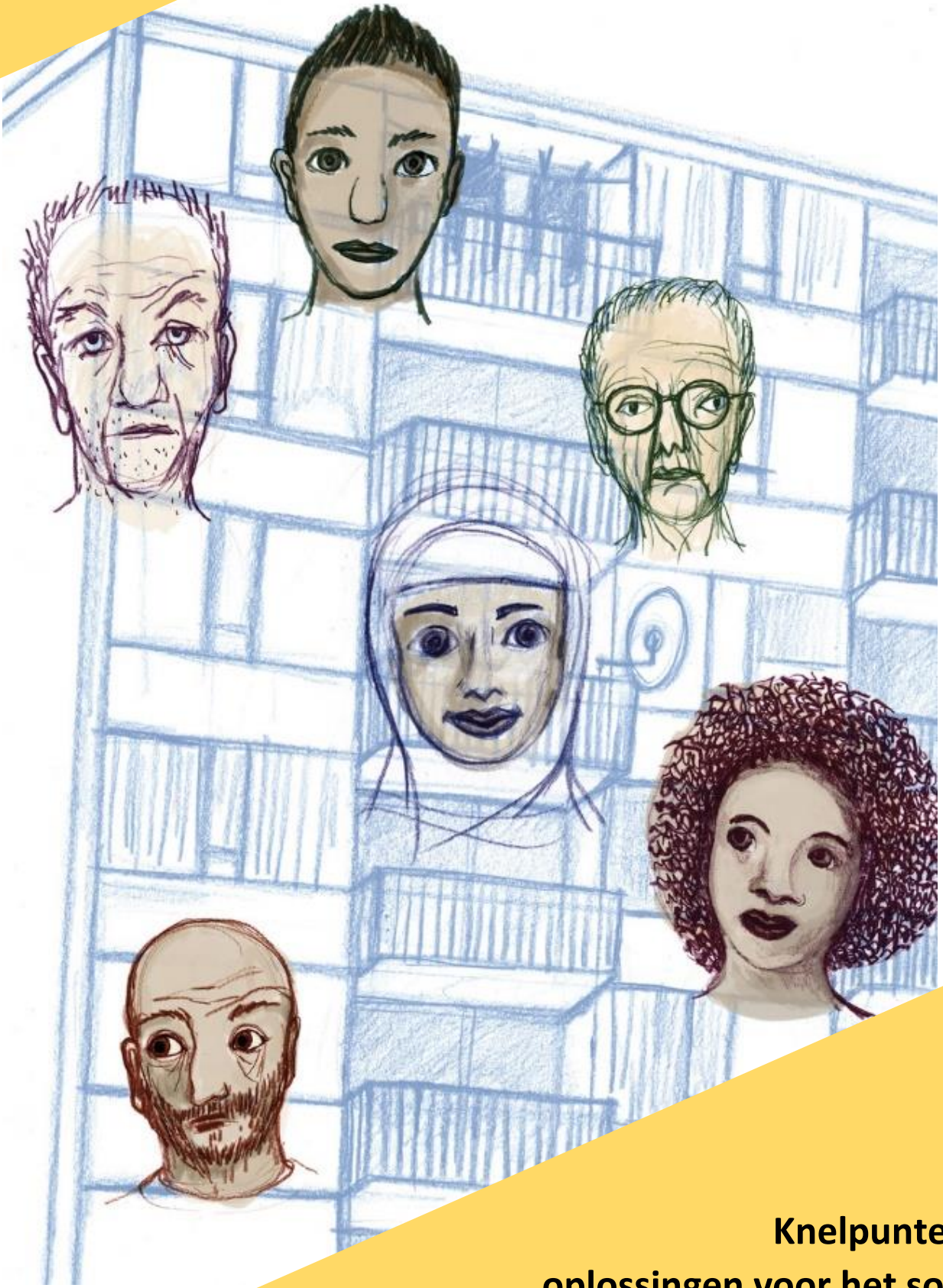
Onderzoek van bureau Krachtwijken

Utrecht, november 2020

Bouchra Dibi



Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau.

Voorwoord

Dit onderzoek gaat over bewoners die vertellen waarom zij geen gebruik maken of willen maken van instanties in hun wijk en wat mogelijke oplossingen zijn. Het gaat hier om instanties in brede zin: (werk, inkomen, sociaal, hulpverlening, zorg) zoals jongerenwerk, opbouwwerk, politie, boa's, gemeentelijke loketten, wijk- en buurteams, GGZ in de wijk, ouderenwerk, woningcorporaties en wijkverpleging, maar ook deelname aan participatie activiteiten in de wijk zoals bewonerscommissies, inspraakbijeenkomsten en bijeenkomsten georganiseerd door de gemeente. Er zijn genoeg instanties in de wijken die er voor bewoners zijn, maar er zijn ook behoorlijk veel bewoners die geen gebruik maken hiervan. Wie zijn deze mensen? Hoe kijken zij aan tegen deze instanties? Waarom maken zij geen gebruik van het aanbod dat er is? Wat zit daarachter?

Op verzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken heb ik de verhalen verzameld waarin bewoners hun ervaringen en hun blik op de werkelijkheid over hun wijk vertellen. Soms hard en rauw, maar vaak ook ontroerend en verdrietig. Juist deze verhalen van binnenuit en de bevindingen maken dat dit rapport anders is dan de gangbare beleidsrapporten en onderzoeken. Het gaat hier om bewoners die zelden naar buiten treden waardoor hun verhalen niet gehoord worden en dus niet bekend zijn.

Voor mensen die mij kennen is het geen geheim dat mijn interesse voor en in kwetsbare wijken groot is. Of zoals ik ze noem: krachtwijken. Want dat er ook heel veel kracht zit, is voor mij geen vraag. Afgelopen vijfentwintig jaar heb ik mij op allerlei verschillende manieren beroepsmatig hiermee beziggehouden. Maar de beste leerschool is toch dat ik zelf al zesendertig jaar in een krachtwijk woon. Daar heb ik ondervonden, gezien, gehoord, geproefd wat het is om op te groeien in een omgeving waar heel veel bij elkaar komt: armoede, schulden, gezondheidsproblemen, criminaliteit, onderwijs en taalachterstanden. De wijk waar een zieke moeder met zes kinderen en weinig geld probeert te overleven, de wijk waar jongeren denken dat criminaliteit loont, de wijk waar achter de voordeur een wereld schuilt die veel mensen niet kennen.

Maar het is ook de wijk waar de buurjongen die de gevangenis in en uit gaat, aan komt snellen om je te helpen met de zware boodschappentassen, waar iedereen meteen klaar staat voor de buurvrouw omdat haar kindje uit het raam is gevallen en overleden is en waar heel veel kracht en talenten schuilgaan die niet benut worden.

Het wantrouwen, verdriet, onmacht en boosheid is herkenbaar, bewoners die nu niet meedoen willen het graag anders. Dat is precies waarom ik mij al jarenlang bezighoud met deze wijken: het moet en kan beter. Het is, nu meer dan ooit, belangrijk en urgent dat er werk gemaakt wordt om dit probleem op te lossen, zodat ook deze bewoners mee kunnen doen in hun wijk. Want als we niks doen dan worden de problemen in deze wijken groter, ernstiger en duurder omdat de maatschappelijke kosten groter worden.

Ik wil alle bewoners hartelijk bedanken voor hun openhartige verhalen. Hun vertrouwen in ons om hun diepste gevoelens en ervaringen te vertellen, ontroerde mij enorm. Ook de professionals voor wie het toch niet altijd makkelijk is te vertellen waar het niet goed gaat, wil ik hartelijk bedanken voor hun eerlijkheid. Tot slot wil ik wil mijn team bedanken met wie ik afgelopen periode intensief heb samengewerkt en kriskras door het hele land heb moeten reizen om al die bewoners en professionals te spreken: Ismael Dibi en Youness Raghib. Ook wil ik Huub Beijers danken voor het meedenken en zijn scherpe blik en Esma Saccal voor de vormgeving.

Utrecht, November 2020
Bouchra Dibi - Bureau Krachtwijken

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

1 Inleiding **4**

1.1 Introductie onderwerp en aanleiding 4

1.2 Doel- en vraagstelling 6

1.3 Werkwijze 6

1.4 leeswijzer 8

2 Waar leidt het gebrek aan sociaal bereik toe? **9**

2.1 Verergering en verharding van de problematiek 10

2.2 Verschuiving van de problematiek 10

2.3 Eigenrichting 11

2.4 Hulpvrager-zijn als dagtaak 12

2.5 De ontwikkeling van de sociale norm van de ondeugdelijke hulpverleners 12

3 Wat zijn de verklaringen van bewoners voor het niet gebruik maken van de hulp van instanties? **14**

3.1 Verklaringen van bewoners voor het slechte sociale bereik van de instanties 14

3.2 Oplossingen van bewoners 26

4 De reactie van professionals **31**

4.1 Herkent u de mechanismes die bewoners beschrijven? 31

4.2 Hoe gaat u daarmee om of hoe zou u daarmee om willen gaan? 34

4.3 Wat werkt? 36

5 Conclusies en aanbevelingen **38**

5.1 Conclusie: de verhalen van bewoners 38

5.2 Aanbevelingen: voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak gericht op het bereiken van bewoners. 42

Bijlage 1 ..... **45**

Samenstelling van de groep professionals die geïnterviewd zijn 45

Bijlage 2 ..... **46**

De verhalen van bewoners (dit is een apart document) 46

1 Inleiding

1.1 Introductie onderwerp en aanleiding

Er is veel te doen over de wijkenaanpak, zeker op dit moment omdat recent weer is geconstateerd dat daarin beter en effectiever moet worden geïnvesteerd en dat de effecten voor bewoners in het wijkgerichte beleid voorop moeten komen staan. Nadat het kabinet in 2007 gestart is met de aanpak omdat wijken achterop dreigden te raken, zijn er tal van onderzoeken gedaan, vanuit verschillende ministeries en onder verschillende vlag. De rellen van augustus jongstleden in de Schilderswijk, Overvecht en Kanaleneiland hebben de discussie over het wijkgerichte beleid in kwetsbare wijken weer gevoed. Maar ook de steeds terugkerende thema's over onder andere armoede, schulden, huiselijk geweld, criminaliteit, schooluitval, discriminatie, polarisatie en hoe hier mee om te gaan in deze wijken is al jaren onderwerp in discussies rondom de wijkenaanpak. Belangrijke vragen hierbij zijn: waarom doen veel bewoners niet mee in de wijken? Waar komt de mismatch vandaan en waarom gaat het steeds weer mis? Ook de recente (juni 2020) oproep van vijftien burgemeesters aan het kabinet om extra geld te investeren in kwetsbare wijken laat zien dat de wijkenaanpak steeds opnieuw om aandacht vraagt. Dit onderzoek laat zien dat in veel wijken in Nederland een (grote) groep bewoners niet bereikt wordt binnen de wijkenaanpak zoals deze nu ingezet wordt. Het niet bereiken van deze bewoners betekent dat zij afgezonderd en vervreemd raken van onze samenleving en dat problemen groter en ernstiger worden. Als we echt willen dat ook deze bewoners mee (kunnen) doen in de wijken en de hulp en ondersteuning gaan krijgen die zij nodig hebben, dan is het belangrijk om voor een andere kijk op de wijkaanpak te kiezen. Er is een landelijk plan nodig waarbij gekozen wordt voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak die gericht is op het bereiken van deze bewoners. De mismatch die nu in de wijken structureel plaatsvindt maakt, naast Corona en de toenemende polarisatie in onze samenleving, de urgentie voor een systeemverandering groter dan ooit.

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan die op een deel van het aanbod in de wijk zijn ingegaan als het gaat om het sociaal bereik. Zo wordt in het rapport Wijk in Zicht (2020)[1] geconcludeerd dat professionals in 'stagnerende wijken' er niet in slagen om bewoners te bereiken die zorg mijden, terwijl er sprake is van schrijnende toestanden achter de voordeur. Terugtrekgedrag lijkt bij die bewoners de norm. Er is bovendien onvoldoende 'samenkracht' en weinig bereidheid om in actie te komen, aldus de onderzoekers.
Spierings (1998)[2] omschrijft de mate waarin een hulpverlenende instantie de mensen die aangewezen zijn op het aanbod ook daadwerkelijk bereikt en met passend aanbod op hun vragen en behoeften weet aan te sluiten, als het 'sociaal bereik' van die instantie. Van Mens-Verhulst (2008)[3] hanteert een brede definitie van toegankelijkheid van voorzieningen in termen van (1) representativiteit (is het cliëntenbestand representatief voor de populatie van het

[1] Uyterlinde, M., van der Velden, J., Bouwman, R. (2020) Wijk in Zicht. Kwalitatief onderzoek naar de dynamiek van leefbaarheid in kwetsbare wijken. Den Haag: Platform 31.
[2] Spierings, F. (1998) Dak- en thuislozen in Rotterdam. Hulpverlening en overlastbestrijding. *Justitiële verkenningen*. *(24)*1, 82-93.
[3] Mens-Verhulst, J. van (2008). *Etniciteit en toegankelijkheid van de GGZ: in soorten en maten*. Retrieved 01-06-2018, from www.vanmens.info/verhulst/diversiteit

verzorgingsgebied); (2) aanspreekbaarheid van de voorziening en (3) relevantie van het aanbod voor de mensen die daadwerkelijk bereikt worden. Daarbij horen de vragen of de voorziening voor bewoners, feitelijk toegankelijk is en gebruikt kan worden (bereikbaarheid, betaalbaarheid, aanspreekbaarheid), en of het aanbod dat gedaan wordt passend en verantwoord is, en relevant voor de doelgroep. Het zijn precies deze vragen waar bewoners op ingaan in dit onderzoek.

In dit onderzoek brengen wij in beeld wat bewoners daarin ervaren.

1.2 Doel- en vraagstelling

Om dit beter te begrijpen en tot houdbare oplossingen van het probleem te komen, is het nodig om de ervaringen van de wijkbewoners in het beeld te betrekken. Hoe kijken de betreffende bewoners naar de gesignaleerde problemen? Dat is in een notendop de vraagstelling van dit onderzoek. Welke mechanismen spelen volgens bewoners daarin een rol? Welke belemmeringen zien zij, en welke aanknopingspunten om bewoners aan te laten sluiten, te betrekken en te ondersteunen? Doel van dit onderzoek is om tot aanbevelingen te komen voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak, gericht op het bereiken van juist deze groep bewoners. Een beter begrip van de problematiek ook vanuit het bewonersperspectief is van belang voor leefbare gezonde wijken en om degenen die niet bereikt worden recht te doen. In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken maken wij dit inzichtelijk waarbij het bewonersperspectief centraal staat.

Waarom doet een deel van de bewoners in (kwetsbare) wijken niet mee met het aanbod in de wijk? Welke knelpunten worden ervaren door bewoners? Op welke wijze kunnen deze bewoners wel bereikt, betrokken en ondersteund worden? De volgende onderzoeksvragen zijn daarbij gesteld:

1. Hebben bewoners zelf hulp en of ondersteuning gezocht en tegen welke belemmeringen (waaronder eigen opvattingen) lopen zij daarbij op?
2. Wat maakt dat de bewoner buiten beeld blijft van de formele hulpstructuren?
3. Wat zijn volgens bewoners en professionals aanknopingspunten om met deze bewoners in contact te komen en hen te helpen zelf de eigen situatie te verbeteren?

Daarnaast heeft de opdrachtgever gevraagd om de beschrijving van een aantal casussen die exemplarisch zijn voor de gesignaleerde problematiek en argumentatie opleveren voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak, gericht op het bereiken van juist deze groep bewoners.

1.3 Werkwijze

De vragen zijn gericht op het verkrijgen van inzicht in ervaringen en op het verzamelen van belevingen, gevoelens en meningen van bewoners over hun eigen geschiedenis, over de ondersteuning die er is vanuit hun wijk en waarom zij deze niet (meer) willen. Wij wilden in onze aanpak ook ruimte creëren voor participatie van bewoners, door hen ook aan het woord te laten en de oplossingen die zij zelf zien in beeld te brengen.
Om die resultaten te krijgen is een kwalitatieve onderzoeksaanpak gebruikt, gebaseerd op het aangaan van een dialoog met bewoners over de belemmeringen die zij zien en het verzamelen en analyseren van hun ervaringen. Levensverhalen van bewoners zijn niet in cijfers uit te drukken. Kwalitatief onderzoek waardeert het meest de rijkdom van de ervaring en is hier de passende methode voor. Het zijn verhalen die soms rauwe, vaak verdrietige en nog vaker heftige ervaringen beschrijven. Hun verhalen zijn een deel van de realiteit zoals deze in veel kwetsbare wijken aanwezig is.

Het onderzoek is uitgevoerd in vier gemeenten: een grote gemeente, twee middelgrote en een kleine gemeente. Opzet was om per gemeente in gesprek te gaan met tien bewoners en vijf professionals. De gemeenten zijn geselecteerd op grond van geografische spreiding over het land en toegankelijkheid van de wijknetwerken per gemeente, voor ons als onderzoekers. In totaal hebben wij vierentwintig professionals en tweeënveertig bewoners geïnterviewd. Wij zijn als volgt te werk gegaan:

1. **Interviews met professionals**

   Wij zijn in gesprek gegaan met vijf professionals per gemeente in de vier steden die wij hebben geselecteerd. Namen van professionals hebben wij geïnventariseerd op grond van ons eigen netwerk in de betreffende steden en verwijzingen die wij lokaal kregen. Wij hebben hen gevraagd om de groepen bewoners te benoemen die zij lastig weten te bereiken en waar zij zich zorgen om maken. Vooraf hebben wij vier risicogroepen gedefinieerd:

   a. Jongeren, vaak met meerdere problemen die hulp en zorg mijden, bewust of onbewust.
   b. Ouders, soms alleenstaand en met een migratieachtergrond, waar sprake is opvoedingsonmacht en grote angst om gebruik te maken van het aanbod. Het zijn ouders die bang zijn dat hulp vragen leidt tot het uithuisplaatsen van hun kind(eren), geen vertrouwen hebben in formele instanties (door slechte ervaringen of verhalen) en bang zijn voor de eigen gemeenschap en de sociale controle daarbinnen.
   c. Ouderen die zich schamen om hulp te vragen, maar wel veel gezondheidsproblemen of sociaal-maatschappelijke problemen (schulden, isolement, gebrek aan gezondheidsvaardigheden) hebben.
   d. Volwassen zorgmijders, waar bijvoorbeeld sprake is van isolement, verwaarlozing en uiteindelijk risico op vormen van overlast.

   Op grond hiervan hebben wij met hen bepaald met welke groepen bewoners wij in gesprek wilden gaan.

2. **Bewonersgesprekken**

   Wij hebben de bewonersgroepen benaderd via sleutelfiguren, informele netwerken en ons eigen netwerk. Aan ieder van de bewoners hebben wij de onderzoeksvragen voorgelegd in een gesprek. Wij hebben hen vragen gesteld over hun levensverhaal, welke hulp zij waarom wel of niet gezocht hebben, welke verklaringen zij daarvoor hebben en onder welke omstandigheden zij wel hulp zouden vragen of hulp zouden accepteren. Wij hebben de bewoners hun verhaal laten vertellen en hebben open en soms toetsende vragen gesteld. De gesprekken zijn meteen na afloop uitgewerkt in een ‘levensverhaal’. Dit heeft geresulteerd in vierenveertig levensverhalen van bewoners. De samenstelling van die groep was divers, zowel wat betreft leeftijd, herkomst, mannen of vrouwen, geloofsovertuiging etc. Waar het specificeren van die diversiteit relevant is hebben wij dat benoemd, bijvoorbeeld waar het gaat over culturele diversiteit benoemen wij de herkomst, zoals Turks, Marokkaans, Surinaams, Antilliaans, Moluks en vluchtelingen.

