit hoofdstuk zijn de resultaten uit de individuele interviews en de beide focusgroepen beschreven. Als hoofdstukindeling bij de analyse van de individuele interviews zijn de deelvragen gebruikt.

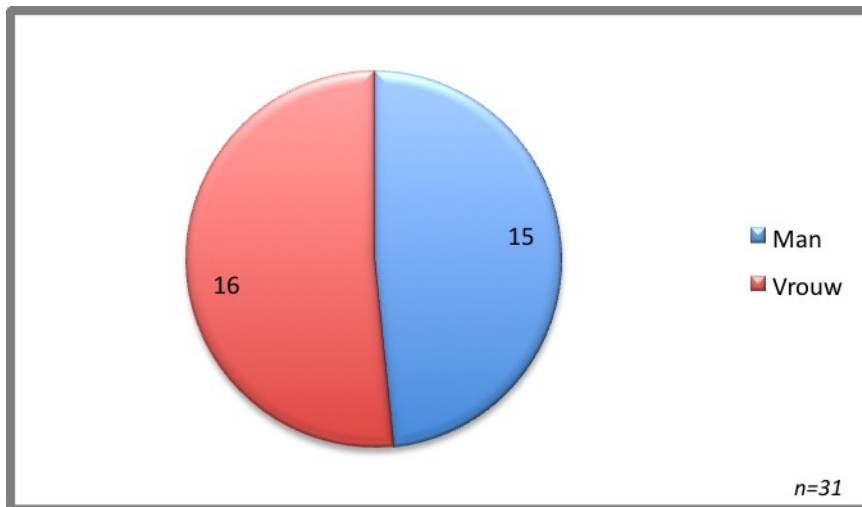
Belangrijkste uitgangspunt is dat de deelvragen samen antwoord geven op de hoofdvraag:

Wat geven bewoners en professionals aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

Dit hoofdstuk begint met een weergave van de demografische gegevens. Hierin laten we zien hoe de groep met respondenten opgebouwd was.

De resultaten van de individuele interviews beschrijven we per deelvraag. Aan het eind van dit hoofdstuk maken we een koppeling naar de centrale vraagstelling. Leidend is hierbij de vraag: welk inzicht geven de resultaten op de gestelde centrale vraagstelling? De tekst wordt ondersteund met tabellen en grafieken wanneer dit relevant is en voor verduidelijking zorgt. De deelvragen zijn geanalyseerd per label. Deze labels zijn gebruikt als paragraafaanduiding onder de deelvragen. Iedere deelvraag sluit af met een korte samenvatting. Het hoofdstuk sluit af met een analyse van de gehouden focusgroepen met bewoners en de focusgroep met professionals.

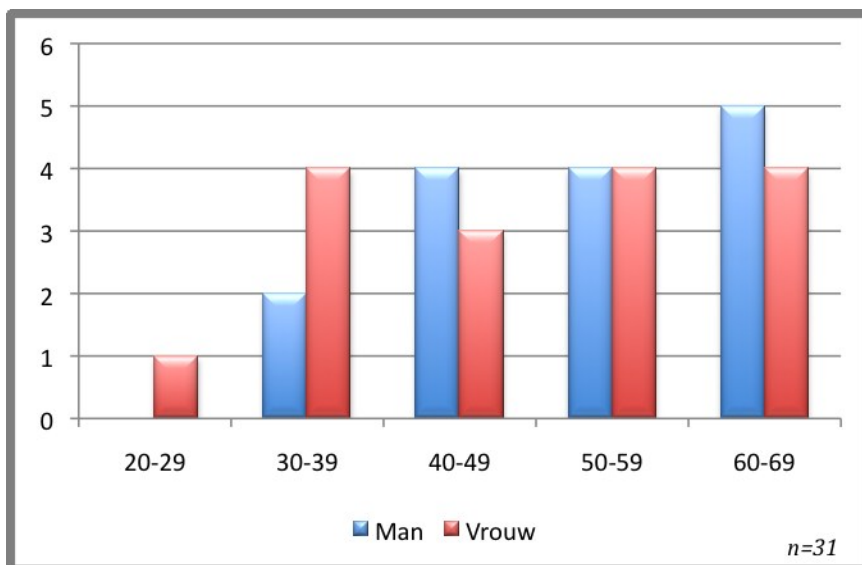
3.2.1. Demografische gegevens



Figuur 1: Geslacht

Geslacht

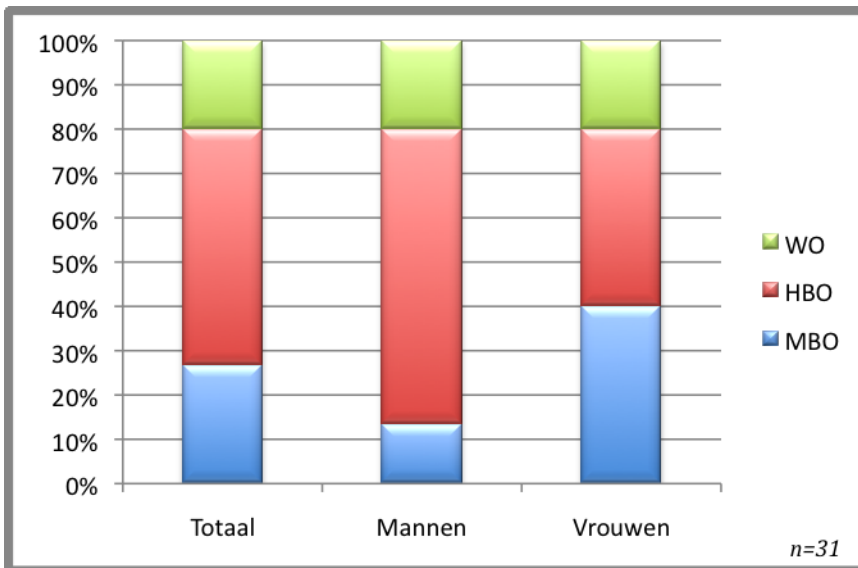
We hebben voor ons onderzoek 31 respondenten gesproken. Van deze respondenten waren er 16 van het vrouwelijk en 15 van het mannelijk geslacht. Zie figuur 1.



Figuur 2: Leeftijd man / vrouw

Leeftijdsopbouw

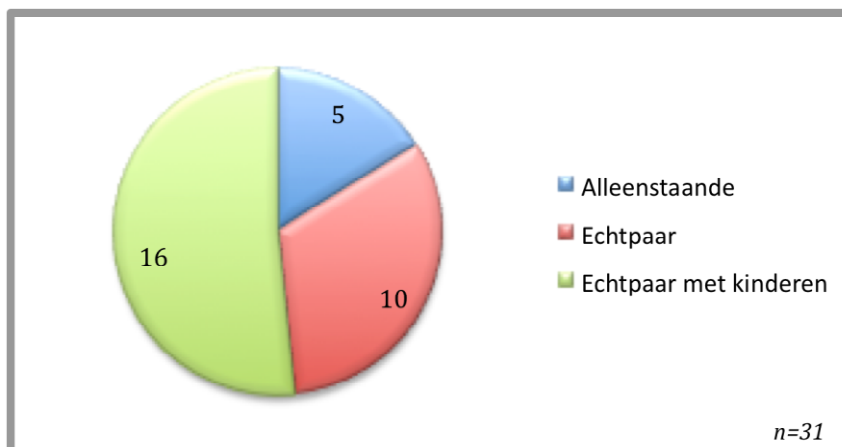
De respondenten zijn verder te onderscheiden naar leeftijd. Zie figuur 2. Uit deze grafiek blijkt dat de leeftijdsgroep tussen 30 en 69 jaar gelijkmatig verdeeld is. Er was slechts één respondent in de leeftijdscategorie 20-29 jaar. Er waren geen respondenten in de leeftijdscategorie boven de 70. Verder kan gezegd worden dat er meer vrouwen dan mannen onder de 40 jaar geïnterviewd zijn. Boven de 40 jaar was de verdeling evenwichtiger. Onder de respondenten die boven de 60 jaar waren hadden er 4 de pensioengerechtigde leeftijd.



Figuur 3: Opleidingsniveau

Opleidingsniveau

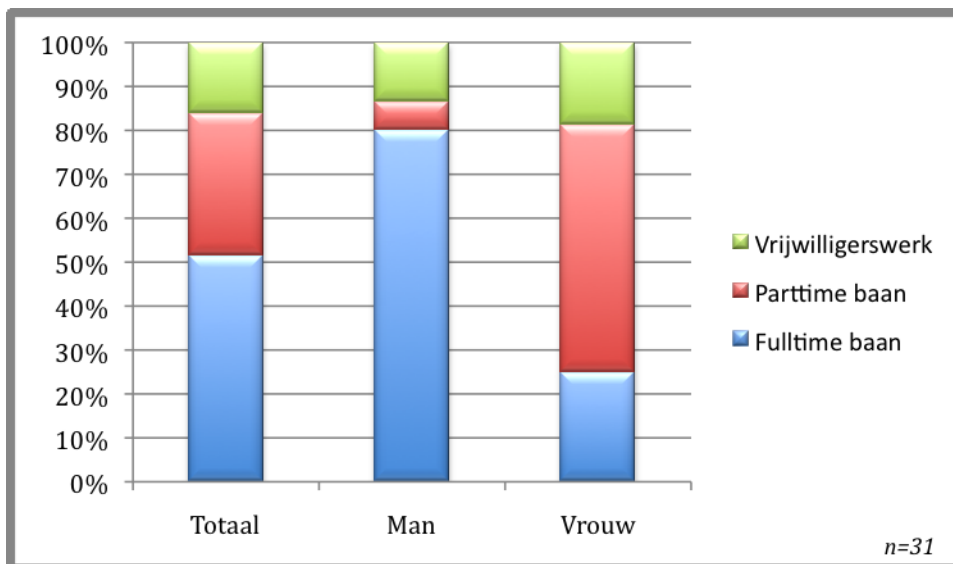
In figuur 3 valt af te lezen dat het grootste deel van de respondenten aangaf dat zij op HBO niveau geschoold waren. Het valt op dat een groter deel van de mannen dan vrouwen aangeeft HBO opgeleid te zijn.



Figuur 4: Gezinssituatie

Gezinssituatie

Van de 31 respondenten bestonden er 16, iets meer dan de helft uit een gezin met kinderen. Er waren 5 alleenstaanden en 10 echtparen zonder thuiswonende kinderen. Zie figuur 4.



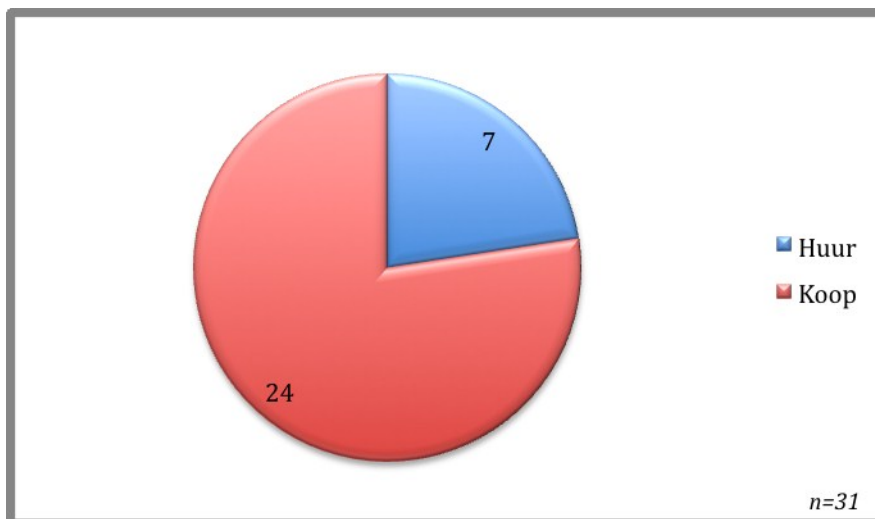
Figuur 5: Dagbesteding

Dagbesteding

In figuur 5 wordt de dagbesteding van de respondenten weergegeven. De helft van de respondenten geeft aan dat zij een fulltime baan hebben. Van de mannen heeft 80% van de respondenten een fulltime baan, bij de vrouwen is dit percentage 25%.

Bijna 20% van de respondenten geeft aan dat zij vrijwilligerswerk als dagbesteding hebben. We hebben niet gevraagd hoeveel mensen naast hun werk nog vrijwilligerswerk doet. Wel hebben we tijdens interviews mensen horen vertellen over vrijwilligerswerk bij bijvoorbeeld een voetbalclub. Deze cijfers zijn in dit overzicht niet meegenomen.

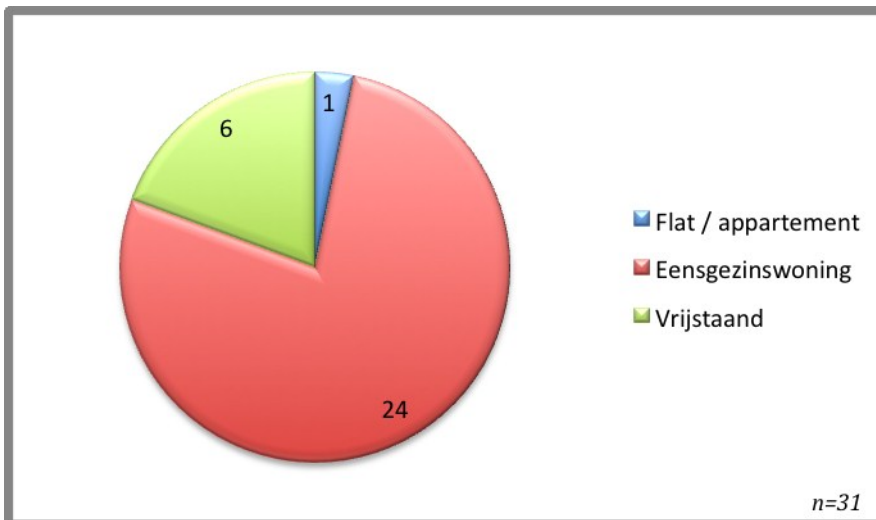
We hebben vier respondenten gesproken die de pensioensgerechtigde leeftijd hadden. Deze respondenten verrichtten geen betaald werk. Zij gaven allen aan dat zij vrijwilligerswerk doen.



Figuur 6: Huur-/koopwoning

Huur-/koopwoning

Figuur 6 laat de verhouding zien tussen huur- en koopwoningen onder de respondenten. 24 respondenten gaven aan dat zij in een koopwoning wonen en 7 gaven aan in een huurwoning te wonen.



Figuur 7: Woonsituatie

Woonsituatie

In figuur 7 wordt de woonsituatie van de respondenten weergegeven. 24 respondenten wonen in een eengezinswoning. 6 respondenten wonen in een vrijstaande woning. Een respondent woont in een appartement/flat.

3.2.2 Deelvraag 1: Welke behoefte hebben bewoners zelf aan onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor?

Inleiding

De centrale vraagstelling van dit onderzoek gaat over de manier waarop bewoners gestimuleerd kunnen worden tot onderlinge ontmoeting. Voordat we een antwoord willen formuleren op deze vraag is het belangrijk om te weten hoe het zit met de behoefte aan onderlinge ontmoetingen in de wijk en de buurt. De regels die voortvloeien uit de Wmo geven aan dat mensen meer dan nu het geval is gebruik moeten maken van het eigen netwerk. Een voorwaarde voor een netwerk is onderlinge ontmoeting. Maar, hebben bewoners wel behoefte aan onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor? En waar hebben zij behoefte aan?

We zijn tijdens de interviews aan de hand van deze deelvraag in gesprek gegaan met de bewoners van Oldeneel. We hebben hiervoor als leidraad de onderwerpen, zoals beschreven in de operationalisatie, gebruikt. Om tot een overzichtelijk geheel te komen tijdens de beschrijving van de analyse gebruiken we de labels uit het labelschema als paragraaf aanduiding. We beschrijven per label wat dit zegt over de deelvraag:

Behoefte aan ontmoeting

Dit label gaat over de behoefte van bewoners aan meer onderlinge ontmoetingen binnen de wijk/buurt. Op de vraag of bewoners behoefte hebben aan meer onderlinge ontmoetingen werd verschillend gereageerd. 68% van de ondervraagde respondenten gaf aan meer behoefte te hebben aan ontmoetingen in de buurt. Een kleiner deel, 32%, gaf aan geen behoefte te hebben aan (meer) ontmoetingen in de buurt. Deze laatste groep had vaak al wel diverse contacten en had niet de behoefte dit uit te breiden. Ook waren er bewoners die aangaven dat zij al voldoende contacten hadden vanuit hun eigen netwerk. Dit netwerk bestond bij de ene respondent uit leden van de kerk of bijvoorbeeld leden van een sportvereniging. Maar ook familie en vrienden werden in dit verband genoemd.

Behoefte aan meer onderlinge ontmoeting	n=31	Percentage
Wel behoefte aan meer onderlinge ontmoeting	21	68%
Geen behoefte aan meer onderlinge ontmoeting	10	32%

Figuur: Behoefte aan meer onderlinge ontmoeting

Bijna alle respondenten gaven aan dat zij behoefte hebben aan onderlinge ontmoetingen binnen de wijk. Bovenstaande tabel geeft aan dat 68% van de ondervraagde respondenten aangaf dat zij behoefte hebben aan méér onderlinge ontmoeting in de wijk. 32% van de respondenten gaf aan zij geen behoefte hebben aan meer ontmoeting. Zij zeggen dus niet dat zij geen behoefte aan onderlinge ontmoeting hebben. Zij geven aan dat hun bestaande netwerk voor hen voldoende is.

Men vindt het belangrijk om de buurtgenoten te kennen. Doordat men elkaar in de buurt kent kan men zich thuis voelen en heeft men aansluiting bij elkaar. Een respondent noemde het belang van onderlinge ontmoeting een remedie tegen vereenzamen: “(...) immers, je kent elkaar en kunt af en toe eens vragen hoe het gaat of even een praatje maken op straat of bij elkaar thuis”.

Gezelligheid door het kennen van elkaar werd ook een aantal keren genoemd. Een aantal malen is ook *sociale controle* genoemd als reden voor onderlinge ontmoetingen. Deze sociale controle heeft dan als doel om de betrokkenheid op elkaar te vergroten. Deze betrokkenheid op elkaar wordt als belangrijk ervaren omdat men daardoor elkaar tot steun kan zijn.

Alle respondenten gaven aan dat zij het belangrijk vinden om mensen in hun directe omgeving te kennen. Voor dit kennen is onderlinge ontmoeting noodzakelijk. 68% van hen gaf aan dat zij behoefte hadden aan meer onderlinge ontmoetingen. Deze respondenten merkten echter vaak op dat er redenen waren waarom er minder onderlinge ontmoeting plaatsvonden dan zij zouden willen. Redenen die hiervoor werden gemeld waren *bouwstijl, verhuizing van bewoners en verstoorde verhoudingen*.

De bouwstijl die werd genoemd betekende dat een aantal huizen zodanig was gebouwd dat bewoners elkaar niet snel tegenkwamen bij het tuinieren, in en uitstappen uit de auto, bij het thuiskomen enz.

Het is wel lastig hoor. Zoals hier aan de overkant gaan de mensen niet aan de voorkant maar aan de achterkant de deur uit. En dat je elkaar op die manier ziet dat is ook niet zo. Dat is soms een beetje lastig. De ramen zijn ook altijd dicht. Ja de overkant is wat dat betreft een wat gesloten deel van de straat. Ze gaan voor hun werk en de dagelijkse dingen aan de achterkant de deur uit.

Huizen met bijvoorbeeld een gezamenlijke carport bevorderden de onderlinge ontmoeting juist wel. De bouwstijl werd genoemd als stimulerend, wanneer men elkaar daardoor spontaan kon ontmoeten.

Iets voor elkaar doen

Tijdens de 31 interviews werd de vraag gesteld of mensen behoefte hebben aan meer onderlinge ontmoeting. Iets voor elkaar doen, elkaar helpen, werd door 20 respondenten benoemd als een belangrijke motivatie om andere mensen te ontmoeten. Dit komt neer op een percentage van 65%.

Elkaar helpen	N=31	Percentage
Vindt dit belangrijk	20	65%
Vindt dit niet/niet zo belangrijk	0	0%
Geen uitspraak over gedaan	11	35%

Figuur: Elkaar helpen

In deze tabel valt af te lezen dat 65% van de respondenten aangeeft dat onderlinge ontmoeting in relatie staat tot *elkaar helpen*. Verder is af te lezen dat geen enkele respondent aangaf dat het helpen van elkaar niet belangrijk voor hem of voor haar is.

De overige 35% heeft geen uitspraak gedaan over het helpen van elkaar.

Deze 20 respondenten geven aan op de een of andere manier iets te willen betekenen voor een ander, elkaar te willen helpen en/of geholpen willen worden. Uit de interviews kwam naar voren dat ‘iets voor elkaar doen’ kan bestaan uit:

- Over en weer klusjes doen (voor wat, hoort wat)
- Elkaar helpen
- Ondersteuning bieden
- Iemand die eenzaam is opzoeken
- Hulp vragen
- Hulp bieden

- Sociale controle, naar elkaar omzien

Al deze begrippen geven aan dat mensen bereid zijn iets voor elkaar te willen betekenen.

Uit het eerste interview dat we afgenomen hebben kwam het volgende citaat: “Nou, ik heb wel tijd en gelegenheid en ik zit netjes in elkaar en ik kan ook wel wat dus ik zou best iets kunnen bieden aan iemand.”

Een keer werd de Wmo genoemd als motivatie om contacten aan te gaan. Deze respondent wist wat de Wmo inhoudt en dat dit van de burgers vraagt dat zij meer aangewezen zullen zijn op hun netwerk. Deze respondent gaf aan dat het dan belangrijk is om elkaar te kennen en te vertrouwen.

Een aantal keren hoorden we dat mensen in de buurt op zichzelf zijn. Vier respondenten noemden dat zij niet veel behoefte aan meer contact hadden maar dat de contacten die er in de buurt zijn, goed zijn. Zo goed dat men ook een beroep op elkaar doet.

Soms komen mensen elkaar niet spontaan tegen bij het thuiskomen of weggaan. Ook dan geven respondenten aan dat ze het belangrijk vinden om contact te hebben met burens zodat ze in geval van nood iets voor elkaar willen betekenen.

Het huis is zo gebouwd dat je nauwelijks de mensen ziet passeren. Dat neemt niet weg dat je natuurlijk toch wat mensen ontmoet in de straat. En dat contact is goed. Het is burenccontact dus dat is niet te intensief. Maar zoals het eigenlijk hoort te zijn dat je ook weet dat als er wat aan de hand is je er op zo'n moment voor elkaar bent. En dat is prettig natuurlijk dat vind ik zeg maar een basaal iets. Dat zou je eigenlijk moeten hebben dat mensen wat naar elkaar omkijken en op elkaar letten.

Ontmoeting door sport/kerk/hobby

Van de 31 respondenten geven er 18 aan dat ze andere mensen ontmoeten via sport, hobby of de kerk.

Sport

Vier respondenten gaven aan dat zij anderen ontmoeten via de sport. Van deze groep geeft de helft aan dat zij geen behoefte hebben aan meer onderlinge ontmoetingen. Men heeft al genoeg aan de sociale contacten die er via deze manier zijn. Sportverenigingen vullen dan ook een groot deel van de behoefte aan onderlinge ontmoeting in. “Ik ben een groot deel van mijn vrije tijd op het voetbalveld en verder hier in de buurt. Ik heb wel genoeg contact op het voetbalveld. Ik heb daar niet zoveel behoefte aan.”

Kerk

Zes respondenten hebben vanwege hun kerklidmaatschap een netwerk waarin onderlinge ontmoetingen plaatsvinden. De kerk functioneert als een netwerk waarin mensen elkaar ondersteunen en helpen. 67% van deze respondenten, die lid zijn van een kerk, geven aan dat zij behoefte hebben aan meer onderlinge ontmoeting. Diegenen die daar geen behoefte aan hebben geven aan dat zij vaak al genoeg aan het netwerk binnen de kerkelijke gemeente hebben.

Van de groep die wel behoefte heeft aan meer onderlinge ontmoeting zijn er twee respondenten die aangeven dat ze door deze ontmoeting iets willen betekenen in de buurt, juist vanuit hun kerkelijke achtergrond. Vanuit het kerkelijke netwerk wil men onderdeel uitmaken van de buurt.

Hobby

Het valt op dat de acht respondenten die aangaven anderen via de hobby te ontmoeten, behoefte hebben aan meer onderlinge ontmoeting. We tekenen hierbij aan dat van deze groep ongeveer de helft de hobby bestaat uit het bezitten en uitlaten van een hond. Deze respondenten geven aan dat zij, juist door het uitlaten van de hond, veel andere mensen ontmoeten. De overigen uit deze groep zijn veelal begonnen met een hobby juist om andere mensen te ontmoeten, zo gaven zij aan.

(...) dus zoek ik ook meer de burens op om gezamenlijke activiteiten te doen, want inderdaad, wat ik vertelde over die buurvrouw, ik bel haar wel eens op, dat gebeurt inderdaad, maar ik ga ook wel gewoon bij haar langs en ik schilderde dus ook wel met haar.

Het blijkt dat sportverenigingen, kerken en gezamenlijke hobby's een belangrijke bijdrage vormen in het vormen van netwerken van mensen. 58% van de respondenten gaf aan dat zij op die manier onderlinge contacten onderhielden met andere mensen.

Contactvorm zoals groeten, praatje maken

Dit label gaat over de meest basale vorm van contact in de buurt. Het groeten en even een praatje maken. Ontmoeten begint met elkaar tegenkomen. De eerste reactie van mensen is dan al gauw dat zij elkaar even groeten. Dit gebeurt dan ook veel in de directe woonomgeving, de burens uit de straat.

Wat opvalt is dat mensen al gauw een praatje maken wanneer zij rond het huis en in de tuin bezig zijn. De meeste mensen vinden dit belangrijk. Er worden verschillende redenen genoemd waarom men dit belangrijk vindt:

- Men leert door een praatje te maken de ander kennen. Ze weten daardoor wie hij of zij is.
- Doordat men weet wie die ander is zal men ook eerder een beroep op de ander doen of zal de ander een beroep op hen doen. Het is dan eigenlijk investeren in de ander.
- Veel mensen vinden het ook gewoon gezellig en het maken van een praatje gebeurt dan ook omdat men dat prettig vindt. Een respondent vertelde: *'en dan sta je zomaar opeens weer een half uur te kletsen'*. Deze intrinsieke motivatie om de ander te ontmoeten hebben we vaker gehoord van de ondervraagde respondenten.
- Wat ook genoemd werd was dat men door het maken van een praatje er achter komt wat er in de buurt leeft. Door deze praatjes blijft men op de hoogte van het wel en wee van de buurtgenoten. Hiermee wordt overigens wat anders bedoeld dan roddelen omdat men aangaf dat het bedoeld was met het oog op het ondersteunen van elkaar.

Wat ook uit de interviews naar voren kwam was dat 26% van de respondenten, aangaf dat zij naast het maken van een praatje op straat ook wel bij elkaar op visite komen. Verschillende vormen werden genoemd: koffie drinken, bij kletsen, even borrelen, verjaardagen bezoeken bij de burens.

Één keer werd een koffietoestand genoemd die de dames uit de buurt organiseerden.

Al deze contactmomenten laten zien dat de respondenten behoefte hebben aan onderlinge ontmoeting in de buurt. Dit blijkt uit het gegeven dat de meeste mensen weleens een praatje met een buurtgenoot maken. Bewoners geven aan dat daar verschillende redenen voor zijn. Maar het lijkt er op dat het groeten en even een praatje maken de eerste stappen zijn voor verdere onderlinge ontmoetingen. Een van de respondenten gaf bijvoorbeeld aan dat zij na een praatje op straat nog wel eens een afspraak maakte om eens bij elkaar op visite te gaan.

Spontane ontmoetingen lijken een laagdrempelige manier om de sociale samenhang in de buurt te bevorderen.

Behoeftte aan voorzieningen

In de deelvraag zit ook de vraag naar de behoefte aan voorzieningen om elkaar te ontmoeten.

