

VERBONDEN MET DE BUURT

Een evaluatie van de Achter de Voordeur aanpak in
Rotterdam-Pendrecht



Dit is een publicatie uit het SEV-programma:

**KEER
DE VERLOEDERING!**

Auteurs: Eefke Cornelissen,

Taco Brandsen

Liesbeth Collignon-van den Munckhof

Met medewerking van Mark Coenders, Niels Cox, Firuze Demir, Martijn Groen,

Freek Heinen, Michel Pruijssers

Dit is een publicatie uit het SEV-programma: Keer de verloedering!

U kunt SEV-publicaties vinden op www.sev.nl, of bestellen bij:

SEV

Postbus 1878

3000 BW Rotterdam

Telefoon 010 - 282 50 50

sev@sev.nl

De SEV ontwikkelt innovatieve oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen. Wij zijn onafhankelijk, maar kunnen niet zonder initiatiefrijke netwerkpartners. Samen met hen beproeven we ideeën voor innovaties in de praktijk.

VOORWOORD

De Achter de Voordeur benadering wordt steeds populairder. In korte tijd heeft huiver en terughoudendheid bij het binnengaan van het privé-domein van burgers (de eigen woning) plaats gemaakt voor onbevangenheid en gretigheid. Niet afwachten, maar actief bewoners benaderen en waar nodig een helpende hand bieden met behulp van het netwerk van in de wijk actieve instanties.

In 2007 hebben Eefke Cornelissen en Taco Brandsen in opdracht van de SEV een handreiking geschreven op basis van een verkennend onderzoek naar zeven grootstedelijke Achter de Voordeur projecten. Eén van de conclusies van dit onderzoek was dat monitoring en evaluatie rondom deze methodiek nog niet ver was ontwikkeld. In deze studie *Verbonden met de buurt* van dezelfde auteurs, aangevuld met Liesbeth-Collignon van den Munckhof, treft u een dergelijke evaluatie aan. Het betreft een evaluatieonderzoek naar de brede herhuisvestingsaanpak die Woonstad Rotterdam zomer 2007 in de Ossensissebuurt in de Rotterdamse wijk Pendrecht startte. Niet eerder is in Nederland een Achter de Voordeur project zo uitgebreid geëvalueerd. Het interessante van het onderzoek is dat ze een aantal verwachtingen doorkruist. Zo bleek het beeld van de buurt, dat tijdens het evaluatieonderzoek naar voren kwam, sterk af te wijken van het beeld dat de betrokken organisaties bij aanvang hadden. Bewoners schatten hun eigen situatie hoopvoller en positiever in, en zette vraagtekens bij de noodzaak van grondige herstructurering van hun wijk. Het beeld van ernstige sociaaleconomische problematiek dat bij de instanties leefde, werd niet gedeeld door de bewoners zelf. Natuurlijk speelden schulden hen parten, zo ook een zeer laag gemiddeld opleidingsniveau, maar bewoners bleken meer zelfredzaam dan verwacht, en waren daartoe zo nodig ook met succes aan te sporen. Meer dan de helft van hen gaf aan in de wijk te willen blijven wonen, omdat daar zulke prettige sociale contacten bestaan en de wijk als vertrouwd wordt ervaren. De vraag is wat dit zegt over de noodzaak en betekenis van grondige herstructurering. De Achter de Voordeur aanpak in Pendrecht heeft voorts niet alleen bijgedragen aan het probleemoplossend vermogen van bewoners in de wijk, maar ook de relatie tussen Woonstad Rotterdam en de bewoners, en de instanties onderling verbeterd.

Is met deze evaluatie nu alles gezegd over Achter de Voordeur aanpakken? Geenszins. De SEV gaat experimenten opzetten om de methodische lijn, die in projecten als in Pendrecht is ingezet, verder uit te werken. Het is van belang om de methodiek op langere termijn te volgen, om te analyseren hoe zij wordt benut. Voor corporaties is hierbij een aantal vragen van belang:

- *Keuzemogelijkheden*: wat zijn de verschillende opties, waaruit een corporatie kan kiezen bij de ontwikkeling van een eigen Achter de Voordeur project?
- *Randvoorwaarden*: welke keuze past het beste bij welke situatie in een stad of wijk? Op basis van welke variabelen moet deze keuze gemaakt worden?
- *Interne en externe organisatie*: wat betekenen deze keuzes voor de interne organisatie en voor de opbouw van het externe netwerk rond de individuele hulpverlening? Dan gaat het bijvoorbeeld om de managementstijl, de relatie tussen beleid en uitvoering, de organisatie van netwerken en de competenties van frontlijnprofessionals.