3. **Analyse van de bewonersgesprekken**

   Wij hebben de verhalen teruggebracht tot maximaal twee A4’tjes om ze leesbaar en overzichtelijk te houden. Die verhalen zijn inhoudelijk geanalyseerd door de rode draad (rode draden) in het verhaal met het onderzoeksteam te bepalen. Daaruit zijn de belangrijkste verklaringen voor het niet-bereiken van deze bewoners afgeleid en geordend. Het zelfde hebben wij bij met de reacties van de professionals gedaan. Op basis van deze verhalen hebben wij de mechanismen bepaald, die ertoe leiden dat bewoners niet de hulp vragen of krijgen die zij wel nodig hebben.

4. **Reflectie met professionals**
   De mechanismen die uit de verhalen van bewoners gekomen zijn, hebben wij teruggelegd bij de professionals die wij gesproken hebben in fase 1, zonder te oordelen. Deze stap was nodig om vast te stellen wat de rol van professionals is waarom bewoners buiten de formele hulpstructuren blijven. De vragen die wij aan hen gesteld hebben, waren:
   a. Herkent u de mechanismes die bewoners beschrijven?
   b. Hoe gaat u daarmee om of hoe zou u daarmee om willen gaan?
   c. Wat werkte wel en wat werkte niet in uw aanpak?

5. **Conclusie en aanbevelingen**
   Tot slot hebben wij een verhalenboek samengesteld met vierenveertig geanonimiseerde verhalen van bewoners en de onderzoeksvragen beantwoord op grond van de analyse van de gesprekken met bewoners en professionals.

1.4 leeswijzer

In deze inleiding hebben wij het onderwerp en aanleiding van het onderzoek, naast vraagstelling, doelstelling en werkwijze beschreven. In hoofdstuk 2 beschrijven wij de consequenties van het gebrek aan sociaal bereik volgens de bewoners. Hoofdstuk 3 beschrijft de verklaringen van bewoners voor de problematiek en de mogelijke oplossingen die zij zien. In hoofdstuk 4 beschrijven wij de reacties van professionals op de zaken die de bewoners hebben aangegeven. Tot slot in hoofdstuk 5 geven wij de antwoorden op de onderzoeksvragen weer, met aanbevelingen. Het verhalenboek is als bijlage bijgevoegd.

Mensen maken samen de wijk. De reden om met deze groep bewoners te gaan praten is omdat hun verhalen weinig zichtbaar zijn en omdat het belangrijk is voor de wijkenaanpak te weten wat mogelijke oplossingen kunnen zijn om ook deze bewoners te ondersteunen en mee te laten doen. Voor veel instanties zijn deze mensen moeilijk of niet bereikbaar. Het gaat er niet om “schuldigen” aan te wijzen of om de vraag of de verhalen van bewoners kloppen, maar om het constateren dat deze er zijn en er vervolgens constructief mee aan de slag te gaan. Er is behoefte aan nieuwe werkwijzen waarin ook deze bewoners mee kunnen doen.

2 Waar leidt het gebrek aan sociaal bereik toe?

Wat zijn de gevolgen als bewoners niet door de formele hulpstructuren, zoals wijkteams, jongerenwerk, opbouwwerk, hulpverlening (o.a. GGZ), wijkverpleging, onderwijs en politie worden bereikt en niet de ondersteuning krijgen die nodig is? Dat leidt vaak tot nieuwe, soms grotere problemen of problemen van een heel andere orde, zowel voor de bewoners als voor de wijken en buurten waar zij wonen. Vaak zijn dit de wijken waar al sprake is van een opeenstapeling van problemen op het terrein van participatie, gezondheid en leefbaarheid.

De problemen die bewoners ervaren en de hulp die ze daarvoor hebben gezocht, zijn divers: het betreft onder andere chronische aandoeningen en gezondheidsproblemen zijn, zoals ADHD en autisme, depressie en andere psychiatrische klachten, ernstige somatische aandoeningen en pijnklachten die onder de noemer SOLK vallen (Somatisch Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten). Daarnaast zijn opvoedproblemen en geëscaleerde thuissituaties aan de orde die leiden tot inzet van Jeugdzorg en maatregelen zoals ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing van kinderen, en een scala aan materiële problemen die te maken hebben met geld en schulden, omgaan met de wereld van formulieren en bureaucratie.

Zo goed als alle geïnterviewde bewoners hebben in het verleden zelf hulp gezocht of gekregen voor hun problemen. Dat is zowel vrijwillige hulp of steun van bijvoorbeeld een opbouwwerker of sociaal makelaar, een wijkteam of een GGZ-instelling, als ook opgelegde hulp, zoals een maatregel die is opgelegd (bijvoorbeeld ondertoezichtstelling, gedwongen opname, schuldhulpverlening). Een moeder vertelt:

“Mijn kinderen zijn geen stropdaskinderen, ik heb heel veel ellende en problemen meegemaakt. Ik had moeilijke pubers die de school niet afgemaakt hebben, van school gestuurd zijn en naar het speciaal onderwijs zijn gestuurd. We deden vanaf het begin al niet mee en dan begint het volgens de hulpverlening altijd thuis. Zelf heb ik ook een verleden, ik heb eenentwintig jaar de maatregel ondertoezichtstelling gekregen.”

In de meeste gevallen zijn de betreffende bewoners wat betreft hulpverlening in hun beleving ‘bedrogen’ uitgekomen. De hulp of steun heeft niet geleid tot het resultaat of de oplossing die zij hadden verwacht, of heeft zich tegen hen gekeerd. Dat kreeg soms de vorm van een traject dat ongevraagd was, dat nieuwe problemen creëert of het persoonlijke gevoel van veiligheid in het geding bracht, en vervolgens vermijdingsgedrag tot gevolg had. Het probleem van een tekortschietend sociaal bereik ligt zowel bij de cliënt en diens betrokkenen, bij de formele hulpstructuur als in de interactie van beide.

De ervaringen zijn overigens niet alleen maar negatief. Soms werkte iets wel en werden er kleine successen geboekt. Als deze bewoners de balans opmaken, is de slotsom echter negatief en besluiten zij niet meer terug te gaan naar de hulpverlening of gebruik te maken van het brede aanbod in de wijk. Dat is overigens ook niet altijd een eigen keuze, soms concluderen zij dat zij niet meer welkom zijn of geweerd worden door de instantie.

Welke gevolgen heeft het gebrek aan sociaal bereik van de formele hulpstructuren volgens de bewoners die zijn geïnterviewd?

2.1 Verergering en verharding van de problematiek

Bewoners geven in de eerste plaats aan dat hun problemen blijven bestaan of dat zij een verergering of grotere complexiteit van hun problematiek ervaren omdat passende hulpverlening en ondersteuning wordt gemist. Een jonge Syrische moeder, wier communicatie met het wijkteam is vastgelopen, meldt steeds meer somatische klachten die moeilijk verklaarbaar en behandelbaar zijn (SOLK). Het kan zijn dat de problematiek verwaarloosd wordt waardoor ernstiger of complexere problemen ontstaan. Zo meldt een van de bewoners dat door het ontbreken van hulp voor haar zoon zijzelf depressief wordt, en een ander dat door de voortdurende stress in de thuissituatie zijn diabetes voortdurend opspeelt en hij zijn bloedsuikerspiegel niet in balans krijgt. Gezondheidsrisico's worden door het gebrek aan opvolging in contact te laat gesignaleerd en problematiek escaleert onnodig of kan ook leiden tot openbare gezondheidsrisico's. In de actuele situatie kan zich dat bijvoorbeeld voordoen als een besmetting met het coronavirus niet wordt gemeld of gesignaleerd en iemand zich niet aan de gedragsvoorschriften houdt. Het kan ook zijn dat iemand alle hoop verliest en overgaat tot suïcidaal gedrag.

Twee bewoners:

"Ik zit de hele dag thuis voor mij uit te staren, ik heb niks te doen en heb geen contact met anderen. In een gevangenis zitten, is beter want daar heb je tenminste anderen om je heen en kun je praten. Ik ben psychisch kapot."

"Er was totaal geen goed contact, het was mij te onduidelijk en ik werd niet begrepen. Ik had mij voorgenomen om nooit meer naar de hulpverlening te stappen. Ik doe liever niets aan mijn probleem. Als iets geen zin heeft dan is de stap groot om nog een stap te nemen. Toch ben ik nog eens teruggegaan, ik moest een bezwaarschrift opstellen omdat mij onrecht was aangedaan. Door taalachterstand kan ik dat niet zelf. De oplossing van de hulpverlener was de mededeling dat ik naar huis moest en een bezwaarschrift moest schrijven!"

Het gevolg is dat er sprake is van onnodige verergering of escalatie van problematiek tegen hoge maatschappelijke kosten.

2.2 Verschuiving van de problematiek

Een tweede categorie is dat het ontbreken van hulp kan leiden tot ontsporing. Het idioom en het verklaringsmodel waarin de problemen en de oplossingen door betrokkenen worden ervaren of gedefinieerd, verschuift. Mensen nemen hun toevlucht tot 'straatmedicatie' om het lijden van de voortdurende problemen te verzachten, of komen met hun problemen en in hun zoektocht naar oplossingen terecht in de wereld van verslaving, de straat, of openbare geestelijke gezondheidszorg (verward gedrag). Een vlucht in makkelijk verdiend geld, in de criminaliteit, een toevlucht tot orthodoxe geloofsopvattingen die kunnen leiden tot schulden of tot radicalisering. In onderzoek in de jeugd GGZ in Den Haag (Boon e.a. 2010[4]) is duidelijk geworden dat die verschuiving niet alleen 'een keuze' is van de bewoner zelf, maar vaak ook al begint bij een foutieve beoordeling door hulpverleners die jongeren met een migratieachtergrond vaker doorverwijzen naar (justitiële) jeugdzorg dan naar de jeugd GGZ, vergeleken met autochtone leeftijdgenoten.

[4] Boon, A.E., Haan, A.M. de & Boer, S.B.B. de (2010a). Verschillen in etnische achtergrond van forensische en reguliere jeugd-ggz-cliënten. *Kind en adolescent, 31*, 1, 16-28.

Boon, A.E., Haan, A.M. de & Boer, S.B.B. de (2010b). Haagse jeugd en ggz-gebruik. De invloed van woonomgeving op hulpzoekgedrag bij psychiatrische problematiek. *Cultuur Migratie Gezondheid*(3), 122-131.

Dit kan leiden tot een ‘tegencultuur’ waarbij de bewoner zich tot een kleine gesloten subcultuur bekent en geen pogingen meer doet om in contact te komen met de formele hulpstructuren, of het vertrouwen daarin volledig verloren is. Dat kan zijn op grond van gevoelens van defaitisme (“het heeft toch geen zin”), of juist op grond van actief afkeren en provocerend gedrag vertonen, dat ‘het systeem’ frustreert en de randen van de wet en van de openbare orde opzoekt. Voorbeeld daarvan worden gezien in de straatcultuur onder jongeren waar een sterke norm heerst van afwijzen van hulpverlening en de overtuiging dat er sprake is van discriminatie of miskenning van de belangen en behoeften van jongeren. Deze jongeren zoeken alternatieve uitlaatkleppen zoals lachgasgebruik met soms ernstige gezondheidsproblemen tot gevolg (beschadiging zenuwstelsel, paranoïde gevoelens) of schooluitval, blowen en gokken, criminaliteit en feitelijk buiten de samenleving komen staan, zonder werk en zonder perspectief en een andere symbolische positie innemen (hangjongere, overlastgever). Het zijn gedragingen die vaak ernstiger problemen luxeren, bijvoorbeeld veel blowen dat leidt tot een verhoogd risico op psychoses.

Het kan er ook toe leiden dat de betreffende persoon slachtoffer wordt, bijvoorbeeld door misbruik van kwetsbare personen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Prostitutie, huiselijk geweld en mensenhandel. Tot escaleren van psychische problematiek, verward gedrag en ontsporing. Vaak is het dossier onnodig veel dikker geworden door het slechte bereik van de hulpverlening, en ontstaat er een stapeling van problemen en soms onnodig zware interventies.

Het leidt tot een negatieve attitude tegenover de formele instanties en sociale structuur. Iets waarvan men vindt dat men daar niet bij hoort en die een parallelle werkelijkheid creëren of daarin terechtkomen waar men zich niet meer tot de basiswaarden van de Nederlandse samenleving bekent. De gevolgen hiervan zijn dat het leefklimaat en het gevoel van veiligheid in de wijken wordt belast, dat er een tweedeling lijkt te ontstaan in de samenleving van bevolkingsgroepen die elkaar niet meer vertrouwen, en dat gedrag ernstiger problematiek luxeert met hoge maatschappelijke kosten.

2.3 Eigenrichting

Een derde categorie van gevolgen van het uitblijven van hulp is de toevlucht tot eigenrichting zoals de moeders die jongens uit de buurt in hun achtertuin laten sleutelen aan brommers, zorgen voor een jointje en dealen in softdrugs. Zij verkopen liever wiet dan hun schulden saneren, ook om de instanties buiten de deur te houden. Dit zijn bewoners die vaak al een reeks van negatieve ervaringen met geëscaleerde hulpverleningssituaties rondom schulden, uithuisplaatsing, woonoverlast en/of opzeggen van de huur achter de rug hebben. Zij maken gebruik van een informeel circuit, houden contact met sleutelpersonen in de wijk en richten hun eigen oplossingen in. Die eigenrichting leidt tot negatieve oordelen van instanties. Zij worden gezien als overlast gevend, waardoor er geen aandacht meer is voor de onderliggende problemen, maar alleen voor het gesignaleerde probleemgedrag. De bewoners op hun beurt vinden dat zij worden gestigmatiseerd.

Een bewoner:

“Er is heel veel wantrouwen tegen instanties. De meerderheid van de moeders steelt en dealt omdat zij daar meer mee bereiken dan hulp vragen aan een instantie. Zij weten dat als ze hulp vragen de problemen nog erger worden.”

Er zijn daarnaast ook parallelle hulpverleningscircuits, bijvoorbeeld hulpverleners uit het buitenland die worden geconsulteerd, zelfmedicatie met geneesmiddelen uit het buitenland die worden besteld,

waaronder geneesmiddelen die in Nederland verboden zijn, onderling ruilen van medicijnen; het consulteren van alternatieve of traditionele genezers, tegen soms hoge persoonlijke kosten.

Gevolgen zijn dat het leefklimaat in de wijk wordt aangetast, en dat er gezondheidsrisico's ontstaan en kwetsbare bewoners risico lopen slachtoffer te worden van malafide praktijken.

Eigenrichting kan ook tot positieve ontwikkelingen leiden waar zelforganisatie aansluiting vindt bij de formele hulpverleningslijnen. Dat is zichtbaar in zelforganisaties of kerkgenootschappen en moskeeën die zelf hulp gaan organiseren en soms als organisatie weer de grens oversteken naar de formele bestuurlijke wereld. Voorbeelden daarvan in Utrecht zijn Al Amal, organisatie van vrouwen en meiden van Marokkaanse herkomst en stichting Mowad, voor Utrechters van Afrikaanse herkomst.

2.4 Hulpvrager-zijn als dagtaak

Een vierde categorie van gevolgen betreft hulpverleningsrelaties die terechtkomen in een negatieve spiraal, in strijd om opgelegde hulp, kat- en muis spelletjes en voortdurende vormen van escalatie in de relatie zelf. Resultaat is dat er geen enkele aandacht meer is voor het onderliggende probleem, maar enkel voor het gedrag over en weer en de verwijten die daarin worden gemaakt. Het ontaardt in een voortdurende strijd tussen de bewoner en vaak meerdere instanties gelijktijdig. Regelmatig leidt dit tot situaties waarin de woonomgeving overlast ervaart.

Een bewoner:

"Door al deze problemen kom je onder het kopje "het niet goed genoeg gezin" te staan en voor je het weet ben je meer met de hulpverlening bezig dan met het opvoeden van je kinderen. In totaal heb ik meer dan honderd hulpverleners gehad, twaalf gezinsvoogden en zijn drie kinderen uit huis geplaatst. Een van mijn kinderen kreeg tijdens de uithuisplaatsing kanker, hij is toen teruggebracht naar mij. Toen ik de hulpverleners echt nodig had waren zij er niet voor mij, maar toen mijn kind kanker had brachten zij hem wel snel terug. Mijn zoon is daarna overleden."

2.5 De ontwikkeling van de sociale norm van de ondeugdelijke hulpverleners

Als er geen passende hulp voorhanden is en er op termijn aan lichamelijke, psychische en materiële problemen niets veranderd, kan de opvatting postvatten dat zorg gemeden moet worden. Een veel gehoord verhaal in dit verband is dat contact met hulpverleners ertoe leidt dat "je kinderen worden afgenomen", of dat zij dieper in je privéleven duiken dan gewenst is en nodig.

Dat zijn geen individuele opvattingen maar opvattingen die sociale kennis en een sociale norm vertegenwoordigen. Het zijn de verhalen die verteld worden op de hoek van de straat of in families, of soms in gemeenschapscentra of kerkgebouwen. Het zijn 'urban legends', moderne varianten van verhalen die ontstaan en referentiepunt zijn voor de kennis of het sociaal kapitaal dat een wijk heeft waarmee tegenslag wordt verklaard en te lijf gegaan, en oplossingen worden gezocht. Vaak ligt er sterke beeldvorming aan ten grondslag die feitelijk niet per se waar is, maar in de ervaring van mensen meer dan waar is.

Drie bewoners:

"De hulpverlening gaat veel te diep in op het privéleven, Sommige vragen zijn niet nodig. Ik vertrouw ze niet. Misschien ligt het aan cultuur, misschien is het iets anders, het is moeilijk te beschrijven. Als het zo door gaat met de wijk dan gaat het goed fout. Onze wijk wordt gebruikt voor budgetten. Een Nederlandse man van middelbare leeftijd komt van buiten de stad en schrijft een rapport over onze intense ellende. Hoe kunnen cijfers ons gevoel weergeven?"

"Ik heb nu geen hulp meer nodig maar ik zie ook door mijn vrijwilligerswerk in de wijk veel zaken die misgaan. Er is armoede, schulden en veel andere problemen. Er zijn ook aardig wat mensen die geen hulp willen, als je dan als bewoner een keer nee zegt, ben je meteen een zorgmijder."

"Hoe de overheid onze problemen in de wijk aanpakt, voelt niet goed, ik word er soms letterlijk misselijk van. De gemeente betaalde medebewoners in onze wijk om met Oud & Nieuw met een walkietalkie buurtgenoten te verlinken. Is dit beleid? Dat zijn tactieken uit verre, enge landen. Dit noem ik geen hulpverlening."

Het risico is dat dit leidt tot een tweedeling en bedreiging van de sociale samenhang in de samenleving, die moeilijk nog te beïnvloeden is omdat hij sociaal en cultureel geworteld is.