Wanneer er tijdens de interviews gevraagd werd naar voorzieningen om elkaar te ontmoeten werd al gauw het winkelcentrum, winkels en het openbaar vervoer genoemd. Dit waren vaak de eerste dingen waaraan men dacht wanneer het om voorzieningen ging. Wanneer wij doorvroegen naar voorzieningen om anderen te ontmoeten dan kwamen er verschillende antwoorden.

De respondenten zijn te verdelen in een paar groepen:

- Mensen die geen behoefte aan voorzieningen hebben.
- Mensen die wel behoefte aan voorzieningen hebben.
- Mensen die op de hoogte zijn van voorzieningen.
- Mensen die niet weten welke voorzieningen er zijn.
- Verschil per leeftijdsgroep.

Wel of geen behoefte	Percentage van n. n=31
Mensen die geen behoefte aan voorzieningen om elkaar te ontmoeten hebben.	45%
Mensen die wel behoefte aan voorzieningen om elkaar te ontmoeten hebben.	55%

Veel onderlinge ontmoetingen vinden op straat, in de directe leefomgeving plaats. Respondenten geven aan wel kennis te hebben van voorzieningen maar er vaak geen gebruik van te maken. Redenen hiervoor zijn dat de ontmoetingen die spontaan plaatsvinden voldoende zijn. Wat ook genoemd wordt is de factor tijd.

Respondenten geven aan dat men druk is met werk en andere activiteiten. Er is dan niet veel ruimte over om bijvoorbeeld naar een wijkcentrum te gaan om daar een activiteit te ondernemen. Wat ook genoemd wordt, maar dat is al genoemd in een vorige paragraaf, is dat veel respondenten aangeven dat zij genoeg hebben aan de sportvereniging en de kerk als plaats om anderen te ontmoeten.

Wel worden er specifieke voorzieningen voor bepaalde leeftijden gemist. Een paar (3) 50-ers geven aan behoefte te hebben aan een cafeetje of eetcafé. Het wijkcentrum voorziet niet altijd in die behoefte, zo geven zij aan. De cafetaria wordt door hen niet ervaren als een aantrekkelijke ontmoetingsplek.

Een respondent gaf aan dat zij uitgaansgelegenheden voor tieners miste. Deze moeten nu buiten Zwolle op zoek naar een uitgaansgelegenheid.

Zes respondenten gaven aan dat zij nu of in de toekomst behoefte hebben aan voorzieningen. Zij geven aan dat wanneer zij ouder worden de actieradius minder wordt. Daarom zouden zij dichterbij huis iets willen hebben waar ontmoetingen plaatsvinden.

Een aantal respondenten geeft aan dat zij wel behoefte hebben aan een café of eetcafé. Ze zouden graag een plek hebben waar ze elkaar kunnen ontmoeten, even op een terrasje zitten. Dit wordt gemist in de wijk. De binnenstad is dan toch weer verder weg. Zij geven aan dat een café een andere voorziening is en anders beleefd wordt dan het wijkcentrum.

Levensfase

Wat opvalt is dat de behoefte aan meer onderlinge ontmoeting en voorzieningen hiervoor voor een deel te maken heeft met de levensfase waarin iemand zich bevindt. Gezinnen met kinderen hebben behoefte aan speeltuintjes en zandbakken. Dit zijn ook de plekken die over het algemeen genoemd worden als de plaats waar onderlinge ontmoetingen plaatsvinden. Zij gaven over het algemeen aan dat zij geen behoefte hebben aan meer voorzieningen omdat de meeste contacten in de speeltuin en bij het hek van de school gelegd worden.

Mensen met kinderen ervaren de periode dat de kinderen klein zijn als een periode waarin veel spontane onderlinge ontmoetingen plaatsvinden. Wanneer hun kinderen naar de middelbare school gaan nemen deze contacten weer af.

Het beeld bij mensen boven de vijftig is wisselend. De behoefte aan onderlinge ontmoetingen blijft hetzelfde. De behoefte aan voorzieningen verandert. De speeltuintjes zijn minder belangrijk voor deze groep. Wanneer er behoefte aan voorzieningen is, zijn dit vooral cafeetjes, de bibliotheek en het winkelcentrum. 35% van de respondenten boven de 50 jaar geeft aan dat zij nu of in de toekomst behoefte hebben aan voorzieningen om elkaar te ontmoeten.

We hebben verder één mevrouw gesproken die beperkt was door haar gezondheid. Zij gaf aan dat ze in een ecologisch woonproject woonde. In dit woonproject hielp men elkaar en deed men dingen samen, zoals het onderhouden van de gezamenlijke tuin. Deze mevrouw was op het moment dat het interview afgenomen werd, net verhuist. Hoewel ze nog niet helemaal gesetteld was gaf ze aan dat ze wel behoefte had aan ontmoeting. Ze was al wel eens bij de Pol geweest om te eten maar ze miste daar de aansluiting met de mensen die daar waren.

Deze respondent gaf verder aan dat zij door haar beperking aan een aantal activiteiten, zoals wandelen en fietsen, niet mee kan doen. Ze gaf aan dat ze wel behoefte had aan activiteiten voor mensen die bijvoorbeeld niet zo ver kunnen lopen. Activiteiten voor mensen met een beperking dus.

De behoefte aan onderlinge ontmoetingen is per levensfase gelijk. De manier waarop daar invulling aan gegeven wordt verandert. Mensen met kinderen hebben contacten met andere ouders via school of in de speeltuin. Respondenten zonder thuiswonende kinderen hebben contacten door voorzieningen of in de buurt. Een speciale groep lijken mensen met een beperking te vormen die zelfstandig wonen. Zij hebben behoefte aan onderlinge ontmoetingen maar zijn niet altijd in staat om dit zelf te organiseren, vanwege hun beperking.

Ontmoeten door activiteiten

Door ongeveer de helft van de respondenten wordt de buurtbarbecue genoemd als een activiteit waar men elkaar ontmoet en de eerste contacten gelegd worden. De buurtbarbecue is dan ook een samenbindende kracht in de buurt. Nadat mensen elkaar tijdens de buurtbarbecue hebben leren kennen, herkennen zij elkaar daarna op straat en wordt er eerder een praatje gemaakt. Men ervaart hierdoor dat de samenhang in de wijk vergroot wordt.

Activiteiten die verder genoemd worden en als verbindend ervaren worden zijn een Nieuwjaarsborrel, open huis bij bepaalde gelegenheden of een jaarfeest. Al deze activiteiten zorgen ervoor dat mensen elkaar leren kennen en daarna herkennen.

Door vier respondenten werd genoemd dat activiteiten die voor de hele wijk georganiseerd worden, niet ervaren worden als helpend om de onderlinge ontmoeting te stimuleren omdat de groep waarvoor de activiteit georganiseerd werd te groot was.

Verder werd door twee respondenten genoemd dat de groep die meedoet aan de activiteit niet te groot moet zijn. Het gevaar is dan dat men in groepjes van mensen die elkaar al kennen bij elkaar gaat zitten. Het contact leggen tussen deze groepen is dan vervolgens erg lastig.

Activiteiten in kleiner verband, een aantal huizen rond een hofje, een paar blokken in een straat zorgen wel voor meer verbinding tussen bewoners.

Jaargetijde

Een punt wat verder nog genoemd werd is het jaargetijde. Respondenten geven aan dat er in de zomer meer spontane ontmoetingen plaatsvinden. Momenten waarop dat plaatsvindt is vooral tijdens bezigheden om het huis, zoals tuinieren en het wassen van de auto. Ook spelen kinderen in de zomer meer buiten dan in de winter. Hierdoor ontmoeten ouders van deze kinderen elkaar vaker in bijvoorbeeld de speeltuin. Een kopje koffie of thee erbij en mensen maken contact.

Samenvatting deelvraag 1

Wat over het algemeen opvalt is dat de meeste mensen aangeven dat ze behoefte hebben aan contact in de buurt. Of deze ontmoetingen ook daadwerkelijk plaatsvinden is mede afhankelijk van de gezinssamenstelling, of en hoeveel mensen werken, de hoeveelheid tijd die mensen beschikbaar hebben en de plek waar men woont in Oldeneel.

Het aanbod aan voorzieningen en de behoefte hier aan, sluiten bij elkaar aan. Vooral wanneer het gaat om winkels en het winkelcentrum. Een groot deel van de respondenten gaf aan dat zij gebruik maken van bepaalde voorzieningen welke gerelateerd zijn aan kerken, verenigingen of clubs.

Gezinnen met kleine kinderen geven over het algemeen aan dat de contacten via de kinderen gaan, via de school, het speeltuintje of de sportvereniging. Een aantal mensen geven aan dat ze geen behoefte hebben aan meer voorzieningen omdat de huidige voorzieningen voldoende zijn. Verder valt op dat er een grote bereidheid is tot het helpen van elkaar.

Wanneer mensen niet beschikken over een eigen netwerk is de behoefte om anderen te ontmoeten in de buurt groter. Beschikt men wel over een netwerk dan is deze behoefte aan ontmoetingen en voorzieningen hiervoor kleiner.

Wat verder opviel is dat een relatief groot aantal mensen dat aangeeft lid te zijn van een kerk, en daarin actief zijn, ook binnen de wijk wil participeren. De kerk functioneert dan als een netwerk waarin mensen elkaar ondersteunen en helpen. Vanuit dit netwerk wil men onderdeel uitmaken van de buurt.

3.2.3 Deelvraag 2: Welke voorzieningen zijn er in de wijk Zwolle Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten?

Binnen de wijk Zwolle Zuid zijn verschillende voorzieningen aanwezig om elkaar te ontmoeten. Welke voorzieningen zijn bij de bewoners bekend en van welke voorzieningen maken zij gebruik? Welke rol spelen deze voorzieningen in het bevorderen van de sociale samenhang? Door het beantwoorden van deze vragen wordt duidelijk welke rol voorzieningen binnen de wijk hebben.

Deze vraag sluit aan bij de vorige deelvraag waarin de behoefte van de bewoners centraal staat.

Door de antwoorden op beide vragen naast elkaar te leggen wordt duidelijk of en hoe de behoefte van de bewoners en de voorzieningen op elkaar aansluiten.

De voorzieningen die genoemd worden zijn:

- Winkelcentrum
- Jongerencentrum Rezet
- De Pol
- SIO
- Jozefkerk
- Koningskerk

- Bibliotheek
- Bejaardencentrum
- Schoolplein
- Speeltuin
- Adventskerk
- Gereformeerde kerk vrijgemaakt
- Koffiecorner AH
- Zorgboerderij de Huppe
- Schelleboerderij
- Snackbar
- Sportclubs
- Kinderboerderij
- Engelse werk
- De Riethoek

Tijdens de interviews werden vooral het winkelcentrum, de bibliotheek en de verschillende kerken veelvuldig genoemd als voorziening waar men elkaar ontmoet. Wanneer gevraagd werd naar specifieke voorzieningen om elkaar te ontmoeten dan werden SIO, wijkcentrum de Pol, sportclubs en kerken vooral genoemd naast de speeltuintjes die in een grote behoefte voorzien voor een specifieke leeftijdsgroep: de kleine kinderen en hun ouders.

3.2.4 Deelvraag 3: Welke mogelijkheden geven bewoners (en professionals) aan om meer onderlinge ontmoeting te stimuleren?

Inleiding

Deze deelvraag is dezelfde vraag als de hoofdvraag voor dit onderzoek maar dan beantwoord vanuit de bewoners van de wijk. We zijn er voor ons onderzoek van uitgegaan dat de respondenten, als bewoners van de wijk Oldeneel, hun leefomgeving goed kennen. Daarom is het relevant om te vragen welke mogelijkheden zij zien om onderlinge ontmoeting te stimuleren. Zij zijn het immers die de wijk 'van binnenuit' kennen. Wanneer er initiatieven genomen worden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren is het belangrijk om hierbij aan te sluiten bij de ideeën van de bewoners omdat hierdoor de effectiviteit vergroot wordt.

Levensfase is bepalend

Om onderlinge ontmoeting te stimuleren zien bewoners diverse mogelijkheden. Wat we veel gehoord hebben is dat de levensfase hierin belangrijk is.

Onderlinge ontmoeting vindt vaak plaats op een informele manier. Moeders drinken in de speeltuin op de rand van de zandbak een kopje thee bij mooi weer terwijl de kinderen aan het spelen zijn. Op die manier vinden regelmatig ontmoetingen plaats. Dit zijn echter wel ontmoetingen tussen ouders van kinderen. In de meeste wijken wonen ook mensen zonder kinderen: mensen met oudere kinderen, ouderen, singles. Deze zullen niet vaak op de rand van de zandbak te vinden zijn en vallen dan ook buiten deze contacten.

Een andere mogelijkheid die genoemd wordt in verband met de kinderen is dat kinderen op een gegeven moment naar school gaan en gaan sporten. Ouders noemden dit een goede mogelijkheid om dan te participeren in een club door vrijwilligerswerk te gaan doen vanwege hun betrokkenheid bij de vereniging waar hun kind participeert. Op die manier is er ook een mogelijkheid om andere mensen te leren kennen en het eigen netwerk te vergroten.

Een van de kerken organiseert twee keer per jaar een koffieochtend in een appartementencomplex voor ouderen van dit kerkverband. Deze koffieochtenden worden goed bezocht door ouderen die lid zijn van de organiserende kerk.

Verder is er een kerk die een buddyproject draait. Dit houdt in dat jongeren uit de kerk (eenzame) ouderen opzoeken om op die manier onderlinge ontmoetingen te stimuleren.

Wat door 60 plussers, bijna gepensioneerden, ook aangegeven wordt is dat zij verwachten meer tijd te krijgen voor vrijwilligerswerk en het aangaan van contacten in de buurt wanneer zij niet meer hoeven te werken. De factor tijd vormt namelijk voor de werkende respondenten een belemmerende factor om echt iets te ondernemen.

Mogelijkheden om anderen te ontmoeten zijn er op verschillende manieren. Er kunnen activiteiten georganiseerd worden, zoals een buurtbarbecue of straatfeest, zoals eerder genoemd zijn. Mogelijkheden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren kunnen ook kleiner plaatsvinden, zoals een kopje thee op de rand van de zandbak.

Rol professional

Op de vraag naar welke mogelijkheden respondenten zagen om onderlinge ontmoetingen te stimuleren werd ook de rol van de professional genoemd.

Voor wat betreft de rol van de professional werden verschillende ideeën geopperd. Iemand vroeg zich af of een dergelijke professional mensen zou moeten bezoeken om te kijken of mensen ergens gebrek aan hebben. Wanneer deze professional iemand met een hulpvraag ontmoet zou hij andere mensen met deze persoon in contact kunnen brengen. Zij noemde dit: 'Een beetje de Present gedachte' zoals zij zelf zei 'maar dan op wijkniveau'. "Present slaat een brug tussen mensen die iets hebben te bieden en mensen die daarmee geholpen kunnen worden. Ze willen bouwen aan een samenleving waarbij mensen het vanzelfsprekend vinden om naar elkaar om te zien."

Anderen noemden dat het goed zou zijn wanneer een professional dingen zou kunnen laten ontstaan en bewoners zou kunnen ondersteunen bij activiteiten. Vaak is de wil wel aanwezig maar hebben mensen een steuntje in de rug nodig. Een professional zou dit steuntje in de rug kunnen zijn.

Een andere rol die de professional zou kunnen innemen is dat hij activiteiten meer zou kunnen promoten. Er werd genoemd dat het vaak niet bekend is dat er in het wijkcentrum iets te doen is. Een wijkkrant zou hierin een rol kunnen spelen, zo werd er geopperd. Aan de andere kant geven een aantal respondenten ook aan dat de huidige wijkkrant niet iedereen bereikt. De professional zou sociale media in kunnen zetten of flyers uitdelen. Elk van deze middelen lijkt een bepaalde groep te bereiken. Het lijkt er dan ook op dat de professional zich zal moeten bedienen van verschillende communicatiemiddelen om de wijkbewoners te bereiken.

De professional zou verder een soort bruggenbouwer kunnen zijn die mensen met elkaar in contact brengt. Hij zou hulpvraag en hulpaanbod aan elkaar kunnen koppelen.

Wat mensen al doen

Uit de interviews kwamen een aantal dingen naar voren die mensen al doen in de buurt om elkaar te ondersteunen.

- Een respondent noemde dat hij bij ouderen in de buurt sneeuw ruimde.
- Respondenten die kerkelijk actief zijn zien daarin mogelijkheden om anderen te ontmoeten door het bezoeken van ouderen uit de kerkelijke gemeente.
- Ook werd aangegeven dat men elkaars telefoonnummers heeft. Hierdoor kan men elkaar telefonisch bereiken.
- Door sommige respondenten werd verteld dat zij sleutels van de burens hadden. Op die manier konden zij elkaar helpen.
- Iemand vertelde dat zij rond nieuwjaarsdag hun huis open stelden voor mensen uit de buurt om samen te komen en anderen te ontmoeten.

Voorzieningen voor onderlinge ontmoeting

Voorzieningen zijn bekend bij de meeste respondenten.

Het gebeurt wel eens dat mensen achteraf horen dat er bijvoorbeeld in het winkelcentrum een activiteit is en dat ze deze gemist hebben omdat men niet wist dat deze activiteit op dat moment plaatsvond. Wanneer dergelijke activiteiten beter gepromoot zouden worden zou de respons hierop groter zijn geven zij aan. Ook voorzieningen worden genoemd als mogelijkheid om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. Drie respondenten gaven aan dat zij wel bereid zijn om mee te doen aan activiteiten in bijvoorbeeld de SIO, als deze maar aansluiten bij de behoefte van deze mensen.

Waardeoordeel onderlinge ontmoeting

Uit de interviews blijkt dat de respondenten de onderlinge ontmoetingen die plaatsvinden in de buurt en in de wijk als positief waarderen. Iemand noemde dat wanneer je de ander niet kent je al gauw een vooroordeel over diegene kunt hebben.

Ik vind wel, nu je met die hond loopt, dat je wel weer andere mensen spreekt. Over sommige van die mensen heb je wel eens een oordeel, en dat blijken dan hele aardige mensen te zijn. Dan leer je een beetje hun wereld kennen, dat vind ik wel heel leuk.

Eigen bijdrage door activiteit

Respondenten geven aan dat zij wel willen participeren wanneer er een activiteit wordt gedaan. 13 respondenten gaven aan dat zij hand en span diensten willen verrichten tijdens bijvoorbeeld een buurtbarbecue. 6 respondenten willen wel ook wel kartrekker zijn. Het valt op dat het wel gebeurt dat er jarenlang een bepaalde activiteit georganiseerd wordt maar dat deze stopt omdat de organisatoren er mee stoppen vanwege een verhuizing of een onderling conflict tussen de organisatoren. Het organiseren van de activiteit wordt dan vervolgens niet door anderen opgepakt, terwijl men wel aangeeft het jammer te vinden dat de activiteit niet meer plaatsvindt.

Activiteiten voor onderlinge ontmoetingen

Ontmoetingen kunnen op verschillende manieren gebeuren. Al genoemd werden de spontane ontmoetingen tijdens het tuinieren of het kopje thee op de rand van de zandbak. Maar onderlinge ontmoetingen kunnen ook georganiseerd worden. Er zijn tijdens de interviews diverse activiteiten genoemd die onderlinge ontmoetingen kunnen stimuleren. Een aantal van deze activiteiten zijn onder andere deelvragen reeds genoemd. Ook voor deze deelvraag zijn deze activiteiten relevant omdat deze genoemd zijn in relatie tot mogelijkheden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren.

- Buurtbarbecue. Mensen leren elkaar hier een beetje kennen. Het is een laagdrempelige manier om kennis te maken met bijvoorbeeld nieuwe bewoners in de straat.
- Buurtfeesten hebben deze zelfde functie
- Buurtschoonmaak. Het samen schoonmaken en schoonhouden van de buurt zorgt voor verbinding tussen mensen, wordt aangegeven. Men voelt zich samen verantwoordelijk en door deze activiteit samen te doen leren mensen elkaar beter kennen.
- Straatspeeldag. Wanneer de kinderen samen spelen en de ouders daarbij betrokken worden zorgt dit voor onderlinge ontmoetingen.
- Er werd een idee geopperd om een eetcafé bij mensen thuis te organiseren. Op verschillende plaatsen in de buurt kun je wat gaan eten (tegen betaling). Op die manier komt men bij verschillende mensen thuis en komt men met verschillende mensen in aanraking.

Een bijzondere, eigentijdse mogelijkheid die werd geopperd was het gebruik van moderne media. Het idee was om een platform te organiseren waar vraag en aanbod van hulp te vinden zijn. Het idee komt, zoals de betreffende respondent aangaf, uit de zorg. Het zogenaamde familienet. Dit is een initiatief voor cliënten waarmee zij via internet gegevens met anderen kunnen delen. De cliënt heeft een pagina op internet waar verzorgers en familie berichten, foto's en documenten met elkaar delen. Taken en evenementen kunnen worden ingepland. Het idee van deze respondent is om een soortgelijk iets ook voor de wijk op te zetten.

Gemeenschapskringen

Vanuit de kerken in Zwolle is het project gemeenschapskringen opgezet. Gemeenschapskringen zijn een initiatief vanuit de kerken en het Diaconaal Platform Zwolle, maar staan open voor iedereen met hart voor de buurt en wijk. Een gemeenschapskring is een groep mensen overal vandaan maar wel uit dezelfde wijk die elkaar ontmoeten in een wijkcentrum of buurthuis. Vanuit dit hart van de wijk worden er allerlei zaken voor en in de wijk georganiseerd. Dat kunnen kleine projecten zijn zoals kinderen helpen met een leerachterstand of met jongeren sporten. Het kunnen ook grote projecten zijn op het gebied van welzijn en zorg, zoals een zorgboerderij opknappen.

Door 4 respondenten werd dit initiatief genoemd. Zij gaven aan dat dit een mooi project is en dat zij wel zouden willen participeren hierin.

Samenvatting deelvraag 3

Er werden verschillende mogelijkheden genoemd om onderlinge ontmoetingen te stimuleren.

De wijk is opgebouwd uit mensen van verschillende leeftijden. Er wonen zowel jonge gezinnen, alleenstaanden als ook ouderen. De levensfase waarin iemand zich bevindt is belangrijk wanneer het gaat om de mogelijkheden die men ziet.

De mogelijkheden voor onderlinge ontmoetingen die door jonge gezinnen vooral genoemd worden zijn speeltuintjes in de buurt. Zittend op de rand van de zandbak worden contacten gelegd en onderhouden.

Door de 60-plussers werd genoemd dat zij, wanneer zij eenmaal met pensioen zijn, mogelijkheden zien om contacten aan te gaan in de buurt en om vrijwilligerswerk te gaan doen.

In de buurten vinden al diverse initiatieven plaats. Er worden buurtbarbecues gehouden en buurtfeesten. Maar ook kleinschaliger; telefoonnummers worden uitgewisseld, men verzorgt elkaars huisdieren en veegt het stoepje van de oudere buren schoon.

Er zijn in de wijk ook diverse voorzieningen. De speeltuintjes worden vaak genoemd als ontmoetingsplek voor mensen met kleine kinderen. Verder werden SIO, de Pol, de kerken en de diverse sportclubs genoemd als mogelijkheden om ontmoetingen te stimuleren.

Ook werd het inzetten van professionals genoemd om als bruggenbouwer te fungeren tussen bewoners onderling, als promotor van wijkgerichte activiteiten of om bewoners te ondersteunen bij het organiseren van activiteiten.

3.2.5 Deelvraag 4: Welke bijdrage wil de bewoner zelf leveren aan onderlinge ontmoeting?

Inleiding

Deze deelvraag gaat over de bijdrage die bewoners zelf willen leveren aan onderlinge ontmoeting. Uit de eerste deelvraag blijkt dat mensen behoefte hebben om andere mensen te ontmoeten. Om andere mensen te ontmoeten is actie vereist. Iemand zal namelijk een stap moeten zetten door de ander aan te spreken, die ander op te zoeken of iets te organiseren. Ontmoetingen ontstaan op verschillende manieren en mensen kunnen ook op verschillende manieren hier aan een bijdrage leveren. Voor het beantwoorden van deze deelvraag zijn we in gesprek gegaan met de respondenten over de manier waarop men een bijdrage zou willen leveren aan onderlinge ontmoeting. Allereerst hebben we gevraagd of men een bijdrage zou willen leveren. Vervolgens ontstond al gauw een gesprek over de manier waarop men zou willen bijdragen.

Deze vraag moet duidelijk maken hoe de bewoners zichzelf zien in relatie tot de buurt. Zien zij zichzelf als individu of als deel van de buurt en is men bereid om te participeren in de buurt?

De individualisering heeft er voor gezorgd dat mensen minder op elkaar betrokken zijn. De overheid stimuleerde emancipatie en eigen verantwoordelijkheid voor de burgers. Het beleid van de overheid is er, vanuit de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl, nu op gericht om meer betrokkenheid tussen burgers te bevorderen. Dit is een tegengestelde trend aan de eerder genoemde individualisering. Het is daarom de vraag in hoeverre de bewoner een bijdrage wil leveren om anderen te ontmoeten **en of helpen**.

De respondenten die we geïnterviewd hebben geven over het algemeen aan dat zij bereid zijn om iets in de buurt te doen wat de onderlinge ontmoeting en samenhang **kan versterken**. Er werden verschillende soorten bijdragen genoemd:

- Individuele ondersteuning en hulp aan buurtgenoten.
- Organiseren of helpen bij buurtbrede activiteiten.
- Netwerk inschakelen om hulp te bieden.
- Zorg voor het leefklimaat.
- Vrijwilligerswerk.

Individuele hulp

Een aantal respondenten gaf aan dat zij het normaal vinden om elkaar te ondersteunen wanneer er hulp nodig is. Sommigen noemen daar een geloofscomponent bij. Zij handelen vanuit hun geloof en willen daarom iets voor een ander kunnen betekenen wanneer deze daar behoefte aan heeft.

Deze onderlinge hulp gebeurt op verschillende manieren. Het kan bestaan uit het doen van een klusje maar ook uit het ondersteunen in het geval van ziekte. Wat ook genoemd werd is het oppassen op elkaars kinderen en het zorgen voor elkaars huisdieren tijdens vakanties. Op die manier ontstaan verbindingen tussen buurtbewoners. Iemand noemde dit ook in verband met het vergroten van de leefbaarheid. Immers, buurtbewoners zijn op elkaar aangewezen, wonen samen op een relatief kleine oppervlakte en zijn voor een deel voor hun welzijn afhankelijk van elkaar.

Buurtbrede activiteiten

Wat ook genoemd werd is het organiseren of meewerken aan georganiseerde activiteiten. Dit kunnen buurtbarbecues zijn of andere buurtgerelateerde activiteiten. De meeste respondenten geven aan dat zij daarin wel een bijdrage willen leveren. 13 respondenten geven aan dat zij wel hand en span diensten willen doen, 6 respondenten willen ook de organisatie wel op zich nemen en de kar trekken. Sommige mensen zijn

daarin proactief en zijn snel in het organiseren van een activiteit. Zo noemde een respondent dat zij bij mooi weer een waterglijbaan hadden gemaakt in de speeltuin.

Ik ben wat dat betreft wel een kartrekker zeg maar, ook met activiteiten organiseren. Ik heb bijvoorbeeld vorig jaar zomer toen het twee of drie weken prachtig mooi weer was allerlei buikschuifbanen in de speeltuin gemaakt. (...) slang erbij en weet je daar ben ik dan wel een kartrekker van. Ik ben ook medeorganisator van de buurtbarbecue.

Bestaand netwerk inschakelen

Een paar keer werd genoemd dat mensen vanuit de kerk waar zij lid van zijn een rol willen spelen in de buurt. Iemand noemde dat zij lid waren van een huiskring van de kerk en dat zij in de buurt herkenbaar willen zijn en graag mensen willen ondersteunen wanneer zij hulp nodig hebben. Zij willen graag een rol spelen in de samenleving.

We willen graag als huiskring ons inzetten voor de buurt maar dan moet je natuurlijk wel eerst elkaar kennen om elkaar te kunnen helpen. Dus als huiskring willen we daarin wel het voortouw nemen, we moeten het nog wel handen en voeten geven. Het is wel onze inzet om herkenbaar te zijn als contact en als er hulp nodig is.