Een speciaal dankwoord gaat uit naar collega Judith de Jong. Zij heeft de afgelopen twee jaar met veel bevlogenheid het Achter de Voordeur traject gecoördineerd en begeleid.

Radboud Engbersen
Programmaregisseur SEV

INHOUDSOPGAVE

voorwoord	3
1. Inleiding	7
1.1. De aanleiding voor het onderzoek	7
1.2. Achter de Voordeur	7
1.3. De opzet van de evaluatie.....	8
2. Beschrijving methodiek.....	11
2.1. Inleiding.....	11
2.2. Doelstellingen	11
2.3. De methodiek stap voor stap	12
3. De resultaten van de eerste ronde huisbezoeken.....	15
3.1. Sociaaldemografische gegevens	15
3.2. Wonen en verhuizen	17
3.3. Economische situatie	18
3.4. Perspectieven	19
4. De resultaten van de herbezoeken.....	21
4.1. Sociaaldemografische gegevens	21
4.2. Opvolging wonen en verhuizen.....	22
4.3. Opvolging economische situatie	23
4.4. Opvolging perspectieven.....	24
4.5. Tevredenheid huisbezoeken.....	25
4.6. Herbezoeken Pendrecht: de belangrijkste uitkomsten	26
5. Analyse en reflectie	27
5.1. Inleiding.....	27
5.2. De huisbezoeken	27
5.3. De resultaten.....	28
5.4. De vervolgtrajecten	30
5.5. Reflectie op de methodiek.....	32
6. Conclusie.....	35
6.1. Belangrijkste bevindingen	35
6.2. Vragen	36
Bijlage 1: Methodiek.....	39
Bijlage 2: Het onderzoeksteam	41
Colofon	42

1. INLEIDING

1.1. De aanleiding voor het onderzoek

Woningbouwcorporatie Woonstad Rotterdam (voorheen De Nieuwe Unie) is in de zomer van 2007 gestart met een experiment voor de Ossensissebuurt (in de wijk Pendrecht te Rotterdam): de brede herhuisvestingsaanpak. In de Ossensissebuurt worden vele woningen gesloopt en rond de 800 huishoudens moeten in de periode 2007-2011 verhuizen. De corporatie gaat daarom bij alle huishoudens huisbezoeken afleggen. Deze gesprekken maken deel uit van het experiment 'brede herhuisvesting' en gaan over meer dan de verhuizingen alleen. Ook andere hulpvragen, wensen en behoeften worden geïnventariseerd.

De intentie was om bij goede resultaten de werkwijze voort te zetten bij volgende herstructureringsfasen in Pendrecht en ook elders in de stad toe te passen. Daarom werd het wenselijk geacht dat er een uitgebreide evaluatie zou plaatsvinden naar de methodiek, de samenwerking tussen betrokken partijen en de resultaten van het project. Dit rapport is een verslag van de evaluatie.

1.2. Achter de Voordeur

De huisbezoeken in Pendrecht staan niet op zichzelf. In een aantal steden wordt volop geëxperimenteerd met 'huisbezoeken'. Gedreven door de vraag wat er achter de voordeur leeft en gesteund door de gedachte dat de problemen niet afzonderlijk bezien moeten worden, maar in de gehele context van het gezin (of het huis), ontstaan geleidelijk aan meer initiatieven die gebruik maken van het 'instrument' huisbezoek. Het huisbezoek wordt ingezet om allerlei problemen in kaart te brengen die zich afspelen binnen een gezin of een huis om er vervolgens iets aan te doen. Het moge duidelijk zijn dat huisbezoeken geen wezenlijk nieuwe manier zijn om burgers of klanten te benaderen. De tijden dat de woningopzichteressen en pastors huisbezoeken aflegden, liggen ver achter ons, maar zijn nog niet uit het geheugen gewist.