Samengevat:
Het tekortschietend sociaal bereik van de formele hulpstructuren leidt er volgens bewoners toe dat hun situatie onnodig verslechtert of problematiek escaleert, tegen hoge sociale en maatschappelijke kosten. Het kan ook leiden tot een tweedeling in de samenleving waarbij de instanties die mensen moeten helpen om zich staande te houden in de samenleving er niet meer in slagen om de populatie met grote afstand tot zorg te bereiken.
Dat kan een escalatie van hulpverlening tot gevolg hebben, variërend van het inzetten van gezondheidsrechtelijke, bestuursrechtelijke en strafrechtelijke dwang- en drangmiddelen, tot het stapelen van hulpverleners die zich met een gezin bemoeien, of het escaleren van de problematiek. In dat laatste geval lopen bewoners risico maatschappelijk gesegregeerd te raken en te vervallen in verwaarlozing, een verloederde leefstijl of uitzichtloze armoede, in een ongewenste verschuiving van hun problematiek naar drugmisbuik en verslaving of criminaliteit, of zich bekeren tot orthodoxe sterk gesegregeerde gesloten gemeenschappen en groepen.
Zelforganisatie kan een positief effect zijn van het niet bereiken van groepen bewoners. Voorbeelden daarvan zien we in migrantenzelforganisaties gekoppeld aan moskeeën en kerken of in belangengroepen. Het risico daar is dat die zelforganisatie het karakter krijgt van eigenrichting als er onvoldoende waardering of ontwikkelingskansen aan worden gegeven of als de activiteiten in besloten kringen blijven plaatsvinden. Het zijn initiatieven echter die als 'countervailing power' (tegenmacht) kunnen worden gezien en een impuls kunnen geven aan de innovatie die nodig is in de formele instanties in de wijken.

3 Wat zijn de verklaringen van bewoners voor het niet gebruik maken van de hulp van instanties?

Uit de vierenveertig verhalen van bewoners zijn een aantal rode draden te halen over waarom zij geen ondersteuning of hulp (meer) willen van professionals in de wijk en wat voor oplossingen zij zien om dit probleem op te lossen. Ondanks het feit dat de bewoners in dit onderzoek in verschillende wijken in het land wonen, noemden zij wel vaak dezelfde verklaringen voor het tekortschietend sociaal bereik van de instanties in de wijk. Onderstaande verklaringen werden door bewoners genoemd, per verklaring wordt beschreven waarom bewoners dit als knelpunt ervaren en tegen welke belemmeringen zij opliepen, tot slot volgt een opsomming van wat bewoners als mogelijke oplossing zien.

3.1 Verklaringen van bewoners voor het slechte sociale bereik van de instanties

Eerste vraag was of de bewoners zelf ooit hulp hebben gevraagd. We kunnen concluderen dat het zo goed als voor alle bewoners op enig moment in hun leven het geval was dat zij hulp hebben gezocht bij hun problemen. Vervolgens hebben zij allemaal belemmeringen ervaren die ertoe geleid hebben dat zij geen aansluiting wisten te vinden of te behouden. Deels ligt dit bij de instanties en soms ook bij de bewoners zelf, of bij hun interactie. Wat rest is een groot wantrouwen bij de bewoners jegens die instanties.

We kunnen stellen dat het niet meer vragen om hulp ook effect heeft op het gebruik van het overige aanbod in de wijk, bijvoorbeeld jongerenwerk, opbouwwerk of ouderenwerk. Het effect van het grote wantrouwen is dat bewoners ook minder vertrouwen krijgen in het andere aanbod in de wijk. Het een beïnvloedt het ander.

3.1.1 Wantrouwen

Van alle knelpunten die bewoners genoemd hebben die voor hen een belemmering vormen om hulp te vragen of mee te doen aan activiteiten, staat wantrouwen bovenaan. Het maakt niet uit of het gaat om wantrouwen bij ouderen, jongeren, autochtoon of bewoners met een migratieachtergrond. Bijna allemaal zeiden ze instanties te wantrouwen. In de meeste gevallen gaat het om wantrouwen naar de hulpverlening en soms ook naar andere organisaties zoals het jongerenwerk, opbouwwerk,

wijkagent of gemeente. De jongeren die wij spraken vertelden ons dat zij de politie absoluut niet vertrouwen. De bejegening, omgang en repressie is in hun ogen vaak discriminerend en buitenproportioneel. Het waren met name de jongeren met een migratieachtergrond die dit aangaven.

Het wantrouwen komt bij de meerderheid van de bewoners voort uit een achtergrond van (soms jarenlange) hulpverlening en hier negatieve ervaringen aan hebben overgehouden. Hierdoor durft en wil men geen hulp meer vragen. Soms gaat het ook om 'kleinere' ervaringen, zoals bepaalde gedragingen en woorden die gebruikt worden door een hulpverlener waardoor mensen wantrouwig worden. Bijvoorbeeld door een huisbezoek af te dwingen en niet op kantoor af te willen spreken of vragen te stellen die naar de beleving van bewoners te ver gaan.

Een vluchteling van Syrische komaf (56):
"Ik wilde dood. Jaren van ellende volgden met een heleboel (gedwongen) hulpverleners, waaronder psychiaters. Ik heb hier niks aan gehad. Zij veroordeelden mij en zij luisterden niet. Zij hadden hun mening al paraat. De manier van vragen stellen, standaardvragen vond ik gekmakend. Ik heb een enorm wantrouwen gekregen tegen de hulpverlening. Na heel veel hulpverleners gehad te hebben en nog een echtscheiding kwam ik uiteindelijk terecht bij het Sinaï-centrum, zij zijn gespecialiseerd in oorlogstrauma's. Wat een verademing, hier had ik heel veel aan! Zij sloten heel goed aan, zonder oordelen. Die hulpverleenster heeft mijn leven veranderd, zij stelde de juiste vragen waardoor ik kon beginnen aan beter worden.''

Er zijn ook bewoners die aangeven nooit contact te hebben gehad met instanties maar ze wel te wantrouwen omdat ze van anderen gehoord hebben dat ze niet te vertrouwen zijn. Bewoners die andere bewoners waarschuwen dat als je hulp gaat zoeken voor jouw problemen je veel ellende krijgt. Bijvoorbeeld schuldhulpverleners die bij de uitkeringsinstantie aangeven dat de cliënt een dure televisie heeft staan. Dit schaadt het vertrouwen en creëert een groot wantrouwen.

Tot slot speelt eigen angst ook een rol bij het wantrouwen naar instanties. Bijvoorbeeld de angst voor uithuisplaatsingen van kinderen of voor andere harde maatregelen van instanties. Met name bij bewoners met een migratieachtergrond speelt de angst voor uithuisplaatsingen van kinderen een grote rol bij het afwijzen van hulpverlening.

We spraken ook jonge bewoners die door fouten van instanties geen vertrouwen meer hebben in de hulpverlening. Zo werd een jong meisje heel lang niet geloofd over haar roep om hulp met betrekking tot het gedrag van haar moeder binnen het gezin. Een jongen die een voogd toegewezen kreeg, werd steeds geconfronteerd met de sterke wil van de voogd om hem uit huis te plaatsen. Door deze hulp ging hij een diepe haat koesteren naar de hulpverlening en gleed nog meer af naar de criminaliteit. Ook de moeders die wij spraken hadden een diep wantrouwen tegen de instanties in de wijk. Eerdere negatieve ervaringen met instanties spelen een grote rol hierbij, uithuisplaatsingen van kinderen maar ook niet begrepen worden en slecht luisteren worden genoemd. Duidelijk is dat deze ervaringen zo diep ingeslagen zijn in het leven van deze bewoners, dat zij geen vertrouwen meer hebben in welke instantie dan ook in de wijk.

Een moeder (28):
"Ik zou nooit meer een hulpvraag neerleggen bij een instantie. Ondanks het feit dat ik weet dat er ook goede mensen bij kunnen zitten. Hulp vragen is vragen om ellende. Keer op keer is bij mij bevestigd dat het dan fout gaat. Het is niet eens meer wantrouwen maar een bevestigde overtuiging dat het niet werkt. Ik zeg heel eerlijk dat ik denk dat veel mensen in de wijk liever honderd gram wiet verkopen om zo geld te verdienen dan dat zij ooit nog een instantie om hulp vragen. Dat is de wijk"

Een bewoonster die op eigen initiatief, actief andere bewoners in haar wijk helpt met voedselpakketten en andere zaken is wantrouwig geworden naar instanties in de wijk nadat zij veel weerstand heeft ervaren van die gevestigde partijen. Zij wordt door hen gezien als concurrent omdat zij zaken buiten de gebaande paden doet. Zij is anders en pakt zaken anders aan omdat dat wél werkt bij bewoners. Bewoners die gebruik maken van haar hulp beaamden dit en zijn zelf ook wantrouwend naar instanties toe. Ook wordt het van bovenaf opleggen van 'hoe het moet' als vervelend en verstikkend ervaren. Op verschillende momenten en manieren kwamen de opmerking van bewoners op hetzelfde neer, namelijk: je mag niet buiten de lijntjes kleuren want dan wordt je uitgesloten. Dit maakt duidelijk dat bewoners behoefte hebben om zelf aan de slag te gaan zonder bemoeienis vanuit hokje denken.

Een enkele oudere die wij spraken is wantrouwend naar instanties toe omdat er niet geluisterd wordt als er gebeld wordt naar de politie of gemeente, als zij overlast ondervindt van jongeren in de wijk. Daarnaast werd ook aangegeven dat bij problemen hulp van een psycholoog niet nodig is, want ze kunnen toch niks betekenen. Dit laatste punt werd beaamd door de meeste ouderen die wij spraken. Ook zij zaten in problematische situaties maar gaven aan geen vertrouwen te hebben in hulp van een hulpverlener omdat zij enerzijds het nut niet inzien van dergelijke hulp en anderzijds vinden dat zij het zelf moeten oplossen.

Een bewoner van Marokkaanse komaf (45):
"Laatst kreeg ik een vraag van een hulpverlener waarom ik ervoor heb gekozen zo veel kinderen te nemen. Toen was ik gauw klaar met hem, mijn vertrouwen was weg voordat het laatste woord van zijn vraag was uitgesproken. In mijn cultuur zijn kinderen een zegen en als een van mijn kinderen een probleem veroorzaakt buiten, dan moeten wij dat samen oplossen met de politie de kinderbescherming en andere instanties. Het is niet alleen de schuld van de ouders. Wij als ouders horen alleen wat wij fout doen, hoe kan ik dan vertrouwen hebben in de overheid?"

Er is ook sprake van teleurstelling door de jarenlange gang van zaken in hun wijk. Zo geeft een van de vaders in het gesprek aan dat hij constateert dat veel sociale problemen verergeren door wantrouwen van burgers tegenover de hulpverlening. De teleurstelling is dat na al die jaren niemand hierop inspeelt en dat de werkwijze van hulpverleners altijd standaard is. Het is nooit aangepast op de gevoelens en denkwijze van bewoners. Een grote frustratie van de vaders is dat er veel discriminatie is. Als jongeren een baan of stageplek zoeken is die er niet, ook is hier geen hulp of begeleiding voor, zo geven zij aan. Het gaat alleen nog maar om de veiligheid in de achterstandswijken. Vaders in het groepsgesprek beamen deze stelling.

Een bewoonster (26):
"Ik heb nooit het gevoel gehad dat zij (instanties) mij geloofden, zij hoorden mij gewoon niet. Zij dachten altijd dat ik loog, dat ik aandacht wilde. Dat was verschrikkelijk". "Ik vind dat er meer geluisterd moet worden door instanties en dat zij echt in gesprek moeten gaan vanuit de leefwereld van een jongere. Bij mij was het zo dat er allerlei oplossingen bedacht werden vóór mij en niet mét mij, daar moet je het dan mee doen. Eigen inbreng is er niet bij, dat wordt niet geaccepteerd, het is hun manier of niet"

3.1.2 Geen aansluiting vinden

De bewoners die ooit hulp hebben gezocht bijvoorbeeld bij een wijkteam of omdat zij zelf iets willen organiseren in hun wijk, geven aan dat zij echt, oprecht contact en empathie missen. Ook wordt onbegrip benoemd en iemand niet kunnen motiveren en stimuleren stappen te zetten. Het niet fysiek aanwezig zijn in de wijk wordt gezien als een beperking om te kunnen aansluiten bij bewoners. Uit hun verhalen wordt duidelijk dat het diepe warme contact, de herkenning en erkenning van wie

zij zijn en wat zij willen, wordt gemist. Dit ontbreken van aansluiting wordt door verschillende bewoners verschillend ervaren, maar 'geen contact maken' is hierin wel de gemene deler. Zo gaf een vader van Marokkaanse komaf tijdens de gesprekken aan dat wijkbewoners van Marokkaans herkomst vaak begrip voor hun culturele en religieuze achtergrond missen. Vaders noemen kennis van hun achtergrond en contact maken zonder oordeel belangrijke punten voor een beter contact.

Jongeren geven aan dat ze weinig tot nooit contact hebben met instanties en dat als ze weleens contact hebben gehad, de aansluiting er niet is. Een andere vorm van geen aansluiting hebben komt van de vaders die aangegeven dat ze in hun wijk nooit jongerenwerkers gezien hebben die actief met jongeren in contact proberen te komen, terwijl er grote problemen zijn met die jongeren. Er wordt aangegeven dat ze tijdens kantooruren werken en dan naar huis gaan. Op papier, zo melden ze, worden jongeren op straat geholpen, maar ze zien nooit iemand. Een vader: "Jongerenwerkers rijden langs groepjes jongeren tijdens kantooruren en zwaaien met een vriendelijke glimlach. Daar help je een probleemtiener niet mee". Bijna allemaal noemen ze dat vertrouwen winnen van jongeren belangrijk is om goed te kunnen aansluiten. Kennis hebben van het onderwerp waar je over praat, weten waar je over praat, de leefwereld kennen van jongeren en van bewoners, hun achtergrond en hun problemen. Onbevooroordeeld contact maken en niet te formeel zijn, is ook van belang. Jongeren geven aan dat voorgoed contact maken het belangrijk is dat professionals vertellen dat ook zij weleens nare dingen hebben meegemaakt. Dit geeft ze vertrouwen. Tot slot is het ook belangrijk dat er niet heel veel gepraat wordt maar ook concreet aan de slag gegaan wordt met de oplossing en daar positief over zijn.

Een jongere (22):
''Weet je wat het is met veel jongeren? Je moet hun vertrouwen winnen, als ze jou vertrouwen dan kan je ze naar de hulpverlening en andere professionals toeleiden "

Een jongere (17):
"Op school had ik een heel goed contact met een docente van mij. Zij vroeg altijd aan mij hoe het was en zij is heel erg aardig. Zij toonde echt interesse en veroordeelde mij niet. Zij zei ook altijd tegen mij dat de problemen van mijn moeder niet mijn problemen waren. Zij werd mijn lievelingsdocente. Ik was zo blij met haar, ik had eindelijk iemand om mee te praten. Ik heb haar alles verteld. Ook van het geweld thuis. Ik vertrouwde haar. Ik had elke week een goed gesprek met haar, hier maakte zij ook tijd voor vrij. Het was een groot verschil met de psychologe waar ik verplicht naar toe moest"

3.1.3 Gebrek aan specialisme/beoordelingsfouten

Veel van de bewoners die wij spraken kampen met problemen of hadden in het verleden problemen, zoals verslavingen, trauma's, psychische problematiek, ADHD, autisme of een combinatie daarvan. Op enig moment hebben veel van deze bewoners wel hulp (moeten) krijgen omdat het urgent was of verplicht. In bijna al deze gevallen geven zij aan dat door het gemis aan deskundigheid bij de hulpverlener op wijkniveau er problemen zijn ontstaan. Een moeder vertelt dat haar zoontje eerst de diagnose ADHD/ADD kreeg. Na nieuwe test bleek echter dat hij nooit ADD of ADHD heeft gehad. Hij had wel de kenmerken maar niet de stoornis zelf, zij had hem drie jaar lang medicatiegegeven terwijl het niet nodig was. Hierdoor was hij ernstig depressief geraakt. Zij verloor door die fouten in de beoordeling alle vertrouwen in de hulpverlening.

Een bewoner met autisme vertelt dat hij in eerste instantie een indicatie kreeg voor begeleiding die hij hard nodig had, maar dat door het wijkteam later besloten werd dat zij de begeleiding gingen afschalen. De reden was dat het goed ging met hem. Echter, de reden dat het goed ging met hem was juist door de goede begeleiding die hij kreeg. Door het afschalen ontstond er een groot probleem waardoor deze bewoner weer in zijn oude gedrag terugviel.

Een bewoner met autisme (30):
"Het wijkteam heeft de fout gemaakt dat zij mij overschatten: omdat ik mijn medicijnen neem en het heel goed ging dachten zij dat ik het allemaal wel met minder af kon. Maar zij zien alleen wat zij zien, niet wat er achter zit"

Een andere bewoonster met complexe problematiek kreeg de diagnose borderline, later kwam men erachter dat dit niet klopte en dat het autisme was. Zij had op dat moment een lange tijd achter de rug van zeer problematische hulpverleningsrelaties, dwangopnamen, suïcidepogingen en politiecontacten, waarbij haar gedrag voortdurend werd geïnterpreteerd als 'aandacht vragen', in plaats van de paniek die haar autisme steeds bij haar veroorzaakte in het dagelijks leven.

Een bewoner met een vluchtelingenachtergrond die in Syrië veel meegemaakt had, vertelt dat hij bij de huisarts aanklopte met heel veel klachten. De huisarts vroeg wat hij voor hem kon doen, waar de bewoner vervolgens geen antwoord op kon geven omdat in Syrië dit geen gangbare vraag is. De bewoner is toen vertrokken zonder enige vorm van hulp. Jaren later bleek dat hij PTSS had. Toen hij terecht gekomen was bij een gespecialiseerde organisatie voor oorlogstrauma's is hij daarna goed geholpen.

Een vluchteling met PTTS (56):
"Er is vanuit de belevingswereld van vluchtelingen een enorm taboe op psychische hulp. Zij moeten worden overtuigd en er moet gewerkt worden aan vertrouwen. Maar daar hebben de meeste hulpverleners helemaal geen tijd voor en de problemen zijn te ingewikkeld voor ze denk ik. Zeker als je het hebt over een huisarts of buurteam"

De bewoners geven allemaal aan dat zij vinden dat de hulpverleners specifieke deskundigheid missen die nodig is om hen goed te kunnen helpen bij hun probleem en dat goed te beoordelen. Naast het gemis aan deskundigheid geven zij ook aan dat goed luisteren, empathie tonen en tijd vrijmaken belangrijk zijn. Ook deze worden gemist. Als een bewoner zegt dat hij echt niet zonder de begeleiding kan is het belangrijk om goed te luisteren en dit ook mee te nemen in de beoordeling. Een bewoonster met 'moeilijk' gedrag moet de ruimte krijgen om te zijn zoals zij is, zonder dat er vanuit de hulpverlening geprobeerd wordt haar in een hokje te stoppen.