Leefklimaat

Belangrijk voor een goede buurt is dat er geen rommel blijft liggen. Rommel trekt rommel aan en uiteindelijk komt dat de veiligheid in de buurt niet ten goede. Dat is althans de mening van een respondent die het initiatief genomen heeft om in haar buurt alle rommel op te ruimen.

Ze vertelde dat ze bij het wijkcentrum een prikstok gehaald had en dat zij nu regelmatig de buurt door gaat met een vuilniszak en op die manier de buurt opruimt. Ze heeft hiervoor ook anderen gemobiliseerd en deze mensen gaan nu allemaal regelmatig de buurt door om op te ruimen. Degenen die zij gemobiliseerd heeft waren buurtgenoten en later ook leden van de kerk waartoe zij behoort. Ze vertelde dat de buurt er schoner uitziet wat de leefbaarheid ten goede komt. Deze activiteit leidt ook tot ontmoeting, mensen vragen haar namelijk waarom ze dat doet. Hierdoor wordt onderlinge ontmoeting tot stand gebracht.

Vrijwilligerswerk

Verschillende respondenten geven aan dat zij vrijwilligerswerk doen. Sommigen bezoeken als ouderling van de kerk mensen in de wijk waardoor ontmoetingen plaatsvinden.

Ook vrijwilligerswerk bij een sportclub werd genoemd. Een respondent vertelde dat hij naast zijn fulltime baan nog 30 uur vrijwilligerswerk doet voor de voetbalclub.

Wat door 60 plussers, bijna gepensioneerden, ook aangegeven wordt is dat zij verwachten meer tijd te krijgen voor vrijwilligerswerk en het aangaan van contacten in de buurt wanneer zij niet meer hoeven te werken.

Vergroten van de bereidwilligheid

Uit de interviews kwam naar voren dat het belangrijk is om mensen persoonlijk te vragen om mee te werken. Hierdoor wordt de bereidwilligheid vergroot. Een respondent gaf aan dat zij gevraagd was om taalles te geven aan een allochtone vrouw. Zij gaf aan dat de taalles het middel was waardoor ontmoeting ontstond.

Samenvatting deelvraag 4

Uit de reacties van de respondenten blijkt dat zij bereid zijn om een bijdrage te leveren om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. Een aantal respondenten geven aan dat zij een 'kartrekkersrol' willen vervullen in het organiseren van grotere activiteiten voor de buurt. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij niet de 'kartrekkersrol' willen vervullen, maar wel een bijdrage willen leveren in het helpen en ondersteunen bij activiteiten. Vrijwilligerswerk wordt ervaren als een manier om andere mensen te ontmoeten. Dit gebeurt via de voetbalclub, de kerk, vuil opruimen in de buurt of andere bezigheden. Mensen hebben door hun taak contact met anderen en mede daardoor ontstaan netwerken.

3.2.6 Deelvraag 5: Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle Zuid te stimuleren?

Inleiding

Binnen de Wmo en de kaders van Welzijn Nieuwe Stijl is beschreven welke rol voor de professional is weggelegd. Op welke manier past deze nieuwe rol van de professional, waarbij de focus ligt op het inzetten van

de eigen kracht, het eigen oplossend vermogen van de burger en het in contact brengen van burgers met elkaar, binnen de behoefte van de bewoners van Zwolle Zuid?

Tijdens de interviews hebben we de respondenten gevraagd welke rol zij weggelegd zien voor professionals om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. Zij konden hierbij aangeven wat zij zelf kunnen en waarin ondersteuning noodzakelijk is.

Bekendheid professional

Voor ons onderzoek wilden we graag weten of er professionals, die werkzaam zijn in de wijk, bij de respondenten bekend zijn.

We hebben de respondenten dan ook gevraagd of zij bekend waren met professionals die in de wijk werkzaam zijn. Ongeveer een derde deel van de respondenten gaf hierop als antwoord dat deze niet bekend waren. Sommigen noemden de wijkagent of werkers in de openbare ruimte. Sommigen noemden de wijkmanager maar ze wisten vaak niet wie dat was.

Rol professional

We hebben de respondenten gevraagd welke rol zij weggelegd zien voor professionals in de wijk. 27 respondenten geven aan dat zij verschillende rollen zien weggelegd voor de professional om onderlinge ontmoetingen te stimuleren.

- Mensen met elkaar in contact brengen.
- Inzetten nieuwe media.
- Verbinding maken tussen overheid en burgers.
- Ondersteunen bij activiteiten.

Mensen met elkaar in contact brengen

De professional zou mensen met elkaar in contact kunnen brengen. Voorbeelden die genoemd zijn:

- hulpvragers en hulpbieders met elkaar in contact brengen. Social media kan hierin een rol spelen. Door 2 respondenten werd het idee naar voren gebracht om een platform te creëren waar hulpvraag en hulpaanbod bij elkaar kan komen. Een van de respondenten noemde dit: 'Een beetje de Present gedachte maar dan op wijkniveau'.
- Een andere mogelijkheid die genoemd werd, is een wijkwerker die op de hoogte is van het wel en wee van de burgers. Wanneer hij een nood signaleert kan hij vrijwilligers of andere professionals inzetten om hulp of ondersteuning te bieden.
- Een professional kan een ondersteunende rol innemen om mensen in contact met elkaar te brengen.
- De professional zou activiteiten die gericht zijn op onderlinge ontmoeting kunnen promoten. Hij zou hierbij gebruik kunnen maken van de wijkkrant en sociale media. Met elk van deze middelen wordt een bepaalde groep bereikt. Hij zal dan ook verschillende communicatiemiddelen moeten gebruiken om een zo breed mogelijk publiek aan te trekken.
- Iemand noemde ook een vorm van speeddaten, niet gericht op het vinden van de juiste partner maar gericht op het vinden van mensen met dezelfde interesses en ideeën. De rol van de professional zou dan hieruit bestaan dat hij deze activiteit zou kunnen opzetten en faciliteren.

Inzet social media

Social media kan een rol van betekenis vormen voor het in contact brengen van mensen met elkaar. Een platform om anderen te kunnen ontmoeten is reeds genoemd.

Verbinding leggen tussen overheid en burgers

Een aantal respondenten gaven aan dat zij te weinig weten wat er speelt in Zwolle. Zij zouden het prettig vinden wanneer zij in processen meegenomen zouden worden. Als voorbeeld werd het Exodushuis genoemd. Stichting Exodus is een organisatie die hulp biedt aan ex-gedetineerden. Stichting Exodus wilde een vestiging openen in Zwolle Zuid. In oktober 2012 is dit proces, na protest uit de buurt, gestaakt.

Een van de respondenten gaf aan dat, wanneer dit beter gecommuniceerd was, dit proces wellicht anders verlopen was. Zij zien hierin dan ook een rol voor professionals in de wijk.

Van belang voor deze verbinding is de vindbaarheid en bereikbaarheid van professionals. Een aantal respondenten kent, zoals we al schreven, geen professionals. Er is ook een groep die niet weet hoe deze te bereiken zijn. Ze hebben bijvoorbeeld wel eens gehoord van een wijkmanager maar weten niet waar en hoe deze te bereiken is.

Ook voor dit punt geldt dat nieuwe media genoemd worden om contacten tussen overheid en burgers te leggen. Social media zou hierin een rol kunnen spelen. “De wijkbeheerder zou veel beter te bereiken zijn als ‘ie via de sociale media te bereiken is, zodat je gewoon daar naar toe kunt reageren.”

Ondersteunen bij activiteiten

Er zijn in het verleden wel activiteiten geweest voor de hele wijk. Respondenten geven aan dat deze vaak te groot zijn opgezet waardoor de respons laag is. Ook missen zij daardoor de verbinding met de eigen woonomgeving. Een rol die voor een professional weggelegd zou kunnen zijn is het ondersteunen bij het organiseren van activiteiten. Hoe pak je dat nou aan en welke middelen zijn er vanuit de gemeente Zwolle beschikbaar? Dit zijn vragen waarbij een professional kan ondersteunen.

Men gaat er daarbij vanuit dat de professional beschikt over een netwerk wat vervolgens ondersteunend kan zijn.

Wat ook een aantal malen is genoemd is de Ideeënmakelaar. Deze helpt mensen met een goed idee voor de stad om hun initiatief te realiseren. Want een idee is soms snel geboren, maar dan... De ideeënmakelaar helpt door praktisch mee te denken bewoners in contact te brengen met mensen binnen organisaties die iets kunnen betekenen. De ideeënmakelaar neemt het initiatief nooit over. Wie een idee heeft, blijft zelf verantwoordelijk voor het succes.

Dit initiatief is bij een aantal mensen bekend. Men zou het prettig vinden wanneer deze initiatieven beter bekend zouden zijn. Men geeft verder aan dat men niet helemaal weet aan welke voorwaarden een initiatief moet voldoen om voor financiële ondersteuning vanuit de gemeente in aanmerking te komen.

Activiteiten voor bepaalde groepen

Een andere rol die werd benoemd is dat de professional activiteiten zou kunnen organiseren voor mensen met een beperking. We spraken met een respondent die best actief wil zijn maar die zelf maar heel weinig energie heeft. Het is voor haar niet mogelijk om activiteiten te organiseren maar ze zou wel erg graag met activiteiten mee willen doen.

Geen rol voor professionals

4 respondenten geven aan dat zij geen rol voor een professional zien weggelegd om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. Wanneer zij iemand nodig hebben dan weten ze die wel te vinden. Daar komt nog bij dat men vindt dat mensen zelf contacten moeten maken in de buurt.

Samenvatting deelvraag 5

Respondenten geven aan dat zij verschillende rollen zien weggelegd voor de professional.

Professionals zouden ingezet kunnen worden om verbinding te leggen tussen de lokale overheid en de burgers. Hiervoor zouden (sociale) media ingezet kunnen worden.

Een andere rol die weggelegd zou kunnen zijn is dat de professional mensen met elkaar in contact zou kunnen brengen waardoor hulpvrager en hulpaanbieder elkaar kunnen ontmoeten.

Verder zou de professional kunnen ondersteunen bij het organiseren van activiteiten. In dit verband werd de ideeënmakelaar genoemd.

Sociale media wordt door een aantal respondenten genoemd als aanvulling om de genoemde functies te kunnen vervullen. Mensen zouden via internet met elkaar in contact kunnen komen en internet kan verder gebruikt worden om informatie vanuit de gemeente te verstrekken.

3.2.7 Betekenis voor de hoofdvraag

Algemeen kan gesteld worden dat blijkt dat respondenten aangeven dat zij contacten in kleine groepen, de straat en directe omgeving belangrijk vinden. De wijk Zwolle Zuid en Oldeneel worden als te groot ervaren om onderlinge contacten te kunnen onderhouden. Naast deze kleine kringen zijn ook andere netwerken belangrijk. Deze netwerken bestaan uit familie, vrienden, leden van de kerk, leden van de sport- of hobbyvereniging. Respondenten geven aan dat zij bereid zijn om te participeren in de wijk. Ze zijn bereid om burens te helpen wanneer dit nodig is. Ook de inzet van activiteiten wordt gezien als een effectieve manier om onderlinge ontmoeting te stimuleren. De eerste contacten worden gelegd tijdens een dergelijke activiteit en van daaruit kunnen contacten geïntensiveerd worden.

Respondenten geven aan dat de professional een rol kan spelen in het stimuleren van onderlinge ontmoetingen. Dit kan op verschillende manieren gebeuren: bewoners met elkaar in contact brengen, ondersteunen bij het organiseren van activiteiten of het verstrekken van informatie vanuit de lokale overheid.

3.3 Analyse focusgroep met bewoners

Naar aanleiding van de uitkomsten van de gehouden individuele interviews, heeft er op 2 april 2013 in wijkcentrum De Pol een focusgroep plaatsgevonden met een groep van vier bewoners uit Oldeneel. De respons was teleurstellend aangezien tien mensen aangegeven hadden interesse te hebben om deel te nemen aan de focusgroep. Twee personen hebben tijdig afgezegd, twee bewoners kort van te voren en twee personen hebben verstek laten gaan, zonder afmelding.

De resterende vier bewoners van Oldeneel hebben we vooral met elkaar het gesprek aan laten gaan. Door de discussie op gang te brengen werden de deelnemers gestimuleerd om verder te kijken dan de eigen visie of mening en om met suggesties voor verbetering te komen (CBO, 2004).

Tijdens de focusgroep hebben wij, als onderzoekers, leiding gegeven aan het gesprek en met name gelet op concrete gedetailleerde uitspraken, welke gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen. Wanneer er een uitspraak gedaan werd die vragen oproep, hebben we als onderzoekers verhelderende vragen gesteld. Dit hebben we gedaan om achteraf een verantwoorde analyse te kunnen maken.

De uitkomsten van de analyse is gerubriceerd en per deelvraag beschreven om er op die manier voor te zorgen dat de beschreven uitkomsten qua opbouw vergelijkbaar zijn met de analyse van de individuele interviews. We sluiten de analyse af met een koppeling naar de centrale vraagstelling.

3.3.1 Analyse deelvragen

Uitgangspunt voor het gesprek betrof de centrale vraagstelling en de deelvragen, die nog onvoldoende belicht werden in de interviews. Het ging om: deelvraag 1, 3 en 4, waar we een drietal gespreksthema's voor opgesteld hadden, die we hieronder weergeven

1. Levensfase en ontmoeting – gekoppeld aan deelvraag 1

Uit de individuele interviews kwam duidelijk naar voren dat er een behoefte is anderen te ontmoeten. Het lijkt erop dat het per levensfase verschillend is hoe de onderlinge ontmoeting vorm krijgt. In de focusgroep hebben we doorgepraat over levensfase en ontmoeting. Wij stelden de vraag aan de deelnemers: *Is er een verband tussen deze twee? En heeft de levensfase invloed op de behoefte van mensen aan ontmoetingen?*

Uitkomsten

Een deelnemer reageerde gelijk door aan te geven dat er een verschil bestaat in de behoefte aan onderlinge ontmoeting. Zij is 65+ en komt minder in contact met mensen, dan voorheen toen haar kinderen nog bij haar woonden. Ouders met kinderen komen snel in contact met anderen door activiteiten van de kinderen: school, verenigingen en dergelijke. Ze geeft aan een kloof te ervaren tussen haar- en die van de jongere generatie en vindt dit lastig. Ze wil dit eigenlijk helemaal niet: "Ik heb al zo vaak gezegd, noem mij maar bij de voornaam, maar ze blijven maar mevrouw en u tegen mij zeggen..."

Een andere deelnemer haakte daarop in door aan te geven dat zij anderen ontmoet vanuit situaties die contacten geven: familie, bekenden en omgeving. Ze zegt hierover: "In het netwerk waarin je je begeeft, daar ga je mee om, maar daar buiten... is het moeilijk onderlinge ontmoeting tot stand te krijgen."

Iemand anders vult aan dat ontmoeting ook veel te maken heeft met 'de duur van wonen'. In het verleden was er lang niet zoveel verschuiving van bewoners, maar in de huidige tijd komen er vaak 'nieuwe' burens in de straat wonen. Voorheen kwamen die burens ook wel contact leggen, en anders deed de deelnemer dit zelf, maar tegenwoordig komt het geregeld voor dat nieuwe bewoners geen kennis maken. Dit heeft ertoe geleid dat de deelnemer zelf ook minder initiatief neemt. Dit lijkt ook het verschil te zijn tussen steden en dorpen. In dorpen is minder 'doorstroom' van bewoners, en wonen familieleden dicht bij elkaar in de buurt. Van de vier deelnemers geven er drie aan geen directe familie in Oldeneel te hebben wonen. Een van de deelnemers verwoordt het zo: "In de stad, is het einde van de straat een plek waar je de mensen niet meer kent." Er heerst in de stad, in mindere mate, een 'wij-gevoel', maar dit lijkt ook niet realistisch te zijn in een stad als Zwolle. Iemand verwoordt het zo: "... dat is het najagen van wensen, maar niet realistisch." In ieder geval niet op wijk- of buurtniveau omdat daar gewoonweg teveel mensen wonen.

2. Mogelijkheden onderlinge ontmoeting met het oog op de toekomst – gekoppeld aan deelvraag 3

Uit de individuele interviews is gebleken dat bewoners van Oldeneel mogelijkheden zien voor onderlinge ontmoeting. Geregeld zijn dit initiatieven van enkelingen, die na verloop van tijd stranden. In het licht hiervan stelden wij de vraag: *Hoe kijken jullie aan tegen de mogelijkheden voor onderlinge ontmoeting met het oog op de toekomst? Een meer terugtrekkende overheid en de consequenties die dit heeft voor de maatschappij? Waar zien jullie kansen om de onderlinge ontmoeting, ook voor de toekomst, uit te breiden?*

Uitkomsten

Een deelnemer geeft aan dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen het type onderlinge hulp dat je aan elkaar verleent. Als het gaat om een relatief kleine klus dan zijn velen bereid deze hulp te bieden. Het intensief verzorgen van een demente medebewoner dat gaat te ver. Daar ligt voor de overheid een taak. Een ander haakt hierop in door aan te geven dat de kern ook is: 'klein beginnen', als je dat doet, kan er al zoveel voor anderen gedaan worden en wordt de onderlinge betrokkenheid in de wijk ook sterker. Hierbij is het belangrijk dat je je eigen kwaliteiten gebruikt. Zo kan de een helpen afval te verzamelen, de ander zal boodschappen kunnen doen voor een ander. De deelnemers geven aan dat het ook te maken heeft met opvoeding. "Het wordt weer tijd dat ouders hun kinderen leren dat het normaal is anderen te helpen."

Een ander aspect is de manier waarop huizen gebouwd zijn. In Oldeneel zijn er veel huizen met tuinen, en soms zelf hekken, wat er voor zorgt dat je minder snel op een ander afstapt. Er zijn andere wijken in Zwolle (Indische Buurt of Assendorp) waar dit anders is. De voordeuren van de huizen grenzen direct aan de straat en men ontmoet elkaar sneller. Er is meer sociale controle, waardoor het sneller wordt opgemerkt als de gordijnen ergens een tijd dicht blijven zitten. De sociale controle zorgt voor een veilig gevoel, waardoor in die wijken de deuren ook sneller open blijven staan. In bepaalde delen van Oldeneel is dit anders. Daar is minder sociale controle, zijn mensen minder op elkaar betrokken en voelen mensen zich minder veilig. Met name dit veiligheidsaspect vormt een blokkade om de onderlinge ontmoeting tot stand te brengen. Een aantal deelnemers geven aan de deur 's nachts extra te vergrendelen. Ze zeggen hierover: "Het vertrouwen in de ander is weg: mensen durven de deur bijna niet open te doen.". Hier zien de deelnemers een kans voor de overheid te investeren op het gebied van leefbaarheid.

Een ander aandachtspunt voor de overheid is dat veel mensen zich niet bewust zijn van het belang van onderlinge ontmoeting. Iemand verwoordt het als volgt: "De overheid kan mensen vertellen dat er in de huidige tijd weer opnieuw een appel gedaan wordt op het ontwikkelen van eigen (buurt)initiatieven: de samenleving zijn we zelf...". Ze zouden het 'kanteldenken' (paragraaf 1.2.11) meer kenbaar moeten maken door middel van spotjes of iets dergelijks.

3. Ideeën versus Initiatief nemen – gekoppeld aan deelvraag 4

De centrale vraagstelling gaat over wat bewoners en professionals aangeven om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren. De resultaten van de individuele interviews geven weer dat veel bewoners positief zijn om 'een steentje bij te dragen'. Sommigen gaven aan dat zij de overheid helemaal niet nodig hebben om de onderlinge ontmoeting te stimuleren, anderen geven aan dat zij wel ideeën hebben, maar niet de capaciteiten hebben om projecten op te zetten. Of mensen geven aan dat ze wel een 'bijdrage' willen leveren, maar nadat de vraag aan hen gesteld is. Wij stelden de vraag aan de deelnemers:

Als het gaat om welke bijdrage je wilt leveren aan onderlinge ontmoeting, bij wie ligt dan het initiatief? En wat is uw eigen rol in dit geheel?

Uitkomsten

Een deelnemer geeft als voorbeeld hoe zij in het leven staat als het gaat om het initiatief nemen tot onderlinge ontmoeting, ze zegt hierover: "Het begint in het klein, bij jezelf..." Er wordt aangegeven dat we vaak te groot denken, en dat dit een drempel vormt om activiteiten te ontplooiën. Een van de deelnemers is zwerfafval gaan opruimen. Dit heeft anderen op een idee gebracht, waardoor er nu meerderen zijn die dit initiatief opgepakt hebben. Als mensen bij zichzelf beginnen en een steentje bijdragen, dan kunnen er mooie ontmoetingen ontstaan. De deelnemers gaven aan een bijdrage te willen leveren. Daar werd wel bij opgemerkt dat zij, en de meeste mensen, niets willen 'moeten'. Hiermee werd bedoeld dat mensen niet gedwongen willen worden tot het leveren van een bijdrage aan de onderlinge ontmoeting en dat de activiteit hen niet teveel moet 'vastbinden'. Er moet een vorm van vrijblijvendheid aan zitten.

Een ander initiatief wat we veel terughoren (zowel tijdens de focusgroep als bij de individuele interviews) zijn de buurtbarbecues. Hier is behoefte aan en het draagt bij aan de onderlinge ontmoeting. Er zijn echter, volgens de deelnemers, wel kanttekeningen bij te maken. Het lijkt belangrijk te zijn dat deze niet 'te groots' wordt

opgezet omdat het anders dreigt te mislukken. Een deelnemer verwoordt het zo: “Eerst was het klein, en alleen voor de straat, daarna werd het groter georganiseerd en zag je veel mensen die je niet kende. Dit leidde ertoe dat het onpersoonlijker werd en er veel mensen afhaakte. Er wordt opgemerkt dat er altijd mensen zijn die verstek laten gaan. Allen geven aan dat dit ook geen probleem is.

Wat ook goed terug te zien is bij buurtbarbecues is dat het vaak dezelfde zijn die deze activiteit initiëren. Het risico is dat wanneer de organisator wegvalt, de buurtbarbecue ook stopgezet wordt. Hierover werd gezegd: “Wanneer ik iets organiseerde dachten anderen vaak: laat die het maar doen, ik haak wel aan...”. We zien dit fenomeen terug bij de resultaten van de individuele interviews: mensen willen graag participeren, als de ander een activiteit opzet. Een andere deelnemer herkende zich hierin en gaf aan dat het helpt wanneer je mensen persoonlijk vraagt voor een activiteit.

3.3.2 Evaluatie en koppeling naar de centrale vraagstelling

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren? Wanneer we de uitkomsten van deze focusgroep naast de centrale vraagstelling leggen, dan komen we tot de conclusie dat de bijeenkomst ervoor gezorgd heeft dat we op een aantal specifieke punten wat meer informatie gekregen hebben. Deze informatie helpt ons beter antwoord te kunnen geven op de centrale vraagstelling.

Resumerend is dit het volgende:

- De mate waarin men elkaar ontmoet en de mogelijkheden die zich voordoen om elkaar te ontmoeten, zijn sterk verbonden aan de levensfase waarin men verkeerd. Met name de ouders met kinderen, zijn in de positie makkelijk anderen te ontmoeten. Ook de mate van behoefte aan onderlinge ontmoeting hangt sterk samen met de levensfase waarin je verkeerd.
- Ontmoeting vindt vaak plaats binnen het eigen netwerk, het moet in je aard liggen om nieuwe contacten aan te gaan.
- De ‘doorstroom’ van huizeigenaren of huurders heeft een nadelig effect op de onderlinge ontmoeting. Wanneer er veel doorstroom is, leidt dit ertoe dat men minder initiatief neemt tot onderlinge ontmoeting in de directe leefomgeving.
- Onderlinge ontmoeting en bekend zijn met de buurtbewoners leidt ertoe dat men zich in wil spannen voor de ander. Vaak is daarvoor nodig dat er wel een hulpvraag op tafel wordt gelegd. De onderlinge hulp is vooral gericht op kleine klusjes, wanneer er intensieve zorg nodig is, wordt er van de overheid verwacht dat zij hier voorzieningen voor treffen.
- **Bewoners gaven aan het belang aan dat mensen weer leren dat het normaal is naar elkaar om te zien. Enkele respondenten zien hier een rol weggelegd voor ouders die hun kinderen opvoeden.**
- De overheid kan de onderlinge ontmoeting stimuleren door leefbaarheidsproblemen aan te pakken – zoals veiligheid. Ook kunnen zij bewoners meer bewust maken van het belang van onderlinge ontmoeting.
- De onderlinge ontmoeting kan gestimuleerd worden door bij jezelf te beginnen, initiatieven te ontplooiën. Deze bijdrage aan onderlinge ontmoeting kan ‘klein’ lijken, maar zorgt ervoor dat er kleinschalig meer onderlinge ontmoeting tot stand komt. Hierbij wordt duidelijk dat de bewoner wel vrijblijvend zijn of haar bijdrage wil leveren.
- Een andere manier waarop de onderlinge ontmoeting gestimuleerd kan worden is mensen gericht te vragen een bijdrage te leveren.
- Wanneer activiteiten georganiseerd worden is het belangrijk te beseffen dat ze niet te grootschalig opgezet moeten worden. Dan gaat het voorbij aan het doel omdat men vooral gericht is op de directe leefomgeving (straatniveau).

3.4 Analyse focusgroep met professionals

Naar aanleiding van de uitkomsten van de gehouden individuele interviews, heeft er op 16 april 2013 in wijkcentrum De Pol een focusgroep plaatsgevonden met een groep professionals, werkzaam in Zwolle Zuid. Hierbij waren negen professionals aanwezig (zes mannen en drie vrouwen). Ze zijn met elkaar het gesprek aangegaan. Door de discussie op gang te brengen werden de deelnemers gestimuleerd om verder te kijken dan de eigen visie of mening en om met suggesties voor verbetering te komen (CBO, 2004).

Tijdens de focusgroep hebben wij, als onderzoekers, leiding gegeven aan het gesprek en met name gelet op concrete gedetailleerde uitspraken, welke gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen. Wanneer er een uitspraak gedaan werd die vragen oproep, hebben we als onderzoekers verhelderende vragen gesteld. Dit hebben we gedaan om achteraf een verantwoorde analyse te kunnen maken.

De uitkomsten van de analyse is gerubriceerd en per deelvraag beschreven om er op die manier voor te zorgen dat de beschreven uitkomsten qua opbouw vergelijkbaar zijn met de analyse van de individuele interviews. We sluiten de analyse af met een koppeling naar de centrale vraagstelling.

3.4.1 Analyse deelvragen

Uitgangspunt voor het gesprek betrof de centrale vraagstelling en de deelvragen, die nog onvoldoende belicht werden in de interviews. Het ging om: deelvraag 3 en 5:

- Kan je als professional de onderlinge ontmoeting tussen bewoners stimuleren (deelvraag 3)
- Welke rol heeft de professional in het bevorderen van de onderlinge ontmoeting (deelvraag 5)

Uitkomsten

Na de vraag gesteld te hebben of je als professional de onderlinge ontmoeting tussen bewoners kan stimuleren, werd er gelijk door meerdere deelnemers gezegd dat dit mogelijk is. De vraag is alleen hoe en welke rol de professional daarin kan vervullen. Er wordt door hen niet specifiek ingezet op het stimuleren van de onderlinge ontmoeting, maar vanuit het uitgangspunt 'bevorderen van de leefbaarheid in Zwolle Zuid', krijgt het wel een plaats.

Een deelnemer vervolgt door te vertellen dat er al lang wijkgericht gewerkt wordt. Eerst was dat voornamelijk 'u vraagt, wij draaien'. In die periode was het nog voornamelijk de professional die activiteiten organiseerde, waar mensen konden komen. Nu is dat in de loop der tijd geworden: 'u vraagt, wij ondersteunen waar nodig'. In principe organiseren de bewoners zelf en levert de professional een bijdrage, wanneer dit noodzakelijk is. Er wordt een voorbeeld gegeven dat het Gebieds Beheer Team (GBT) eerst voornamelijk facilitaire vragen kreeg, welke tijdrovend waren. Daar is op ingesprongen door een aanhanger beschikbaar te stellen, met daarop de benodigde spullen voor buurtactiviteiten. Bewoners kunnen deze reserveren en zelf ophalen. Op deze manier ligt het initiatief bij de bewoners. Een deelnemer vult aan, dat wanneer het gaat om het initiëren en organiseren van activiteiten, dat dit voornamelijk gebeurt door dezelfde mensen. Er komen relatief weinig nieuwe initiatieven bij.