De huisbezoeken uit de 21^e eeuw zijn natuurlijk deels anders van karakter. Er zijn nu verschillende partijen actief in de wijk, zoals de gemeente, corporaties, welzijn en bewonersorganisaties, die er gezamenlijk naar streven om sociaal te investeren in de groepen aan de onderkant van de samenleving. Dit gebeurt niet meer vanuit een paternalistische invalshoek, maar vanuit de filosofie mensen te stimuleren zichzelf te helpen. Samenwerking tussen de betrokken instanties is bij deze nieuwe vorm van huisbezoeken van cruciaal belang. Koplopers op dit gebied in Nederland en Vlaanderen zijn de interventieteams in Rotterdam, de huis-aan-huis aanpak 'Xstra!' in Antwerpen en de huisbezoeken die plaatsvinden binnen het Sociaal Investerings Plan in Amsterdam. Dit zijn de eerste grootschalige experimenten op het gebied van huisbezoeken in achterstandswijken. Inmiddels zijn er meerdere gemeenten en woningbouwcorporaties die deze methodiek hebben ontdekt en in de opstartfase verkeren.

De interventieteams zijn in Nederland in de media beeldbepalend, maar in de praktijk is deze specifieke benadering niet representatief. Verreweg de meeste Achter de Voordeur projecten worden gekenmerkt door huisbezoeken van één of twee professionals, veelal vanuit de sociale hoek, met in de vervoltrajecten een nadruk op hulpverlening op basis van vrijwilligheid. Dat geldt ook voor de Achter de Voordeur aanpak in Pendrecht.

De aanpak in Pendrecht is bijzonder in drie opzichten. In de eerste plaats is Woonstad Rotterdam in dit proces de leidende partij geweest, zowel in de coördinatie als de uitvoering, terwijl elders gemeentelijke instanties en welzijnsorganisaties een grotere rol spelen. Daarmee is het project voor de corporatiesector een interessant experiment. Verder is het project 'licht' opgezet: de aanpak sluit aan bij bestaande werkzaamheden van één woonconsulent en doet een beroep op bestaande netwerken en professionals in de wijk. Er is dus niet gekozen voor het opzetten van een projectorganisatie met meerdere projectmedewerkers zoals in andere Achter de Voordeur aanpakken soms het geval is. Daarnaast is er voor gekozen de aanpak zeer uitgebreid te evalueren. Zoals we in dit rapport aantonen, heeft dit duidelijk een meerwaarde gehad. Nog nooit is een zo compleet beeld van een Achter de Voordeur aanpak gepresenteerd.

1.3. De opzet van de evaluatie

De evaluatie van de brede herhuisvestingsaanpak vond plaats vanaf het begin van het project en liep vanaf het najaar van 2007 tot begin 2009. De evaluatie is gefinancierd door Woonstad Rotterdam en de SEV en is begeleid door een commissie bestaande uit vertegenwoordigers van de deelgemeente Charlois, formulierenteam, Charlois Welzijn, de SEV en Woonstad Rotterdam.

De evaluatie kende de volgende stappen:

A. Methodiekbeschrijving

Bij aanvang is de methodiek van het project nauwkeurig in kaart gebracht: de voorbereiding van de huisbezoeken, de opzet van de bezoeken zelf en de opzet van de vervoltrajecten. Deze methodiek wordt in hoofdstuk 2 van dit rapport beschreven.

B. Situatieschets

Vervolgens is de informatie over individuele huishoudens, die uit de huisbezoeken naar voren kwam, kwantitatief geanalyseerd. De huisbezoeken zijn uitgevoerd door een medewerker van Woonstad Rotterdam, met behulp van een mede door de universiteiten opgestelde vragenlijst. De situatieschets geeft weer, wat de uitgangssituatie van de buurt was bij aanvang van het project. Op geaggregeerd niveau worden de resultaten in hoofdstuk 3 besproken.