3.1.4 Onvoldoende aansluiting bij de cultuur en context van bewoners met een migratieachtergrond

In het onderzoek hebben wij ook bewoners gesproken met verschillende culturele achtergronden: Marokkaans, Turks, Somalisch, Syrisch, Koerdisch, Moluks en Antilliaans. Allemaal geven zij aan dat zij vinden dat de professionals met wie zij ooit in contact zijn geweest, zelden handelen vanuit begrip en kennis over hun culturele en religieuze achtergronden. Bewoners gaven aan zij het contact dat zij hadden met hulpverleners bijna allemaal negatief hadden ervaren. Het zit vaak in kleine dingen, die wel een grote impact hebben. Er wordt bijna nooit rekening gehouden met zaken als taboe, eer, schaamte of andere denkwijzen en mentaliteit. Zo kan het stellen van veel vragen over de thuissituatie of financiën mensen afschrikken omdat men denkt dat deze informatie ergens anders voor gebruikt gaat worden. Het hameren op een huisbezoek wordt als vervelend ervaren, thuis is privé vindt men. Daarnaast geeft men aan dat hulp vragen ook een kwestie van eer is, men houdt er niet van om hulp te vragen aan anderen. Met name als het gaat om psychische problemen is er een taboe. Zo vertelt een jongen die in een thuissituatie zat met veel huiselijk geweld dat er hulp ingeschakeld kon worden voor hem om over de thuissituatie te praten. De vader wilde hier absoluut niks van weten want zijn zoon was niet gek. Hulp vragen aan een psycholoog wordt vaak gelijkgesteld aan 'gek zijn' als je deze hulp aanneemt. Bewoners weten wel dat er hulpverlening beschikbaar is, maar veel mensen met problemen willen liever geen hulp zoeken. Vanuit de cultuur en opvoeding leren ze problemen liever binnenshuis te houden. Schaamtecultuur is zeer zeker ook een belangrijke

belemmering. Wat hun problemen zijn, gaat niemand iets aan.
Een vader vertelde dat een hulpverlener tijdens een huisbezoek vragen ging stellen over zijn dochter die koffie kwam brengen. De vragen waren zo suggestief dat hij eruit begreep dat de hulpverlener dacht dat zijn dochter onderdrukt werd, omdat zij hen bediende.

Omdat binnen veel migrantengemeenschappen het praten over problemen niet vanzelfsprekend is, kunnen directe vragen van een hulpverlener averechts werken. Een jongen van Marokkaanse komaf vertelt dat hij veel te maken heeft gehad met (gedwongen) hulpverlening die totaal niet aansloot bij hem. Hij geeft aan dat zijn ervaring is dat een "hoogopgeleide Wilma" hem niet zal begrijpen. Tegenover iemand van Marokkaanse komaf zou dat anders zijn, dan zou hij zijn verhaal wel doen. De jongen geeft aan dat hij het vervelend vindt om te zeggen maar dat dat bij hem wel zo werkt. Het is ook de uitstraling en manier van communiceren (vaak veroordelend) die maakt dat bewoners geen hulp willen of zoeken. We hebben meer jongeren gesproken die het cultuursensitief werken als een groot gemis ervaren.
Zo is onderdeel van de straatcultuur bij jongeren met een Marokkaanse achtergrond dat hulp zoeken niet geaccepteerd wordt omdat er neergekeken wordt door hulpverleners op deze jongeren: "Ik hoorde van jongens buiten op straat dat je juist geen hulp moet vragen en dat zij je dingen aansmeren bijvoorbeeld omdat je Marokkaans bent. Die hulpverleners bekijken je met een bepaalde blik en gaan jou in een hokje plaatsen" Zo dachten alle jongens toen (en nu nog steeds trouwens): 'jullie zijn de probleem Marokkanen' "Dit heb ik ook vaak met leraren meegemaakt: wij krijgen altijd de schuld."

Veel bewoners met een vluchtelingenachtergrond gaven op het punt van psychische hulp aan dat door hulpverleners aangedrongen wordt op het accepteren van deze hulp omdat men het nodig vindt. Deze bewoners zien er het nut en de meerwaarde niet van in. Een veelgehoorde uitspraak was dat zij vooruit willen kijken en niet achteruit. Een Eritrese bewoner wiens broer tijdens de overtocht naar Nederland verdronken was, snapte niet wat psychologische hulp is en waar het toe zou moeten leiden. "Er gaan heel veel mensen dood" gaf hij aan.
Door de aandrang van professionals deze hulp toch te accepteren, kan er miscommunicatie ontstaan. Men gaat soms wel naar een psycholoog maar valt snel uit. Vanuit het westerse denken van hulpverleners is het heel legitiem psychische hulp aan te bieden, echter bij veel van deze bewoners zijn er allerlei sociale en culturele redenen om die niet te willen of kunnen accepteren.

De bejegening kan ook onbewust wantrouwen veroorzaken. Zo vertelt een Syrische bewoner dat een hulpverlener hem met een enorme berg papier confronteerde. Dat veroorzaakte wantrouwen bij hem. Ook was de manier van praten en vragen stellen heel confronterend en zorgde voor herbelevingen omdat in het land van herkomst mensen elke dag meegenomen werden en ondervraagd werden wat gezorgd heeft voor trauma's.

Een vluchteling met een Syrische achtergrond (56):
''In Syrië wantrouwen we de overheid, dan moet je dus als hulpverlener niet met een enorme berg papier komen, dat werkt niet."

Een bewoner van Somalische komaf vertelt dat hij nooit om hulp heeft gevraagd aan een officiële instantie zoals het wijkteam omdat hij dan moet vertellen dat hij geld naar zijn moeder in Somalië stuurt. Zijn aanname is dat zijn uitkering dan wordt afgepakt. Hij geeft aan dat dit breed leeft binnen de Somalische gemeenschap. Hij vertrouwt het niet en denkt dat dit de manier is van werken bij instanties. Ook de context waar mensen zijn geboren en getogen zijn, is relevant: "Hier in Nederland is alles gestructureerd, alles moet kloppen ook op financieel gebied. In Somalië deelden we soms een appel met z'n achten en vonden we dat heel normaal. Maar goed, dit vertel ik dus niet in Nederland

want dan gaan zij wellicht denken dat mijn uitkering te veel is en korten zij mij. Ik denk dat zij dit nooit zullen begrijpen."

Ook bewoners van Antilliaanse en Molukse komaf geven aan dat cultuursensitief werken bij hen een issue is. Ze waren beter geholpen met hun problemen als er toen meer begrip en kennis was over hun achtergrond. Deze bewoners gaven aan dat het bij hen met name zit in een gebrek aan kennis over hoe zij opgegroeid zijn; vaak in grote gezinnen, soms zonder vader, of juist heel streng. Door hun ervaringen, jaren geleden, met hulpverleners hebben zij zelf in hun eigen gezinnen nooit hulp willen en durven zoeken. Als er al hulp kwam, was die gedwongen en tegen hun wil.

Een moeder met een Molukse achtergrond:
"Ik mis bij veel hulpverleners begrip voor onze cultuur. Zij snappen vaak niet hoe gezinnen met een andere culturele achtergrond denken. Zij moeten echt met veel meer gevoel voor onze cultuur gaan werken. Ik merk het nu tijdens mijn vrijwilligerswerk, ik kijk altijd naar de achtergrond". "Kennis is altijd goed maar met ervaring bereik je de mensen sneller! Het had heel erg uitgemaakt voor mij en mijn gezin als er toen een coach was geweest die cultuursensitief werkte."

De bewoners van Turkse komaf die wij spraken, vertelden ons dat zij, vanwege het gebrek aan cultuursensitiviteit bij de instanties, de hulp zelf hebben georganiseerd in hun moskee. Ook organiseren zij zelfactiviteiten voor jongeren en ouderen. Zij maken gebruik van professionals van Turkse komaf die regelmatig naar de moskee komen om voorlichting te geven over hun werk en om ondersteuning aan te bieden. Het gaat om bijvoorbeeld gezinstherapeuten, psychologen, artsen en anderen. Vanuit deze moskee worden bezoekers die problemen hebben, doorverwezen naar deze professionals. Dit willen de mensen zelf ook graag, zij voelen zich veel beter bij een hulpverlener die de taal, cultuur en religie snapt. Men heeft niet echt het gevoel gehoord te worden door de reguliere hulpverlening, daar gaan zij dus ook niet naar toe. Bewoners geven aan dat instanties voor mensen met een migratieachtergrond niet toegankelijk zijn. Het is op alle vlakken niet toegankelijk: qua taal, sfeer en manier van werken. Dit geldt in grote mate voor jongeren en ouderen.

Een bewoonster met een Turkse achtergrond (42):
"Bij ons wordt veel binnen de eigen gemeenschap opgelost, prima toch? Binnen de moskee houden wij allemaal onze ogen en oren open om zo signalen op te pikken van onze bezoekers die wellicht problemen hebben. We doen dan ook echt iets met deze signalen, wat ik al zei: we sturen ze door naar onze eigen hulpverleners van Turkse komaf."

"Ik zou zelf niet naar een instantie gaan voor hulp, de reden daarvan is dat zij niet vanuit ons geloof werken. Ik ben islamitisch, instanties zullen veel niet begrijpen, ik denk dat die hulp ook niet aansluit bij islamitische mensen. Zij hebben toch een westerse manier van denken en doen. Dus vanuit mijn geloofsovertuiging is het beter als andere islamitische mensen mij helpen. Mijn zusje had ooit een psycholoog nodig, zij is toen gegaan en is zwaar teleurgesteld weer gestopt. De hulp sloot totaal niet aan, was te westers. Wat ik veel meemaak zijn vooroordelen over ons."

Bewoners geven aan dat het 'witte' organisaties zijn die heel veel subsidie krijgen, maar de groep migranten niet weten te bereiken. Vaak zijn het instanties waar bijna geen mensen met een migratieachtergrond werken. Men geeft aan dat het cultuursensitief werken vooral een papieren werkelijkheid is.
De manier van benaderen is vaak vluchtig. Een bewoners geeft aan dat een aantal jaren geleden het wijkteam in de moskee kwam om voorlichting te geven. Het verhaal was zo vaag dat mensen er niks van snapten. Vervolgens is het wijkteam nooit meer geweest, de aanname was dat iedereen het wel begreep en nu wel zouden komen naar het wijkteam.

Zo vertelt een van de bewoners die ook imam is*:*
“Moslims geloven in djinns, maar de reguliere hulpverlening weet hier niks over. Instanties moeten contact zoeken met de moskee, zij bereiken heel veel mensen. Moskeeën worden nog te vaak buitengesloten van allerlei overleggen. Ik adviseer de instanties juist de moskeeën te betrekken.”

Een jongere met Turkse achtergrond (16):
“Wat ik belangrijk vind is dat instanties de juiste mensen hebben die helpen en die goed aansluiten. Ik had een oudere vrouw als voogd. Dat werkte niet. Mijn moeder was veel beter geholpen als zij een Turkssprekende hulpverleenster had gehad of iemand die onze cultuur snapt. Daar moeten instanties rekening mee houden vind ik, anders is het zonde van de tijd.”

Omdat door veel instanties niet gewerkt wordt op een aansluitende manier, ervaren bewoners dit als een belemmering om hulp te gaan zoeken of te ontvangen. In de Turkse gemeenschap betekent dit dat zij de hulp en ondersteuning zelf gaan organiseren en blijven de instanties buiten beeld. Bij anderen met een migratieachtergrond is veelal de consequentie dat zij geen hulp (meer) zoeken waardoor de problemen ernstiger worden.

3.1.5 Belemmerende bureaucratie

Voor veel bewoners is de bureaucratie waarmee zij geconfronteerd worden een belemmering. Zij geven aan dat zij een hekel hebben aan alle regels en procedures waar zij mee te maken hebben gehad of van anderen horen dat zij er mee te maken krijgen als zij hulp vragen. Als men naar een wijkteam of andere instantie durft te stappen om hulp te vragen gaan de gesprekken meteen over wat ze allemaal moeten aanleveren, vaak is dit behoorlijk veel papierwerk en rompslomp. Dit schrikt mensen af. Ook omdat men vaak niet in staat is om deze allemaal zelf in te vullen. Een tweede probleem is dat zij steeds weer een andere contactpersoon krijgen, tegen wie zij steeds weer opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Het kost veel negatieve energie en tijd.

Een bewoner van Eritrese komaf (39):
“Voor elke deel is er weer een andere contactpersoon: voor werk, voor de uitkering, voor een opleiding, voor de huisvesting. Dit is echt heel vervelend, ik moet steeds weer mijn verhaal opnieuw vertellen en steeds krijg ik weer dezelfde vragen. Ik snap het niet, zij hebben alles toch in de computer staan?”

Toen een bewoonster erachter kwam dat zij een pak papier in moest vullen om in aanmerking te komen voor een regeling werd zij boos en raakte zij ontmoedigd. Zelf kon zij de papieren niet invullen dus moest zij iemand zoeken. Zij ziet dit als ontmoedigingsbeleid van de overheid.

Bewoners vertellen dat zij acht weken moeten wachten voordat zij toegelaten werden tot de voedselbank want er is een wachtlijst en alle gegevens moeten worden gecontroleerd. Ook moet er worden gecontroleerd of zij aan de criteria voldoen. Dat toetsen kost allemaal veel tijd terwijl zij het echt nodig hebben en niet kunnen wachten.

Voor ouderen is bureaucratie een heel groot probleem geven zij aan. Naast het feit dat veel ouderen niet weten waar zij moeten zijn om een voorziening vanwege beperkingen van de ouderdom aan te vragen, hebben instanties de neiging om eindeloos door te verwijzen waardoor alles veel te lang duurt. Zij geven aan dat dit een belemmering is in het vragen om hulp. Ook de digitalisering is een enorme belemmering voor ouderen. Alles gaat via de computer, ouderen kunnen er niet in mee komen. Dit creëert een enorme drempel.

Een oudere (71):
"Het wijkteam stuurt door naar de WMO en dan is er weer een woningcorporatie die er wat van moet vinden en uiteindelijk komt het weer terug. Daar heb ik geen zin in."

Voor veel mensen is het feit dat zij hulp vragen al een grote stap. Vervolgens geconfronteerd worden met veel bureaucratie werpt een drempel op waar zij zich dan niet meer aan wagen.

3.1.6 Onvoldoende zichtbaarheid en bereikbaarheid van de instanties

Wat betreft de instanties geven behoorlijk veel bewoners aan instanties in de wijk niet te kennen. Zeker voor mensen met een migratieachtergrond en statushouders is dat het geval en geven zij aan niet te weten welke regelingen er zijn die voor hun van belang zijn. Zij horen via vrienden en familie soms wat de mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld als het gaat om regelingen voor minima. Hierdoor lopen veel mensen regelingen mis. Dit is ook een van de redenen waarom zij geen hulp krijgen. Voorlichting hierover, naar de mensen toegaan en contact maken noemen zij als oplossing om meer kennis te verkrijgen over wat er in de wijk aanwezig is. Voor de ouderen in deze gemeenschappen geldt dat de informatie in eigen taal gegeven moet worden zodat ook zij meegenomen worden. Bewoners geven aan dat ze als zij zouden weten wat die instanties precies doen en kunnen betekenen, zij een keuze zouden kunnen maken of zij gebruik willen maken van het aanbod. Dat blijft echter onzichtbaar.

Jongeren zijn het minst op de hoogte van wat in de wijk aan instanties aanwezig is. Als reden geven zij aan dat zij geen idee hebben wat instanties voor hen kunnen betekenen. Een meisje vertelt dat zij het belangrijk vindt dat er activiteiten zijn waar meisjes zoals zij ook terecht kunnen. Bijvoorbeeld een meidenclub of iets dergelijks, zodat zij niet thuis hoeft te blijven waar zij gaat zitten piekeren. Afleiding is belangrijk voor haar. Maar zij geeft aan dat zij geen instantie kent in haar wijk die dit doet. Een groot deel van de jongeren zit op social media, daar zien zij weinig over het aanbod in de wijk. Zichtbaar(der) worden voor hen zou een oplossing kunnen zijn. Ook het op straat aanwezig zijn is een van de oplossingen.

Een studente (16):
"In de wijk is het belangrijk dat er activiteiten zijn waar meisjes zoals ik ook terecht kunnen. Een meidenclub of iets dergelijks zodat je niet thuis blijft piekeren. Afleiding is belangrijk. Ik ken nu geen instantie in de wijk die dit doet. Misschien zijn zij er wel, maar ik ken ze niet."

Voor de groep ouderen in dit onderzoek is het niet zichtbaar en bereikbaar zijn van instanties ook problematisch. Veel van deze ouderen vragen uit zichzelf geen hulp omdat zij altijd zelf hun zaken hebben moeten oplossen. De digitalisering van de toegang en het aanbod is een belemmering en bellen naar instanties levert ook problemen op omdat zij een keuzemenu krijgen waar zij niet mee om kunnen gaan. Persoonlijk contact wordt door ouderen genoemd als oplossing, bijvoorbeeld laagdrempelig in een buurthuis waar tijd en aandacht is om hen te helpen bij hun zaken. Instanties zouden veel meer op plekken aanwezig moeten zijn in de wijk en niet achter hun bureau. Veel ouderen weten niet waar zij hulp kunnen krijgen, of kunnen niet goed zoeken. Bewoners geven aan dat dit ook eenzaamheid in stand houdt. Dat is triest want er moet iemand zijn die hen de weg wijst en in de armen neemt. Bewoners geven dat instanties echt zichtbaarder moeten gaan worden, willen ze beter kunnen helpen.

Een weduwe (89):
''In de zware periode met mijn man wist niemand van mijn last, ik heb toen nooit om hulp gevraagd. Pas na het overlijden van mijn man kreeg ik een aantal bezoeken van een hulpverleenster die via de huisarts op mij afgestuurd was, dat was prettig. Had het zo geweest dat zij eerder was gekomen, dan had ik veel plezier gehad aan haar hulp. Maar weet u, 'Als had komt, is hebben te laat…''

3.1.7 Niet in de vakjes passen

Vragen van bewoners passen niet altijd in de opdracht waaraan professionals moeten voldoen. Dit ondervonden bewoners toen zij om hulp of ondersteuning vroegen. Zo vertellen bewoners dat zij gebruik wilden maken van de voedselbank maar dat de criteria zo streng waren dat zij er buiten vielen. Ook al was voor hun gevoel aantoonbaar dat zij het voedselpakket nodig hadden. Dit gebeurt bijvoorbeeld ook bij het aanvragen van subsidie voor activiteiten of plannen die bewoners hebben voor hun wijk. Voor veel aanvragen moet informatie aangeleverd worden waar (kwetsbare) bewoners vaak niet aan kunnen voldoen. Ook het terugleggen van de hulpvraag en regievraag van professionals bij bewoners wordt als verklaring genoemd voor het niet (meer) gebruik maken van het aanbod. Veel bewoners, met name de kwetsbaren zijn niet in staat om te voldoen aan de vraag van de hulpverlener om zelfredzaam te zijn. Zij hebben juist de hulp hard nodig. Vasthouden aan de criteria is dan leidend, er kan geen uitzondering gemaakt worden. Bewoners geven aan dat al die regels en kaders de mensen in een bepaald kader drukken en averechts werken, terwijl zij zelf van mening zijn dat zij hier niet in passen en zelf oplossingen willen aandragen. Deze werkwijze is een van de redenen voor bewoners om geen gebruik te maken van het aanbod van instanties. Het gebeurt weinig dat hulpverleners toch buiten de kaders om werken.