Verschillende deelnemers geven aan dat, wanneer het gaat om het fenomeen dat bepaalde type bewoners actief zijn en andere niet, dat dit gerelateerd is aan het verschil tussen de wijken (Oldeneel Oost en West), maar ook op straatniveau. Een deelnemer zegt hierover: "Als professional moet je je bewust zijn van het verschil in sociale samenhang wat aanwezig is binnen een buurt. Belangrijk is dat je de verschillende typen bewoners met elkaar in contact brengt." Er wordt vervolgens aangegeven dat professionals zien dat – over het algemeen – bewoners van koophuizen meer bereid zijn voor hun buurt te gaan, dan bewoners van huurhuizen. Bewoners van koophuizen zijn, over het algemeen, meer gericht op een leefbare woonomgeving. Verschillende deelnemers vinden het, om bovenstaande redenen, belangrijk dat buurten een mix bevatten van huur- en koopwoningen. Een deelnemer legt uit dat het in de ene straat totaal anders kan zijn, dan in de andere straat. In sommige straten is een sterke mate van onderlinge betrokkenheid en worden nieuwe bewoners bijvoorbeeld met open armen ontvangen. In andere straten hebben bewoners geen idee wie de overbuurman is. Een deelnemer vervolgt door te vertellen dat er een revitalisering heeft plaatsgevonden bij verschillende huizenblokken in Oldeneel. Het is daarna aan de bewoner om de leefbaarheid vorm te geven. "Mensen moeten in beweging komen." De professionals werken vooral vanuit de motivatie een buurt 'leefbaar' te houden. De interventies die gepleegd worden, zijn daar met name op gericht. Een van de deelnemers legt uit dat we ons er goed van bewust moeten zijn dat iedere bewoner zich richt op zijn eigen omgeving. Of je nou binnen een dorp of een stad woont, we richten ons binnen een bepaalde cirkel op onderlinge ontmoeting. "Voor de een is die cirkel groter, dan voor de ander. De vraag is: wat is mijn omgeving? Er zijn mensen die zeggen: Zwolle Zuid is mijn dorp, of anderen die zeggen: ik richt mij alleen op mijn stukje straat..."

Nogmaals wordt daarna door een andere deelnemer onderstreept dat de professionals initiatieven van bewoners willen ondersteunen. Hij vertelt "(...) daarbij nemen wij een aanmoedigingsrol op ons. Wij zijn niet meer activiteitenboeren, die voornamelijk organiseren voor bewoners." Daarbij is het belangrijk dat de

professionals bekend zijn in de wijk: “(...) aanwezigheid in de buurt is belangrijk, bekendheid geven doormiddel van nieuwsbrieven, de wijkkrant en dergelijke.”

Een andere deelnemer haakt hierop in door aan te geven dat het wel uitmaakt met welke doelgroep je werkt. Wanneer je met mensen werkt, met een beperking, dan hebben die vaak iemand nodig die hen helpt om ‘de’ stap te zetten: “(...) velen hebben vertrouwen nodig dat ze het kunnen, en de professional helpt ze die stap te zetten om bijvoorbeeld deel te nemen aan activiteiten in de buurt.” Een andere deelnemer is het hiermee eens en onderstreept het belang dat professionals soms de koppeling moeten maken tussen bewoners.

Een deelnemer merkt op dat het bevorderen van de onderlinge ontmoeting vooral een kwestie is van ‘draagkracht’ en ‘draaglast’. De professionals zullen zich richten op de bewoners die ondersteuning nodig hebben (een tekort aan draaglast hebben).

3.4.2 Evaluatie en koppeling naar de centrale vraagstelling

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren? Wanneer we de uitkomsten van deze focusgroep naast de centrale vraagstelling leggen, dan komen we tot de conclusie dat de bijeenkomst ervoor gezorgd heeft dat we op een aantal specifieke punten wat meer informatie gekregen hebben. Deze informatie helpt ons beter antwoord te kunnen geven op de centrale vraagstelling.

Resumerend is dit het volgende:

Onderlinge ontmoeting binnen de wijk stimuleren (deelvraag 3)

- Het bevorderen van onderlinge ontmoeting is mogelijk. Professionals vinden het hierbij belangrijk dat er, binnen wijken, een natuurlijke vermenging is van huur- en koopwoningen. Op deze manier kunnen bewoners, met meer draagkracht, de bewoners, met minder draagkracht, positief beïnvloeden. Bewoners van koopwoningen zijn, over het algemeen, meer actief in het bevorderen van een prettige woonomgeving (leefbaarheid). Daarnaast kan je zeggen dat buurtactiviteiten vaak door dezelfde mensen georganiseerd worden. Er worden relatief weinig nieuwe buurtactiviteiten gestart.

Rol professional (deelvraag 5)

- De professional vervult hier een rol in, al is deze rol wel in de loop der jaren veranderd. Het staat niet specifiek op de agenda, maar vanuit het werken aan een meer leefbare wijk, wordt onderlinge ontmoeting als een belangrijk punt gezien.
- De professional is niet meer iemand die allerlei mogelijkheden en activiteiten aandraagt. De houding is gekanteld naar meer afwachtend. De professional kijkt waar hij het meest nodig is. Hiervoor heeft de professional kennis nodig van de wijk. De ene straat kan namelijk totaal anders zijn als het gaat om de onderlinge betrokkenheid. Soms is het nodig dat de professional activiteiten initieert, maar enkel wanneer dit noodzakelijk is. Wanneer bewoners activiteiten zelf kunnen opzetten en uitvoeren, dan verdient dat de voorkeur.
- De professionals lijken geneigd te zijn om vanuit zijn eigen functie bewoners te benaderen. Een wijkagent heeft een andere insteek dan een begeleider van het RIBW.
- Ten aanzien van de kwetsbare burger, wordt opgemerkt dat het de taak van de professional is hen soms aan de hand te nemen om de ‘eerste stap’ te kunnen zetten. Met als doel zich vervolgens meer terug te trekken. De professional richt zich met name op het ondersteunen van wijken, buurten en bewoners waar minder draagkracht aanwezig is.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

Onze opdrachtgever, de gemeente Zwolle, wil door middel van dit onderzoek te weten komen welke mogelijkheden bewoners en professionals aangeven om onderlinge ontmoeting te stimuleren. De achtergrond van deze vraag ligt in de veranderende samenleving. De Wmo heeft hierin een belangrijke rol. Burgers kunnen namelijk niet meer voor elke hulp- of zorgvraag bij de overheid terecht. Waar zij voorheen terug konden vallen op de overheid, moet nu een beroep op de gemeente gedaan worden. Daarnaast moeten burgers elkaar, meer dan nu het geval is, gaan ondersteunen wanneer dat noodzakelijk is. Echter, voordat men elkaar kan helpen en ondersteunen moet men elkaar kennen. Voor dit kennen zijn onderlinge ontmoetingen nodig. De gemeente Zwolle wil dan ook weten op welke manier onderlinge ontmoeting bevorderd wordt en er informele hulp kan ontstaan.

De gemeente Zwolle wil door middel van dit onderzoek zicht krijgen hoe het in de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid gesteld is met de onderlinge ontmoeting en hoe deze gestimuleerd kan worden. De centrale vraagstelling is: *Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?*

Deze centrale vraag kan beantwoord worden door de antwoorden die het onderzoek geeft op een aantal deelvragen, die hieronder (paragraaf 4.1) één voor één worden weergegeven met de belangrijkste resultaten die een antwoord geven op die vraag. Daarna wordt een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd (paragraaf 4.2). Dit hoofdstuk wordt afgesloten met aanbevelingen aan de gemeente Zwolle (4.3). Voor dit onderzoek zijn er 31 respondenten geïnterviewd, is er een focusgroep gehouden met bewoners van de wijk Oldeneel en een focusgroep met professionals die werkzaam zijn in de wijk Zwolle Zuid.

4.1.1 Behoeftte aan onderlinge ontmoeting

Uit het onderzoek van Doeve (2012) kwam naar voren dat bewoners van Zwolle Zuid behoefte hebben aan onderlinge ontmoeting. De resultaten uit ons onderzoek bevestigen dat beeld. Uit de analyse van de interviews en de focusgroepen bleek dat respondenten van alle onderzochte leeftijdsgroepen (20-69 jr.) behoefte hebben aan onderlinge ontmoeting. Veel ontmoetingen vinden plaats in de buurt, een praatje op straat tijdens het tuinieren of tijdens het uitlaten van de hond. Deze ontmoetingen ontstaan meestal spontaan doordat mensen aansluiting zoeken bij elkaar, omdat men zich thuis wil voelen in de buurt waarin men woont.

Er waren een aantal zaken die opvielen. Wat veel genoemd werd in relatie tot de behoefte aan onderlinge ontmoetingen, is dat men elkaar wil kunnen helpen wanneer er een hulpvraag is. Verder maakt het uit in welke levensfase iemand zich bevindt voor de manier waarop men vorm geeft aan onderlinge ontmoetingen. Ook de 'span of control' en bestaande netwerken zijn goed om te noemen. In de volgende alinea's is beschreven wat dit betekent voor deze deelvraag.

Elkaar helpen (grenzen hieraan)

Uit de analyse van de interviews kwam naar voren dat men behoefte heeft aan onderlinge ontmoeting omdat men in geval van nood een beroep op elkaar kan doen. 65% van de respondenten gaf aan dat dit voor hen een belangrijke reden was om onderlinge contacten te onderhouden. Respondenten gaven een aantal mogelijkheden om elkaar te helpen aan:

- Een klusje voor de ander doen.
- Voor elkaars huisdieren zorgen.
- Oppassen op kinderen.
- Hulp bieden in geval van nood.

Een belangrijke conclusie die naar voren is gekomen uit dit onderzoek is dat onderlinge hulp niet ontstaat door sociale samenhang of een buurtgevoel. Deze komt voornamelijk tot stand door één op één contacten tussen burgers. Een klusje doen voor de buurvrouw, iemand die eenzaam is opzoeken of een paadje sneeuwvrij maken zijn voorbeelden van informele hulp die voornamelijk plaatsvindt op basis van één op één contacten.

Voor deze één op één contacten is het echter noodzakelijk dat men elkaar kent en dat er een ontmoeting heeft plaatsgevonden.

In paragraaf 1.2.8 is beschreven dat deze bevindingen aansluiten bij de datgene wat Jager-Vreugdenhil (2012) en Linders (2010) aangeven. Zij schreven dat er geen verband is tussen de sociale samenhang in een buurt en

het verlenen van zorg tussen burens. Jager-Vreugdenhil (2012) onderzocht sociale samenhang in relatie tot het verlenen van zorg tussen burens. Zij constateerde dat er in buurten met een grote sociale samenhang niet meer onderlinge hulp verleend werd dan in buurten met weinig onderlinge samenhang. Onderlinge, informele hulp wordt verleend op basis van één op één contacten die er in een buurt zijn.

Levensfase

De respondenten uit dit onderzoek bevonden zich in de leeftijdscategorie van 29 tot en met 69 jaar. Hierover kan gezegd worden dat de respondentengroep bestond uit echtparen met kinderen, echtparen zonder thuiswonende kinderen en alleenstaanden.

Gezinnen met kinderen geven aan dat de onderlinge ontmoetingen die plaatsvinden veelal te maken hebben met de kinderen. Deze onderlinge ontmoetingen vinden plaats in speeltuintjes en bij school. Terwijl de kinderen spelen, ontmoeten de ouders elkaar, soms onder het genot van een kopje thee. Respondenten noemden dan ook dat de kinderen een belangrijk middel zijn om onderlinge ontmoetingen tot stand te brengen. Deze respondenten (94%) gaven aan dat zij geen behoefte hebben aan meer voorzieningen. De mogelijkheden die er al zijn voorzien in voldoende mate in hun behoefte.

Naar aanleiding van het onderzoek van Doeven (2012) vermoedde de opdrachtgever dat, achter de vraag van dertigers naar speelvoorzieningen, een behoefte aan meer ontmoetingen schuilging. Dit vermoeden wordt door dit onderzoek niet bevestigd. Mensen met kinderen geven wel aan dat veel ontmoetingen plaatsvinden in speeltuintjes of bij school. Er is echter geen behoefte aan meer voorzieningen om anderen te ontmoeten geconstateerd.

Het beeld bij mensen boven de vijftig is wisselend. De behoefte aan onderlinge ontmoetingen blijft hetzelfde. De behoefte aan voorzieningen verandert. De speeltuintjes zijn minder belangrijk voor deze groep. Wanneer er behoefte aan voorzieningen is, zijn dit vooral cafeetjes, de bibliotheek en het winkelcentrum. 35% van de respondenten boven de 50 jaar geeft aan dat zij nu of in de toekomst behoefte hebben aan **dergelijke** voorzieningen om elkaar te ontmoeten.

Span of control

Een van de respondenten noemde de term *span of control*. Span of control is een term uit de managementdiscipline. Een metafoor voor de span of control zijn de draaiende bordjes in het circus. De span of control is het maximaal aantal bordjes dat een artiest kan laten draaien zonder dat er eentje valt. Span of control houdt in dat mensen in staat zijn om een beperkte hoeveelheid contacten te onderhouden. Elk contact wat door mensen wordt aangegaan kost energie en tijd. Daarom moeten mensen kiezen welke contacten men wel en welke men niet kan en wil onderhouden. Deze term duidt datgene aan wat door respondenten genoemd wordt wanneer zij aangeven dat ze behoefte hebben aan contacten in de directe leefomgeving. Activiteiten die gericht zijn op de hele wijk omvatten een te grote hoeveelheid mensen.

Uit **de** analyse blijkt dat een aantal respondenten onderlinge ontmoetingen met anderen heeft via een sportvereniging, kerk of hobby. Deze contacten vormen een belangrijke bijdrage in het vormen van netwerken van mensen. Iets meer dan de helft van de respondenten gaf aan dat zij op die manier contacten onderhouden met anderen.

Een deel van de respondenten, die via sport, kerk of hobby anderen ontmoeten hebben geen behoefte aan meer onderlinge ontmoetingen in de wijk. Bestaande contacten in de buurt of wijk zijn goed maar men heeft weinig behoefte aan meer contacten. Ook willen zij wel meedoen met activiteiten maar zij zullen hierin niet snel het voortouw nemen.

Uit de analyse blijkt dat respondenten behoefte hebben aan onderlinge ontmoetingen. Buurtbarbecues en andere buurtactiviteiten lijken daarbij de sociale samenhang in de directe leefomgeving te vergroten. Men gaf aan dat, wanneer er een buurtactiviteit geweest was, men elkaar op straat herkent en blijft staan om een praatje te maken. Op die manier zorgt het ontmoeten via de buurtbarbecue er voor dat men elkaar daarna herkent. Via een praatje op straat leert men elkaar vervolgens beter kennen.

Conclusie

De volgende conclusie kan getrokken worden: burgers hebben behoefte aan onderlinge ontmoeting met andere mensen **omdat zij zich in de buurt willen thuis voelen en iets voor elkaar willen betekenen**. De uitkomsten uit dit onderzoek bevestigen dat. Verder kan gezegd worden dat de respondenten uit de onderzoeksgroep die contacten via een bestaand netwerk zoals sportvereniging of kerk onderhouden minder behoefte hebben aan meer onderlinge contacten in de buurt. De contacten die er zijn worden positief gewaardeerd. **De groep die deze contacten niet heeft zoekt aansluiting in de directe leefomgeving**.

Verder blijkt dat men contacten in de directe leefomgeving waardeert. De directe leefomgeving bestaat uit (een deel van) de eigen straat en huizen direct rond de eigen woning. Men is in staat om deze contacten te onderhouden. Men heeft minder behoefte aan activiteiten die er op gericht zijn om ontmoetingen in de hele wijk Zwolle Zuid te stimuleren. De hele wijk wordt als te groot ervaren. Het onderzoek van Jager-Vreugdenhil (2012) bevestigt deze uitkomst. De wijk is in de eerste plaats een geografische eenheid. Sociale verbanden zijn vooral gericht op de leefbaarheid, zoals verkeer, veiligheid, groen en speelvoorzieningen (paragraaf 1.2.8).

4.1.2. Voorzieningen

De respondenten die meewerkten aan dit onderzoek gaven aan dat zij bekend zijn met voorzieningen. Het winkelcentrum, de bibliotheek en verschillende kerken werden genoemd als voorzieningen waar men elkaar kan ontmoeten. Uit de analyse kwam naar voren dat wijkcentrum de Pol, SIO, sportclubs en kerken genoemd werden als specifieke voorzieningen om anderen te ontmoeten. Men ervaart deze voorzieningen over het algemeen als voldoende. Verschillende respondenten geven aan dat zij mee zouden willen doen aan activiteiten binnen de genoemde voorzieningen. Belangrijk is dan wel dat deze activiteiten aansluiten bij hun behoefte.

Dit sluit aan bij datgene wat van Klinger schreef (Engbersen, 2005). Hij ontwierp, als architect, multifunctionele ruimten, met als doel burgers elkaar te laten ontmoeten. Wil een multifunctionele ruimte onderlinge ontmoeting verhogen, dan is gebleken dat het belangrijk is dat er goed rekening gehouden wordt met de verschillende gebruikersgroepen.

Dit blijkt ook uit de analyse. Speeltuintjes stimuleren onderlinge ontmoeting juist omdat zij aansluiten bij de gebruikersgroepen. Een respondent vroeg zich af of er in het speeltuintje bankjes zouden kunnen komen. Hierdoor zou de speeltuin ook stimulerend werken als ontmoetingsplaats voor ouders omdat hiermee een multifunctionele ruimte wordt gecreëerd. Verder zijn speeltuintjes ook wel een plek waar geregeld buurtbarbecues plaatsvinden.

Wat gemist werd in de wijk is een horeca voorziening zoals een café, eetcafé of een bistro. Men moet hiervoor uitwijken naar het centrum van de stad. Men gaf aan dat dit een aangename aanvulling zou kunnen zijn op de bestaande voorzieningen. De aanwezige horeca is namelijk niet voor alle respondenten aantrekkelijk. Een cafetaria bediend een andere doelgroep dan een bistro of eetcafé.

Conclusie

Dit onderzoek is een vervolg op het onderzoek naar ontmoetingen in Zwolle Zuid door Doeve (2012). Uit dit vervolg onderzoek komen geen nieuwe gegevens voor wat betreft voorzieningen in Zwolle Zuid. De voorzieningen die genoemd zijn komen ook voor in het onderzoek van Doeve (2012). Het is belangrijk **te vermelden** dat voorzieningen aan **moeten** sluiten bij de behoefte van bewoners. Zo sluiten speelvoorzieningen aan bij gezinnen met jonge kinderen en is er een algemene behoefte aan horeca voorzieningen in de wijk.

4.1.3. Mogelijkheden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren

Zoals uit de eerste paragraaf blijkt is er behoefte aan onderlinge ontmoeting in de buurt. Respondenten geven aan dat er al veel contacten in de buurt zijn. Speeltuintjes voorzien in een behoefte voor de kinderen maar ook voor de ouders, mensen maken een praatje op straat tijdens het uitlaten van de hond, tijdens het tuinieren of zomaar, wanneer men elkaar tegenkomt. In deze paragraaf is beschreven wat bewoners en professionals noemen als mogelijkheden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren.

Wat bewoners zeggen

Voor het stimuleren van onderlinge ontmoetingen werden allerlei activiteiten georganiseerd. Het meest genoemd is de 'buurtbarbecue'. De buurtbarbecue leidt niet direct tot intensieve contacten. Maar na een dergelijke activiteit is er in de buurt wel meer onderlinge herkenning, welke vervolgens leidt tot meer onderlinge ontmoetingen. De buurtbarbecue is dan ook een mogelijkheid om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. Uit het onderzoek van Jager-Vreugdenhil (2012) blijkt dat buurtbarbecues niet tot meer zorg tussen burens leiden.

Andere mogelijkheden die genoemd werden om contacten te leggen, zijn: een nieuwjaarsborrel, open huis en buurtfeesten. Vrijwilligerswerk is ook een manier om onderlinge ontmoeting te stimuleren. Respondenten met kinderen gaven aan dat zij via de sportvereniging of school vrijwilligerswerk (willen) doen waardoor zij in contact komen met anderen. 60 plussers gaven aan dat zij van plan waren om, wanneer zij met pensioen zouden gaan, vrijwilligerswerk te gaan doen.

Andere activiteiten die genoemd werden en onderlinge ontmoeting stimuleren zijn gericht op de leefomgeving. Iemand nam het initiatief om alle rommel in de buurt op te gaan ruimen. Na een tijdje volgden anderen dit voorbeeld op en door deze activiteit ontstonden ook gesprekken op straat. Men voelt zich samen verantwoordelijk voor de buurt en door deze activiteit gezamenlijk te doen ontstaat verbinding tussen mensen omdat zij elkaar hierdoor beter leren kennen.

Samen iets doen lijkt een effectieve manier om onderlinge ontmoetingen te stimuleren. In dit verband zijn ook activiteiten, zoals een straatvolleybaltoernooi en een buurtrommelmarkt genoemd.

Wat professionals zeggen

Professionals uit de wijk Zwolle Zuid gaven aan dat er een verschil is tussen bewoners van koop- en bewoners van huurwoningen. Zij gaven aan dat bewoners van koopwoningen over het algemeen meer gericht op een leefbare woonomgeving zijn dan bewoners van een huurwoning.

Deze professionals gaven dan ook aan dat het van belang is dat er in de wijk een vermenging van huur- en koopwoningen gecreëerd wordt. Hierdoor vindt er een betere vermenging plaats van verschillende soorten bewoners, bewoners met veel, en bewoners met weinig draagkracht. Deze zouden elkaar, wanneer er onderlinge ontmoeting plaatsvindt, kunnen ondersteunen. Vanuit de literatuur blijkt echter het volgende: Het matchen van lagere inkomensgroepen met de middenklasse is volgens professionals 'het allermoeilijkste wat er bestaat'. Klasse overschrijdende contacten smeden wordt vooral gedaan om een leefbaarheidprobleem aan te pakken binnen een wijk of buurt, of om de anonimiteit in de buurt op te heffen (Veldboer, Engbersen, Duyvendak en Uytterlinde, 2008). Tijdens het afnemen van de interviews kwam naar voren dat 'huurders' en 'kopers' het lastig vinden om elkaars leefwereld te betreden. Dit blijkt uit het volgende: Een van de respondenten uit een huurwoning sprak over 'die koopwoningen daar, daar hebben we geen contact mee'. Een respondent uit een koopwoning gaf aan dat zij regelmatig een barbecue georganiseerd hadden specifiek onder bewoners van een aantal koopwoningen in de buurt.

Bovenstaande geeft aan dat het moeilijk is om sociale klassen met elkaar te verbinden. De professional heeft hier een belangrijke taak in om deze verbinding tot stand te brengen en te stimuleren.

Verder gaven professionals aan dat hun rol in de afgelopen jaren is veranderd. De professional is niet meer degene die allerlei mogelijkheden en activiteiten aandraagt. Zijn houding is gekanteld naar meer afwachtend. Hij kijkt waar hij het meest nodig is. De ene keer initieert hij activiteiten en een andere keer ondersteunt hij een door bewoners geïnitieerde activiteit wanneer dit noodzakelijk is. Het initiatief ligt bij de burger. Doordat de overheid flink moet bezuinigen, trekt zij zich steeds meer terug en komt het initiatief tot onderlinge ontmoeting en het verlenen van informele zorg bij de burger te liggen.

Daarmee wordt bedoeld dat het beleid sterk wordt gericht op de eigen regie van mensen die in de problemen komen. Hoe kunnen problemen zelf opgelost worden?

Het vraagt van de professional dat hij weer teruggaat naar het karakter, de identiteit van het sociaal werk: verbetering van de kwaliteit van de samenleving en de integratie van achtergebleven groepen en individuen in die samenleving (Jochemsen, Kuiper & Muynck, 2006). In paragraaf 1.2.11 is beschreven hoe de professional in beeld komt wanneer het leven van mensen te problematisch wordt om zelf de problemen het hoofd te kunnen bieden.

Om tot een juiste inschatting te komen wat in de buurt nodig is heeft de professional kennis nodig van de wijk. De professionals gaven aan dat zij kennis hebben van de wijk. Het is noodzakelijk dat hij weet hoe groot de sociale samenhang in de verschillende buurten is. Hier kan hij vervolgens interventies op inzetten. Het initiatief tot onderlinge ontmoeting ligt echter bij de burger. Indien nodig kan een professional stimuleren en ondersteuning bieden om initiatieven tot een succes te maken.

Levensfase

Ook voor wat betreft de mogelijkheden om onderlinge ontmoetingen te stimuleren speelt de levensfase van de burger een rol. In de vorige paragraaf is stilgestaan bij de speelvoorzieningen die onderlinge ontmoetingen onder mensen met kinderen stimuleren.

Voor andere levensfasen geldt dat er ook specifieke behoeften zijn aan onderlinge contacten.

60-plussers gaven aan dat zij, wanneer zij eenmaal met pensioen zijn, mogelijkheden zien om meer contacten aan te gaan in de buurt en om vrijwilligerswerk te gaan doen. Vrijwilligerswerk wat kan leiden tot meer onderlinge ontmoetingen.

Conclusie

Uit het rapport van Veldboer (2008) bleek dat voorzieningen moeten aansluiten bij de gebruikersgroepen. Wanneer dit niet gebeurt dan wordt het initiatief tot ontmoeting geen succes.

Om verschillende bewoners te bereiken zullen verschillende voorzieningen en activiteiten beschikbaar moeten zijn. Sommige bewoners lopen warm voor een buurtbarbecue terwijl anderen liever samen sporten of activiteiten ondernemen om de buurt schoon te houden. Weer anderen ontmoeten elkaar door vrijwilligerswerk te doen.

De bestaande voorzieningen lijken voldoende te zijn, hoewel hier en daar ook het gemis aan horeca voorzieningen in de buurt genoemd werd. Een aantal respondenten gaf aan dat bepaalde activiteiten zoals een buurtbarbecue in sommige buurten niet meer georganiseerd wordt omdat degene die het organiseerde gestopt was. Hoewel men deze activiteiten mist, is er vaak niemand die de organisatie van deze activiteiten op zich neemt. Hieruit blijkt dat activiteiten draaien op een paar enthousiaste buurtbewoners. De buurt vindt het wel prima, wil wel een handje helpen, maar geen initiatief nemen. Dit initiatief is wel noodzakelijk tegen het licht van de kanteling die in de samenleving gaande is. Het blijkt dat de krachten die in de buurt, bij de burger, aanwezig zijn, versterkt moeten worden. Het is de vraag in hoeverre burgers toe zijn aan de kanteling in de samenleving. Paul Schnabel (SCP) zegt hierover in een interview dat de snelheid waarmee de overheid verantwoordelijkheden bij burgers neerlegt te hoog ligt (Stentor, 2013). Burgers zijn hier nog niet aan toe. De professional die werkzaam is in de wijk kan hier een rol van betekenis in spelen. Uit de focusgroep met professionals kwam naar voren dat zij voornamelijk bezig zijn met vraagstukken over de leefbaarheid in de wijk. Het lijkt er op dat zij minder gericht zijn op het stimuleren van informele zorg. Zij gaven aan dat het beleid van de overheid nog in ontwikkeling is, wat maakt dat zij hier nog niet erg mee bezig zijn. Professionals in de wijk kunnen de burger helpen om deze omwenteling te maken. Het is daarvoor noodzakelijk dat zij de wijk en de buurten goed kennen zodat zij kunnen inspelen op vragen die er liggen. Zij zouden burgers op weg kunnen helpen en adviseren en hen leren hoe zij activiteiten kunnen organiseren, maar ook op welke manier zij ondersteuning kunnen krijgen wanneer initiatieven dreigen vast te lopen.

4.1.4 Eigen bijdrage aan onderlinge ontmoeting

Vanuit de behoefte die mensen hebben aan onderlinge ontmoetingen wordt de vraag gesteld welke bijdrage bewoners zelf willen leveren aan onderlinge ontmoeting?