C. Herbezoeken

Naar aanleiding van de gegevens verkregen uit de eerste huisbezoeken hebben Woonstad Rotterdam en andere instanties waar nodig een begeleidingstraject opgezet. Alle huishoudens zijn nogmaals bezocht om te vragen naar de tevredenheid over de huisbezoeken, en, voor zover daar reeds sprake van was, de uitvoering van het vervoltraject. Deze huisbezoeken zijn uitgevoerd door gemengde koppels van Woonstad Rotterdam,

de gemeentelijke dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en de Universiteit van Tilburg. De gegevens verkregen middels herbezoeken zijn in hoofdstuk 4 geaggregeerd weergegeven.

D. Gesprekken

De gegevens verkregen uit de huis- en herbezoeken vormen een essentieel deel van dit rapport. Het is echter belangrijk ze in perspectief te zien. Het kwantitatieve deel van het evaluatieonderzoek vormt de basis en het achterdoek voor kwalitatieve bevindingen, die voortkomen uit gesprekken met betrokkenen over hun ervaringen met het project en participatieve observatie tijdens het evaluatieonderzoek. Als aanvulling op deze gesprekken zijn aan het einde van het evaluatietraject nog vier formele interviews gehouden. De resultaten van deze laatste stap zijn in hoofdstuk 5 verwerkt.

Een nadere verantwoording van onze methodologische aanpak en een lijst van de leden van het onderzoeksteam vindt u aan het einde van deze rapportage.

2. BESCHRIJVING METHODIEK

2.1. Inleiding

Achter de Voordeur projecten worden over het algemeen getypeerd door drie kenmerken¹:

1. De huisbezoeken worden **grootschalig** uitgevoerd. De selectie vindt niet (alleen) plaats op het individuele niveau, maar (ook) voor een gehele buurt of een hele categorie van bewoners.
2. Op basis van het huisbezoek wordt gezocht naar een **integrale oplossing** van de sociale problemen van huishoudens. Het gaat niet (alleen) om een vooraf gedefinieerde en afgebakende taak, maar om de bij het bezoek geconstateerde of opgeworpen kluwen van vragen.
3. Verschillende partijen die in de wijk actief zijn, zoals gemeente, corporaties, politie, welzijns-, zorginstellingen en bewonersorganisaties moeten op basis van **samenwerking** voor elk afzonderlijk huishouden een oplossing vinden.

Het experiment in Pendrecht voldoet aan deze kenmerken en is in dat opzicht een typisch Achter de Voordeur project. Bijzonder zijn (1) de brede rol van de corporatie, die initiatiefnemer, planner en de belangrijkste uitvoerder was, (2) de 'lichte' opzet rondom een woonconsulent en het bestaande aanbod van professionals in de wijk en (3) de uitgebreide gegevensverzameling en evaluatie. Qua kenmerken is het experiment niet uniek, maar er is geen vergelijkbaar project waarover zoveel gegevens verzameld zijn.

2.2. Doelstellingen

Het idee achter het experiment 'Brede herhuisvesting' is om fysieke en sociale vernieuwing aan elkaar te koppelen. Er bestond het risico, dat huishoudens met problemen simpelweg zouden worden verplaatst ('rondgepompt') naar andere woningen, complexen en wijken. In de regio Rotterdam is bij menigeen het beeld ontstaan, dat de vernieuwing van één wijk leidt tot de verpaupering van de andere wijk (het 'waterbedeffect'). Het was de aanleiding om in Pendrecht te kiezen voor de intensieve Achter de Voordeur aanpak. Bij de start van het project zijn de volgende doelen gesteld:

1. Inzicht krijgen in de woonwensen van bewoners.
 - Signaleren van knelpunten tussen woonwensen en woningaanbod.
 - Ontwikkelen van oplossingen om vraag en aanbod op elkaar aan te laten sluiten.
2. Bewoners ondersteunen bij het verhuisproces.
3. Verhelderen van ambities, vragen en behoeften van mensen en eventuele kwesties die spelen.

¹ Cornelissen, E. & T. Brandsen, *Handreiking Achter de Voordeur: een verkennend onderzoek naar zeven grootstedelijke 'Achter de Voordeur'-projecten*, SEV, 2007 (zie www.sev.nl).