Bewoonster met autisme (61):
'Mijn psychiater doet soms dingen die ze eigenlijk niet hoeft te doen. Zij kan het niet declareren maar doet het toch omdat zij weet dat het mij helpt. Dat heb ik nodig!''

3.1.8 Taalproblemen en laaggeletterdheid

De Nederlandse taal niet beheersen is voor bewoners een verklaring voor het niet kunnen zoeken, vinden en accepteren van hulp of andere ondersteuning in de wijk. Het gaat hier om statushouders (Somalië, Syrië, Eritrea) en bewoners van Marokkaanse en Turkse komaf die wij hebben gesproken.

Het niet beheersen van de taal leidt bij bewoners tot problemen op verschillende niveaus. De bewoners die (ooit) hulp hebben gehad gaven aan dat de communicatie heel moeizaam verliep met de hulpverleners. Een goed gesprek voeren over wat iemand nodig heeft, wordt hierdoor bemoeilijkt. Vragen kunnen over en weer niet goed beantwoord worden, emoties zijn lastig te uiten voor bewoners omdat Nederlands niet hun moedertaal is. De hulpvraag komt hierdoor niet duidelijk naar voren en dat heeft zijn weerslag op het gehele traject. Wat vaak gebeurt is dat er ja wordt geknikt tijdens een gesprek maar dat een bewoner het niet snapt. Vaak wordt dit ook niet gezegd tijdens een gesprek, uit schaamte. Hierdoor draaien zij in cirkeltjes omdat het voor hen niet helder is wat zij moeten doen of waar zij zitten in een traject. Zo vertelt een vrouw dat zij niet meer weet wat zij wel of niet kan verwachten van instanties, het buurteam maar ook de huisarts bijvoorbeeld. Zij begrijpt niet wat er gezegd wordt. Zij wil de taal graag leren, ook wil zij graag in contact komen met buren die Nederlands praten maar in haar wijk wonen bijna alleen maar bewoners met een Marokkaanse achtergrond die zelf ook slecht Nederlands spreken. Daar kan zij het dus niet van leren. Een bewoner vraagt geen hulp meer omdat hij weet dat het nergens toe leidt.

Een jongere van Turkse komaf (16):
"Al die gesprekken gingen trouwens totaal langs mijn moeder heen, zij snapte er niks van. De taal was echt een probleem. Soms werd er een tolk bij gehaald maar dat was ook niet echt goed want mijn moeder ging toch niet praten. Zij is gesloten. Mijn moeder is ook helemaal niet van de hulpverlening, zij is doodsbang voor hulpverleners."

Andere bewoners geven soortgelijke voorbeelden van situaties waarbij zij vastlopen door de taal. De consequentie van deze taalproblemen is dat bewoners zo min mogelijk gebruik maken van de voorzieningen in de wijk, alleen als het echt niet anders kan, doet men dit wel. In veel gevallen is het

echter wel nodig om hulp en ondersteuning te krijgen. Hier vloeien ook weer problemen uit, want geen hulp ontvangen leidt vaak tot grotere problemen. Sterke gevoelens van isolement is er hier een van. Kortom de taal is een grote barrière die maakt dat bewoners of niet goed geholpen worden of helemaal geen ondersteuning meer (willen) krijgen omdat het stukloopt. Bewoners komen dan vaak niet terug.
De bewoners van Turkse herkomst die hulp en ondersteuning zelf organiseren lossen hiermee knelpunten op die zij ervaren in het contact met instanties, inclusief het taalprobleem. Dat betekent echter dan wel dat de instanties buiten beeld zijn en blijven.

Bewoners geven aan dat bij bijna alle instanties gevraagd wordt iemand mee te nemen om te tolken. Dit is echter vaak niet mogelijk: of omdat zij het netwerk niet hebben of omdat zij het zelf niet willen. De Syrische gemeenschap bijvoorbeeld is erg wantrouwig naar elkaar toe, hierdoor zal men niet snel onderling praten over problemen en laten zij deze ook niet zien.
Tolken worden door instanties bijna niet meer aangevraagd. Er zijn geen afspraken of protocollen over tolkeninzet op instellingsniveau en vaak ook niet op stedelijk niveau met de gemeenten, noch op rijksniveau met de centrale overheid (de laatste heeft de vergoeding voor de inzet van tolken in de zorg aan banden gelegd). Dat leidt in de praktijk tot veel problemen, met name voor nieuwkomers en voor de grote groep oudere mensen met een migratieachtergrond. Op landelijk niveau pleiten koepel- en brancheorganisaties in de zorg al geruime tijd voor verruiming van de regels en vergoedingen voor tolkeninzet zodat beperkte taalbeheersing een minder hoge drempel vormt. In de politieke en maatschappelijke arena waar bevolkingsgroepen met elkaar strijden om participatie en acceptatie van diversiteit, is taal een token geworden van acceptatie (Nederlands beheersen) of afwijzing (Nederlands niet spreken). Die symbolische betekenis krijgt steeds meer gewicht en dat staat oplossingen op de werkvloer van de wijken in de weg. Een alternatief dat vaak gebruikt wordt door met name bewoners van Turkse en Marokkaanse komaf is dat de kinderen mee gaan als tolk. Een jongen van Turkse komaf vertelt dat hij dit doet sinds hij tien jaar was. Dit hoort hij niet te doen geeft hij aan, zeker niet als hij moet tolken voor zijn ouders en hun persoonlijke problemen moet vertalen.

Een vrouw van Syrische komaf (34):
“Ik heb behoorlijk veel problemen: het zijn vooral problemen met instanties als de belastingdienst, schulden betalen. Op aanraden van een vriendin ben ik naar het buurteam geweest, maar de medewerker heeft weinig tijd en ik spreek de taal slecht. Het kost veel tijd en energie om elkaar goed te begrijpen. Het buurteam zegt steeds dat ik iemand mee moet nemen om te tolken maar dat lukt heel vaak niet. Mijn problemen zijn nog steeds niet opgelost. Ik moet Nederlands leren want dit gaat niet, er ontstaan grote communicatieproblemen.”

Het niet beheersen van de Nederlandse taal is een barrière die ertoe leidt dat bewoners of niet goed geholpen worden of helemaal geen ondersteuning meer (willen) krijgen. Bewoners komen dan vaak niet terug.

3.1.9 Teveel nadruk op eigen initiatief

Jezelf kunnen helpen om problemen op te lossen is voor veel bewoners niet vanzelfsprekend. Vanuit instanties wordt dit wel vaak verwacht en gevraagd. Instanties verwachten van bewoners dat ze zelf hun hulpvraag formuleren, dat ze zelf zaken regelen en zelf de regie pakken over hun problemen. De bewoners geven aan dat dit niet werkt. Er zijn veel bewoners voor wie het heel lastig is om de regie te pakken en bijvoorbeeld een berg formulieren in te vullen. Los van laaggeletterdheid is de taal vaak moeilijk te volgen en vergt het behoorlijk wat vaardigheden om deze formulieren te begrijpen. Het zoeken naar mensen in de eigen netwerken is ook lastig. Óf men heeft geen netwerk, óf men durft geen hulp te vragen, óf de mensen in het eigen netwerk hebben dezelfde problemen met de

papieren rompslomp (gebrek aan sociaal kapitaal). Dit zijn de belangrijkste verklaringen voor bewoners die afhaken als teveel aan het eigen initiatief wordt overgelaten.

Een ander aspect dat vaak aan de orde kwam was het mondig zijn. Sommige bewoners gaven aan dat zij wel mondig zijn maar dat het op het punt van de zelfredzaamheid vaak niet zo is dat zij in staat zijn om alles zelf te regelen. Hulpverleners zien in eerste instantie een mondige burger waardoor de neiging ontstaat om te denken dat iemand het heel goed alleen kan. In de ogen van veel bewoners is dit een grove inschattingsfout.

Een bewoonster (26):
''Weet je waar het ook misgaat? Ik kom heel zelfverzekerd over en dat werkt altijd tegen mij. Ik kan goed praten en dan denken veel hulpverleners dat ik het allemaal wel zelf kan. Dat is niet eerlijk''

Een moeder (40):
"Ik krijg vaak terug dat ik zelf wel weet wat ik kan en moet doen. Men zegt dan dat ik het zelf dan ook maar moet aanpakken. Je moet dus eigenlijk laten zien dat je dom bent en niks kan, dan wordt je geholpen. Ik kreeg ooit een tip: doe zo dom mogelijk dan krijg je alles voor elkaar. Maar dit is te zot voor woorden, want ik kan niet alles, het is te zwaar."

3.1.10 Ontbreken samenwerking instanties

Door verschillende bewoners wordt de samenwerking tussen instanties genoemd als knelpunt. Deze bewoners hebben ondervonden dat instanties langs elkaar heen werken. Verschillende moeders zijn gestopt met hulp vragen voor hun kinderen omdat zij aanliepen tegen slechte samenwerking van instanties onderling. Instanties zoals leerplicht, school, buurteam en jongerenwerk hadden allemaal een deel van de informatie met betrekking tot de problemen. Niemand had het gehele verhaal en niemand had de regie. Dit betekende dat de problemen steeds weer verteld moesten worden waardoor er geen vooruitgang werd geboekt. Er was bij een van de bewoonsters een wijkagente die zeer goed in staat was om het gezin t e ondersteunen maar ook zij liep tegen hetzelfde aan: een agente is geen hulpverlener of leraar, degene die het moesten oppakken deden het niet. De consequentie hiervan was dat de bewoonsters gestopt zijn met hulp vragen. Er werd niks opgelost en het kostte de bewoonsters veel negatieve energie.

Een moeder (40):
"*Wat er moet gebeuren is dat al die instanties, school, leerplicht, jongerenwerk en buurteam goed contact met elkaar moeten hebben en strakke afspraken maken. Nu is het vaak zo dat iedereen iets doet zonder dat zij van elkaar weten wat zij doen."*

Een ander punt dat bewoners ervaren als het gaat om de samenwerking, is dat het ingewikkeld is geregeld in hun wijk. De wijkteams zijn er voor de basis maar er zijn wel altijd lagen daarboven zoals (gespecialiseerde) jeugdzorg die er ook belang bij hebben dat zij mensen doorgestuurd krijgen. Al die partijen hebben financiële belangen. Bewoners vinden dit onnodig. ''*Er moet ook een rechtstreekse lijn zijn met de organisatie die het gaat uitvoeren. Vaak doen zij ook nog eens dubbel werk".*

Bewoners merken op dat er in de wijk veel eilandjes en koninkrijkjes zijn. Wat meer kleinschaligheid zou ook helpen, het is allemaal zo groot geworden dat je een nummer wordt, zo geven bewoners aan. Omdat elke instantie eigen targets heeft is het lastig geworden voor bewoners om hulp te vragen. Als voorbeeld wordt genoemd het toeleiden van uitkeringsgerechtigden naar werk: ''Als je een uitkering ontvangt moet je snel aan het werk want dat bespaart geld. Alles moet snel, maar tijd nemen en investeren in mensen is heel belangrijk. Zo bereik je veel meer dan alleen maar naar de targets en de cijfers kijken. Zij verliezen hierdoor de aandacht voor de mens."

Een moeder (32):
"*Ik zie het met lede ogen aan in de wijk: de samenwerking tussen instanties is slecht, dit moet echt beter. Op papier staan er mooie logo's van instanties dat zij goed samenwerken maar ik weet en dat heb ik ook ervaren: Ín de praktijk is dit niet zo."*

3.1.11 Negatieve beeldvorming

Tot slot, negatieve beeldvorming bij professionals is een knelpunt dat bewoners aangeven als verklaring waarom er geen hulp gevraagd wordt. Veel bewoners geven aan last te hebben van stigma. Moeders in de wijk geven aan dat zij al jarenlang door de professionals in hun wijk worden gelabeld als "probleemmoeders "Het gaat hier om moeders van Antilliaanse komaf die vaak veel kinderen hebben en problemen. De hulpverlening was ooit betrokken maar heeft in veel gevallen niet veel opgelost. Integendeel. Nu zij het stigma van probleemmoeders hebben, vragen zij nooit meer om hulp.

Een moeder (42):
"Wij worden de probleemmoeders genoemd door de hulpverleners. Dan word je in jouw jeugd onderdrukt, en krijg je er nog een schepje bovenop van de hulpverlening."

De straatcultuur onder jongeren van Marokkaanse komaf is ook een verklaring en belemmering waarom geen hulp gezocht wordt. Hier speelt de negatieve beeldvorming van professionals een rol geven zij aan. "Wij worden als Marokkanen gezien en die deugen niet." Ook de wijk waar zij wonen speelt een belangrijke rol in de negatieve beeldvorming van deze jongeren: het is een wijk die bekend staat om vooral negatieve invloeden.
Omgekeerd is er vervolgens ook sprake van negatieve beeldvorming over de hulpverleners. De jongeren geven aan dat het geen zin heeft om hulp te zoeken en dat hulpverleners niet deugen omdat zij toch als Marokkaan (dus negatief) gezien worden. Maar ook de straatcultuur waarin jongeren elkaar aanmoedigen om juist geen hulp te gaan zoeken omdat het niet stoer is, speelt hierin mee. Het een beïnvloedt het ander, waardoor zij echt geloven dat hulp zoeken geen zin heeft.

Een bewoonster die samen met andere bewoners activiteiten in de wijk organiseert maar dat buiten de regels van instanties doet, heeft ook te maken met negatieve beeldvorming: zij worden gezien als de lastige bewoners die hun eigen gang gaan.

Het gevolg van deze negatieve beeldvorming is dat het een selffulfilling prophecy wordt, of met andere woorden: als professionals je op een negatieve manier labelen komt dat ook uit en gaan bewoners zich er ook naar gedragen. Een ander gevolg is dat bewoners nog meer wantrouwen opbouwen jegens de instanties. Dit heeft ook zijn weerslag op de buurt en wijk.
Negatieve beeldvorming is een hardnekkig probleem met een hoge mate van veranderresistentie.

3.2 Oplossingen van bewoners

Bewoners geven diverse oplossingen aan voor de knelpunten die zij ervaren.

3.2.1 Wantrouwen wegnemen

Om wantrouwen weg te nemen bij bewoners is niet één enkele effectieve oplossing te noemen omdat het te maken heeft met het complex aan knelpunten waarmee bewoners worden geconfronteerd. Wantrouwen is ook een diep verankerd gevoel bij bewoners dat niet zomaar weg te nemen is. Dit heeft vooral tijd nodig. Voor alle bewoners geldt in eerste instantie dat een open, eerlijke houding zonder oordeel het uitgangspunt is. Hoewel mensen niet in te delen zijn in groepen want iedereen is anders, is het toch van belang om als instanties goed te kijken naar de

achtergronden van mensen om zo meer begrip te kweken. Als het bijvoorbeeld gaat om vluchtelingen en bewoners met een migratieachtergrond helpt cultuursensitief werken. Voor ouderen geldt dat het directe persoonlijke contact van belang is en voor jongeren moet men de taal van jongeren kunnen spreken en is geen waardeoordeel hebben, heel belangrijk. Het gaat dus om maatwerk leveren met kennis van bewoners en hun achtergronden.

3.2.2 Betere aansluiting bij bewoners

Er moet inhoudelijke kennis zijn van de problemen waar bewoners hulp bij nodig hebben en voldoende beschikbaar specialisme bij de beoordeling van situaties en van personen. Kennis hebben van bijvoorbeeld psychische problematiek of armoede zorgt ervoor dat bewoners zich ook echt gehoord voelen omdat de professional laat zien dat hij of zij snapt waar het over gaat. Daarnaast zijn empathie tonen, echt contact maken en genoeg tijd vrijmaken ook belangrijke elementen om te komen tot een deskundig oordeel. Maatwerk leveren is ook van belang, naast de expertise hebben om mensen goed te helpen. Mensen met autisme zijn allemaal anders en hebben weer andere dingen nodig. Aansluiting vinden gebeurt niet vanachter een bureau maar juist op straat en op plekken waar mensen bij elkaar komen. Ook een huisbezoek kan daar onderdeel van zijn. Op het punt van zelfredzaamheid vinden bewoners dat het automatisme waarmee professionals dit verwachten van bewoners, moet stoppen. Bij gesprekken moet veel dieper ingegaan worden op de vraag of bewoners wel zelfredzaam kúnnen zijn op de manier die wordt verwacht, met name als het gaat om kwetsbare bewoners. Hiervoor is een dieper gesprek nodig. Want mondige bewoners zijn niet altijd even zelfredzaam en hebben geen netwerk om daarbij te helpen juist door problemen die ze hebben.

3.2.3 Aansluiten bij de cultuur en context van bewoners

Inzicht hebben in de achtergronden van bewoners en de gevoeligheden en taboes kennen, zijn allemaal factoren die belangrijk zijn voor cultuursensitief te werken. De taal is ook zeer belangrijk want mensen die zijn opgegroeid in een andere taal dan het Nederlandse, praten in hun eigen taal het best over hun emoties. Als je bijvoorbeeld als professional de context van waaruit vluchtelingen komen, kent is het makkelijker om ze te helpen. Maar een open houding, ook ten aanzien van de zaken die je niet weet, en vragen stellen, helpen daarbij. Werk maken van diversiteit binnen de instanties, ook in het personeelbestand is heel erg belangrijk voor de herkenbaarheid van mensen met een migratieachtergrond

Als het gaat om het verminderen van bureaucratie geven bewoners aan dat er minder regels en procedures moeten komen. Maak het mensen makkelijker door ze niet met allerlei papierwerk te belasten. Ook kan de bureaucratie verminderd worden als bewoners een vast contactpersoon hebben en er voldoende tijd en ruimte is om met bewoners aan de slag te gaan. Bewoners geven wel aan dat het uiteindelijk wel een systeemprobleem is, zoals het nu georganiseerd is, brengt veel bureaucratie met zich mee. Bewoners vinden dat er in het systeem geen oneigenlijke financiële prikkels zouden moeten zitten voor instanties die leiden tot activiteiten bijvoorbeeld omwille van concurrentie, die er niet echt toe doen. Als deze eruit zijn en er geen concurrentie meer is, kunnen bewoners beter geholpen worden. Strakkere en betere afspraken over wie wat doet en wie de regierol heeft, zijn hier onderdeel van.

Bewoners ruimte bieden om iets te doen in hun buurt of wijk zonder dat daar allerlei regels aan te verbinden, is ook een van de oplossingen die bewoners aandragen. Ruimte om iets te organiseren in de wijk valt hier ook onder. Uiteindelijk gaat het er om dat bewoners mee kunnen doen, hoe ze dat willen doen is aan hen en niet aan de instanties. Dit betekent ook dat het ‘hokjesdenken’ over hoe iets moet, losgelaten dient te worden. Omdenken is nodig.

3.2.4 Meer zichtbaarheid en bereikbaarheid

Professionals moeten meer terug de wijken en buurten in. Zij moeten herkenbaar zijn en duidelijk uitdragen en vertellen wat zij doen en wat mogelijkheden zijn voor bewoners. Voorlichtingen, informatie geven en op straat en andere plekken aanwezig zijn. Bijvoorbeeld op markten en in winkelcentra, buurthuizen en moskeeën, of huis-aan-huis. Pas maatwerk toe om verschillende groepen te bereiken. Dit moet een structureel en duurzaam karakter krijgen. Als professionals regelmatig aanwezig zijn, zorgt dat ervoor dat hun gezichten de vaste en bekende gezichten worden waar de mensen een (vertrouwens) band mee kunnen opbouwen.