Het ontmoeten van anderen kan op verschillende manieren plaatsvinden. Het kan spontaan, tijdens een wandeling in de buurt, maar ook wanneer de kinderen in de zandbak van de speeltuin spelen. Ontmoetingen ontstaan ook doordat mensen samen activiteiten ondernemen of bij elkaar aankloppen voor hulp. De vraag is, welke bijdrage bewoners willen leveren aan onderlinge ontmoetingen. Op welke manier wil men hiertoe initiatief nemen? Wil men daarbij het initiatief nemen of volgt men liever door te participeren of mee te werken aan een activiteit?

De bijdragen die door de respondenten genoemd werden zijn te verdelen in twee groepen:

- Bijdrage door elkaar te helpen.
- Bijdrage door het organiseren van activiteiten.

Bijdrage door elkaar te helpen.

De respondenten gaven aan dat zij over het algemeen bereid zijn om de ander te helpen wanneer dat nodig is. Onderlinge hulp vormt een belangrijke stimulans voor onderlinge ontmoeting. Respondenten gaven aan dat zij bereid zijn om de ander te helpen. Deze hulp kan bestaan uit het doen van een klusje, maar ook uit het zorgen voor elkaars huisdieren of het oppassen op de kinderen. Deze hulp is dan ook vaak wederkerig, bewoners helpen elkaar. Hierdoor ontstaan verbindingen tussen buurtbewoners. Een bewoner verwoordde dit treffend: 'De leefbaarheid wordt hierdoor vergroot want bewoners zijn op elkaar aangewezen, ze wonen op een relatief kleine oppervlakte en zijn voor een deel voor hun welzijn afhankelijk van elkaar'. Het bleek dat de hulp die men aan elkaar geeft meestal op basis van één op één contacten plaatsvindt. Dit blijkt ook uit het onderzoek van Jager-Vreugdenhil (2012). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat informele zorg ontstaat op basis van één op één contacten. Het maakte daarbij niet uit hoe groot de onderlinge samenhang in de buurt was.

Bijdrage door het organiseren van activiteiten.

Verschiedende activiteiten kunnen een rol kunnen spelen in het stimuleren van onderlinge ontmoetingen. Allerlei buurtactiviteiten werden genoemd, zoals: een buurtbarbecue en het schoonmaken van de buurt. De meeste respondenten willen meewerken aan allerlei buurtgerelateerde activiteiten. Zij geven aan dat zij hierin een taak willen vervullen zoals uitvoerende taken verrichten. Een kleiner deel gaf aan ook wel de 'kar te willen trekken'. Het blijkt dat deze initiatiefnemers een belangrijke rol spelen in de organisatie van activiteiten in de buurt. Wanneer zij stoppen met organiseren, stopt veelal ook de activiteit.

Respondenten die aangeven wel mee te willen werken maar geen ‘kartrekker’ te willen zijn, geven namelijk aan dat zij het als een te grote belasting zien om het initiatief te nemen voor het organiseren van een activiteit.

Conclusie

Bewoners zien over het algemeen het belang in van onderlinge ontmoetingen. Men is dan ook bereid om hiervoor in actie te komen. Dit gebeurt op verschillende manieren, door iets voor de ander te doen maar ook door activiteiten te ondernemen.

Men is bereid om de ander te helpen wanneer deze daar om vraagt. Men wil ook een bijdrage leveren aan het organiseren van activiteiten welke gericht zijn op het stimuleren van onderlinge ontmoeting. Het is echter vaak moeilijk om initiatiefnemers te vinden. De meeste mensen willen namelijk wel meewerken wanneer zij gevraagd worden maar de organisatie, het initiatief nemen dat zien zij vaak als een te zware taak. Juist het nemen van initiatief door de burger is een onderdeel van het kanteldenk. Het initiatief komt bij de burger in plaats van bij de overheid te liggen. De professional kan een belangrijke rol spelen in het stimuleren van het nemen van initiatief. **Uit de focusgroep bleek dat het beleid van de overheid nog in ontwikkeling is. Het is daardoor voor professionals moeilijk om hun handelen vorm te geven. Het is wel duidelijk dat burgers elkaar meer nodig gaan hebben in de wijk. De rol van de professional kan dan hierin liggen dat zij kennis moeten hebben van de wijk en knelpunten moeten signaleren. Hierdoor kunnen zij inspelen op problemen in de wijk.**

4.1.5 Rol professional

In de vorige paragraaf is beschreven welke bijdrage bewoners willen leveren aan onderlinge ontmoetingen. In de wijk zijn echter ook professionals werkzaam.

De vraag is op welke manier zij onderlinge ontmoeting kunnen stimuleren. In deze paragraaf zal eerst datgene aan de orde komen wat uit het onderzoek onder bewoners is gekomen. Daarna kunt u de conclusie vanuit de focusgroep met professionals lezen.

Wat geven bewoners aan

Uit het onderzoek onder bewoners kwam naar voren dat zij de professional onder andere zien in een verbindende rol. Deze verbinding kan op verschillende manieren gebeuren. De professional **kan** de verbinding kunnen leggen tussen overheid en burger. Hij zou daarin een informerende rol kunnen hebben. Dus wanneer de overheid iets te melden heeft zou de professional daarvoor ingeschakeld kunnen worden. De professional zou hiervoor naast de ‘Wijkkrant Zwolle Zuid’, gebruik kunnen maken van social media. Door ook gebruik te maken van social media, zoals Facebook, Twitter of een weblog voor de buurt, kan een grotere groep bereikt worden omdat de wijkkrant niet door iedereen gelezen wordt.

Een Facebook pagina met nieuws uit de buurt zou een mooie stimulans kunnen zijn voor onderlinge ontmoeting.

Een andere verbindende rol zien zij weggelegd voor de professional wanneer hij, bij problemen, hulpvragers en hulpaanbieder met elkaar in contact zou brengen. In dit verband werd Present genoemd maar ook de Gemeenschapskringen die de gemeente Zwolle samen met een aantal kerken heeft opgezet, kunnen hierin een rol spelen. Mensen met een hulpvraag en mensen die hulp willen bieden komen op die manier met elkaar in contact.

Bewoners zien voor de professional de rol weggelegd van ondersteuner. Het organiseren van activiteiten wordt door hen ervaren als een grote belasting. De professional zou bewoners kunnen ondersteunen bij het organiseren van activiteiten. Enerzijds door mee te denken over de aanpak van de organisatie aan de andere kant ook door middelen beschikbaar te stellen. In dit kader werd ook de Ideeënmakelaar genoemd. De ideeënmakelaar helpt door praktisch mee te denken, bewoners in contact te brengen met mensen binnen organisaties die iets kunnen betekenen om op die manier een idee tot een succesvol initiatief te laten worden.

Uit het onderzoek blijkt dat een groot aantal respondenten niet op de hoogte **zijn** van professionals die in de wijk **werken**. Een reden hiervoor was dat zij minder op de wijk gericht zijn. Respondenten gaven bijvoorbeeld aan dat hun netwerk zich vooral buiten de wijk bevond. Anderen gaven aan dat zij geen professionals nodig hadden gehad en daarom niet op de hoogte waren van hun aanwezigheid.

Belangrijk om te vermelden is dat veel burgers zich niet bewust zijn van het belang van onderlinge ontmoeting. De overheid trekt zich steeds meer terug waardoor het initiatief voor onderlinge ontmoeting bij de burgers komt te liggen. **Het lijkt er op dat burgers zich niet realiseren welke veranderingen met het oog op informele zorg en de noodzaak van een sterk netwerk de overheid doorvoert.** De rol van de professional zou hieruit

kunnen bestaan dat zij burgers informeren om het 'kanteldenken' onder de aandacht te brengen en hen te helpen dit in praktijk te brengen. Burgers zijn gewend geraakt dat de overheid voor hen zorgt (Hoogland, 2011). Putters en Schnabel van het Sociaal Cultureel Planbureau, (Stentor, 2013) geven aan dat de overheid te snel 'zorgtaken over de schutting naar de burgers gooit'. Het is noodzakelijk dat burgers die bijvoorbeeld mantelzorgtaken uitvoeren ondersteund worden omdat de druk op hen anders te groot kan worden. Het risico is ook aanwezig dat burgers het beleid van de overheid niet bij kunnen houden. Om de kanteling te doen slagen moet nagedacht worden over de manier waarop burgers bij hun zorgtaken ondersteund kunnen worden. **De professional kan hier een signalerende en ondersteunende rol in nemen. Het is belangrijk dat burgers weten op welke manier zij door professionals ondersteund kunnen worden in het uitvoeren van mantelzorgtaken. Maar voordat die ondersteuning geboden kan worden is het noodzakelijk om, als professional, erachter te komen wie allemaal mantelzorg verlenen in de wijk Oldeneel. Een bureau voor thuiszorg zou een rol kunnen spelen in het ondersteunen en opsporen van de mantelzorgers.**

Wat geven professionals aan

Professionals uit de wijk Zwolle Zuid gaven aan dat hun manier van werken in de loop van de jaren veranderd is. De professional leunt meer achterover en wacht af. Hij kijkt waar hij het meest nodig is. Het is dan ook niet meer zo dat professionals activiteiten aandragen. Zij laten het initiatief hiervoor bij de bewoners liggen. Wanneer deze ondersteuning nodig hebben kan deze op verschillende manieren geboden worden. Professionals richten zich met name op wijken, buurten en bewoners waar minder draagkracht aanwezig is. Kwetsbare burgers worden door hen aan de hand meegenomen en geholpen een 'eerste stap te zetten' om zich vervolgens terug te trekken, wanneer zij hun eigen kracht benutten.

Binnen de kaders van het programma van Welzijn Nieuwe Stijl is omschreven dat de professional gericht moet zijn op de vraag achter de vraag, de eigen kracht van de burger, direct op de problematiek afgaan, netwerkversterkend werken en meer samenwerken met andere professionals (Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, 2010). Dit alles moet resultaatgericht zijn, recht op het doel af. **Uit de focusgroep met professionals bleek dat het effect hiervan minimaal was. Tijdens dit gesprek kwam naar voren dat zij vooral bezig zijn met het oplossen van actuele problematiek.**

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat datgene wat de bewoners verwachten van de overheid en de professional niet geheel overeenkomt met de kaders van het programma Welzijn Nieuwe Stijl. Bewoners verwachten een actieve rol van de professional in het organiseren van activiteiten voor onderlinge ontmoetingen terwijl de overheid een meer passieve rol nastreeft. Zij wil activiteiten en initiatieven ondersteunen maar zijn geen, zoals een professional dit noemde, 'activiteitenboeren'. Het is belangrijk dat de professional weet te schakelen tussen achterover leunen en interveniëren. Aan de ene kant zal hij het initiatief moeten laten bij de burger, aan de andere kant is het noodzakelijk dat hij mogelijkheden creëert om onderlinge ontmoetingen mogelijk te maken. De noodzaak tot initiatief vanuit de professional ligt hierin dat burgers meer gestimuleerd worden tot ontmoeting dan wanneer het alleen bij de burger neergelegd wordt. Omdat hierin het gevaar ligt dat burgers afhankelijk worden van de professional is het belangrijk dat hij weet te schakelen tussen initiatief nemen en achterover leunen en afwachten. **Uit het gesprek met de professionals kwam naar voren dat zij activiteiten faciliteren door bijvoorbeeld een barbecue beschikbaar te stellen. Bewoners geven echter aan dat zij door professionals ondersteund willen worden in het organiseren van activiteiten omdat het hen vaak zelf niet lukt om dit op te pakken.** Om hierin een juiste afweging te maken is het belangrijk dat de professional de wijk en de verschillende buurten daarin kent. Op die manier kan hij knelpunten signaleren en zijn interventies hierop afstemmen.

4.1.6 Eindconclusie

In deze paragraaf staan de eindconclusies **centraal** welke uit dit onderzoek naar voren gekomen zijn. Deze eindconclusie geeft antwoord op de centrale vraagstelling uit dit onderzoek welke luidt:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

Deze vraag wordt beantwoord aan de hand van vier thema's. Deze thema's zijn: levensfase, span of control, initiatief en de rol van de professional.

Levensfase

Uit dit onderzoek blijkt dat bewoners van alle leeftijden behoefte hebben aan onderlinge ontmoetingen. Het maakt voor de levensfase van de respondenten uit op welke manier zij daaraan vorm geven of vorm willen geven.

Span of control

Het is niet mogelijk om met alle mensen evenveel contacten te onderhouden. De 'span of control' van mensen is beperkt. Om die reden hebben mensen die geen eigen netwerk hebben via kerk, sport, familie of vrienden, meer behoefte aan onderlinge ontmoetingen in de wijk. Deze wijk moet niet te groot zijn, dan is het niet meer overzichtelijk. De hele wijk Zwolle Zuid wordt als te groot ervaren om activiteiten te organiseren om onderlinge ontmoeting te stimuleren.

Het valt op dat mensen die beschikken over een eigen netwerk in mindere mate behoefte hebben aan meer onderlinge ontmoetingen in de wijk.

Initiatief

Wanneer het gaat om activiteiten gericht op het stimuleren van onderlinge ontmoeting werd geconstateerd dat respondenten over het algemeen wel een bijdrage willen leveren. Een klein aantal respondenten gaf aan dat zij hiertoe het initiatief zou willen nemen. Een aantal gaf aan dat zij wel iets zouden willen organiseren maar dat zij niet precies weten hoe dat te doen. Wanneer zij gevraagd worden om te participeren in een activiteit zijn ze bereid dit te doen. *De respondenten geven aan dat een activiteit ongedwongen en vrijblijvend moet zijn omdat men zich niet wil binden. Dit komt overeen met wat Vliet, et al. (2004) beschrijven wanneer er gesteld wordt dat steeds meer vrijwilligers een vrijblijvender en een minder langdurige band met de organisatie of het project aangaan.* Dit lijkt te gelden voor zowel het organiseren van activiteiten als ook voor het verlenen van informele hulp.

Rol professional

Putters en Schnabel (2013) geven aan dat wanneer de professional activiteiten organiseert burgers meer gestimuleerd worden tot onderlinge ontmoeting dan wanneer het initiatief alleen bij de burger ligt. Dit geven verschillende respondenten ook nadrukkelijk aan. Niet alle burgers zijn in staat activiteiten te initiëren en te organiseren. De rol van de professional kan dan ook hierin liggen dat zij de burger waar nodig ondersteunt in het nemen van initiatief en in het opzetten van activiteiten ter bevordering van de onderlinge ontmoeting.

Resumerend

De achtergrond van dit onderzoek is de ontwikkeling in de samenleving van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij. De Wmo en het programma Welzijn Nieuwe Stijl zijn daaruit voortgekomen. Deze ontwikkeling schrijft voor dat burgers steeds meer zelf initiatieven moeten nemen om onderlinge ontmoetingen in de buurt en in de wijk te creëren. Deze ontmoetingen leveren niet direct informele zorg op. Deze vorm van zorg wordt door de genoemde ontwikkeling gestimuleerd. Het blijkt dat in buurten met een grote onderlinge samenhang niet meer informele zorg geleverd wordt (Jager-Vreugdenhil, 2012). Wat echter wel winst is, is dat activiteiten welke gericht zijn op het stimuleren van onderlinge ontmoetingen, helpend zijn om mensen elkaar te leren kennen. Ze stimuleren de onderlinge contacten. Deze onderlinge contacten kunnen leiden tot informele zorg. Want juist de zorg die in de buurt geleverd wordt, vindt plaats op basis van één op één contacten.

Hierin kan een rol voor de overheid liggen, dat burgers meegenomen worden in het proces van de kanteling in de samenleving. Burgers zijn zich daar nog te weinig van bewust. Putters en Schnabel (2013) constateerden ook dat het proces voor veel burgers te snel gaat. Het is noodzakelijk dat de overheid een meer ondersteunende en voorlichtende rol in gaat spelen.

4.2 Aanbevelingen

Uit de conclusies volgen een aantal aanbevelingen. De eerste aanbeveling gaat over de veranderende rol van de professional. De tweede aanbeveling gaat over de WMO en de bekendheid ervan voor de bewoners. Als afsluiting hebben we een aanbeveling waarin we schrijven over de groep respondenten die we hebben benaderd. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in welke behoefte de bewoners van de wijk Oldeneel in Zwolle-Zuid hebben aan onderlinge ontmoeting, hoe deze bevorderd kan worden en aan voorzieningen hiervoor.

Aanbeveling 1: Rol professional

In het onderzoek is gebleken dat de professionals die werkzaam zijn in de wijk bij een groot deel van de respondenten niet bekend is. De respondenten waren veelal hoog opgeleid en in staat om, wanneer zij daar behoefte aan hadden, zelf op een adequate manier onderlinge ontmoetingen aan te gaan in de buurt. Deze aanbeveling over de rol van de professionals is daarom gericht aan de professionals die werkzaam zijn in de wijk Oldeneel. Het is van belang dat professionals meer bekend worden bij de bewoners. Op deze manier kunnen zij inspelen op dat wat er leeft bij de bewoners. In het Landelijk Contact Gemeentelijk Welzijnsbeleid, geeft professor Rotmans een pleidooi voor het aansluiten bij de burger (LCGW, 2013). De slogan 'Zet je pet als professional af en sluit aan op de bewegingen van de burger!' is een manier van werken die vraagt om een kritische blik naar de huidige rol van de professional. Om te komen tot deze verandering is het aan te bevelen om als professionals te kijken in hoeverre er wordt aangesloten bij de bewoners in de wijk. Zoals in de conclusies aangegeven, is het belangrijk dat er door de professional samen met de bewoners uit de wijk activiteiten worden opgezet en bekendheid aan gegeven wordt. Een voorbeeld hiervan is een netwerk via de social media opzetten waarin de professional te vinden is (bijvoorbeeld LinkedIn). Dit vergroot de bekendheid van de professional in de wijk.

Aanbeveling 2: Bekendheid WMO

In onze conclusie komt naar voren dat de professional de verbinding legt tussen de lokale overheid en de burger. De rol van de professional zou hieruit kunnen bestaan dat zij burgers informeren over het 'kanteldenken' en hen te helpen dit in praktijk te brengen.

Onder invloed van de Wmo en het 'kanteldenken' wat daaruit voortvloeit, komt het initiatief tot onderlinge ontmoeting en het verlenen van informele zorg steeds meer bij de burger te liggen. Burgers zijn, doordat de overheid een veel grotere rol had, gewend om het initiatief van de overheid te verwachten. Professionals in de wijk kunnen de burger helpen om deze omwenteling te maken. Het is daarvoor noodzakelijk dat zij de wijk en de buurten goed kennen zodat zij kunnen inspelen op vragen die er liggen. Zij zouden burgers op weg kunnen helpen en adviseren en hen leren hoe zij activiteiten kunnen organiseren, maar ook op welke manier zij ondersteuning kunnen krijgen wanneer initiatieven dreigen vast te lopen.

Sinds 2010 is het programma 'welzijn nieuwe stijl' van kracht. Het doel hiervan is een nieuwe impuls te geven aan de invulling van de WMO. De bedoeling is om via gemeenten en welzijnsinstellingen trajecten uit te voeren die de zelfredzaamheid en participatie van de burger zou vergroten. Uit de conclusie kwam naar voren dat binnen de kaders van het programma van Welzijn Nieuwe Stijl de professional gericht moet zijn op de vraag achter de vraag, de eigen kracht van de burger, direct op de problematiek afgaan, netwerkversterkend werken en meer samenwerken met andere professionals. Dit alles moet resultaatgericht zijn (zoals beschreven in paragraaf 1.2.11). Uit ons onderzoek kwam naar voren dat maar weinig respondenten op de hoogte waren van het programma van Welzijn Nieuwe Stijl. Eén bewoner die werkte in de hulpverlening, wist het belang van deze nieuwe wet. Omdat de overheid grote waarde hecht aan de zelfredzaamheid van de burger en richting toekomst een stap terug wil doen zou het goed zijn hier meer bekendheid aan te geven. Het wijkcentrum De Pol zou een prima plaats kunnen zijn om voorlichting te geven en de burger vragen te laten stellen. Daarnaast zou de wijkkrant of social media bij uitstek geschikt zijn om burgers te informeren of om succesverhalen in door te geven.

Aanbeveling 3: Vervolgonderzoek

We hebben ons onderzoek gedaan onder een groep bestaande respondenten. Mensen die op de één of andere manier al betrokken zijn bij het wijkgebeuren. Daarbij was 55% in het bezit van een HBO diploma en 20% op academische niveau opgeleid. 84% van deze mensen wonen in een koopwoning en vinden de leefbaarheid in de wijk belangrijk en zijn bereid daar wat voor te doen. Ons onderzoek heeft uitgewezen dat deze groep bewoners regelmatig ontmoetingen heeft met de naaste burens en klaar staan als er iets moet gebeuren. Om inzicht te krijgen in de behoefte aan onderlinge ontmoeting door groepen die niet aan dit onderzoek hebben

meegewerkt, zoals lager opgeleide mensen en de onmondige burger, is onze aanbeveling om naar deze groepen vervolgonderzoek te doen. Dit onderzoek zou een aanvulling kunnen zijn en een breder inzicht geven in de verschillende bevolkingsgroepen in de wijk Oldeneel.

Juist de groep onmondige en lager opgeleide burgers is moeilijk te bereiken. Zij zullen naar verwachting minder goed reageren op een uitnodiging tot het invullen van een enquête. Uit de analyse van de datamatrix van dit onderzoek bleek dat het grootste deel van de respondenten hoogopgeleiden met een koopwoning te zijn. Wellicht dat door onderzoek onder bewoners van huurwoningen andere data naar voren komt. Een vervolgonderzoek zou zo opgezet kunnen worden dat onderzoekers specifiek onder huurders interviews gaan houden. Zij zouden hiervoor de potentiële respondenten persoonlijk moeten benaderen om een zo hoog mogelijke respons te verkrijgen.

4.3 Discussie

Zwolle is een sociaal evenwichtig opgebouwde stad met een relatief grote sociale samenhang (Gemeente Zwolle, 2008). De kern van het huidige beleid is: iedereen doet mee. Voor Zwolle is het daarom van belang inzichtelijk te hebben in hoeverre de huidige voorzieningen, op het gebied van bevordering van de onderlinge ontmoeting, aansluiten bij de behoeften van de burgers en welke verbeterpunten er nodig zijn om deze onderlinge ontmoeting te stimuleren. Vanuit deze insteek is het onderzoek opgezet en zijn de resultaten en conclusies gepresenteerd.

Bovenstaande brengt een aantal discussiepunten naar voren, welke één voor één beschreven worden.

Mondige burger

De overheid trekt zich meer terug. In het liberale wereldbeeld zijn burgers zelfstandig en moeten meer zelfstandig zijn. Overheid en professionals grijpen met name in wanneer cliënten een bedreiging voor zichzelf of hun omgeving gaan vormen. Als discussiepunt wordt hierbij gesteld dat dit beleid een keerzijde heeft. Het gevaar is dat burgers die niet zelf in staat zijn hun hulpvraag naar buiten te brengen buiten de boot vallen. Pas wanneer een situatie ontspooit komen zij in beeld.

De mondige burger dreigt dan de meeste aandacht te krijgen. Wij zien dit terug in ons onderzoek en hebben hierover geschreven in de aanbevelingen. Het zijn met name de mondige burgers, die al actief zijn in de wijk, die hun stem laten horen.

Sociale bindingen

Sociale bindingen overstijgen al maar meer de stadsgrenzen. Dit vormt een probleem omdat onderzoek laat zien dat hoe groter de afstand tussen mensen is hoe meer deze een belemmering vormt anderen te helpen (Linders, 2010). Ook hier zien we het belang terug om burgers te stimuleren tot een toename van onderlinge ontmoeting. De mobiliteit is sterk toegenomen en velen hebben werk en contacten buiten de directe leefomgeving. Het betekent dat ze ook niet meer gebonden zijn aan de directe leefomgeving. Ons onderzoek ondersteunt bovenstaand gegeven dat sociale bindingen al maar meer de stadsgrenzen overstijgen. Veel bewoners van Oldeneel hebben contacten buiten de wijk. Als er gesproken wordt over onderlinge ontmoeting binnen de eigen buurt, dan richten mensen zich meer op de directe burens. Discussiepunt is in hoeverre je van de bewoners kan verwachten dat zij zich inzetten voor een toename van onderlinge ontmoeting in de wijk? De tijd die een burger heeft is beperkt en zij moet daarom prioriteiten stellen. Als deze werkt, en daarnaast veel contacten heeft buiten de wijk, dan is het de vraag in hoeverre er een actieve bijdrage van de burger kan worden gevraagd, in de wijk.

Formele en informele hulp

Ons onderzoek laat zien dat er een grote mate van bereidheid is om elkaar te helpen. Veel bewoners zijn hier toe bereid, wanneer ze gevraagd worden. Belangrijk hierbij is wel te benoemen dat het gaat om relatief kleine hand-en-spandiensten. We hebben gezien dat ontmoeting hierbij een belangrijke factor is. Wanneer er ontmoeting heeft plaatsgevonden en mensen elkaar beter kennen, dan zijn mensen ook sneller bereid elkaar te helpen. Voor de relatief zwaardere zorgtaken wordt naar de overheid gewezen.

Dit is ook een discussiepunt. In hoeverre kan je van een bewoner verwachten dat hij zorgt voor een, relatief onbekende, buurman of buurvrouw? Daarbij komt dat de theoretische analyse heeft laten zien dat mensen de voorkeur geven informele hulp te ontvangen van familieleden. Het lijkt alles te maken te hebben met de vraag waar de verantwoordelijkheid van de burger ophoudt en die van de overheid begint. Als onderzoekers hebben

wij de mensvisie dat het goed is dat mensen zorg voor elkaar dragen. Wij vinden het niet in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de overheid om de zorg te dragen voor haar burgers. We zien het gevaar dat wanneer een overheid te snel de zorg regelt, de burger passief wordt. Het huidige beleid, waarin mensen meer aangesproken worden op hun eigen verantwoordelijkheid, vinden wij dan ook positief omdat het de eigen verantwoordelijkheid van de burger stimuleert en de burgers meer op elkaar worden aangewezen. Dit zou de onderlinge ontmoeting kunnen bevorderen en netwerkversterkend kunnen werken.

Onze maatschappijvisie is dat de overheid er dient te zijn voor de burgers die geen sociaal vangnet hebben. Concreet betekent dit dat wanneer een burger zorg nodig heeft en deze niet kan ontvangen van zijn naaste omgeving (bijvoorbeeld omdat door ouderdom de meeste familieleden en vrienden overleden zijn), de overheid de zorg biedt. De overheid neemt dan een rol in van: zo veel mogelijk individuen op eigen kracht het leven en de samenleving vorm te laten geven. Wanneer dit echter niet lukt, dient de overheid een sociaal vangnet te bieden.

Verantwoordelijkheid

In dit onderzoek is meermalen naar voren gekomen dat de overheid een niet te actieve rol moet innemen, aangezien dit ertoe kan leiden dat de burger passief wordt. De Lokale overheid moet vraag en aanbod op elkaar afstemmen en zorgen dat het zorgstelsel betaalbaar blijft. Wanneer de overheid te minimaal ondersteuning biedt aan de informele hulp, kan dit betekenen dat de burgers die informele hulp verlenen overbelast of het zat raken. Het risico is dan dat zij afhaken en het beroep op de formele zorg groter wordt. De resultaten van het onderzoek lieten zien dat het vaak dezelfde bewoners in Oldeneel zijn die activiteiten ontplooiën. Meermalen kwam naar voren dat dit het gevaar in zich heeft dat wanneer deze bewoners er een punt achter zetten, de activiteiten zullen stoppen. Er zijn dan weinig bewoners die het initiatief nemen om de taak over te nemen. De vraag is: besteedt de overheid genoeg aandacht aan deze actieve burgers, worden ze niet te zwaar belast?