4. Bieden van directe dienstverlening door directe acties te ondernemen of actief door te verwijzen of toe te leiden naar deskundige organisaties. Het gaat om diverse terreinen waaronder het inkomen, schuldhulpverlening, formulieren invullen, opvoeding, sociale contacten, activering, werk, opleiding enzovoorts.
5. Opsporen van huishoudens met meervoudige problemen en deze huishoudens actief toe leiden naar de juiste hulpverlenende instanties.
6. Bewoners met problemen niet zomaar doorschuiven naar andere wijken, maar voorafgaand aan de verhuizing hen ondersteuning bieden om problemen op te lossen.
7. Stimulering van goede samenwerking tussen betrokken instanties.
8. Een versterking van het systeem van vroege signalering: eerder en beter zicht krijgen op de problemen die nu vermoed worden op grond van de cijfers en signalen.
9. Het zogenaamde 'waterbedeffect' te verminderen en inzichtelijk te maken.

2.3. De methodiek stap voor stap

Om deze doelstellingen te realiseren is een aantal stappen doorlopen, waarbij wisselend de nadruk lag op het werk van de frontlijnprofessionals en dat van de back office. We beschrijven deze methodiek hier stap voor stap.

Stap 1. Voorbereiding eerste bezoekeronde

De eerste huisbezoekeronde dient om zicht te krijgen op de problemen van alle geselecteerde huishoudens. Dit vereiste een gedegen voorbereiding:

- Selectie van de doelgroep, in totaal 146 huishoudens.
- Verzameling van gegevens over de doelgroep via het registratiesysteem van de woningcorporatie en bij de overige betrokken instellingen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de vraag of huishoudens bekend en/of in behandeling zijn geweest.
- Training en voorbereiding van de frontlijnprofessional, die de huisbezoeken ging uitvoeren.
- Ontwikkeling van een vragenlijst en een daarop geënt registratiesysteem.
- Organisatie van de back office, door uit te vinden welke organisaties welke mogelijkheden bieden en werkafspraken te maken.
- Informatiemateriaal verzamelen en ontwikkelen om mee op pad te nemen tijdens de huisbezoeken.
- Informatievoorziening richting bewoners in het algemeen door middel van een bewonersbijeenkomst en (nieuws)brieven.
- Versturing van een individuele brief richting bewoners met daarin een samenvatting van de afspraken, die met bewoners zijn gemaakt.
- Planning van de huisbezoeken.

Stap 2. Uitvoering van de eerste ronde huisbezoeken

- Uitvoering van de huisbezoeken (per huisbezoek maximaal 1,5 uur). Uiteindelijk zijn 123 huishoudens bezocht.
- Registratie van de uitkomsten van de gesprekken.
- Waar nodig herbezoeken uitvoeren om tot specifiekere afspraken te komen.
- Registratie van de uitkomsten van de herbezoeken.

Stap 3. Vervolgtraject

- Opstelling van individuele behandelplannen in samenwerking met betrokken instanties, om de afspraken die tijdens het huisbezoek of herbezoek zijn gemaakt uit te kunnen voeren.
- Informatievoorziening aan betrokken bewoners tijdens de uitvoering, via een bijeenkomst en folders.
- Regulier werkoverleg en contact tussen de betrokken instanties.
- Uitvoering van de afgesproken acties door de betrokken instanties.
- Monitoring van de voortgang door de consulent wijkbeheer van de woningcorporatie van de afspraken met betrekking tot doorverwijzing en toeleiding naar de samenwerkende organisaties.