3.2.5 Ervaringsdeskundigen inzetten

Bewoners zien het inzetten van ervaringsdeskundigen als een van de oplossingen om goed contact te krijgen met bewoners die moeilijk bereikbaar zijn. Een veel lagere drempel in het contact maken is hier belangrijk bij, maar ook helpt het om samen met de hulpverlener de problemen op te pakken. Zeker in de hulpverlening is dit effectief. Dit kunnen jongeren zijn maar ook een moeder die veel problemen heeft gehad in haar gezin. Instanties zouden er goed aan doen om in kansen te denken en in jongeren en bewoners te investeren in plaats van al te behoudend te zijn en de bekende weg steeds opnieuw in te slaan. Geef actieve bewoners of bewoners die actief willen worden een rol als sleutelfiguur, ook als dit niet helemaal past binnen de kaders van instanties. Juist doordat zij buiten de kaders om werken bereiken deze sleutelfiguren de bewoner. Op deze manier worden bewoners die zelf vaak al wantrouwend zijn geactiveerd en kunnen zij andere bewoners naar instanties toe leiden.

Veel bewoners die wij spraken zijn door hun eigen ervaringen (problemen) in het contact met hulpverleners ervaringsdeskundige geworden. Dit gaat over complexe problemen binnen gezinnen, armoede onder bewoners en problemen van bewoners met een vluchtelingenachtergrond. Het niet benutten en erkennen van de ervaring van bewoners vormt ook een knelpunt in het contact met hulpverleners. Dit geldt ook voor de inzet van sleutelfiguren.

Vaak gaat het hier om bewoners die zelf negatieve ervaringen hebben gehad met instanties en die ervaringen kunnen inzetten om contact te maken en de juiste problemen te zien die aansluiten bij de bewoners. Deze ervaringsdeskundigen geven ook aan dat zij in hun wijk weerstand ondervinden van instanties ten aanzien van hun inzet: door hulpverleners worden zij gezien als concurrent, niet betrouwbaar of worden de ervaringsdeskundigen gestigmatiseerd omdat zij ‘een verleden’ hebben. Zo vertelt een moeder van negen kinderen bij wie drie kinderen uit huis geplaatst zijn en meer dan honderd hulpverleners en twaalf gezinsvoogden betrokken waren, dat zij aangeboden heeft haar ervaring in te willen zetten voor soortgelijke gezinnen. Dit ging met veel weestand gepaard bij instanties. De instanties kenden haar vanuit haar verleden en zij had hierdoor een stigma. Juist deze bewoners kunnen een belangrijke rol spelen om moeilijk of niet bereikbare bewoners te helpen.

Daarnaast is het inzetten van ‘sleutelfiguren’ ook een goede manier om bewoners in de wijk die niks met instanties willen toch mee te laten doen. Deze bewoners weten heel veel over wat zich in de wijk afspeelt. Ook samenwerken met sleutelfiguren in de wijk zou meer vorm moeten krijgen omdat het een positief effect heeft op de wijk. De buurtbewoner die dichtbij staat en die je vaak tegenkomt op straat, komt sneller binnen voor een kop koffie dan een officiële instantie. Maar ook hier speelt concurrentie een rol. Een voorbeeld hiervan is een bewoonster die heel veel weet over wat zich in haar wijk afspeelt. Zij is, bij het zien van hoeveel schrijnende armoede er in de wijk is, zelf voedselpakketten gaan uitdelen aan arme bewoners en activiteiten gaan organiseren. Dit wordt haar tot op heden niet in dank afgenomen omdat de reguliere voedselbank hierdoor in een kwaad daglicht gesteld zou worden en er verschillende signalen naar bewoners worden gecommuniceerd. Gebruik maken van ervaringsdeskundigen en sleutelfiguren in de wijk zou veel beter en meer

moeten. Er zijn veel bewoners die dit willen en het komt de wijk op een effectieve en positieve manier ten goede.

Een jongen die heel vaak met justitie in aanraking is gekomen vertelt dat hij aan hulpverleners nooit iets heeft gehad. De enige bij wie hij echt een goed gevoel had en die ook echt luisterde was een wat oudere jongen uit de wijk die hetzelfde had meegemaakt en nu met jongeren zoals hij in gesprek ging. Het helpt omdat zij feilloos weten wat nodig is.

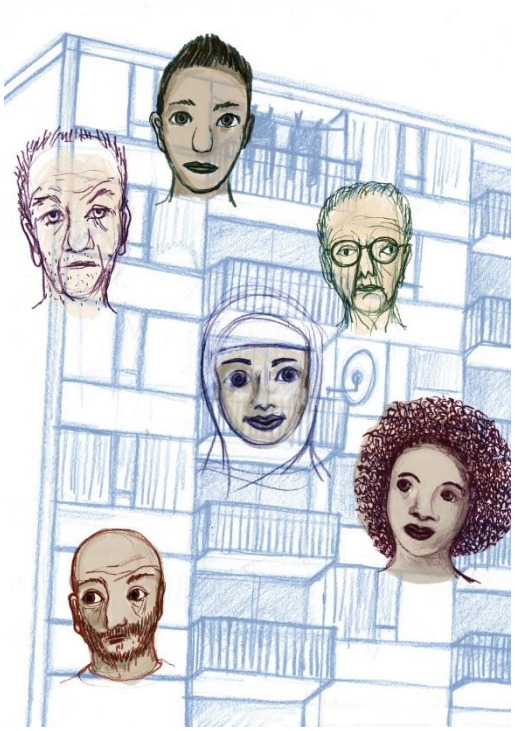
Een moeder (47):
"Wat echt goed helpt is het inzetten van ervaringsdeskundigen, zeker bij gezinnen waar veel problemen zijn. Zo iemand dringt veel beter door tot de kern van de problemen omdat zij vertrouwd worden en erkenning krijgen. Ik help als ervaringsdeskundige nu ook een moeder die in dezelfde situatie zit. Bij iemand die heel wantrouwig is tegen hupverlening komt de reguliere hulpverlening niet binnen."

3.2.6 Terugdringen belemmerende bureaucratie

Bewoners steeds doorverwijzen naar andere instanties soms ook intern, kan opgelost worden door te gaan werken met een contactpersoon, ook geven deze bewoners aan dat zij bij een afspraak niet meteen geconfronteerd moeten worden met een berg papieren. Er zou een oplossing moeten komen voor minder papierwerk met name voor bewoners die de taal niet machtig zijn of niet in staat zijn om alles in te vullen. Wellicht helpt het om met vrijwilligers te werken die hen weer kunnen helpen als het echt niet anders kan. Of de professional moet het zelf doen.

3.2.7 Toegankelijk specialisme

Werken met generalisten werkt alleen maar als die tijdig een specialist kunnen inschakelen voor mensen die een specialist nodig hebben. Dat is een serieus probleem omdat je niet altijd van generalisten kunt verwachten dat zij complexe problemen van trauma, opvoeding, armoede, huiselijk geweld, ernstige psychiatrische aandoeningen goed in samenhang kunnen beoordelen. Bewoners vinden dat hier werk van gemaakt moet worden door ook specialisten in dienst te hebben die het gesprek aangaan met mensen en vroegtijdig in het proces present zijn als dat nodig is.



4 De reactie van professionals

Uit de verhalen van de bewoners is veel informatie gekomen over hun verklaringen voor de situatie dat zij geen gebruik maken van de voorzieningen in hun wijk. Deze verklaringen hebben wij voorgelegd aan de professionals die wij hebben gesproken in fase 1 van het onderzoek en wij hebben hen gevraagd om een reactie. De vragen waren:

1 Herkent u de mechanismes die bewoners beschrijven?
2 Hoe gaat u daarmee om of hoe zou u daarmee om willen gaan?
3 Wat werkte wel en wat werkte niet in uw aanpak?

4.1 Herkent u de mechanismes die bewoners beschrijven?

4.1.1 Gebrek aan aansluiting bij de bewoner

De professionals geven in meerderheid aan zich te herkennen in de input van bewoners over het gebrek aan aansluiting. Zo geeft een professional aan dat zij vaak hoort van bewoners dat haar collega's onvoldoende in contact blijven. Hulpvraag en hulpaanbod sluiten dan onvoldoende aan, met als gevolg dat de bewoner snel uit beeld raakt. Bewoners lopen het risico van het kastje naar de muur te worden gestuurd omdat er niet goed geluisterd of doorgevraagd wordt naar wat de hulpvraag is en de hulpverleningsaanpak blijft steken op gedragsaspecten (de buitenkant). Ook is gebrek aan kennis over de sociale kaart in de stad een knelpunt waardoor de aansluiting niet gevonden wordt. Het gevolg hiervan is dat bewoners zich niet serieus genomen voelen. Dit leidt weer tot argwaan en wantrouwen.

4.1.2 Wantrouwen bij bewoners, negatieve beeldvorming

Het grote wantrouwen bij bewoners jegens de instanties in de wijk is voor veel professionals herkenbaar. Men vindt het ook een lastig punt omdat het een goed contact in de weg staat. De ervaring van professionals is dat wantrouwen moeilijk te veranderen is omdat soms ook oude verhalen over instanties blijven bestaan en rondgaan en door negatieve ervaringen van andere bewoners die elkaar beïnvloeden in de wijk. Het wantrouwen en argwaan is ook een belemmering voor professionals op het moment daar ze iemand willen doorverwijzen naar een andere instantie. Een jongerenwerker die een jongere naar een buurteam wilde verwijzen, gaf aan dat er dan eerst gewerkt moet worden aan het wegnemen van het wantrouwen voordat er sprake kan zijn van een effectieve doorverwijzing. Hier is in de praktijk weinig tijd voor. Een GGZ-werker gaf aan:

> **"***De beste voorspeller van een slecht contact, zijn eerdere negatieve ervaringen van bewoners met instanties"*

4.1.3 De vraag achter de vraag niet kunnen zien

Bewoners komen vaak met praktische vragen naar de hulpverlening maar er is dan toch vaak meer aan de hand. Voor professionals is het dan soms lastig de vragen áchter de vragen te zien of daaraan toe te komen. Soms stormen zij te onstuimig af op datgene wat zij zien als het échte probleem en vergeten zij de dagelijkse malaise, óf de professional ziet iets als een probleem maar de bewoner niet. Een gebrek aan deskundigheid kan daarin een rol spelen. In de wijk is veel geïnvesteerd in generalisme als kernkwaliteit van professionals. Die generalisten geven nu zelf vaker aan dat zij van complexe problematiek 'geen verstand' hebben, en daarom niets kunnen betekenen voor de bewoner, of zij stellen te lichte of niet-passende oplossingen voor. Het kan er ook toe leiden dat zij

complexe problemen over het hoofd zien. Het gebrek aan expertise wordt onder andere genoemd op de terreinen van: ernstige psychiatrische aandoeningen, verstandelijke beperkingen, autisme, opvoedingsproblematiek in multiculturele context, trauma en migratie. Ook bij instanties zoals het jongerenwerk is het bereiken en motiveren van 'moeilijke' jongeren een knelpunt, dit vergt niet alleen de juiste expertise, maar ook veel tijd en het moet binnen de 'opdracht' vallen.

4.1.4 Eigen kracht als excuus voor falende hulpverlening

Een ander concreet punt dat volgens professionals de aansluiting met bewoners belast, is de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid: veel professionals leggen de focus in eerste instantie op alle zaken die bewoners zelf moeten regelen (participatie). Hulpverleners vergeten dan, zo geven zij terug, dat vertrouwen en een positieve werkrelatie met de cliënt vooraf gaan aan de mogelijkheid om een beroep te doen op hun eigen kracht en regie. Cliënten ervaren dat vaak als een afwijzing en zien het als een middel om van hen als 'lastige bewoner' af te komen. Dat mechanisme zien professionals zelf ook.

4.1.5 Ontbreken van een gedeelde taal

in de wijken die wij hebben bezocht wonen mensen met veel uiteenlopende culturele achtergronden die zorg nodig hebben die bij hun behoeften aansluit. In die wijken is het ontbreken van een gedeelde taal, feitelijk of op het niveau van betekenissen (cultureel), een belemmerende factor. Het niet stimuleren of belonen wanneer bewoners in eigen taal willen gaan communiceren, zorgt ervoor dat cultuursensitief werken een steeds kleiner draagvlak krijgt. Dit leidt bij bewoners tot onbegrip met als gevolg dat men zich afsluit. Professionals met een migratieachtergrond prikken hier vaak makkelijker doorheen.
In het veld zijn interculturele competenties onvoldoende beschikbaar volgens de professionals waardoor de aansluiting bij mensen met een migratieachtergrond heel moeilijk wordt. In de opleidingen is er te weinig aandacht aan besteed en ook binnen de instanties waar zij werken staat het niet bovenaan de prioriteitenlijst.
De gesproken taal is ook een probleem dat herkend wordt door professionals. Laaggeletterdheid van de bewoner of het niet spreken van het Nederlands, belast de opbouw van een positieve werkrelatie en verhoogt het risico op het afbreken van de hulpverlening. Daardoor kan niet de juiste hulp worden geboden. Een professional geeft aan dat het maatschappelijk klimaat verandert en dat hem opvalt dat de gedachte dat mensen met een migratieachtergrond zich (eerst) moeten aanpassen aan de Nederlandse normen en waarden steeds meer gemeengoed wordt.

> *"Deze herken ik wel, de organisaties vertegenwoordigen qua personeel niet de samenleving. Hierdoor is aansluiting bij bepaalde doelgroepen heel lastig. Wat ik ook zie is dat taal een probleem is, hierdoor kan vaak niet de juiste hulp geboden worden. Ik heb dat in meerdere zaken gehad als het gaat over ouderschapsbemiddeling of bepaalde therapieën. Als een van beide ouder niet voldoende Nederlands spreekt, komt zij niet in aanmerking voor ouderschapsbemiddeling."*

De noodzaak van het beheersen van de Nederlandse taal is steeds meer een criterium voor goede integratie geworden en voorwaarde voor acceptatie in de hulpverlening. Een van de hulpverleners vertelt over een gezin met een verstandelijk beperkt kind dat geen intakegesprek krijgt omdat geen van de gezinsleden Nederlands spreekt en omdat zij niemand kennen die voor hen zou willen tolken. De betreffende instantie ziet het niet als zijn verantwoordelijkheid om zelf een professionele tolk in te schakelen, omdat de financier van de hulpverlening daar geen faciliteit voor biedt. Een andere hulpverlener vertelt dat een Arabischtalige collega van een wijkteam te horen krijgt dat hij met een Syrische cliënt Nederlands moet spreken (ook al spreekt de cliënt die taal niet). Hij wordt van de

casus gehaald en vervangen door een collega die enkel Nederlands spreekt. Het hulpverleningsproces stokt vervolgens.

Diverse respondenten interpreteren dit als een vorm van impliciet vooroordeel en institutionele discriminatie en racisme. Helaas komt dit nog te veel voor, aldus de professionals die wij spraken. De vaardigheid en het klimaat om cultuursensitief te werken worden gemist en omdat er geen goede aansluiting is, ontstaat er een breuk tussen professional en bewoner en wordt niet de juiste zorg geleverd.

4.1.6 Onvoldoende continuïteit van zorg

De financiële en bestuurlijke kaders waarbinnen het aanbod in de wijken is georganiseerd, leidt tot knelpunten in de continuïteit van zorg. Het is een nogal breed probleem, op het niveau van de hulprelatie, de organisatie van hulp en de financiering van het aanbod. Dat treft niet alleen de bewoners, maar ook de professional zelf.
Voor bewoners is het vaak onduidelijk wie wat doet in de wijk. Het komt bijvoorbeeld voor dat zij geen vaste contactpersonen hebben of dat steeds weer naar anderen worden doorverwezen. Ook de professionals vinden dat vaste contactpersonen belangrijk zijn, vooral als het gaat om kwetsbare bewoners. Door drukte kan dit vaak niet en dan groeit er niet een stevig hulpverleningscontact maar een 'loketrelatie', wat niet bijdraagt aan de kwaliteit van de werkrelatie. In een loketrelatie krijgt de bewoner te maken met het team in plaats van met een vaste contactpersoon. In sommige gemeenten kunnen bewoners niet rechtstreeks bellen met 'hun' professional, wat het moeilijk maakt voor hen om zelf continuïteit van zorg en contact te ervaren op geleide van hun eigen leefwereld. Hierdoor ontstaan irritatie en miscommunicatie.
De moeizame samenwerking tussen verschillende instanties wordt ook herkend, ''professionals schuiven zaken vaak door naar elkaar'', laat een van de respondenten weten. "Hierdoor blijft een hoop liggen en wordt er niks mee gedaan.'' aldus deze professional.

4.1.7 Wie heeft de regie?

De professionals zien dat hun collega's zich soms teveel terugtrekken op hun eigen verantwoordelijkheidsgebied in plaats van zich te laten leiden door de vragen en behoeften van de bewoner. Dat leidt tot doorverwijzing, tot fragmentatie van het aanbod of tot het gevoel bij de bewoner van het kastje naar de muur gestuurd te worden.
De focus van grote instanties is te veel op het geld. De menselijke maat wordt hierdoor te vaak uit het oog verloren en de fragmentatie van het aanbod van de instanties in de wijken wordt daardoor groter, bijvoorbeeld als organisaties zich zetten aan oneigenlijke taken omdat zij 'werk' vertegenwoordigen. Een professional:

> *"Geld is direct gerelateerd aan samenwerken. Als een partij iets van zijn geld moet gaan inleveren dan gaan zij het 'zelf' doen terwijl ze vaak de capaciteit of vaardigheden niet hebben.''*

De opdrachten die vanuit de gemeenten worden verleend aan instanties zijn vaak zo vastgetimmerd dat er weinig ruimte is voor langdurig contact met bewoners. Ook bij de gemeente als financier van het aanbod in het sociaal domein wordt in schotjes gedacht bij het doorverwijzen van bewoners, ook binnen de eigen organisatie. Wie is dan verantwoordelijk? Professionals erkennen dat er weinig tijd is om procesmatig met bewoners te werken. De waan van de dag is dat er soms vijfentwintig meldingen per dag binnenkomen en de volgende dag is dit weer hetzelfde. Hierdoor is het niet mogelijk om een goede relatie op te bouwen en echt contact te maken. Nu is het teveel vanuit het systeem, vroeger was daar veel meer tijd voor. Aan het aantal gesprekken met bewoners wordt vanuit de opdrachtgever een maximum gesteld: "Daar moeten wij ons aan houden en dat leidt tot

spanning. Aan de ene kant moet er op de winkel gepast worden en aan de andere kant weten wij hoe belangrijk preventie is om deze werkdruk en nog grotere problemen te voorkomen'' aldus een van de professionals.

Een professional:

> *"Ik maak soms twee plannen voor de bewoners, een om de opdrachtgever tevreden te houden en daardoor de beschikking te krijgen en de ander maak ik op maat met de bewoner. Per definitie eigenlijk overdrijf je hulpvragen bij de gemeente, dit omdat de gemeente inzet op zo min mogelijk kosten"*

Tot slot wordt het continu in onzekerheid zitten over opdrachten die wel of niet verlengd worden als knelpunt genoemd. Langjarige opdrachten zorgen voor rust, stabiliteit in de wijken en de mogelijkheid om te investeren in langdurende contacten, wat ten goede komt aan bewoners.