Literatuurlijst

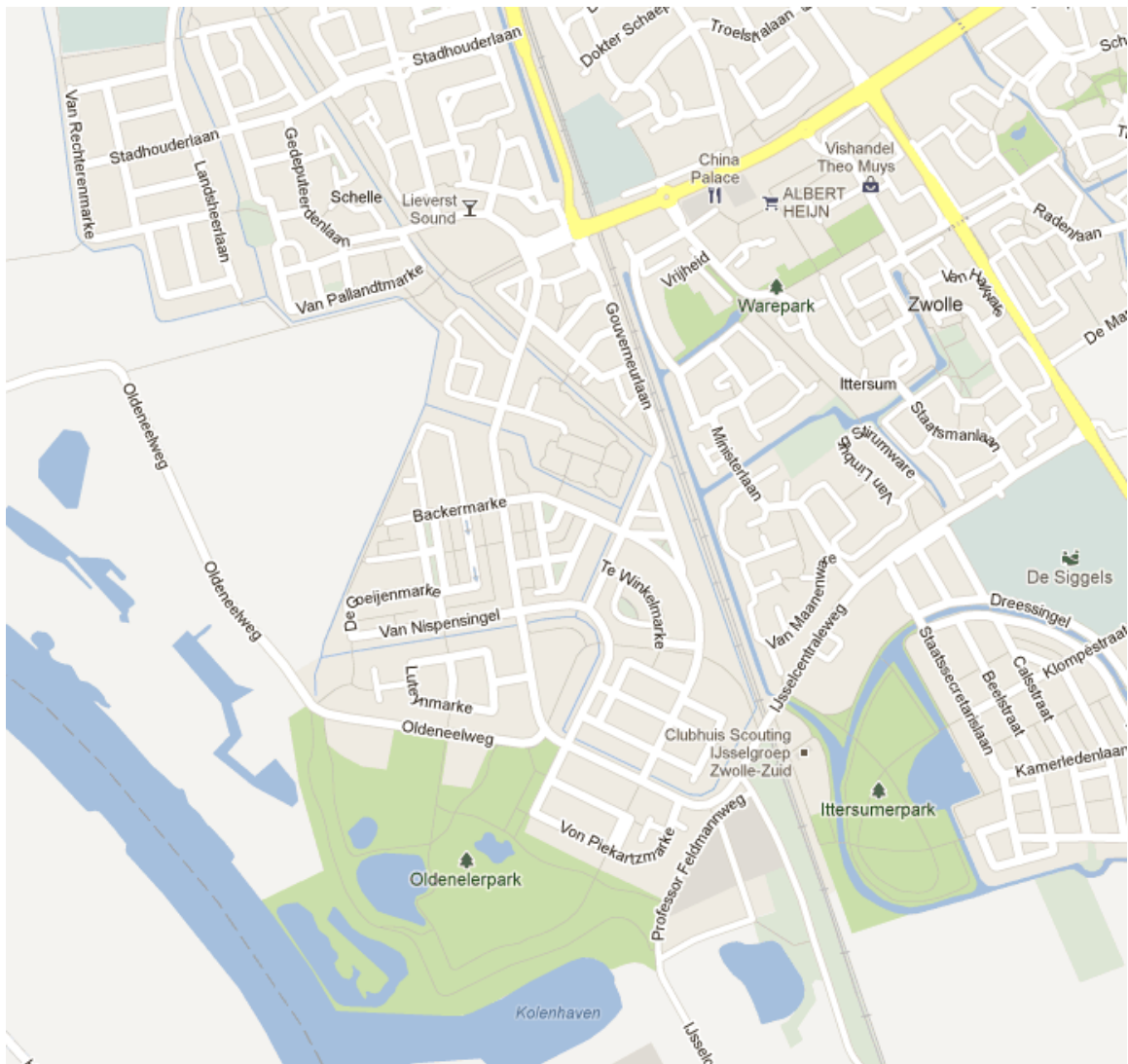
- Achterberg, P. & Snel, E. (2008). *Het einde van duurzame armoede? Over 'vertijdelijking' en 'verduurzaming' van armoede*. In: Sociologie 4 (1)
- Allport, G.W. (1954). *The nature of prejudice unabridged*. Geraadpleegd op 26 december 2012, van http://faculty.washington.edu/caporaso/courses/203/readings/allport_Nature_of_prejudice.pdf
- Blokland, T. (2008). *Ontmoeten doet er toe*. Een essay. Geraadpleegd op 8 februari 2013, van http://www.vestia.nl/Vestia%20brede%20brochures/corporate%20brochures/brochure%20Ontmoeten_P02.pdf
- Blokland, T (2009). *Oog voor elkaar veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam: University Press.
- Bredewold, F. (2012, 29 oktober). *Hoorcollege Netwerkgericht werken*. [PowerPoint]. Geraadpleegd op 13 december 2012, van <https://topshare.gh-gpc.nl/login>
- Brinkman, J. (2000). *De vragenlijst*. Groningen: Wolters Noordhoff
- Centraal Begeleidings Orgaan (2004). *Handleiding focusgroepen/Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO*. Geraadpleegd op 15 februari 2013, van www.cbo.nl/Downloads/102/Handleiding%20focusgroepen.pdf
- Canon sociaal werk in Nederland. *Sociale vernieuwing. Wijkaanpak 3.0 in 1989*. Geraadpleegd op 24 januari 2013, van http://www.canonsociaalwerk.eu/nl/details.php?cps=45&canon_id=35
- Cantillon, B. & Maesschalck, V. de (2012). *De sociale investeringstaat: enkele kritische overwegingen bij een nieuw beleidparadigma*. Antwerpen: Centrum voor Sociaal Beleid Harman Deleeck Universiteit Antwerpen.
- Daal, H.J. van & Plemper, E.M.T. (2003). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In Th.N.M. Schuyt (red). *Geven in Nederland 2003. Giften, legaten, sponsoring en vrijwilligerswerk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Dekker, P. (2001). *Civil society. Verkenning van een perspectief op vrijwilligerswerk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dekker, P. & Hart, J. de (2009). Vrijwilligerswerk in meervoud. *Civil society en vrijwilligerswerk* 5, 17, 39. Den Haag: SCP.
- Doeven, D. (2012). *Rapport onderzoek ontmoeting in Zwolle Zuid*. Opdrachtgever: gemeente Zwolle
- Duyvendak, J. (2002). *Buigen voor burgers? Opbouwwerk en maatschappelijk werk verliezen sociale context uit het oog*. Tijdschrift voor de sociale sector. Jan/febr.
- Engbersen, R. (2005). 'Gebouwen voor meervoudig gebruik op het platteland.' In: *Stedenbouw & architectuur*. 22^e jrg, december 2005.
- Ewijk, H., Spierings, F., & Wijnen-Sponselee, R., (2010). *Basisboek Social Work. Mensen en meedoen*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Gemeente Zwolle (2009). *Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Beleidskader 2010-2013*.
- Gemeente Zwolle (2008). *Structuurplan 2020*.
- Gemeente Zwolle (2011). *Subsidiedeel Verordening Innovatie Wet Maatschappelijke Ondersteuning*.

- Grit, G. & Julsing, M. (2009). *Zo doe je onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Gritt, R. (2011). *Projectmanagement*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Hoogland, J. (2011). Amateurs gezocht! *Over roepingsbesef in de professionele dienstverlening*. Gereformeerde Hogeschool Zwolle: Lectoraat Samenlevingsvraagstukken.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *De buurt doet ertoe – maar niet voor informele zorg*. Geraadpleegd op donderdag 3 januari 2013, van <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2012/11/12/de-buurt-doet-ertoe-maar-niet-voor-informele-zorg/>
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland Participatieland!* (doctoral dissertation) Universiteit van Amsterdam.
- Jager-Vreugdenhil, M., Til-Teekman, C. van., Hulst, K. & Slenderbroek-Meints, J. (2010). *Kracht en kwetsbaarheid. Sociale samenhang en leefbaarheid in de gemeente Barneveld*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Jochemsen, H., Kuiper, R., Muynck, B. De, (2006). *Een theorie over praktijken. De praktijk van het sociaal werk*. Amsterdam: Buijten & Schipperheijn Motief.
- Klip, H. (2001). *Van idee tot uitwerking. Werkstukken, scripties en beleidsrapporten in het HSAO*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Koning, G. M., Kuiper, R. & Lagemaat, T. v.d. 'Ontwikkeling en verval van de verzorgingsstaat', in: De verzorgingsstaat voorbij. Over de grondslagen van de sociale zekerheid. Nunspeet: 1996.
- Koopmans, R. (2009, 27 juni). Armoede in Nederland slachtofferrol houdt mensen gevangen. *Het financieel Dagblad*.
- Kwekkeboom, R. & Jager-Vreugdenhil, M. (red). (2009). De praktijk van de Wmo. *Onderzoeksresultaten lectoraten social work*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Landelijk Contact Gemeentelijk Welzijnsbeleid. Geraadpleegd op 29 april 2013, van http://lcgw.nl/nl/conferentie/7lcgw_welzijn_gemeentelijk_vakorganisatie_participatie_congres_mastclass_chris_kuypers
- Linde, M. van der, (2007). *Basisboek geschiedenis sociaal werk in Nederland*. Amsterdam: SWP
- Linders, E.A.H.M. (2010). De betekenis van nabijheid. *Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. (doctoral dissertation) Universiteit van Tilburg.
- Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. (2010). *Brochure 'Welzijn Nieuwe Stijl'*. Geraadpleegd op 13 december 2012, van http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Brochure_WNS.pdf
- Mönnink, H. de. (2009). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker. Cliëntgericht Multimethodisch Maatschappelijk Werk*. Maarssen: Elsevier.
- Oudenampsen, D. & Vliet, K., van (2007). *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning. Bijdrage aan de toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Verwey Jonker Instituut.
- Provincie Gelderland, Regels *subsidieverstrekking Leefbaarheid en gemeenschapsvoorzieningen*. Geraadpleegd op 19 februari 2013, van http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Gelderland/232787/232787_1.html

- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Den Haag 2005, *Niet langer met de ruggen tegen elkaar, een advies over verbinden*. Geraadpleegd op 23 februari 2013, van: http://www.adviesorgaan-rmo.nl/Publicaties/Adviezen/Niet_langer_met_de_ruggen_naar_elkaar_oktober_2005
- Rigter, J (2000). *Het Palet van de Psychologie*, Bussum: Coutinho.
- Roose, J. (2012) Powerpoint presentatie, *Sociaal Onderzoek 2 college 3*. Gepubliceerd op 15 november 2005 geraadpleegd van Topshare Gereformeerde Hogeschool op 28 februari 2013.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). In het zicht van de toekomst. *Het zestiende sociaal en cultureel rapport kijkt zestien jaar vooruit*.
- Smit, M. (2012, 6 december). Armoede in Nederland stijgt snel en zal alleen maar toenemen. *De volkskrant*.
- Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg. Vitale coalities tussen formele en informele zorg. Wmo: van schaarste naar herijking sociaal werk*. Utrecht: MOVISIE.
- Swaab, D. (2011). *Wij zijn ons brein. Van baarmoeder tot Alzheimer*. Amsterdam: Uitgeverij Contact.
- Teekman, C. (2012, 13 november). *Hoorcollege Armoede en sociale ongelijkheid*. [PowerPoint]. Geraadpleegd op 14 december 2012, van <https://topshare.gh-gpc.nl/login>
- Thomassen, Y. & Wanrooy, P. van. (2010). Tijd voor elkaar. *Op zoek naar duurzame zorg. Vitale coalities tussen formele en informele zorg*. Utrecht: MOVISIE.
- Veldboer, L, Engbersen, R., Duyvendak, J. & Uyterlinde, M. (2008). *De sociale professional als bediener van de sociale lift. 'Contactleggingskunde langs de meetlat.'* Nicis Institute.
- Verhoeven, N. (2007). *Wat is onderzoek. Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam: Boom onderwijs
- Verhulst, J.C.R.M. (1984). *Algemene psychologie voor de gezondheidszorg*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Vliet, K. van, Duyvendak, J.W., Boonstra, N. & Plemper, E. (2004). *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepen- structuur*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Vliet, K, van (2009). *Nieuwe eisen aan sociale professionals. De wisselwerking tussen competentieontwikkeling en kennisontwikkeling*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Zilfhout, P. van. (2010). *Waarden onder spanning. Een sociaalethische verkenning van de Wmo*. In: *Op zoek naar duurzame zorg*. Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (red.) Utrecht: MOVISIE, 2010.

Bijlagen

Bijlage 1: Plattegrond Oldeneel (Oldenelerlanden & Oldenelerbroek)



Bijlage 2: Interviewschema's

Interviewschema 1: Respondenten Oldeneel

Vragenlijst onderzoek ontmoeting in Oldeneel 2013

Naam interviewer.....

Nummer respondent.....

Datum interview..... Tijdstip aanvang.....

Plaats.....

Inleiding interview:

Bedankt dat u wilt meewerken aan het vervolgonderzoek naar onderlinge ontmoeting in Zwolle-Zuid. De gemeente Zwolle en wij als onderzoeksgroep van de Gereformeerde Hogeschool doen gezamenlijk onderzoek naar welke behoefte er leeft om onderlinge ontmoeting tot stand te brengen in Oldeneel. Door middel van een interview gaan we op zoek naar de mening van de bewoner. De interviewer zal verschillende aspecten van ontmoeting in uw wijk bespreken zoals de voorzieningen in de wijk, de ontmoetingsplekken en de behoefte aan ontmoeting. De kennis die het onderzoek oplevert willen we gebruiken, om professionals die werken in Oldeneel handvatten te bieden om onderlinge ontmoeting te stimuleren. Als iets niet duidelijk is, kunt u dit aangeven tijdens het afnemen van het interview.

Kort geleden heeft u een introductiebrief ontvangen. Heeft u deze gelezen en begrijpt u waar dit onderzoek over gaat? Om de gegevens goed te kunnen analyseren willen we gebruik maken van een voice-recorder gaat u hiermee akkoord? Het interview zal maximaal 30 minuten duren.

De interviews zullen anoniem worden verwerkt, dit betekent dat we uw naam niet zullen noemen in ons verslag. Wilt u op de hoogte gesteld worden van de uitkomsten?

Wij zullen onze naam en telefoonnummer achterlaten om wanneer er in een later stadium nog vragen zijn u ons kunt bereiken.

Handtekening voor akkoord

Openingsvragen:

1. Welke behoefte hebben bewoners zelf aan onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor?

2. Welke voorzieningen zijn er in Zwolle- Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten

Topics		Aan de orde geweest
Onderlinge ontmoeting		
Behoefte		
Belang	○ Vindt u het prettig om mensen te ontmoeten? ○ Heeft u behoefte om....? - Zo ja..... - Zo nee..... - Eigen belang - Vrienden maken ○ Welke waarde heeft het voor de bewoner	
Frequentie	○ Aantal keer per dag ○ Aantal keer per week	
Vorm	○ Gesprek - Soort - Inhoudelijk/ betrekking ○ Gezamenlijke activiteit - Visite - Buurtactiviteit	
Topics		Aan de orde geweest
Voorzieningen		
Plaats	<i>Checklist:</i> ○ Winkel ○ Openbare voorziening - Buurthuis - jongerencentrum ○ Straat ○ Park ○ Parkeerplaats ○ Thuis bij uzelf ○ Thuis bij de ander ○ Bibliotheek ○ Speeltuin ○ Dierenweide ○ Kantine voetbalvereniging ○ Kerk/moskee ○ Muziekschool ○ Consultatiebureau ○ Zwembad ○ Moestuin ○ Klimhal ○ School ○ Horeca ○ Aanvullingen bewoner...	

Gelegenheid om te ontmoeten	○ Aanwezig ○ Niet aanwezig	
Bekendheid	○ Wel ○ niet	
Passende voorziening	○ sluit aan bij wensen wel/niet ○ Hebt u ideeën over wat een aanvulling zou kunnen zijn?	

3. Welke mogelijkheden geven bewoners en professionals aan om meer onderlinge ontmoeting te stimuleren?

Topics		Aan de orde geweest
Mogelijkheden (ontmoeting)		
Bewoner	○ Heeft concrete ideeën - Koffieochtend. - Straatschoonmaak. - Spelmiddag. - Etc. ○ Neemt initiatieven om onderlinge ontmoeting te stimuleren. - Meewerken aan activiteit. - Andere bewoners op de hoogte brengen. - Mailing en andere organisatorische zaken. ○ Ziet kansen om tot meer onderlinge ontmoeting te komen. - Heeft visie en ziet het belang ervan in om onderlinge ontmoeting op de kaart te zetten.	

4. Welke bijdrage wil de bewoner zelf leveren aan onderlinge ontmoeting?

Topics		Aan de orde geweest
Onderlinge ontmoeting		
Bijdrage	○ Voorkeur alleen/samen een bijdrage leveren ○ In tijd - Activiteiten tijdens <i>feestdagen paasbrunch, Koninginnedag, voorjaarsschoonmaak</i> - Helpen/zorgen bij <i>ziekte 'buurman' met tuinwerkzaamheden, kinderen naar school brengen, oppas, eten koken.</i> - Pro actief meedenken ○ In geld bijv: versiering straat bij Koninginnedag, cake bakken, koffie verzorgen tijdens koffieochtend etc.	

5. Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge ontmoeting tussen bewoners in Zwolle-Zuid te stimuleren?

Topics		Aan de orde geweest
Professional		
Bekendheid bij bewoner	○ Welke rol ○ Wat is de taak ○ Weet ze hem te vinden ○ Geen taak	
Soort professional	○ Verschillende functies	

Demografische gegevens:

		Antwoordmogelijkheden
1.	Wat is uw geslacht	○ Man ○ vrouw
2.	Wat is uw leeftijd	 jaar
3.	Tot welke etnische groep rekent u zichzelf?	○ Nederlander ○ Surinamer ○ Antillianen ○ Turken ○ Marokkanen ○ Overig
4.	Wat is uw opleidingsniveau	○ Basisschool ○ VMBO B/ LBO ○ VMBO BB ○ VMBO TL/ MAVO ○ MBO ○ HBO ○ WO
5.	Gezinssituatie	○ Alleenstaande ○ Alleenstaande ouder met kind(eren) ○ Echtpaar ○ Echtpaar met kind(eren) ○ Jong stel ○ Oud stel
6.	Daginvulling	○ Werkloos ○ WAO/arbeidsongeschikt ○ Wajong ○ Parttime werk ○ Fulltime werk ○ Vrijwilligerswerk ○ overig
7.	Woonsituatie	○ huurhuis/koop ○ flat/ appartement ○ eengezinswoning rij ○ vrijstaand ○ overig
	Datum afname interview	

Achtergrondinformatie:

Doel

Het doel van het interview is om antwoord te krijgen op onze hoofdvraag; *“Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?”*

Daarbij is het belangrijk dat we met behulp van een topiclijst helder krijgen welke behoefte de bewoner van Oldeneel heeft en welke bijdrage hij wil leveren.

Opdrachtgever

De wijkmanager van Zwolle- Zuid in dienst van gemeente Zwolle.

Waarom deze geïnterviewde

Uit eerder onderzoek (Doeven 2012) hebben 66 respondenten van de toen afgenomen schriftelijke enquête aangegeven door te willen praten over het onderwerp onderlinge ontmoeting in de wijk.

Duur van het interview

Maximaal 30 minuten

Reden van de geluidsopname

Het geluid wordt opgenomen ten behoeve van de interviewers om op deze manier het interview uit te schrijven en de gegevens te analyseren.

Vorm rapportage

Het interview wordt uitgeschreven en geanalyseerd. Dat houdt in dat er wordt gekeken naar wat bewoners zelf verstaan onder onderlinge ontmoeting, de behoefte die er leeft naar onderlinge ontmoeting en of de bewoner er een bijdrage aan wil leveren. Daarnaast wordt er gekeken naar welke voorzieningen er zijn.

Invloed van resultaten op beleid, besluitvorming etc.

Het analyseren van de resultaten kan bijdragen aan een nauwere samenwerking tussen bewoners en professionals. Daarnaast kan het bijdragen aan toekomstig beleid van de gemeente Zwolle voor Oldeneel.

Soort informatie

Tijdens ieder interview maken we gebruik van een topiclijst. Deze topics zorgen er voor dat steeds dezelfde onderwerpen aan de orde komen waardoor de data uit de verschillende interviews vergelijkbaar is. Deze topics zijn zorgvuldig uitgekozen. In paragraaf 3.2 t/m 3.5 binnen dit onderzoeksverslag is omschreven op basis waarvan deze topics zijn gekozen.

Tijd

Het afnemen van het interview zal maximaal een 30 minuten duren. Het analyseren van de data verkregen uit het interview zal maximaal drie uur in beslag nemen.

Anonimiteit

De interviews worden anoniem verwerkt, geslacht en leeftijd worden genoemd. Procedures betreffende anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn in overeenstemming met de Wet op de persoonsregistratie.

Structuur van het interview

We maken gebruik van een topic lijst. Er is veel ruimte voor eigen inbreng van de respondent, de onderzoeker stelt zich flexibel op en speelt in op de situatie.

Rol geïnterviewde

Er is ruimte voor de eigen inbreng van de respondent.

Rol interviewer

De interviewer stelt zich flexibel op en speelt in op de situatie, daarbij sluit hij aan bij wat de respondent verteld. De interviewer doorloopt de volgende fasen.

- Introductie.
- Vragen stellen.

- Samenvatten van de antwoorden ter controle van de juistheid.
- Doorvragen.
- Leiding geven aan interview aan de hand van een topiclijst.

Afsluiten, vragen en opmerkingen.

- Nog tips van de respondent.
- Vertellen hoe de gegevens worden verwerkt.
- Uitkomsten van het onderzoek worden door de gemeente gepubliceerd.

Interviewschema 2: Focusgroepen (rond de tafelgesprekken)

Tijdens ons onderzoek organiseren we twee focusgroepen. De focusgroep is kwalitatief van aard. Aan de hand van groepsdiscussie, discussiëren een groep respondenten over het onderzoeksonderwerp.

De eerste groep zal bestaan uit bewoners van de buurt Oldeneel en de tweede groep zal bestaan uit professionals van het Gebieds Beheer Team Zwolle Zuid. Als onderzoekers sturen we de discussie, aan de hand van het gespreksschema zodat we aan het einde van de bijeenkomst alles hebben besproken wat we willen weten.

De meerwaarde van een focusgroep is de dynamiek. De respondenten kunnen elkaar stimuleren en op ideeën brengen.

Nadelen van een focusgroep kunnen zijn:

- Je moet alle respondenten tegelijkertijd op één locatie verzamelen. Het weer en verkeer kunnen een negatieve invloed hebben op het opkomstpercentage
- De onderzoeker moet ervaring hebben met het leiden van een focusgroep
- Je kunt te maken krijgen met dominantie van een respondent tijdens de focusgroep. Hiermee moet je als onderzoeker goed kunnen omgaan.
- Een focusgroep houden is relatief kostbaar. Denk aan het huren van een locatie en het regelen van incentives (beloningen) voor de respondenten

Voordelen:

- De onderzoeker kan doorvragen.
- Veel onderlinge interactie tussen respondenten.
- Het zien van non-verbale communicatie tussen respondenten.
- Onvermoede details kunnen zichtbaar worden.

Hieronder vindt u het gespreksschema voor de focusgroepen.

Bij de focusgroepen werken we aan de hand van een gespreksschema. Dit is een lijst van belangrijke onderwerpen die naar voren zijn gekomen uit de interviews en waar we het gesprek over willen aangaan.

Focusgroep bewoners

Wat geven bewoners van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

Onderwerpen schema

Naar analyse van de afgenomen interviews zullen we met de beschikbare uitkomsten op zoek gaan naar belangrijke gespreksthema's voor het gespreksschema. Deze onderwerpen zijn nu nog niet bekend.

Focusgroep professionals

Wat geven professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

- Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle-Zuid te stimuleren?

Deze onderwerpen zijn nu nog niet bekend.

Gespreksschema:

Naar analyse van de afgenomen interviews en de focusgroep met de bewoners zullen we met de beschikbare uitkomsten op zoek gaan naar belangrijke gespreksthema's voor het onderwerpen schema.

Achtergrondinformatie

Doel:

Het doel van de focusgroep is om antwoord te krijgen op onze hoofdvraag; *“Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?”*

Daarbij is het belangrijk dat we met behulp van een gespreksschema helder krijgen welke behoefte de bewoner en de professional van Oldeneel heeft en welke bijdrage hij wil leveren.

Opdrachtgever:

De wijkmanager van Zwolle- Zuid in dienst van gemeente Zwolle.

Waarom deze geïnterviewde:

Uit eerder onderzoek (Doeven 2012) hebben 66 respondenten van de toen afgenomen schriftelijke enquête aangegeven door te willen praten over het onderwerp onderlinge ontmoeting in de wijk.

Duur van het interview:

Maximaal 30 minuten

Reden van de geluidsopname:

Het geluid wordt opgenomen ten behoeve van het gesprek om na afloop het gesprek nogmaals te kunnen beluisteren.

Opbrengsten

Vorm rapportage:

Tijdens het gesprek met de focusgroep wordt er genotuleerd zodat er na afloop kan worden gekeken naar wat er is gezegd over het gespreksschema

Invloed van resultaten op beleid, besluitvorming etc.

Het analyseren van de resultaten kan bijdragen aan een nauwere samenwerking tussen bewoners en professionals. Daarnaast kan het bijdragen aan toekomstig beleid van de gemeente Zwolle voor Oldeneel.

Kosten

Soort informatie:

Tijdens de focusgroep maken we gebruik van een gespreksschema. De onderwerpen uit het gespreksschema zijn zorgvuldig uitgekozen. Het zijn de belangrijke onderwerpen uit de afgenomen interviews met de bewoners van Oldeneel.

Tijd:

De gesprekken met de focusgroep zullen maximaal één uur duren.

Anonimiteit:

De gesprekken worden anoniem verwerkt.. Procedures betreffende anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn in overeenstemming met de Wet op de persoonsregistratie.

Taken

Structuur van het interview:

We maken gebruik van een gespreksschema. Er is veel ruimte voor eigen inbreng van de focusgroep, de gespreksleider stelt zich flexibel op en speelt in op de situatie.

Rol focusgroep:

Er is ruimte voor de eigen inbreng van de deelnemers van de focusgroep.

Rol gespreksleider:

De gespreksleider stelt zich flexibel op en speelt in op de situatie, daarbij sluit hij aan bij wat de deelnemers van de focusgroep vertellen. De gespreksleider doorloopt de volgende fasen.

- Introductie.
- Onderwerpen inbrengen.
- Samenvatten van de gegeven antwoorden ter controle van de juistheid.
- Doorvragen.
- Leiding geven aan het gesprek aan de hand van een gespreksschema.
- Afsluiten, vragen en opmerkingen.
- Nog tips van de aanwezigen.
- Vertellen hoe de gegevens worden verwerkt.
- Uitkomsten van het onderzoek worden door de gemeente gepubliceerd.

Bijlage 3: Communicatie respondenten

Uitnodiging voor interview

Geachte bewoner,

In opdracht van de gemeente Zwolle doen we (4 studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening van de Gereformeerde Hogeschool) onderzoek naar welke mogelijkheden er zijn om meer onderlinge ontmoeting tot stand te brengen tussen de bewoners in Oldeneel. Dit afstudeerproject is een vervolg op het onderzoek, waar u in 2012 aan hebt deelgenomen. Destijds heeft u aangegeven mee te willen werken aan een vervolg van het onderzoek naar onderlinge ontmoeting in Zwolle Zuid, dit onderzoek bestond uit een schriftelijke enquête.

Het vervolgonderzoek zal onder andere bestaan uit interviews. U heeft aangegeven aan het vervolgonderzoek mee te willen werken. Wij denken dat u het beste kunt aangeven welke mogelijkheden er zijn om de onderlinge ontmoeting in Oldeneel tot stand te brengen. Dit is de reden dat we u vragen mee te werken aan een interview over dit thema. In een gesprek wordt dieper ingegaan over wat uw gedachten zijn over de onderlinge ontmoeting in uw buurt. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt.

De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd aan de wijkmanagers van Oldeneel. Toekomstig beleid kan hier op afgestemd worden. Uw inbreng is daarom van groot belang. Uiteindelijk hopen we dat dit bijdraagt aan de verbetering van de onderlinge ontmoeting in Oldeneel.

Begin maart nemen wij contact met u op om een afspraak te plannen. Het interview zal maximaal 30 minuten duren, We willen het interview graag bij u thuis afnemen. We danken u alvast en hopen op spoedig contact.

Met vriendelijke groet,

Emiel Weeda
Henk Eilander
Joost Roos
Robin Zandbergen

Contactgegevens:
E-mail: szandbergen@gh.nl
Mobiel: 06-

Format voor Telefoongesprek

Goede morgen/middag/avond u spreekt met..... Ik bel u in verband met een onderzoek dat wij doen in opdracht van de gemeente Zwolle. Ik ben student van de Gereformeerde Hogeschool in Zwolle.