Stap 4. Uitvoering van de tweede ronde huisbezoeken

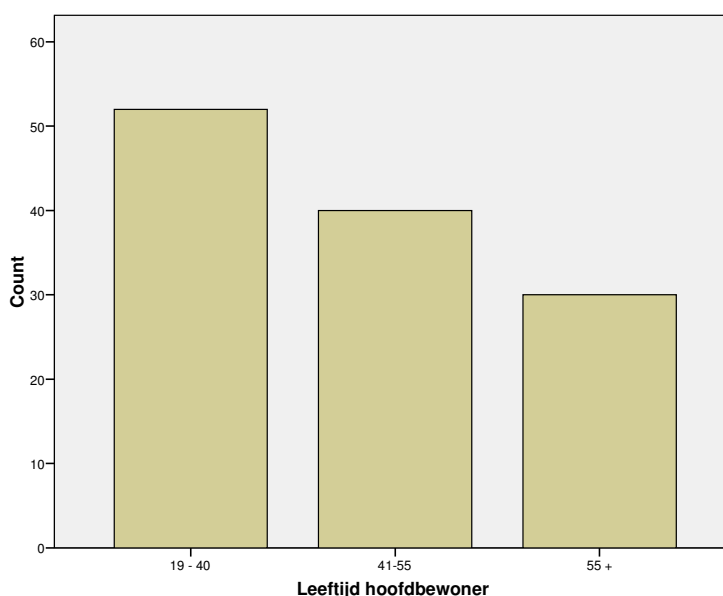
- Uitvoering van de huisbezoeken (per huisbezoek maximaal 1 ½ uur).
- Registratie van de uitkomsten van de gesprekken.
- Evaluatie van voorgaande stappen op basis van de gegevens uit de gesprekken.

3. DE RESULTATEN VAN DE EERSTE RONDE HUISBEZOeken

Tijdens het project werd tijdens de eerste ronde huisbezoeken met 123 van de 146 beoogde bewoners op individuele basis gesproken over hun problemen, hun leefsituatie en hun wensen voor de toekomst. De 23 bewoners die niet bereikt werden, waren deels 'niet thuis', en deels 'al vertrokken'. Op basis van nader onderzoek bleek dat zich hieronder geen verborgen probleemhuishoudens bevonden (zie bijlage 1). De volledige analyse van de gegevens verkregen bij de 123 huisbezoeken fungeert binnen het experiment brede herhuisvesting als nulmeting. Hieronder worden de belangrijkste resultaten geschetst van deze nulmeting.

3.1. Sociaaldemografische gegevens

Tijdens de nulmeting wordt een eerste beeld geschetst van de hoofdbewoners die tijdens dit experiment werden benaderd. De gemiddelde leeftijd van deze bewoners is 46 jaar (23 - 87 jaar). De grootste groep bewoners (42%) valt in de categorie '19-40 jaar' en de meeste bewoners zijn vrouw (70%). Dit laatste kan te maken hebben met het feit dat de huisbezoeken in de middaguren zijn afgelegd. De vraag of het hoge percentage vrouwen reden is voor twijfel over representativiteit ten opzichte van de bewonersgroep kan vanuit de data beantwoord worden. Van de gesproken vrouwelijke hoofdbewoners valt bijna 80% in de categorie "alleenstaand" of "onvolledig gezin". Van de mannelijke hoofdbewoners die gesproken zijn valt 82% in de categorie "gehuwd/ samenwonend". Als het beeld al wat vertekend is, dan is dat dus zeer beperkt.



Van de bezochte bewoners heeft 67% ten minste de Nederlandse nationaliteit. Hiervan heeft 37% enkel de Nederlandse nationaliteit. De overige 30 procent heeft een tweede nationaliteit (bijvoorbeeld de Surinaamse (7 procent), of de Marokkaanse (5 procent)). Nog eens 11 procent heeft enkel de Nederlands Antilliaanse nationaliteit, 4 procent enkel de Surinaamse. De overige 18 procent bestaat uit een veelheid aan verschillende nationaliteiten, namelijk de Colombiaanse, Ghanese, Guinese, Ierse, Iraakse, Kaapverdise, Congolese, Liberiaanse, Marokkaanse, Somalische, Turkse, of die van Kroatië, Nigeria of de Dominicaanse Republiek.

Bijna de helft van de bezochte hoofdbewoners is alleenstaand (45%). Van deze alleenstaanden is op verzoek een profiel geschetst (zie kader). Een kwart van de bewoners is gehuwd samenwonend (15% heeft wél kinderen, 8 procent niet) en één op de vijf hoofdbewoners is gescheiden (dit zijn enkel vrouwen).

Eén op de drie hoofdbewoners heeft enkel het lager onderwijs afgerond. Nog eens één op de drie heeft ook het middelbaar onderwijs afgerond. Op elke tien bewoners heeft één bewoner MBO of HBO (2%) afgerond. Van de overige bewoners is het opleidingsniveau onbekend (missing). Er bestaat geen aantoonbaar verband tussen geslacht en opleiding.