4.2 Hoe gaat u daarmee om of hoe zou u daarmee om willen gaan?

De professionals doen diverse suggesties om de knelpunten die zij herkennen bij bewoners aan te pakken. Soms op grond van hun eigen werkwijze, soms op grond van wat zij zouden willen.

4.2.1 Slim netwerken

Om fragmentatie van de hulpverlening en het probleem van de samenwerking aan te pakken doen de professionals de suggestie om zoveel mogelijk een sterk persoonlijk netwerk op te bouwen in de wijk. Persoonlijke contacten onderhouden met andere professionals en het warm overdragen van cliënten, helpen om de samenhang in het aanbod te behouden en te vergroten en voorkomen uitval van de cliënt.

Een professional:

"Ik kreeg laatst van een oud-collega een vraag om mee te denken met een collega van hem die ik ook ken, over een familielid van hem die hulp nodig had. Ze wisten niet wat te doen. Dat heb ik gedaan en hen doorverwezen naar waar zij in de wijk hulp zouden kunnen krijgen en daar heb ik het kort voorgesproken met een collega die ik zelf ken. Zodat als zij dan zouden bellen met diegene die er al iets van af wist, de drempel van de voordeur er minder zou zijn. Tja, lijkt heel omslachtig maar werkt heel goed, de mensen die hulp nodig hadden, voelden zich gesteund en hebben hulp gekregen."

Een andere professional geeft aan dat hij met zorg de partijen kiest waarmee hij wíl samenwerken. Dat is anders dan de partijen waarmee hij móet samenwerken. Die eerste benadert hij zeer proactief meestal gericht op aansturen, zodat zij doen waarvoor zij zijn, of waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

4.2.2 Meer ruimte voor preventie en outreachend werken

Professionals geven aan dat zij preventie en juist aan de voorkant gaan zitten van problemen zien als oplossing om de problemen aan te pakken. Voor dit soort inzet is vaak te weinig aandacht, omdat effecten van een preventieve inzet niet onmiddellijk zichtbaar zijn, en er tijd voor nodig is. Die is er nu niet. Een van de voorbeelden hierbij is het voorkómen van eenzaamheid: "Het zijn vaak leuke intenties maar hoe wij het gaan doen blijft een papieren werkelijkheid", aldus een van de professionals.

Een professional:

> *“Er is soms echt geen tijd, zoveel wachtenden voor u, vooral daar waar veel kwetsbare bewoners wonen. Dezelfde gezichten is belangrijk maar kan niet door drukte, het wordt een loket, dat is niet de bedoeling.”*

Dat er meer outreachend gewerkt moet worden, benoemen professionals ook als mogelijke aanpak. Zij vinden dat zij als hulpverlener zichtbaar moet blijven in de wijk en aanspreekbaar, kijk en luister op plekken waar veel bewoners met problemen komen, en zet een laagdrempelig aanbod neer. “Veel collega’s komen niet buiten”, geeft een andere professional aan, “terwijl het juist de bedoeling is om dicht bij de bewoners te gaan staan.’’ Tijd vrij maken is vaak een probleem, om dan meer de wijk in te gaan is lastig omdat deze tijd niet binnen de kaders van de opdracht valt.

Een professional:

> *’’Wij spreken de bewoners en in mijn geval ook de jongeren op straat of in de buurthuizen aan en laten hen weten welke activiteiten er aangeboden worden door ons als organisatie, maar ook die onze netwerkpartners aanbieden. Wij zien dat veel bewoners namelijk niet weten wat er in hun eigen wijk speelt of te doen is. Wij proberen de buurtbewoners met elkaar te verbinden door in de buurthuizen koffie ochtenden of andere activiteiten te ontplooien.’’*

Werkdruk, administratieve taken en attitude van professionals zelf zijn de factoren die bepalen in welke mate er in de wijken outreachend wordt gewerkt of kan worden gewerkt. Er ontstaat ook gewenning en een gedeelde norm dat het normaal is achter het bureau een bewoner-hulpverlener relatie te hebben.

4.2.3 Investeren in interculturele sensitiviteit en diversiteit

Om beter aansluiting te vinden bij bewoners waar men een grote interculturele afstand toe voelt, vraagt om communicatievaardigheden, om geduld, een open attitude en blik en alertheid op de eigen cultureel bepaalde blinde vlekken en vooroordelen. Volharding is een belangrijke eigenschap die het werk van de professional kan ondersteunen, naast transparantie en duidelijkheid over de rol als professional en een goede voorlichting naar de cliënt over wat die kan verwachten.

Veel professionals weten goed wat er nodig is op dit terrein, maar vinden het ook een weerbarstige materie, omdat zij vaak ook wantrouwen ontmoeten van de zijde van de bewoner, of een afwachtende of juist vijandige attitude. Zij vinden het van belang dat binnen de organisaties er meer diversiteit aan personeel is, zodat bewoners met een migratieachtergrond zich in het aanbod kunnen herkennen. Die diversiteit vergroot ook de meervoudigheid aan kennis en expertise binnen het team. Dit geldt in de ogen van professionals ook voor de organisaties waar naar doorverwezen wordt, bijvoorbeeld de specialistische en aanvullende zorg. Bij het inkopen hiervan zou de gemeente rekening moeten houden hiermee.

4.2.4 Empowerment van bewoners

Meer transparantie over het aanbod dat er in de wijk is en wat bewoners kunnen verwachten, draagt bij aan het wegnemen van het wantrouwen vinden de professionals. Het helpt de bewoners in het zadel om zelf een actieve rol te spelen in het contact met de instantie en daarin regie te nemen. Het helpt ook om nieuwe positieve ervaringen te creëren die de negatieve verhalen die rondgaan over instanties te doorbreken en de angst voor maatregelen weg te nemen. Een van de professionals zegt hierover:

"Die negatieve houding komt vaak door ervaringen van anderen in de wijk. Ik denk dat het belangrijk is om mensen te informeren over de rollen van verschillende instanties. Belangrijk hierbij is dat instanties in de wijk samenwerken met elkaar en niet elkaar tegen werken vanuit eigenbelang. Uiteindelijk zullen de bewoners hiervan de dupe worden. Maar helaas is dit wel zo, het is denk ik meer dan alleen een imagoprobleem. Belangen van instanties spelen hierin ook een belangrijke rol."

Een van de concrete aanbevelingen die een van de professionals doet is dat er meer plekken moeten komen in de wijken waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Veel van dat soort plekken zijn wegbezuinigd. Dat soort plekken, dichtbij huis geeft bewoners een vertrekpunt van waaruit zij positie kunnen innemen.

4.2.5 Specialisatie inzetten en inroepen

Het gemis aan specifieke deskundigheid en kennis over bepaalde problemen, bijvoorbeeld rondom autisme of eenzaamheid wordt door steeds meer organisaties aangepakt. Na de grote nadruk die is gegeven aan de betekenis van een generalistische inzet, is er binnen de teams steeds vaker ook aandacht voor het belang van specialisatie. Een wijkteammedewerkster geeft aan:

"Wij werken met verschillende specialisten zoals schulddienstverleners, sociale raadslieden. Voor expertise wat betreft jeugd zijn in de specialistisch jeugdzorg samenwerkingspartners die wij vroegtijdig betrekken om mee te denken als het gaat om jeugdhulp."

4.3 Wat werkt?

De derde vraag die wij aan de professionals stelden was wat wel werkte in hun aanpak en wat niet. Zij antwoorden daarop door succesfactoren te benoemen en kritische factoren voor een succesvolle verandering.

Zij zien de bottom-line voor een goede aansluiting met bewoners in een aantal basisvaardigheden die elke professional zou moeten bezitten: vriendelijk zijn, een luisterend oor bieden en behulpzaam zijn. Tijd vrijmaken voor bewoners en open staan voor vragen. Tijd vrijmaken om een relatie op te bouwen en vertrouwen winnen zijn voorwaarden voor een succesvolle werkrelatie. Bij bepaalde bewoners, bijvoorbeeld mensen met een beperking of migratieachtergrond, vraagt dat vaak meer tijd en inzet van de professional.

Voordat je als professional kunt werken aan het wantrouwen wegnemen is het belangrijk dat je goed contact kan maken met de bewoner. Aansluiting vinden dus, dat is de eerste voorwaarde en voldoende tijd daarin kunnen investeren, is daarvoor weer voorwaarde.
Wat betreft de noodzaak van cultuursensitief werken geven diverse professionals aan dat er een langdurige investering nodig is om de sociale samenhang in de wijken met een grote culturele diversiteit te herstellen. Professionals zijn daarin frontliniewerkers die daarin een voorhoederol kunnen vervullen. Vaardigheden alleen vinden zij daarvoor niet genoeg. Om de negatieve beeldvorming over en weer te veranderen is investering nodig in bijvoorbeeld een goede financiering van tolkeninzet, diversiteit van de teams, verbetering van de sociale en maatschappelijke positie van migrantengezinnen, het actief bestrijden van discriminatie en racisme en gelijke kansen voor jongeren met een migratieachtergrond.

Naast die stevige basisvaardigheden is het ook van belang dat je als professional je nek durft uit te steken en buiten de lijntjes durft te kleuren, zoals een van de professionals het noemt, en dat zowel het management van de organisatie als de financier daarin ook vertrouwen durven te hebben.

Het is belangrijk om tijd te nemen om een samenwerkingsrelatie op te bouwen met de bewoners(s) in kwestie en vertrouwen te winnen. Bij sommige mensen vraagt dat meer tijd en inzet van de hulpverlening. Een professional:

> *''Ik ga er anders mee om ik kleur vaak buiten de lijntjes om toch de juiste hulp in te schakelen. De kern ligt bij de gemeente die die zulke opdrachten aan organisaties geeft.''*

Met dat laatste bedoelt deze werker dat de gemeenten in hun financiering zelf ook te vaak in schotjes denkt. Wie is dan verantwoordelijk? Een regiehouder met doorzettingsmacht helpt, zodat zaken niet blijven liggen maar ook dat instanties elkaar niet gaan tegenwerken uit (financieel) eigenbelang. Het management vanuit instanties heeft ook een belangrijke taak in het beter samenwerken, ontschotten van zaken, echter moet de gemeente hierin leidend zijn. In sommige gemeenten is dat zo geregeld, maar vaak niet. Hier moet werk van gemaakt worden, vinden de professionals. Ook moet het delen van informatie makkelijker worden, hier kan de gemeente een belangrijke rol in spelen. De boodschap is: maak werk van een regiehouder met doorzettingsmacht.

Een professional:

> *"Ik merk dat ik vaak buiten de kaders van het welzijnswerk extra dingen doe voor bewoners (met name eigen vrijwilligers), omdat je weet hoe lang iets bijvoorbeeld duurt als het door een andere organisatie opgepakt moet worden. Ook is het soms effectiever iets snel even te doen voor een bewoner, in plaats van iemand te begeleiden zodat zij of hij dit in het vervolg zelf kan.''*

> *''Als het gaat om binden en behouden van vrijwillige bewoners werkt dit. Liever zou ik meer uren in mijn functie vrij hebben om in hulpverlening (1ste lijn, preventief) te kunnen stoppen. De tijd kunnen nemen om door te vragen, te activeren, eventueel hulpvragen te collectiviseren en stimuleren het eigen netwerk te gebruiken zou in mijn idee preventieve hulpverlening kunnen verbeteren. Zwaardere hulpverlening kan soms voorkomen worden door een snelle lichte interventie wanneer de problemen nog niet zo erg zijn."*

Zichtbaarheid in de wijk zien de professionals ook als belangrijke succesfactor voor aansluiting. Dat kan door aanwezig te zijn op de plekken waar bewoners bijeenkomen, bijvoorbeeld op scholen, bij de huisarts, bij de GGD, maar ook op straat, in de wijk op plekken waar jongeren samenkomen. Maar ook binnen de eigen muren kan de instantie drempelverlagend zijn door empathie te tonen, contact kunnen en willen maken, vertrouwen creëren, geloof in 'de ander' uitstralen en cultuursensitief kunnen werken.

Een professional:

> *"Een open deur, het klinkt misschien heel stom, maar gewoon aardig zijn, een luisterend oor hebben en behulpzaam zijn."*

Helpend daarbij zijn langlopende contracten van de gemeente. De professionals geven aan dat gemeenten er goed aan zouden doen om te stoppen met opdrachten steeds weer opnieuw aan te besteden waardoor er steeds weer wisselingen ontstaan in de wijk. Instanties moeten meer houvast hebben zodat er langere-termijn-investeringen gedaan kunnen worden, ook in de relatie met kwetsbare bewoners.

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusie: de verhalen van bewoners

In dit onderzoek brengen wij de ervaringen van de wijkbewoners in beeld, met als doel om tot aanbevelingen te komen voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak, gericht op het bereiken van de groep kwetsbare wijkbewoners die onvoldoende participeert of profiteert van de wijkenaanpak. Centrale vraag was: Hoe kijken de betreffende bewoners naar de gesignaleerde problemen van het tekort in het sociaal bereik van de instanties in de wijk? Welke mechanismen spelen volgens bewoners daarin een rol? Welke belemmeringen zien zij, en welke aanknopingspunten om bewoners aan te laten sluiten, te betrekken en te ondersteunen? De volgende onderzoeksvragen zijn daarbij gesteld:

1. Hebben bewoners zelf hulp gezocht en tegen welke belemmeringen (waaronder eigen opvattingen) lopen zij daarbij op?
2. Wat maakt dat de bewoner buiten beeld blijft van de formele hulpstructuren?
3. Wat zijn volgens bewoners en professionals aanknopingspunten om met deze bewoners in contact te komen en hen te helpen zelf de eigen situatie te verbeteren?

In dit hoofdstuk formuleren we een antwoord op deze onderzoeksvragen.

1. Hebben bewoners zelf hulp gezocht en tegen welke belemmeringen (waaronder eigen opvattingen) lopen zij daarbij op?

Veel bewoners zijn wel ooit begonnen met het zoeken van hulp of aansluiting in de wijk, maar zijn daarin bedrogen uitgekomen. Het gaat hier om hulpvragen aan een wijkteam, politie en gemeentelijke loketten, maar het ook om aansluiten bij het jongerenwerk, opbouwwerk in de wijk, bewonersbijeenkomsten en initiatieven.

De twee belangrijkste conclusies uit dit onderzoek zijn dat door (jarenlange) negatieve ervaringen van bewoners er geen gebruik wordt gemaakt van het aanbod in de wijk en dat het geen hulp zoeken leidt tot een verergering van de problemen die mensen hebben, persoonlijk, sociaal en maatschappelijk. Uitzondering daarop is de materiele hulpverlening, soms is men nog wel bereid hulp te vragen omdat sommige zaken echt niet kunnen wachten. Bijvoorbeeld een dreigende huisuitzetting door schuld of boetes, of stopzetten van een uitkering. Deze problemen beperken zich niet tot een onderdeel van hun leven maar over alle leefvelden: wonen, werk en inkomen, gezondheid, scholing, participatie en veiligheid. Bijna alle bewoners geven aan op meerdere leefvelden problemen te hebben gehad (of nog steeds hebben).

De grootste belemmering die bewoners ervaren is het wantrouwen naar instanties. Dit wantrouwen is bij bijna alle bewoners groot. Bij veel van hen komt dit voort uit negatieve ervaringen met instanties en voor een deel van horen zeggen dat instanties niet te vertrouwen zijn.

Naast wantrouwen heerst er ook angst voor harde maatregelen zoals uithuisplaatsingen van kinderen. Aanleiding tot dat wantrouwen ligt volgens de bewoners in een scala aan knelpunten die zij ervaren (hebben) in het contact met de instanties in de wijk. Vaak gaat het ook om een stapeling van negatieve ervaringen: de Nederlandse taal niet beheersen, geen aansluiting vinden, bureaucratie en het gemis aan cultuursensitief werken. Het zijn ervaringen met instanties die moeizaam verliepen vanwege (1) knelpunten en beperkingen die liggen aan de zijde van de bewoners zelf, zoals taalproblemen en laaggeletterdheid; (2) vanwege problemen die bewoners zien in de werkwijze en

organisatie van het aanbod van instanties, zoals het gebrek aan samenwerking, de bureaucratie en formulierenstroom waarmee het aanbod gepaard gaat en de keerzijde van de mantra van de zelfredzaamheid. Tot slot (3) zien bewoners allerlei beperkingen in de werkwijze en de intenties van de professionals, in hun aanpak en competenties, zoals beoordelingsfouten, een gebrek aan specialisme in de wijkteams, geen bereidheid of lef om aan te sluiten, stigmatiseringsprocessen en tot slot een gebrek aan culturele sensitiviteit. Bij een groot deel van de bewoners met een migratieachtergrond (inclusief vluchtelingen) speelt de eigen identiteit en de mate van acceptatie hiervan mee in het niet vragen van hulp en het niet meedoen. Door al deze factoren ontstaat een mismatch tussen bewoners en de instanties en komt er geen goede aansluiting tot stand. De oorzaken, knelpunten en oplossingen die bewoners geven worden door de meeste professionals gedeeld.

Het wantrouwen wat daar het resultaat van is, is de belangrijkste reden voor het niet gebruik maken van het aanbod in de wijken. Opvallend is dat door alle leeftijden en achtergronden heen dit wantrouwen geuit wordt, hier zit geen verschil in. De gemeenschappelijke factor in de verhalen van bewoners hierover is dat ze bijna allemaal negatieve ervaringen hebben gehad met instanties. Uit de verhalen is goed op te maken dat dit wantrouwen diep zit en niet makkelijk weg te nemen is.

In de knelpunten die bewoners aangeven, zijn naast de gemeenschappelijke factoren wel verschillende accenten te zien wat betreft leeftijd en achtergrond: zo gaat het bij jongeren met name om het vertrouwen winnen en een goede aansluiting vinden, terwijl bij ouderen vooral de laagdrempeligheid en toegankelijk belangrijk is. Voor bewoners met een migratieachtergrond (ook vluchtelingen) is de taal en cultuursensitief werken een belangrijke voorwaarde om hulp te accepteren. Bij bewoners die ervaringen hebben gehad met specifieke problematiek zoals autisme of psychische problemen is de juiste expertise in huis hebben en ‘buiten de kaders werken’ en ‘professionele lef en rijpheid’ de belangrijkste voorwaarde om hulp te accepteren.

Bij ouders met een migratieachtergrond is het belangrijk het wantrouwen weg te nemen en de angst voor harde interventies zoals uithuisplaatsingen van kinderen. Bij bewoners met een vluchtelingeachtergrond leeft deze angst ook, waarbij - vaak op grond van de vluchtervaringen - ook de angst voor de overheid op zich een rol speelt in het niet accepteren van hulp.

De slechte beheersing van de Nederlandse taal wordt door bijna alle bewoners met een migratieachtergrond als groot knelpunt genoemd. Bewoners met een vluchtelingenachtergrond ervaren dit als zeer problematisch en een goed geregelde tolkenvoorziening is een belangrijke voorwaarde voor een toegankelijk aanbod op wijkniveau en een goede toegang tot vervolgvoorzieningen.