In 2012 heeft u deelgenomen aan het onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid, hier heeft u aangegeven eventueel verder te willen praten over het onderwerp ontmoeting. Vorige week heeft de gemeente Zwolle u een introductie brief gestuurd met de vraag om deel te nemen aan het onderzoek, heeft u deze ontvangen? (Zo niet dan nog even kort uitleggen wat daarin stond).

Graag willen we u vragen om deelname aan het vervolg onderzoek, dit onderzoek zal bestaan uit een interview. Het interview zal maximaal 30 minuten duren en graag komen we bij u thuis langs om het interview af te nemen. Zo ja dan hieronder noteren Welke tijd en datum het beste uitkomt?

Datum en dag:

Tijd:

Naam:

Adres:

Bedankt dat u mee wil werken aan het onderzoek en tot (datum en tijd noemen).

Mocht u verhinderd zijn of vragen hebben dan kunt u contact opnemen met:

Robin Zandbergen, email: szandbergen@gh.nl, 06-

Tot ziens...

Bevestigings e-mail

Beste meneer,

Naar aanleiding van het telefoongesprek van afgelopen vrijdag 8 maart, stuur ik u hierbij een bevestiging van de gemaakte afspraak. Op **vrijdag maart om uur** komen we het interview afnemen.

We komen met twee studenten een interview bij u aan huis afnemen over onderlinge ontmoeting in de buurt Oldeneel. Dit interview zal maximaal dertig minuten duren.

Mocht u verhinderd zijn wilt u dan contact met mij opnemen? Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Emiel Weeda
Student Social Work
Rweeda1@GH.nl
06-

Bijlage 4: Operationalisering

Inleiding

In dit hoofdstuk zullen de verschillende aspecten uit de opgestelde hoofdvraag en deelvragen worden geoperationaliseerd tot meetbare instrumenten.

De hoofdvraag van dit onderzoek is:

Wat geven bewoners en professionals van de wijk Oldeneel in Zwolle Zuid aan om meer onderlinge ontmoeting in de wijk te stimuleren?

De gemeente Zwolle wil in de buurt Oldeneel onderzocht hebben wat mensen beweegt om andere bewoners wel of juist niet te ontmoeten. Juist de motivatie van de bewoners, de diepere drijfveren, maken dat dit onderzoek kwalitatief van aard zal zijn.

Om een antwoord te krijgen op deze vraag is het belangrijk om te weten welke behoefte bewoners van Oldeneel hebben aan onderlinge ontmoeting. Uit regels die voortvloeien uit de Wmo zullen mensen meer dan nu het geval is gebruik moeten maken van het eigen netwerk. Een voorwaarde voor een netwerk is ontmoeting. Immers, je ontmoet de ander en kunt pas dan een relatie aangaan. Belangrijk om te weten is daarom of de bewoner zelf wil bijdragen om deze ontmoeting tot stand te brengen. Op welke manier is men bereid te investeren in ontmoeting in de buurt?

Het in 2010 ingezette Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) bestaat uit een achttal bakens welke samengevat inhouden dat de professional bij een hulpvraag van een burger eerst zal onderzoeken welke eigen kracht iemand heeft en hoe deze kracht ingezet kan worden. Hierin ligt een rol voor de informele hulpverlening en daarna eventueel ook voor de formele hulpverlening. Daarom ook is het belangrijk voor de opleiding Social Work om te weten welke rol voor de professional is weggelegd binnen het speelveld van informele en formele zorg.

De deelvragen waarmee we een antwoord willen krijgen op de hoofdvraag van dit onderzoek zijn:

1. *Welke behoefte hebben bewoners zelf aan onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor?*
2. *Welke voorzieningen zijn er in Zwolle-Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten?*
3. *Welke mogelijkheden geven bewoners en professionals aan om meer onderlinge ontmoeting te stimuleren?*
4. *Welke bijdrage wil de bewoner zelf leveren aan onderlinge ontmoeting?*
5. *Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle-Zuid te stimuleren?*

Het idee achter dit onderzoek binnen de wijk Oldeneel in Zwolle is dat bewoners met de komst van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl elkaar meer tot steun moeten worden dan nu het geval is. De samenleving neemt afscheid van de verzorgingsstaat en wordt meer een participatiemaatschappij waarin bewoners samen met anderen steeds meer zelf hun problemen moeten oplossen.

Door de individualisering zijn mensen steeds meer op zichzelf komen te staan. Het idee van de gemeente Zwolle is dat bewoners, wanneer zij een groter en sterker netwerk hebben, beter en langer in staat zullen zijn om hun problemen zelf op te lossen.

De hoofdvraag is dan ook gericht op het verkrijgen van informatie over welke mogelijkheden er zijn om onderlinge ontmoeting tot stand te brengen. Ontmoeting, met als doel het versterken van de eigen kracht en het vergroten van de sociale cohesie.

Aan de ene kant wordt onderzocht welke behoefte bewoners zelf hebben aan onderlinge ontmoeting. Aan de andere kant wordt ook onderzocht welke voorzieningen er in de wijk zijn om anderen te ontmoeten en waarom bewoners wel of geen gebruik maken van deze voorzieningen.

Belangrijk hierbij is tevens welke bijdrage de bewoner zelf wil leveren om deze ontmoetingen tot stand te brengen maar ook welke rol hierin voor professionals, zoals wijkwerkers en werkers van verschillende (welzijns)instellingen welke werkzaam zijn in Zwolle-Zuid, is weggelegd.

Als onderzoeksmethoden hebben we ervoor gekozen om bewoners te interviewen. Tijdens deze interviews worden de respondenten achteraf gevraagd om mee te werken aan een focusgroep. Daarnaast zal een selecte groep met professionals nog apart bevestigd worden in een focusgroep. De verschillende begrippen die worden benoemd in de deelvragen zullen we omzetten in meetbare instrumenten, d.w.z. eenduidige benamingen.

Deze operationalisatie is nodig om te komen tot een beantwoording van onze hoofdvraag. Door te operationaliseren willen we de validiteit van ons onderzoek vergroten.

In de volgende paragraaf beschrijven we de operationalisatie van dit onderzoek.

De verschillende begrippen uit de deelvragen worden beschreven. Deze begrippen zullen vanuit verschillende bronnen verklaard worden. Als eerste wordt de betekenis vanuit de Van Dale gegeven. Dit is een betekenis welke algemeen gebruikt wordt. Daarnaast beschrijven we wat in de literatuur en andere onderzoeken beschreven is over het begrip. Ook zal regelmatig een verwijzing gegeven worden naar hoofdstuk 1 en 2 van dit onderzoek.

Tenslotte geven we weer welke definitie voor het betreffende begrip voor dit onderzoek relevant is.

Deelvraag 1:

Welke behoefte hebben bewoners zelf aan onderlinge ontmoeting en aan voorzieningen hiervoor?

Behoeft

Van Dale

De definitie van 'behoefte' is volgens de van Dale:

Dat wat je nodig hebt. 'primaire levensbehoeften', 'behoefte hebben aan rust', 'een behoefte bevredigen', 'aan iemands behoefte voldoen'

Literatuur

Volgens Abraham Maslow (Rigter, 2000 en Verhulst, 1984) is er een hiërarchische ordening van behoeften. Maslow rangschikte de volgens hem universele behoeften van de mens in deze hiërarchie. Volgens zijn theorie zou de mens pas streven naar bevrediging van de behoeften die hoger in de hiërarchie geplaatst werden nadat de lager geplaatste behoeften bevredigd waren. In de beantwoording van deelvraag één zijn wij uitgegaan van het derde niveau van de behoeftehiërarchie die Maslow schetst. Hierin geeft hij aan dat mensen sociale wezens zijn en behoefte hebben aan sociale contacten. Ze willen bij een groep horen. Vriendschap, acceptatie, het zorgen voor anderen en intimiteit zijn daarbij van belang. Maslow zegt: "na de zekerheid van contacten op lange termijn, zal een bewoner investeren in sociale contacten in buurt en zich meer inzetten om onderlinge ontmoeting te laten plaatsvinden". De bewoner voelt zich meer onderdeel van de buurt.

In paragraaf 1.1.2 en 1.1.3 van dit onderzoek wordt het volgende gezegd over behoefte van de burger naar onderlinge ontmoeting:

De individualisering is diep geworteld in de samenleving en burgers zullen weer moeten leren om elkaar te ondersteunen (Vliet, Duyvendak & Boonstra, 2004). Mensen willen dat ook, zoals gebleken is uit een onderzoek naar ontmoetingen in Zwolle Zuid (Doeven, 2012). Uit dit onderzoek bleek dat mensen in Zwolle Zuid over het algemeen behoefte hebben om elkaar te ontmoeten en te kennen.

De motivatie is bij de buurtbewoners aanwezig, net als bij de gemeente. Dit is een kans voor samenwerking. Bewoners willen elkaar dus ontmoeten. Uit het eerder genoemde onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid zijn al ideeën gekomen om onderlinge ontmoetingen te organiseren zoals allerlei soorten buurtborrels, activiteiten voor kinderen en barbecues (Doeven, 2012). Op welke manier sluiten deze ideeën aan bij de vraag naar meer onderlinge ontmoetingen?

Naar aanleiding van hetzelfde onderzoek is de vraag vanuit de gemeente Zwolle gekomen om verder onderzoek te doen naar wat er nodig is om de burger te laten participeren in de wijk Zwolle Zuid. Ook is er uit dit onderzoek een aanbeveling gedaan om te kijken naar de behoefte aan onderlinge ontmoeting in de wijk. De opdrachtgever denkt dat achter deze uitkomsten een behoefte schuilgaat naar meer onderlinge ontmoeting. In dit geval kunnen kinderen een samenbindende factor zijn.

Samengevat: de gemeente Zwolle wil aansluiten bij deze behoefte aan onderlinge ontmoeting tussen buurtbewoners. Dit past bij de omvorming van onze huidige samenleving. De overheid treedt meer terug, en van de burger wordt verwacht dat hij gaat 'meedoen'. Het idee van de gemeente Zwolle is dat mensen elkaar pas tot steun kunnen zijn wanneer zij elkaar ook kennen. Voor dit kennen is het noodzakelijk dat men elkaar kan ontmoeten. Vanuit deze gedachtegang verwacht de gemeente dat burgers een actievere houding hebben

in het versterken van elkaars netwerk. Uit het genoemde onderzoek in de wijk Zwolle Zuid kwam reeds naar voren dat er behoefte is aan onderlinge ontmoeting in de wijk.

Definiëring voor dit onderzoek

In dit onderzoek verstaan wij het volgende onder **behoefte**; wat hebben mensen, bewoners van de buurt Oldeneel nodig om elkaar beter te leren kennen. Dit kennen is bedoeld om de sociale cohesie te vergroten. Juiste het kennen van elkaar, het ontmoeten van anderen vormt de basis van het hulp vragen en hulp geven.

Bewoners

Van Dale

De definitie van 'bewoner' is volgens de van Dale: *iemand die in of op iets woont, burger, bewoner van een land, huisbewoner, huurder, inwoner, ingezetene.*

'Bewoner' is verwant aan 'inwoner', iemand die in een bepaalde plaats of een bepaald land woont.

De Deelvraag: Welke behoefte hebben bewoners zelf aan meer onderlinge ontmoeting? Gaan we beantwoorden door de bewoners van de wijk Oldeneel te vragen welke behoefte er bij hen leeft aan meer onderlinge ontmoeting. Dit gaan we doen doormiddel van het afnemen van interviews in de wijk.

Definiëring voor dit onderzoek

In dit onderzoek verstaan wij onder de **bewoner**; iemand die woont in de buurt Oldeneel. Deze **bewoner** ontmoet op diverse plaatsen andere **bewoners**. In dit onderzoek staat de vraag naar de behoefte van deze **bewoners** naar meer onderlinge ontmoeting centraal.

Onderlinge ontmoeting

Van Dale

De definitie van 'ontmoeting' is volgens de van Dale: *De gecreëerde gelegenheid waarop personen of groepen elkaar treffen, meeting, bijeenkomst, conferentie, samenkomst, vergadering, gevecht, wedstrijd.*

De definitie van 'onderling' is volgens de van Dale: *onder elkaar, wederkerig, wederzijds*

Literatuur

Talja Blokland schrijft in haar essay 'ontmoeten doet er toe' (Blokland, 2008):

Ontmoeten is een van de primaire levensbehoeften van de mens. Ontmoeten brengt je in contact met andere mensen, gedachten, gevoelens en culturen. Ontmoeten geeft een onmisbare verrijking aan het leven doordat van elke ontmoeting iets mee wordt genomen. Toch zijn wij heel slecht in staat om te ontmoeten. Nog nooit is het sociaal isolement in Nederland zo groot geweest; Vereenzaming van ouderen. het buitensluiten van allochtonen, het nauwelijks kennen van je buurman, bang op straat voor de onbekende ander. (P.3)

Onder ontmoeting kun je verstaan het samenzijn, tegenkomen en samen dingen doen met mensen in je buurt of wijk. Het maakt geen verschil of dit een toevallige ontmoeting is of een bewuste benadering (Doeven, 2012). Als onderzoeksgroep zijn we benieuwd wat de bewoners verstaan onder ontmoeting en welke behoefte ze daaraan hebben en wat ze daar zelf aan bij willen dragen. In het onderzoek naar ontmoeting in Zwolle Zuid geven bewoners aan af en toe tot regelmatig hun buurtbewoners te groeten en wel eens een praatje te maken. Buurtbewoners herkennen elkaar en de bewoners geven aan elkaar enkele keren per week tegen te komen. Van de ondervraagden vindt 87.5 % dan ook dat zij, al met al, voldoende contact hebben met mensen uit de buurt. De antwoorden voor bovenstaande uitspraak zijn gehaald uit een enquête die verspreid is in de wijk Zwolle Zuid (Doeven, 2012). Als onderzoeksgroep willen we graag dieper ingaan op de ontmoeting en de behoefte die daarachter zit. Zo willen we onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om meer onderlinge ontmoeting tot stand te brengen.

Door in de theoretische inleiding (paragraaf 1.2.1 t/m 1.2.6) te behandelen hoe Nederland zich ontwikkelt van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving wordt duidelijk waarom de overheid beleid ingevoerd heeft wat gericht is op meer onderlinge betrokkenheid (sociale cohesie). De wens van de opdrachtgever – meer onderlinge ontmoeting tussen burgers – is logisch wanneer we te maken hebben met een terugtrekkende

overheid, welke meer verantwoordelijkheden teruglegt bij de burger. Ontmoeting gaat namelijk vooraf aan het verlenen van (informele hulp) aan elkaar.

Bovenstaande analyse laat ook zien dat de beoogde verandering moet gebeuren in een maatschappij waarin allerlei maatschappelijke trends zoals informalisering en informatisering, een rol spelen die samenhangen met de individualisering.

- Informalisering (ieder onderscheidt zich op zijn of haar manier door bijvoorbeeld kledinggebruik).
- Informatisering (iedereen een eigen personal computer, persoonlijk, je eigen computer om geheel anoniem en virtueel de wereld over te gaan (Schnabel, 2004)).

Deze trends lijken de individualisering te versterken doordat het eigen genieten, de eigen ontplooiing en de zelfverwerkelijking centraal staan.

Duidelijk wordt echter dat dit niet betekent dat er minder contact gemaakt wordt. Het is op veel manieren zelfs makkelijker contacten aan te gaan. Met name de jeugd legt op een andere manier contact (denk aan sociale media). We zien dat sociale bindingen al maar meer de stadsgrenzen overstijgen. Mensen zijn niet meer gebonden aan de directe leefomgeving. Dit vormt een probleem omdat onderzoek laat zien dat hoe groter de afstand tussen mensen is hoe meer deze een belemmering vormt anderen te helpen (Linders, 2010). Ook hier zien we het belang terug om burgers te stimuleren tot een toename van onderlinge ontmoeting. Er wordt dus nadrukkelijk een bijdrage van de burger verwacht om te investeren in de eigen leefomgeving.

Wanneer we kijken naar de mate van hulpvragen en hulpverleners dan blijkt dat vraagverlegenheid (bij de zorgbehoevende burger) aan de ene kant en handelingsverlegenheid aan de andere kant, optreden bij de wijkbewoners. Veel bewoners geven aan dat het moeilijk is om hulp te vragen. Ongevraagd hulp bieden wordt al snel als bemoeizucht ervaren. Veel mensen willen zich niet opdringen. Naar familie toe wordt dit anders ervaren (Linders, 2010). Het zijn veelal de kwetsbare burgers die meer contacten willen hebben binnen de wijk. Een belangrijk onderwerp hierbij is de diversiteit van buurtbewoners in relatie tot het aangaan van onderlinge ontmoeting. Deze verschillen kunnen bestaan uit etnische diversiteit, klassenverschillen en leeftijdsverschillen maar ook hoe lang iemand al in de wijk woont. Deze verschillen tussen bewoners leiden daardoor vaak tot een grotere sociale afstand. (Linders, 2010).

Van Klinger (Engbersen, 2005) sprak, wanneer het gaat om klasse overschrijvende contacten smeden, van 'de noodzaak tot ontklonteren'. Hij ziet ontmoetingskansen in buitenruimten (pleinen, parken, e.d.) en binnenruimten (buurthuizen, scholen e.d.) Hij ontwierp, als architect, multifunctionele ruimten, met als doel burgers elkaar te laten ontmoeten (Engbersen, 2005). Wil een multifunctionele ruimte onderlinge ontmoeting verhogen, dan is gebleken dat het belangrijk is dat er goed rekening moet worden gehouden met de verschillende gebruikersgroepen. Gebeurt dit niet, dan wordt het initiatief tot onderlinge ontmoeting geen succes (Veldboer et al., 2008). Een gerichte benadering om de onderlinge ontmoeting te stimuleren heeft meer succes. Zo is het organiseren van een koffieochtend een van de meest effectieve instrumenten gebleken (Veldboer et al., 2008).

De lokale overheid zet wijkaanpak in om burgers onderling een buurtgevoel te laten ontwikkelen. Dit wordt nodig geacht omdat mensen steeds meer op zichzelf zijn gaan leven en zich in netwerken begeven die de buurtgrenzen overschrijden. Een belangrijke conclusie uit voorgaande analyse is dat, niet de sociale cohesie of een buurtgevoel ervoor zorgen dat informele hulp tot stand komt, maar er onderlinge hulp ontstaat op basis van één op één contact tussen twee personen.

Met name hoger opgeleiden zoeken bij problemen eerst zelf oplossingen, schakelen professionele hulp in, en alleen als dat niet lukt wordt er een beroep op het eigen netwerk gedaan (Jager-Vreugdenhil, 2012).

We zien dat het de taak van de lokale overheid is vraag en aanbod op elkaar af te stemmen en dat dit ertoe geleid heeft dat de gemeente Zwolle particuliere initiatieven ondersteunt. Te veel bezuinigen op de formele hulp kan betekenen dat de informele zorg te zwaar wordt belast en wegvalt. Om deze reden is het belangrijk een optimale balans te vinden, tussen enerzijds meer verantwoordelijkheden bij de burger leggen, en anderzijds de professional alleen waar nodig in te zetten.

Afsluitend is gebleken dat de meeste mensen een voorkeur hebben hulp te ontvangen van familieleden (Linders, 2010). Tussen wijkbewoners spelen al snel de begrippen vraagverlegenheid en handelingsverlegenheid op. Het proces van ontmoeting tot stand brengen tussen lage inkomensgroepen met de middenklasse wordt over het algemeen als ingewikkeld ervaren. Hierbij aansluitend blijkt dat, wil de

onderlinge ontmoeting slagen, het belangrijk is gerichte activiteiten te organiseren om de onderlinge ontmoeting te stimuleren.

Definiëring voor dit onderzoek

In dit onderzoek verstaan wij het volgende onder '**onderlinge ontmoeting**'; We spreken over **onderlinge ontmoeting** wanneer een persoon met een andere persoon in contact komt. We spreken van 'in contact komen' wanneer deze personen gedurende een bepaalde tijd, op een bepaalde plaats een min of meer gezamenlijke activiteit ondernemen. Het in contact komen, het **ontmoeten** heeft als doel dat deze personen elkaar leren kennen om op die manier sociale cohesie te bevorderen. De **onderlinge ontmoeting** waar het in dit onderzoek over gaat speelt zich af in de buurt Oldeneel, in de wijk Zwolle Zuid.

Voorzieningen

Van Dale

De definitie van 'voorziening' is volgens de van Dale:

1. het voorzien (van): voedselvoorziening
2. (meervoud: voorzieningen) dat wat men doet om in iets te voorzien; maatregel, (hulp)middel: sanitaire voorzieningen; de sociale voorzieningen.

Literatuur

In paragraaf 1.2.8. van dit onderzoek is beschreven wat Van Klinger over het belang van ontmoetingskansen schrijft:

In de vorige paragraaf is al gesproken over de noodzaak tot ontklonteren en de kansen die multifunctionele ontmoetingsruimte kunnen bieden om onderlinge ontmoeting te stimuleren (Engbersen, 2005)(Veldboer et al., 2008) Het is van belang dat er bij het gebruik van voorzieningen goed rekening gehouden wordt met verschillende gebruikersgroepen. Gerichte benaderingen zoals het organiseren van een koffieochtend hebben het meeste effect om onderlinge ontmoeting te stimuleren.

De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling beschreef in haar rapport Niet langer met de ruggen tegen elkaar in (RMO,2005), het volgende over publieke familiariteit. Familiariteit gaat over: gemeenzaamheid, intimiteit, vertrouwelijkheid, vrijpostigheid. amicaliteit of vertrouwelijkheid. Publieke familiariteit gaat over hoe mensen op straat of in de buurt met elkaar verbonden zijn.

Publieke familiariteit is een cruciale bouwsteen voor sociale relaties. Mensen kunnen publieke familiariteit opbouwen door de ander herhaald te ontmoeten. De ruimtelijke inrichting en het functioneren van publieke instituties vormen hier de aangrijpingspunten. Creëer of benut plaatsen waar mensen komen om andere redenen dan integratie. Richt je – in scholen, verenigingen, openbare ruimten – op zaken die voor burgers belangrijk, handig, leuk of verplicht zijn in hun alledaagse routines. Benut bijvoorbeeld een park dusdanig, dat het niet alleen groenvoorziening is, maar ook de kortste weg van A naar B. Dit vergroot de kans op herhaalde ontmoetingen, waardoor publieke familiariteit ontstaat.

Het thema "Publieke familiariteit" wordt ook aangehaald door Talja Blokland. In haar boek haalt ze verschillende aspecten aan van de rol die voorzieningen hebben in de beleving van de buurt (Blokland, 2009). Sporadisch en herhaaldelijke ontmoetingen dragen bij aan het thuis voelen in de wijk. Door de ontmoeting ontstaat een soort wij- gevoel . De bewoners doen ervaring op, ontwikkelen zich t.o.v. de ander en kunnen beter omgaan met diversiteit.

Multifunctionele ontmoetingsruimten. Creëer of benut ruimten waar mensen met elkaar in contact komen om andere redenen dan om die contacten zelf. Verbindt gescheiden circuits door verschillende activiteiten zo veel mogelijk op dezelfde plaats en tijd te organiseren. De veertiendaagse bingo, bijvoorbeeld, kan het best tegelijk met de werkgroep sociale veiligheid en de taalles plaatsvinden.

Levensloopbestendige ontmoetingsruimten, creëer of benut ruimten voor vanzelfsprekende ontmoetingen tussen mensen die in dezelfde levensfase zitten en daardoor dezelfde interesses, belangen of onzekerheden hebben. Er zijn verbindingskansen rond vraagstukken die met 'ouderschap' te maken hebben. Dit kan leiden tot verbinden op de school, het consultatiebureau, de kinderopvang of oudervereniging (RMO, 2005).

Naast de regelgeving die al bestaat, wordt de overheid jaarlijks geadviseerd door de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. Deze adviseert de overheid over sociale verhoudingen in Nederland. De sociale infrastructuur staat centraal.

Waar we in ons onderzoek naar op zoek zijn is of de voorzieningen die er zijn, bezocht worden voor de functionaliteit (boodschappen doen, eten, sporten etc.) of dat bewoners er een meerwaarde zoeken in het ontmoeten van andere mensen. De RMO behandelt het thema verbinden op haar website voor sociale vraagstukken (www.adviesorgaan-rmo.nl). In dit pleidooi wordt aangegeven dat de Publieke familiariteit een cruciale bouwsteen is voor sociale relaties en dat ontmoetingsplekken hier een rol in hebben.

In 2011 is er in het buurt voor buurt onderzoek in Zwolle Zuid gekeken naar welke voorzieningen er zijn om elkaar te ontmoeten en hoe tevreden de bewoners daarover zijn. In het onderzoek is een vergelijking gemaakt tussen wat de gemiddelde Zwollenaar vindt t.o.v. de bewoners in Zwolle Zuid. De voorzieningen waar hier over gepraat wordt zijn voornamelijk gebouwen waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. In deze gebouwen zijn er meestal activiteiten waar bewoners op af komen. Daarnaast worden er voorzieningen genoemd die meer te maken hebben met leefgemak. Het gaat dan om hondenuitlaatplekken, parkeerplaatsen etc.

Uit onderzoek naar ontmoetingen (Doeven 2012) is gebleken dat de bewoners bekend zijn met de voorzieningen die er in hun buurt zijn. Graag willen wij onderzoeken welke functie de verschillende voorzieningen hebben voor de bewoner en of dit de ontmoeting bevordert/stimuleert.

De provincie Gelderland hanteert voor de definiëring van voorziening het volgende:

Aanvullende, niet-reguliere, in de regel kosteloos toegankelijke publieke (openlucht)voorziening in een buurt die dient ter versterking van de mogelijkheid van bewoners om elkaar te ontmoeten, bijeenkomsten te houden en activiteiten te organiseren ten behoeve van meerdere functies (Provincie Gelderland 2013).

Zij hanteert deze definitie binnen een procedure van subsidieverstrekking voor gemeenschapsvoorzieningen in het kader van leefbaarheid

Definiëring voor dit onderzoek

Omdat we in ons interview stil staan bij bevordering/ stimulering van ontmoeting definiëren we in dit onderzoek **voorziening** zoals de overheid dit doet (Provincie Gelderland):

*Aanvullende, niet-reguliere, in de regel kosteloos toegankelijke publieke (openlucht)**voorziening** in een buurt die dient ter versterking van de mogelijkheid van bewoners om elkaar te ontmoeten, bijeenkomsten te houden en activiteiten te organiseren ten behoeve van meerdere functies.*

Deelvraag 2.

Welke voorzieningen zijn er in Zwolle-Zuid voor bewoners om elkaar te ontmoeten?

Bij deze deelvraag zijn geen begrippen die gedefinieerd moeten worden. Genoemde begrippen zijn reeds onder de eerste deelvraag aan de orde geweest.

Deelvraag 3

Welke mogelijkheden geven bewoners en professionals aan om meer onderlinge ontmoeting te stimuleren?

Mogelijkheden

Van Dale

De definitie voor 'mogelijkheden' is volgens de van Dale:

mogelijkheid (de; v; meervoud: mogelijkheden)

- het mogelijk-zijn: met geen mogelijkheid onmogelijk
- een geval dat mogelijk is
- kans op succes: dat diploma geeft heel wat mogelijkheden
- gelegenheid

De gemeente Zwolle wil graag dat er onderzocht wordt welke mogelijkheden er zijn om ontmoeting tussen bewoners te stimuleren.

Mogelijkheden zijn kansen om een bepaald doel te realiseren. Een mogelijkheid is dat wat kan.

Definiëring voor dit onderzoek

Mogelijkheden zijn de kansen die aangegrepen kunnen worden om onderlinge ontmoeting te stimuleren.

Professional

Van Dale

De definitie voor 'professional' is volgens de van Dale:

Professional: *een persoon die wordt betaald voor het uitvoeren van een set taken.*

Literatuur

In de begripsafbakening, paragraaf 1.4, wordt er het volgende gezegd over de professional:

Het betreft hier professionals werkzaam in het welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening. Het betreft de studies: maatschappelijk werk, sociaal pedagogische dienstverlening en culturele- en maatschappelijke vorming.

De volgende vaardigheden zijn verenigd in de rol van de professional:

- Ondersteuning of bemoeizucht.
- Faciliteren of zelfredzaamheid bevorderen.
- Kennis/ advies.
- Op de achtergrond of sturend.
- Samenwerking.