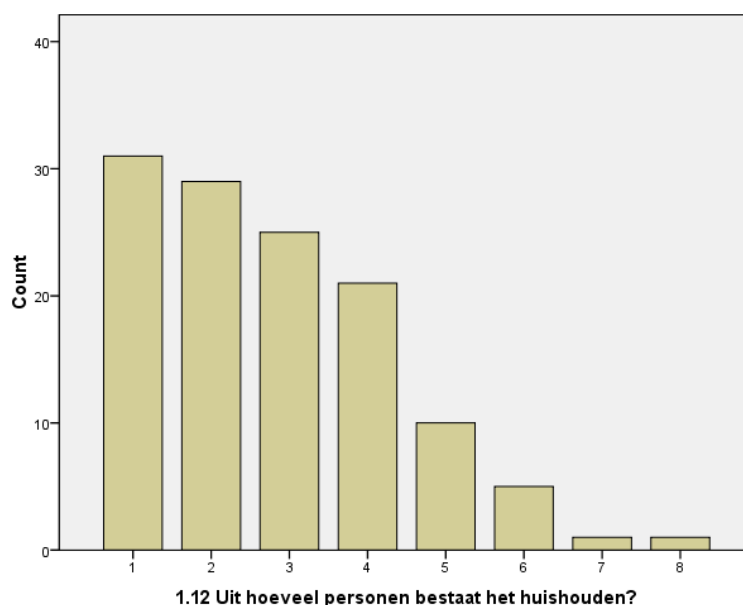
Wel bestaat er tussen bron van inkomsten en opleidingsniveau een significant verband. De personen die loon uit loondienst ontvangen hebben, hebben over het algemeen ten minste middelbaar onderwijs afgerond. Personen die een uitkering of bijstand ontvangen, hebben vaker enkel het lager onderwijs afgerond.

Het gemiddelde huishouden bestaat uit zo'n drie personen. In de grafiek hiernaast is te zien hoe de huishoudens zijn opgebouwd. De helft van de huishoudens bestaat uit 1 of 2 personen.

Er bestaat een statistisch significant verband tussen leeftijd en de grootte van het huishouden: hoe ouder de hoofdbewoner, hoe minder groot het huishouden.

De alleenstaande is vaak jonger dan 40 jaar (47%). Slechts één op de vijf is ouder dan 55 jaar. Het gemiddeld bruto jaarinkomen van de alleenstaande is 16.620 euro. Het grootste deel van de inkomens valt tussen de 10.000 en de 20.000 euro. Eén op de drie alleenstaanden heeft het lager onderwijs afgerond. Nog eens één op de drie heeft het middelbaar onderwijs afgerond. 18 Procent heeft een MBO opleiding. Een laatste 4 procent heeft een HBO opleiding. Van de overige alleenstaanden is het opleidingsniveau onbekend (missing).

Van de alleenstaanden wil de helft in de wijk blijven wonen, 44% wil dat niet en de overigen weten het nog niet. Drie kwart van deze groep bewoners woont negen jaar of minder in Pendrecht. De rest woont al langer in Pendrecht, met een maximum van 49 jaar.



3.2. Wonen en verhuizen

De huisbezoeken toonden aan dat bewoners gemiddeld al 10 jaar in Pendrecht wonen. Drie kwart van de bewoners woont 12 jaar of minder in Pendrecht. Het gemiddelde is iets omhoog getrokken door een paar uitschieters, zoals een bewoner die al 49 jaar in Pendrecht woont.

De helft van de bewoners geeft aan na de verhuizing absoluut in Pendrecht te willen blijven. Voor deze bewoners zijn voornamelijk de vertrouwdheid met de buurt en sociale contacten van