Bij alle jongeren en jongvolwassenen die wij spraken is het opvallend dat in hun leven het al vroeg mis is gegaan met de hulpverlening maar daarmee ook op alle andere gebieden, bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs, gezondheid en veiligheid. In bijna alle gevallen hebben zij niet de juiste hulp gekregen, vaak op meerdere leefgebieden. Hun problemen zijn daardoor almaar groter en complexer geworden. Zij zien bijna allemaal preventie en vroeg interventie als oplossing voor de negatieve spiraal waarin zij zijn terecht gekomen.

Voor de oudere bewoners geldt dat zij de ontoegankelijkheid van het aanbod in de wijk, zowel fysiek als digitaal als groot knelpunt ervaren. Door het niet mee kunnen komen in de digitalisering van het systeem en door het geloof vooral alles zelf te moeten doen, liggen isolement en eenzaamheid op de loer. Opvallend is dat als de oudere op individueel niveau wordt geactiveerd door een lotgenoot (een andere oudere) om naar georganiseerde informele activiteiten te komen, dit effect heeft. De

belangrijkste reden dat dit werkt, is dat er veel tijd wordt gestoken in persoonlijk contact met de oudere waardoor zij beter aansluiten.

Voor bijna alle bewoners geldt dat zij op een gegeven moment in hun leven alle hulp en aanbod dat aanwezig is in de wijk zijn gaan mijden en dat dit door alle leeftijden en achtergronden heen loopt. Een belangrijke constatering hierbij is dat de problemen van bewoners door alle leefvelden en doelgroepen heen lopen en elkaar ook beïnvloeden: een alleenstaande moeder met schulden die leeft van een minimuminkomen heeft bijna altijd ook op alle andere leefvelden problemen. Bijvoorbeeld gezondheidsproblemen, veiligheid en participatie. Zo gaat het bij jongeren nooit alleen om onderwijs, maar ook om dat er uitzicht is op een baan en een woning. De hulp die bewoners gehad hebben was voornamelijk individueel en ging vaak over een onderdeel van de problemen, de integraliteit ontbrak. Het gaat hier niet alleen om de hulpverlening maar ook om het gebruik maken van jongerenwerk, vrijwilligerswerk doen, meedoen aan sportactiviteiten, hulp vragen aan een wijkagent of activiteiten bezoeken die georganiseerd worden door een opbouwwerker. Bewoners geven aan dat zij het belangrijk vinden dat instanties zicht hebben op de problemen die zij hebben op alle leefvelden en dat zij behoefte hebben aan een integrale aanpak in plaats van steeds kleine onderdelen die aangepakt worden. Dus: niet alleen de armoede aanpakken maar ook kijken naar werk en inkomen, gezondheidsproblemen en alle andere gebieden waar zij problemen of behoeften ervaren. Daarbij geven ze allemaal nadrukkelijk aan dat het belangrijk is om met alle instanties in de wijk goed in kaart te brengen wie iemand echt is en wat zijn of haar levensloop is. Instanties moet een compleet beeld hebben anders is het moeilijk iemand goed te helpen en door te verwijzen. Dit betekent dat instanties zich niet alleen moeten focussen op een doelgroep en een leefveld maar dat alle gebieden in samenhang bekeken en opgepakt moet worden.

2. Wat maakt dat de bewoner buiten beeld blijft van de formele hulpstructuren?

Het wantrouwen dat bewoners belemmert hulp te zoeken en mee te doen aan activiteiten in hun wijk komt niet rechtstreeks voort uit het gebrek aan aansluiting tussen instanties op wijkniveau en bewoners van kwetsbare wijken. Wantrouwen is het resultaat van belemmeringen en teleurstellingen in het contact van bewoners met instanties. We hebben in het onderzoek gezien dat dit wantrouwen wederzijds is. Instanties hebben last van hardnekkige negatieve beeldvorming van wat zij ‘probleemgezinnen’ noemen of bepaalde bevolkingsgroepen in hun werkgebied en bij bewoners is hetzelfde aan de orde ten aanzien van de instanties. Het zijn processen die elkaar versterken.

Die beeldvorming verhardt langzaam maar zeker tot een hardnekkig en diepgeworteld wantrouwen waarin de inbreng van de ander steeds minder relevant gevonden wordt voor de loop van het bestaan of vooral gemeden wordt om problemen te voorkomen. Dit wantrouwen maakt deel uit van het sociaal kapitaal van de wijk en zit ingeweven in de lokale cultuur die bewoners samen dragen en van het geheel aan (impliciete en expliciete) kennis en vaardigheden waarvan bewoners gebruik maken als zich problemen in hun leven voordoen. Het zal tijd kosten de weg terug te nemen.

De professionals delen de door de bewoners gesignaleerde knelpunten, maar geven in hun reacties aan dat zij ook belangrijke problemen zien in de manier waarop hun werk wordt aangestuurd en ingekaderd. In de financiering wordt teveel in schotten gedacht die samenwerking belemmeren en tot een sociaal domein leidt zonder regie en samenhang. Ook hier zien professionals net als de bewoners een meerwaarde in integraal werken op de verschillende leefvelden van bewoners.

De repeterende aanbestedingen van het domein waar zij werken leiden tot een gebrek aan continuïteit. Gezichten en organisaties wisselen te vaak, er ligt nadruk op productiecijfers en prijs, in

plaats van kwaliteit; loketjeshulpverlening wordt goed genoeg geacht; er is sprake van improductieve concurrentie en het afzien van lange-termijn-investeringen in de wijk waar men werkt.

Een deel van de (vaak kwetsbare) bewoners in de wijken doet hierdoor niet mee in de wijkenaanpak zoals deze ingezet is door gemeenten. De kosten hiervan zijn niet gering. Problemen kunnen escaleren met negatieve gevolgen zowel voor de betrokken bewoners zelf als voor hun leefomgeving. Interventies die daarop volgen, leunen vaak op dwang- en drangmiddelen die op hun beurt weer leiden tot meer teleurstelling en verder verdiepen van de kloof tussen bewoners in kwestie en instanties. Dat kan leiden tot segregatieprocessen, zowel in de richting van verloedering, criminalisering en isolement, als in het risico van radicalisering. Voor een deel van de bewoners geldt dat ze zelf manieren bedenken om in de eigen groep te komen tot eigen hulpverlening of participatie. Zelforganisatie kan een positief effect zijn dat waardering en ondersteuning verdient, juist om de negatieve spiraal te doorbreken.

3. Wat zijn volgens bewoners en professionals aanknopingspunten om met deze bewoners in contact te komen en hen te helpen zelf de eigen situatie te verbeteren?

Bewoners zoeken de oplossingen vooral in het verbeteren van de aansluiting door het vergroten van de deskundigheid en de motivatie van de professionals, door het vergroten van de nabijheid en aanraakbaarheid van de instanties en door het vergroten van de interculturele competenties en diversiteit van de instanties. Zij vinden dat de werkers meer tijd moeten nemen om echt contact te maken en vertrouwen te winnen. Het luisteren en gehoord worden door professionals is een oplossing die door iedereen genoemd is. Tijd vrij maken voor bewoners en goed luisteren naar de behoefte van mensen en hiernaar handelen zijn belangrijke voorwaarden om mensen te bereiken, te betrekken en te ondersteunen. Maar ook het integraal oppakken van zaken binnen de verschillende leefgebieden is hierbij belangrijk geeft men aan. Een probleem staat zelden op zichzelf. Maar voor een integrale aanpak is nodig dat instanties eerst de levensloop van een bewoner inzichtelijk moet maken.

Het wantrouwen dat zij ervaren zit echter diep. Er is een cultuurverandering voor nodig aan de zijde van de instanties, maar ook aan de zijde van de bewoners, en zij lijken voortdurend te waarschuwen dat de aanpak van ‘grote stappen snel thuis’ niet zal werken. Een van de manieren om weer vertrouwen te winnen is door ervaringsdeskundigen en sleutelfiguren in te zetten en de zelforganisaties van bewoners, waarin zij eigen oplossingen ontwikkelen, de kans geven om tot ontwikkeling te komen zodat problemen opgelost worden en er een lerend effect naar de formele wijkinstanties uitgaat. Een andere belangrijke oplossing die aangegeven wordt is dat instanties integraal gaan werken en daarbij alle levensvelden van bewoners meenemen in hun aanpak.

Een nagel aan hun doodskist is de bureaucratie. Dat vraagt volgens bewoners dat de overheid met al zijn controlemechanismen en regeltjes afstand moet bewaren. Dat zijn prikkels in het aanbod die door zowel de bewoners als de professionals als oneigenlijk en verstorend worden ervaren.

De professionals vinden dat in de basisvaardigheden voor aansluiting in voldoende mate moet worden voorzien. Die basisvaardigheden zijn vooral op het niveau van bejegening en communicatie: een open attitude, tijd hebben om een relatie op te bouwen, present kunnen zijn in de wijk en vertrouwen te krijgen. De voorwaarden daarvoor liggen vooral in tijd, deskundigheid (cultuursensitief werken) en investeringen in werkontwikkeling zoals in tolkeninzet. Bewustwording van blinde vlekken en diversiteit van de teams.

Daarnaast vinden de professionals dat zij meer vertrouwen in hun professionaliteit verdienen van het management van de organisatie en van de financiers. Zij zien zich als frontliniewerkers en een oplossing voor het gebrek aan sociaal bereik ligt volgens hen in het vermogen om creatief met de vragen uit de wijk om te gaan en af en toe buiten de lijntjes te kunnen kleuren. Bewoners zien dat belang ook. Zij hebben weinig vertrouwen in professionals die alleen maar de regeltjes volgen. Professionals hebben daarvoor de steun van hun leidinggevenden en bestuurders nodig en zelf het lef om daarin ook daadwerkelijk bij tijd en wijle de nek uit te steken. Slim samenwerken is een van de richtingen die de professionals daarbij op wijzen, zonder belemmerd te worden door financiële of andere schotten tussen organisaties en domeinen.

Praktisch gezien willen de professionals meer ruimte voor preventie en outreachend werken, structurele en langdurige investeringen in interculturele competenties en diversiteit van de organisatie en in de toegankelijkheid en beschikbaarheid van specialisten die zij moeten kunnen consulteren in hun werk. Tot slot geloven zij ook dat er meer ruimte moet worden gemaakt voor waardering van de eigen positie en initiatieven van de bewoners. Dat betekent dat zij het probleem van de slechte aansluiting ook zien als een probleem van empowerment van de bewoners zodat die zich op een serieus te nemen wijze kunnen verhouden tot de instanties en de professionals in de wijk. Daardoor kan er een aanbod worden gerealiseerd dat relevant voor de problemen die bewoners feitelijk hebben en voor de door hen gewenste oplossingen.

5.2 Aanbevelingen: voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak gericht op het bereiken van bewoners.

Een grote groep (kwetsbare) bewoners doet niet mee en maakt geen gebruik van het aanbod in de wijk. Er is daarom een landelijk plan nodig waarbij gekozen wordt voor een effectieve impuls in de wijkenaanpak die gericht is op het bereiken van deze bewoners. De mismatch die nu in de wijken structureel plaatsvindt maakt, naast Corona en de toenemende polarisatie in onze samenleving, de urgentie voor een systeemverandering groter dan ooit. Dit laten liggen betekent dat in de wijken de problemen alleen maar groter en ernstiger gaan worden. Met alle gevolgen van dien.

Onze aanbevelingen richten zich op drie niveaus waarbij elk niveau elkaar aanvult en versterkt:

1. Strategische opgaven
2. Verbetering van de informatiepositie
3. Operationele samenwerking

1. Strategische opgaven

Het is nodig om op strategisch niveau een keuze te maken en een handelingsstrategie te ontwikkelen. Hiermee bedoelen wij dat kritisch gekeken moet worden naar de huidige wijkenaanpak en de keuzes die hierin zijn gemaakt in relatie tot het niet bereiken van bewoners. De keuze van de strategische opgave en de regie voor de wijkimpuls ligt bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Andere departementen hebben op hun beleidsterrein ook taken en verantwoordelijkheden die deze groep bewoners ook aangaan.

Concreet betekent dit:

- Maak de strategische keuze om aan de slag te gaan met de impuls in de wijkenaanpak gericht op het bereiken van bewoners;
- Zorg voor een regiehouder die binnen de verschillende departementen deze wijkimpuls afstemt en coördineert;
- Creëer draagvlak voor deze keuze met de relevante partijen: de verschillende departementen (BZK, J&V, SZW, OCW en VWS), gemeenten (VNG), de verschillende koepelorganisaties van (sociale) instellingen die instanties in de wijken vertegenwoordigen zoals wijkteams, jongerenwerk, opbouwwerk, politie (wijkagenten en boa's), scholen, vluchtelingenwerk, huisartsen, wijkverpleegkundigen. Maar ook vertegenwoordigers van informele netwerken in de wijk (vrijwilligers, zelforganisaties, sleutelfiguren), moskeeën en kerken en niet in de laatste plaats de bewoners zelf. Dit betekent zowel van bovenaf als in alle andere lagen daaronder en daarnaast;
- Ontwikkel een innovatieve aanpak en maak een plan dat gericht is op het doorbreken van het niet-bereik, met als belangrijke uitgangspunten de levensloopbenadering en het wegnemen van wantrouwen. De aanpak moet aansluiten bij wat bewoners en professionals aangeven in dit onderzoek. Betrek ook hierbij de relevante partijen die al genoemd zijn;
- Creëer draagvlak in de samenleving voor de aanpak door gebruik te maken van diverse middelen zoals verschillende media.

2. Verbetering van de informatiepositie

Normaal gesproken is het gebruikelijk om een handelingsstrategie te ontwikkelen vanuit de bestaande situatie. Er is echter weinig informatie bekend over de bewoners en het gebrek aan sociaal bereik in de wijken. In dit onderzoek is hiertoe een eerste aanzet gedaan, maar de informatiepositie hierover moet worden verbeterd. Het is daarom belangrijk dat het ministeries die belast zijn met de wijkenaanpak en alle partijen die zich bezighouden hiermee (zoals eerdergenoemd) goed en structureel geïnformeerd blijven over dit onderwerp.

Concreet betekent dit:

- Zorg als ministerie (regiehouder) dat er structureel en duurzaam meer kennis en informatie verzameld en uitgewisseld wordt over het sociaal bereik van bewoners;
- Betrek hierbij de bewoners die ervaringsdeskundig zijn op dit onderwerp, koepelorganisaties, gemeenten en alle anderen zoals zelforganisaties van bewoners, sleutelfiguren en moskeeën, kerken en andere religieuze instellingen in de wijken. Bijvoorbeeld door kennisnetwerken op te zetten waar deze kennis gedeeld kan worden;
- Zorg dat gemeenten een platform krijgen om met elkaar informatie uit te wisselen en van elkaar te leren;
- Zorg dat de verschillende ministeries een platform krijgen om met elkaar kennis en informatie uit te wisselen, van elkaar te leren en samen te werken;
- Zorg dat de kennis en informatie over dit thema breed gedeeld wordt, niet alleen naar instanties toe maar ook naar de samenleving is het van belang deze informatie te delen om meer begrip en inzicht te krijgen over dit thema;
- Organiseer kennis- en leerprogramma's voor gemeenten en alle andere partijen die binnen de wijkenaanpak een taak en rol hebben.

3. Operationele samenwerking

Het operationele niveau is heel belangrijk om tot een goede aanpak te komen op het punt van de niet-bereikte bewoners binnen de wijkenaanpak. Het gebeurt immers in de wijken. Professionals in de wijken zien en horen veel, maar informele groepen (sleutelfiguren, zelforganisaties en de bewoners zelf) horen en zien ook veel. Vaak zijn dit ook andere geluiden dan die van de professionals. Dit geldt ook bijvoorbeeld voor moskeeën en kerken en andere religieuze instellingen. Zij hebben veel kennis en informatie en kunnen goed aangeven wat nodig is, zoals in dit onderzoek ook aan de orde komt. Deze informatie moet ook (en juist) op operationeel niveau bij elkaar gebracht worden zodat ervaringen kunnen worden uitgewisseld en inzicht in het probleem wordt vergroot; dat duidelijk wordt wat er moet gebeuren in deze wijken; en dat er concrete acties aan kunnen worden verbonden. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de voorgaande aanbevelingen belangrijk zijn voor de uitvoering van dit punt, immers: zonder keuze voor een andere wijkenaanpak en goede informatiepositie is het lastig deze aanbeveling uit te voeren.

Concreet betekent dit:

- Creëer als ministerie draagvlak voor de wijkimpuls onder alle relevante partijen zoals hiervoor genoemd;
- Ondersteun en maak afspraken als ministerie met een aantal gemeenten die bereid zijn om kennis en ervaringen op te doen in 'pilotwijken' rondom dit onderwerp en monitor dit proces met als doel om informatie te verzamelen en meer te leren over wat wel en wat niet werkt voor deze bewoners;
- Ondersteun als ministerie gemeenten en instanties die een rol hebben in de wijkenaanpak waarbij de levensloopbenadering een belangrijk uitgangspunt is. Betrek hierbij ook de bewoners die ervaringsdeskundig zijn op dit thema en geef ze een structurele en duurzame rol in dit proces om zo te komen tot een effectieve impuls in de wijkenaanpak gericht op het bereiken van bewoners;
- Ga als ministerie aan de slag met het zichtbaar maken van de informatie die bewoners in dit onderzoek aangeven en geef deze bewoners een prominente rol hierin. Dit kan via allerlei kanalen (media) Doel hiervan is om het inzicht te vergoten in onze samenleving bij anderen over wat het gevolg is van niet-bereik in de wijken;
- Ontwikkel in samenwerking met bewoners die ervaringsdeskundig zijn op dit thema, professionals die in de wijken werkzaam zijn (jongerenwerk, opbouwwerk, politie etc.) en gemeenten een handreiking waarin informatie en handvatten beschreven staan om deze bewoners wel te bereiken.

Tot slot willen wij benadrukken dat de wijkenaanpak in het licht van het vraagstuk van sociaal bereik nu meer dan ooit actueel is. Met de gezondheidscrisis (Corona) in volle gang zijn deze bewoners extra kwetsbaar. De urgentie om anders te gaan werken in de wijken is groot om crises als de huidige gezondheidscrisis het hoofd te kunnen bieden. Per slot van rekening geldt dat problemen die niet aangepakt worden leiden tot meer problemen en hogere maatschappelijke kosten.

Bijlage 1

Samenstelling van de groep professionals die geïnterviewd zijn

- Straathoekwerker
- Generalist wijkteam (expertise psychische problematiek)
- Medewerker woningcorporatie (expertise zorgmijders)
- Professioneel ervaringsdeskundige
- Wijkverpleegkundige
- Praktijkbegeleider
- Jongerenwerker (3 keer)
- Ambulant jongerenwerker
- Buurteamwerker (2)
- Wijkagent
- Boa (3 keer)
- Manager GGZ wijken
- Opbouwwerker (2 keer)
- Sociaal cultureel werker
- Teamleider vluchtelingenwerk
- Werker sociaal wijkteam
- Maatschappelijk werker (specialisatie autisme)
- Directeur jongerenorganisatie

Bijlage 2

De verhalen van bewoners (dit is een apart document)

Dit onderzoek bestaat uit twee delen: onderzoek naar knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau en de verhalen van bewoners uit de wijk. De verhalen van de bewoners uit de wijk zijn in een apart document opgenomen.