Van oudsher was de maatschappelijk werker vooral gericht op een enkeling in nood. Met name het opbouwwerk heeft ertoe bijgedragen dat de professional de sociale context niet uit het oog verliest (Duyvendak, 2002). Onderzoek heeft aangetoond dat de professional een cruciale rol vervult bij het stimuleren van onderlinge ontmoeting. Contactlegging gaat niet vanzelf, het vraagt om een 'subtiele regie' (Veldboer et al., 2008). Hiermee wordt bedoeld dat gelegde contacten tussen burgers – van verschillende culturen en welstandsklassen natuurlijk en spontaan ervaren moeten worden. Gebeurt dit niet dan is de kans groot dat bewoners afhaken.

De professional vormt de schakel tussen de verschillende buurtbewoners. Hij kan activiteiten organiseren waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten. Ook is hij, met zijn uitgebreide kennis van de sociale kaart, de persoon die mensen met elkaar kan verbinden. Belangrijk hierbij is dat de professional scherp voor ogen heeft wie ze met elkaar in contact wil brengen, wat ze met dat contact wil bereiken en hoe ze het contact kan verdiepen en verduurzamen. Deze contactlegging is nogal eens te terughoudend, te subtiel. De professional moet kunnen schakelen. Soms assertief, meer actief een rol spelen, soms meer terughoudend.

Het wordt de professional nogal eens verweten dat zij ervoor gezorgd hebben dat de burger haar eigen kracht niet meer herkent. Eind jaren '70 verwoordde Hans Achterhuis (1942) deze kritiek. Hij sprak over de 'afhankelmakende' professional, die minder bemoeienis zou moeten vertonen (Duyvendak, 2002, Hoogland, 2011, Linde, 2007). De professional moet een traject ingaan van reprofessionalisering, een heroriëntatie van hulpverlening die meer aandacht geeft aan het benutten en vergroten van hulpbronnen van of rondom de cliënt en minder op het zelf geven van hulp.

De sleutel voor het welslagen van de Wmo ligt juist in het hart van het beroep van de *social worker*: individuele mensen en maatschappelijke verbanden ondersteunen om zo veel mogelijk op eigen kracht het eigen leven en de samenleving vorm te geven. (...) Vanouds opereren *social workers* in het spanningsveld tussen burger en overheid. (...) De verhouding tussen burger en overheid verschuift grondig met de Wmo. Daarmee verschuift ook de positie van de welzijnswerker als intermediair tussen burger en overheid. Door maatschappelijk werkers 'nieuwe stijl' op de juiste posities in te zetten kan een gemeente optimaal gebruik maken van de kracht van mensen zelf, maar ook knelpunten signaleren in het 'spontane' aanbod en samen met relevante partijen zoeken naar een oplossing, en eventueel ook professionele voorzieningen vormgeven om het knelpunt op te lossen (Jager-Vreugdenhil, 2011).

De professional moet meer gericht zijn op het ondersteunen van de informele hulpverleners (Steyart & Kwekkeboom, 2010). De professional kan de informele hulp niet vervangen (Hoogland, 2011). Maar andersom is het zo dat informele zorg geen substituut is voor formele zorg. Het voorziene gebrek aan formele zorg door alle bezuinigingen is niet op te vangen door de inzet van vrijwilligers. Duidelijk is dat vrijwillige inzet waarde toevoegt aan de inzet van beroepskrachten, maar daarmee maakt het niet of nauwelijks de formele hulp overbodig (Oudenampsen & Vliet, 2007). De rol van de professional is al meer beperkt tot het stimuleren van de zelfredzaamheid (Kwekkeboom & Jager-Vreugdenhil). Daarbij wordt steeds vaker gewerkt met een integrale aanpak. Maatschappelijke problemen zijn dikwijls zo complex dat ze met verschillende beleidssectoren en

werkvelden te maken hebben. Integraal werken gaat om de samenwerking tussen de verschillende instanties, organisaties en buurtbewoners. Van de professional wordt steeds meer verwacht dat hij zich hiertoe weet te verhouden. Dit vereist een grondige kennis van de sociale kaart, zodat hij weet welke maatschappelijke initiatieven er zijn (aanbodzijde) en deze kan 'linken' aan de vraagzijde.

Voor de professional is het belangrijk ervan overtuigd te zijn dat niet in de eerste plaats de formele hulp, maar met name de informele hulp erg belangrijk is voor de hulpbehoevende. Hoogland (2011) zegt hierover in zijn lectorale rede:

Juist de betrokkenheid van gewone mensen is voor mensen die van hulp afhankelijk zijn essentieel om hun eigen leven te kunnen leiden en zelf de regie te kunnen houden over hun eigen ondersteuning. (...) De sector van zorg en welzijn zoekt professionals die in hun hart amateurs – liefhebbers – zijn: mensen die houden van hun vak en vanuit een warme persoonlijke betrokkenheid bij de mensen die op ondersteuning zijn aangewezen handelen. Vanuit een professionele distantie die eerder met bewustzijn van de eigen bescheiden passantenrol te maken heeft, dan met een bureaucratisch duiken voor de eigen verantwoordelijkheid.

Het eerder beschreven stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl doet een sterk beroep op de professional. Hij moet meer en sneller gericht zijn op de vraag achter de vraag, meer gericht zijn op de eigen kracht van de burger, direct op de problematiek aangaan, netwerkversterkend werken, meer samenwerken met andere professionals, dit alles in een steeds meer resultaatgericht klimaat (Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, 2010).

Het beleid wat lokale gemeenten voeren heeft ook een 'nieuwe stijl' die steeds nadrukkelijker tot uiting komt. Er wordt gesproken over 'kantelen'. Daarmee wordt bedoeld dat het beleid sterk wordt gericht op de eigen regie van mensen die in de problemen komen. Hoe kunnen problemen zelf opgelost worden? Dat wordt als de centrale vraag gezien. Er worden informatiefolders verspreid waarin burgers op de hoogte gesteld worden van wat de gemeente, in de toekomst, wel en niet voor mensen doet. Slogans als: "Waarom zou ik voor een scooter bij de gemeente aankloppen? Ik kocht toch ook altijd mijn eigen fiets?" geven de nieuwe 'gekanтелеde' manier van denken aan.

Het vraagt van de professional dat hij weer teruggaat naar het karakter, de identiteit van het sociaal werk: verbetering van de kwaliteit van de samenleving en de integratie van achtergebleven groepen en individuen in die samenleving (Jochemsen, Kuiper & Muynck, 2006). De professional komt in beeld wanneer het leven van mensen te problematisch wordt om zelf de problemen het hoofd te kunnen bieden.

De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl houden we in ons achterhoofd wanneer we in de focusgroep de professionals bevragen. Voldoen zij aan wat de overheid van ze verwacht in Welzijn Nieuwe Stijl?:

1. Vraaggericht werken
2. Direct er op af
3. Eigen kracht van de burger
4. Collectief versus individueel
5. Informele zorg versus formele zorg
6. Integraal werken
7. Resultaatgericht
8. Ruimte voor de professional

Definiëring voor dit onderzoek

De **professional** waar in dit onderzoek over geschreven wordt is een persoon die, betaald door de lokale overheid, de gemeente Zwolle, werkzaamheden verricht in de wijk Zwolle Zuid en daarmee ook in de buurt Oldeneel. De interventies van deze **professional** zijn gericht op het vergroten van de sociale cohesie tussen de bewoners van de wijk.

Stimuleren

Van Dale

De definitie voor 'stimuleren' is volgens de van Dale:

Stimuleren: prikkelen, aanmoedigen

Literatuur

In paragraaf 1.2.1 is beschreven dat de Wmo een wet is die erop gericht is burgers voortdurend op hun

vermogens aan te spreken, te stimuleren en in beweging te laten komen. Ontmoeting is noodzakelijk om vanuit de individualisering, ieder geeft vorm aan zijn eigen leven, elkaar weer te kennen en te ondersteunen. De vraag is op welke manier bewoners in beweging komen en op welke manier zij hiervoor aangemoedigd, geprikkeld dient te worden.

Gebleken is namelijk, zie paragraaf 1.2.8., dat behalve het aanbieden van voorzieningen om elkaar te ontmoeten, het ook noodzakelijk is dat mensen gestimuleerd worden om elkaar te ontmoeten. Hij zal rekening moeten houden met verschillende groepen mensen uit verschillende sociale klassen.

Onderzoek heeft aangetoond dat de professional een cruciale rol vervult bij het stimuleren van onderlinge ontmoeting. Contactlegging gaat niet vanzelf, het vraagt om een 'subtiele regie' (Veldboer et al., 2008). Hiermee wordt bedoeld dat gelegde contacten tussen burgers – van verschillende culturen en welstandsklassen natuurlijk en spontaan ervaren moeten worden. Gebeurt dit niet dan is de kans groot dat bewoners afhaken.

De professional vormt de schakel tussen de verschillende buurtbewoners. Hij kan activiteiten organiseren waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten. Ook is hij, met zijn uitgebreide kennis van de sociale kaart, de persoon die mensen met elkaar kan verbinden. Belangrijk hierbij is dat de professional scherp voor ogen heeft wie ze met elkaar in contact wil brengen, wat ze met dat contact wil bereiken en hoe ze het contact kan verdiepen en verduurzamen.

Het Verwey Jonker Instituut heeft belangrijke kenmerken van sociale professionals opgetekend, (Vliet, et al., 2004). Een van de kenmerken is dat de professional kansgericht moet werken. Hier horen de volgende kenmerken bij: Signaleren en analyseren van de kansen en mogelijkheden, stimuleren en ondersteunen van initiatieven, verbinden tussen sociale lagen.

Definiëring voor dit onderzoek

Stimuleren gaat er van uit dat er een mogelijkheid is. Mogelijkheden zijn kansen. Door het creëren van kansen tot ontmoeting wordt ontmoeting gestimuleerd. **Stimuleren** houdt ook in dat bewoners aangemoedigd worden om aan activiteiten deel te nemen of gebruik te maken van voorzieningen.

Deelvraag 4.

Welke bijdrage wil de bewoner zelf leveren aan onderlinge ontmoeting?

Bijdrage

Van Dale

De definitie voor 'bijdrage' is volgens de van Dale:

Bijdrage: een aandeel tot een gemeenschappelijk doel. Wat je doet of geeft om iets te laten lukken.

Aandeel tot een gemeenschappelijk doel, betrokkenheid, Positief/ negatief, Actief/ passief.

Deze deelvraag zal inzoomen op het inhoudelijke deel van de bijdrage en de bereidheid van de bewoner om tot actie te komen. In paragraaf 1.2.8 wordt het een en ander uitgelegd over de WMO en de noodzaak die ontstaat om als bewoner na te denken welke bijdrage men persoonlijk wil leveren:

Literatuur

Jager-Vreugdenhil (2012) beschrijft de verwachting van de overheid dat, wanneer zij meer terug treedt in het zorgen voor de burger, dit opgevangen kan worden door de sociale samenhang binnen wijken. De invoering van de Wmo staat hier symbool voor. De Wmo is een kaderwet, wat betekent dat gemeenten de invulling ervan grotendeels zelf vormgeven (Hoogland, 2011). De Wmo is ingevoerd om de huidige burger minder te laten leunen op de overheid. De lokale overheid houdt zich via de Wmo grofweg bezig met vier doelen – onderverdeeld in negen prestatievelden – te weten: bevorderen van redzaamheid (1), bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer (2), bevorderen van maatschappelijke inzet (3) en het versterken van sociale samenhang (4) (Ewijk et al, 2010).

De burger wordt aangezet meer voor elkaar te gaan zorgen, in plaats van een beroep te doen op sociale voorzieningen. De Wmo beoogt een versterking van de lokale civil society (maatschappelijk middenveld) en zet gemeenten aan tot het zorgdragen voor voldoende leefbaarheid en sociale samenhang. Bij leefbaarheid gaat het meer om de fysieke leefomgeving, bij sociale samenhang of cohesie gaat het meer om de sociale leefomgeving. Er is weinig bekend over hoe informele zorg tussen buurtbewoners ontstaat. Duidelijk is dat het belangrijk is dat bewoners mensen uit de buurt leren kennen. Gebeurt dit niet, dan vormt dit een belemmering voor het geven van hulp (Linders, 2010). Dit actieve burgerschap veronderstelt een vrijwillige inzet. In Nederland is het bijzonder goed gesteld met het aantal actieve vrijwilligers (Dekker & De Hart, 2009).

Het blijkt dat de meeste mensen een voorkeur hebben hulp te ontvangen van familieleden omdat zij sociaal gezien dichterbij staan. De banden met familie zijn vaak onverbreekbaar. Hoogland (2011) zegt hier over:

(...) Ook voor je burens ben je wel bereid iets te doen, maar daar speelt al sneller de afweging dat jouw hulp de burens wellicht ook zal motiveren iets voor jou te doen als jij hulp nodig hebt. Met je familie heb je een band waarvoor je zelf niet gekozen hebt. Dat maakt die banden – zeker wanneer het je naaste familie betreft – zo onverbreekbaar. Zelfs wanneer alle onderlinge sympathie verloren is gegaan, blijft de band nog bestaan.

Met name ten opzichte van de wijkbewoner spelen de begrippen vraagverlegenheid (bij de zorgbehoevende burger) en handelingsverlegenheid op. Ongevraagd hulp bieden wordt al snel als bemoeizucht ervaren. Veel mensen willen zich niet opdringen. Naar familie toe wordt dit anders ervaren (Linders, 2010). Het zijn veelal de kwetsbare burgers die meer contacten willen hebben binnen de wijk. Een belangrijk onderwerp hierbij is de diversiteit van buurtbewoners in relatie tot het aangaan van onderlinge ontmoeting. Verschillen tussen bewoners leiden tot een grotere sociale afstand (Linders, 2010).

Zoals de definitie het al zegt, is het in de eerste plaats belangrijk dat er een 'gemeenschappelijk doel' is. Burgers moeten de noodzaak inzien dat het belangrijk is er voor de ander te zijn. Wanneer de overheid meer achterover gaat leunen, dan ontstaat, naar verwachting, meer informele hulp (onderlinge hulp). De literatuur geeft aan dat het hierbij belangrijk is dat mensen elkaar leren kennen (met name de een op een contacten zijn hierbij belangrijk), daarnaast is het belangrijk dat de 'fysieke afstand', tussen burgers, niet te groot is. Daarmee wordt bedoeld dat onderlinge hulp eerder tot stand komt tussen bewoners die bij elkaar in de buurt wonen. Naast de fysieke afstand is het belang aangetoond van het begrip 'sociale afstand'. Hiermee wordt bedoeld dat grote verschillen tussen bewoners ertoe leiden dat burgers minder snel een bijdrage leveren in het bevorderen van de onderlinge ontmoeting.

Definiëring voor dit onderzoek

In dit onderzoek verstaan wij het volgende onder **bijdrage**: het gaat om de mate waarin de bewoner van Oldeneel, Zwolle Zuid een aandeel levert aan een gemeenschappelijk doel.

Deelvraag 5.

Welke rol is weggelegd voor de professional om onderlinge contacten tussen bewoners in Zwolle-Zuid te stimuleren?

Rol

Van Dale

De definitie voor 'rol' is volgens de van Dale:

Rol: *samenhangende verzameling van kennis en vaardigheden die een persoon in zich moet verenigen om een activiteit te kunnen uitvoeren.*

Definiëring voor dit onderzoek

(NB.: Omdat 'rol' en 'professional' nauw met elkaar samenhangen hebben wij deze in onze definitie ook samen opgenomen.)

In dit onderzoek verstaan wij het volgende onder **rol** en de **professional**: het gaat om een betaalde kracht die taken uitvoert of interventies pleegt in Oldeneel, Zwolle Zuid. Dit alles doet hij vanuit een verzameling kennis & vaardigheden die in de professional verenigd zijn.

Analyseopzet:

Het onderzoek wat wij doen bestaat zoals beschreven uit het afnemen van interviews bij individuele bewoners, een focusgroep met bewoners en een focusgroep met professionals die werkzaam zijn in de buurt Oldeneel. Deze interviews zullen een bepaalde hoeveelheid data genereren. Om deze data op een verantwoorde wijze te analyseren en daarmee conclusies te trekken en daarna aanbevelingen te doen, beschrijven we in deze paragraaf het ontwerp van de analysefase.

Tijdens deze fase zal de data, welke uit de diverse interviews afkomstig is worden geanalyseerd.

Het is belangrijk om te vermelden dat dit onderzoek kwalitatief van aard is. De analysemethoden zijn dan ook afgestemd op dit type onderzoek.

Topiclijst

Tijdens ieder interview maken we gebruik van een topiclijst. Deze topics zorgen er voor dat steeds dezelfde onderwerpen aan de orde komen waardoor de data uit de verschillende interviews vergelijkbaar is. Deze topics zijn zorgvuldig uitgekozen. De topics zijn gekozen op basis van de kernbegrippen uit de deelvragen..

Cyclisch proces

Het onderzoek dat wij doen zal verlopen volgens een cyclisch proces. De kans is namelijk aanwezig dat tijdens het afnemen van de interviews er nieuwe relevante informatie tevoorschijn komt welke meegenomen dient te worden bij de volgende interviews. We zullen dan ook continu de kwaliteit van de topics in de gaten houden. We doen dit door te kijken of deze antwoord geven op de onderzoeksvraag. Daarnaast evalueren we na 5 interviews de voortgang om te bezien of de antwoorden uit de interviews relevant zijn. Op die manier kunnen we op tijd eventuele aanpassingen doen aan de onderzoeksmethode. Hiermee vindt ook tijdens de interviewfase analyse plaats.

Memorecorder

Om ervoor te zorgen dat de interviews op een correcte wijze uitgeschreven worden, gebruiken we een voice recorder. Met deze voice recorder nemen we de interviews woordelijk op waardoor we de interviews letterlijk kunnen verslaan. Dit is noodzakelijk om later tot een goede labeling van de interviews te komen.

Uitschrijven interviews

Alle interviews worden aan de hand van de opnames met de voice recorder letterlijk uitgeschreven. We vermijden hiermee interpretaties omdat we alleen de inhoud registreren. Tijdens de interviews letten we wel op emoties en ander non-verbaal gedrag omdat deze informatie kan verschaffen over de waarde van datgene wat er gezegd wordt. We willen de anonimiteit van de respondenten waarborgen. We zullen dan ook geen NAW gegevens koppelen aan de interviews.

Inductie

Door op een juiste manier te analyseren willen we komen tot inductie. We willen van een heleboel verhalen van bewoners uiteindelijk komen tot één verhaal. Een verhaal wat geldt voor veel mensen.

Interviewanalyse individuele interviews

Om tot een goede analyse van de interviews, zowel individueel als met de focusgroepen, te komen is het belangrijk om de analyse gestructureerd volgens vastgestelde stappen te doorlopen. We volgen steeds dezelfde stappen om tot een consistente analyse te komen. Voor de analyse gebruiken we het stappenplan zoals beschreven door Verhoeven (2007) en de Gereformeerde Hogeschool (Roose, 2012).

Analysestap 1: informatie selecteren op relevantie

- We schrappen alle niet- relevante informatie uit de interviews. Dit kan gaan over de weersomstandigheden, de voice-recorder of andere niet- relevante onderwerpen.

Analysestap 2: relevante tekst opsplitsen in fragmenten

- In dit deel delen we de tekst van het interview in fragmenten die over een bepaald onderwerp gaan. Hierbij kijken we niet naar het interviewschema of de topics maar naar de inhoud van de tekst. We letten hierbij op de volgende punten:
 - o Elk fragment geeft info over één onderwerp.
 - o Fragment moet los van context te lezen zijn.
 - o Fragment moet niet te klein zijn.
 - o Fragmenten mogen elkaar overlappen.
 - o Bij twijfel fragmenten samenvoegen

Analysestap 3: labelen

We labelen de fragmenten door deze een naam te geven. We zullen als basis de topics uit de interviews gebruiken als labels. Op die manier vatten we ieder fragment samen in een of meer kernwoorden. Door hiervoor de topics uit de interviews te gebruiken verbinden we direct de vraagstellingen met de uitkomsten van de interviews. Wanneer er fragmenten zijn die niet onder een van de topics weg te schrijven zijn dan zullen er nieuwe labels gemaakt worden.

Belangrijk hiervoor zijn de volgende punten:

- belangrijkste term kiezen
- meer dan 1 label is mogelijk
- niet te veel labels per fragment
- in de labeling moeten alle relevante aspecten uit fragment zijn opgenomen
- doorgaan tot zich geen nieuwe labels meer voordoen

Analysestap 4: Ordenen en reduceren van labels

Omdat het zo kan zijn dat er nieuwe labels gecreëerd zijn gaan we in deze stap de labels ordenen. Labels die bij elkaar horen zetten we bij elkaar. Deze voeren we in een schema in om zodoende te zorgen voor een overzichtelijk geheel.

Analysestap 5: Vaststellen van de geldigheid van labeling

In deze stap kijken we of het labelingschema dekkend is voor het onderzoek. We controleren dit door het labelingschema bij meerdere interviews te gebruiken en door allemaal hetzelfde labelingschema te gebruiken.

Analysestap 6: Beantwoorden van de probleemstelling

- We lezen in deze stap alle fragmenten behorende bij de (kern)labels goed door. We kijken daarbij hoe vaak bepaalde begrippen voorkomen (frequentie). Op die manier bepalen we de belangrijkheid van de begrippen.
- Vervolgens leggen we verbanden tussen de begrippen.

Instrumenten

Voor het labelen maken we gebruik van Excel. We gebruiken verschillende kolommen.

- In kolom 1 zetten we de tekstgedeelten
- In kolom 2 komen de labels
- We maken gebruik van de sorteerfunctie om de gegevens te categoriseren.
- We maken gebruik van de telfunctie om te tellen hoe vaak bepaalde labels voorkomen.

Een groot voordeel van het gebruik van Excel is dat we op eenvoudige wijze op afstand samen kunnen werken. Alle documenten die wij produceren plaatsen wij in Dropbox, dit is een manier van werken in de cloud waardoor documenten gedeeld kunnen worden. Hierdoor kunnen we van elkaar zien wat we doen waardoor we goed kunnen afstemmen wat de kwaliteit en de productiviteit ten goede komt.

Focusgroepanalyse

Naar aanleiding van de uitkomsten van de individuele interviews gaan we in gesprek met twee focusgroepen. De eerste focusgroep wordt gehouden met buurtbewoners, de tweede met professionals die werkzaam zijn in Zwolle Zuid. Met deze focusgroepen willen we de belangrijkste thema's die uit de interviews naar voren komen verder uitdiepen en op bepaalde elementen inzoomen.

De ene focusgroep bestaat uit buurt bewoners, de andere focusgroep bestaat uit professionals. Door middel van deze focusgroepen willen we per groep de thema's uitdiepen. De kracht hiervan is dat bewoners en professionals – die de buurt kennen met haar mogelijkheden en problemen - vanuit de dagelijkse praktijk inzicht kunnen verschaffen ten aanzien van de thema's die besproken worden.

Het inzetten van focusgroepen heeft een aantal voordelen.

- In gesprek gaan met de focusgroep. Niet alleen zijn wij in gesprek met hen maar zij zijn vooral zelf, met elkaar in gesprek over het onderzoeksonderwerp.
- Spiegelen van de uitkomsten van de interviews met de focusgroep.
- In een groep vult men elkaar aan. Juist door de ideeën van de een kan een ander ook op een idee komen(brainstorm).
- Deelnemers worden door de discussie gestimuleerd om verder te kijken dan de eigen visie of mening en om met suggesties voor verbetering te komen (CBO, 2004)
- De groepsleden reageren op elkaar waardoor meningen gevormd worden.

Voorwaarden voor juiste analyse

Het CBO (2004) beschrijft een aantal methoden om tot goede voorwaarden voor analyse te komen:

Kies van tevoren welke manier van analyseren u gaat gebruiken:

- *Het gesprek wordt opgenomen met een voice recorder opgenomen en na afloop compleet uitgeschreven.*
- *Het gesprek wordt opgenomen maar bij het afluisteren van voice recorder worden alleen de uitspraken die een directe relatie met het onderzoek hebben uitgeschreven.*
- *Analyse gebaseerd op aantekeningen, waarbij de voice recorder als geheugensteun wordt gebruikt.*
- *De analyse is gebaseerd op geheugen, de gespreksleider presenteert direct na het gesprek een samenvatting van de bevindingen aan de deelnemers.*

De eerste manier is het meest tijdrovend, maar wel het meest precies. De derde optie een analyse gebaseerd op aantekeningen en een voice recorder als geheugensteun lijkt het ons (het CBO, red.) de meest bruikbare methode. Dit vraagt wel om een assistent die tijdens het onderzoek aantekeningen maakt.

Wij gebruiken dan ook deze derde methode, we analyseren op basis van aantekeningen en gebruiken de voice recorder als geheugensteun.

Tijdens de interviews met de focusgroepen is het belangrijk om met name te letten op concrete, gedetailleerde uitspraken welke gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen. Deze zeggen meer dan vage, algemene uitspraken.

Tijdens het interview zullen we nieuwe ideeën markeren. Dit doen we door deze te noteren en eventueel, afhankelijk van de relevantie voor de centrale vraagstelling, door te vragen wat er bedoeld wordt. Dit is belangrijk want dit is ook een van de redenen voor het gesprek met de focusgroepen. Deelnemers worden namelijk gestimuleerd om verder te kijken dan de eigen visie of mening.

We zullen letten op tegenstrijdigheden. Wanneer deze gezegd worden is het belangrijk om deze tijdens het gesprek op te helderen. Dit is belangrijk omdat er anders geen juiste analyse kan plaatsvinden.

Aan het einde van het gesprek geven we een samenvatting van datgene wat gezegd is. Op die manier checken we of we begrepen hebben wat er gezegd is.

Analyse

De interviews met de focusgroepen analyseren we door de volgende stappen te doorlopen(CBO, 2004):

- Direct na het focusgesprek.
- Een aantal dagen na het focusgesprek.
- Ordenen en structureren van de gegevens.
- Selecteren op basis van relevantie.
- Rubriceren

Direct na het focusgroepsgesprek

Direct na de bijeenkomst bespreken we de eerste indruk. We bespreken de meest belangrijke thema's en ideeën die aan bod zijn geweest, de meest opvallende uitspraken en onverwachte bevindingen en de overeenkomsten en verschillen die we signaleren in vergelijking met de individuele interviews en bij het tweede focusgroep, het verschil met de eerste focusgroep.

Van deze debriefing wordt een verslag gemaakt.

Een aantal dagen na het focusgroepsgesprek

Een aantal dagen na het focusgroepsgesprek beginnen we met de analyse van het focusgroepsgesprek door de aantekeningen die gemaakt zijn tijdens de bijeenkomst goed door te lezen. Hier maken we een samenvatting van.

Deze samenvatting vergelijken we met het verslag van de debriefing van de bijeenkomst en markeren de belangrijkste punten uit beide verslagen. De uitkomsten hiervan bespreken we met elkaar.

Ordenen en structureren van de gegevens

De gegevens uit de twee focusgroepsgesprekken ordenen we door de volgende stappen te doorlopen:

- Selecteren; we toetsen welke informatie binnen de centrale vraagstelling van dit onderzoek past. Deze informatie filteren we uit de verslagen.
- Rubriceren; bij het rubriceren brengen we de geselecteerde punten onder in verschillende rubrieken. We kunnen hierbij gebruik maken van de topiclijst om er op die manier voor te zorgen dat de focusgroepsgesprekken vergelijkbaar zijn met de analyse van de individuele interviews.
- Rangschikken; we zetten de rubrieken in een logische volgorde.
- Controleren; we stellen onszelf, voordat we een definitieve rapportage maken, de volgende vragen om te bewaken dat de centrale vraagstelling beantwoord wordt:
 - o Geven de onderdelen antwoord op de centrale vraag?
 - o Zijn er onderdelen overbodig?
 - o Zijn de rubrieken goed gerangschikt?
 - o Is het geheel evenwichtig van opbouw?
 - o Is er geen overlap tussen rubrieken?

Rapportage

We schrijven een definitieve rapportage van de focusgroepen aan de hand van de rubrieken. De rubrieken kunnen we gebruiken als hoofdstukindeling.