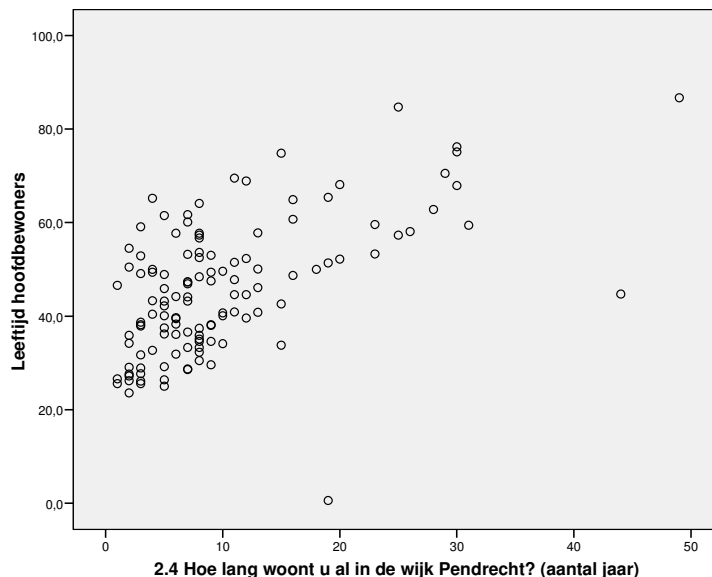
doorslaggevend belang. Daarnaast geven zij aan vanwege de kinderen te willen blijven of Pendrecht gewoon een rustige groene buurt te vinden.

Bijna veertig procent weet echter nu al zeker dat ze niet in Pendrecht wil blijven, al willen deze mensen overwegend wel in Rotterdam blijven. De voornaamste reden om te vertrekken is het hebben van goede sociale contacten in een andere wijk. Een tweede reden is dat Pendrecht door deze bewoners juist niet als groen en rustig wordt ervaren.

De meeste bewoners wonen in een etagewoning met drie of vier kamers. Slechts vijf procent woont in een benedenwoning. De gemiddelde huurprijs die wordt betaald is 365,23 euro. De laagste huurprijs is 210 euro en de hoogste 500 euro. Nagenoeg alle bewoners geven aan te willen blijven huren. Niet iedereen komt echter in aanmerking voor de woning die zij zouden willen. Het grootste 'gat' zit bij de eengezinswoningen. 41 bewoners zouden een dergelijke woning wensen, maar slechts 2 bewoners komen daarvoor in aanmerking.

Vier procent van de bewoners voorziet een probleem met verhuizen. Dit betreft bijvoorbeeld het emotioneel zijn over vertrek of het nodig hebben van hulp van familie. Vier bewoners krijgen informatie over het verhuisproces (urgentieverklaring, hoe het werkt en wat de mogelijkheden zijn). Standaardbegeleiding wordt eigenlijk altijd aangeboden. Deze bestaat uit het verstrekken van een verhuiskostenvergoeding of een urgentieverklaring, of het helpen zoeken in de woonkrant. Maatwerkbegeleiding wordt in 12% van de gevallen aangeboden. Deze bestaat uit begeleiding, bemiddeling, intern verzoek, maatwerk 55+, informatie verzamelen en telefonisch contact, of vervolgspraak over de verhuizing.

In 14% van de gesprekken geeft de bewoner aan zelf actie te gaan ondernemen op het thema 'wonen en verhuizen'. Dit bestaat bijvoorbeeld uit aanvraag medische urgentie, het zelf oriënteren op de woningmarkt, of overleg plegen met familie.



3.3. Economische situatie

Bewoners ontvangen over het algemeen inkomen uit werk (38%) of een uitkering/bijstand (38%). Eén op de tien bewoners ontvangt pensioen. De helft van de bewoners die een uitkering of bijstand ontvangen is jonger dan 40 jaar en bijna al deze bewoners zijn alleenstaand. De nationaliteit is overwegend (enkel) de Nederlandse (30%), de Antilliaanse (13%) of de Nederlands Marokkaanse (9%). Meer dan de helft van deze bewoners heeft het lager onderwijs afgerond. Zes procent heeft het middelbaar onderwijs afgerond.

Binnen de drie kwart huishoudens waarin ten minste een tweede persoon inwoont, ontvangt de helft van deze tweede inwoners een inkomen. Met andere woorden: in 46 van de 123 huishoudens is sprake van een tweede bewoner die inkomen ontvangt. Deze inwoner ontvangt over het algemeen inkomen uit werk (37%) of een studiefinanciering (24%). Slechts één op de tien ontvangt dan een uitkering of pensioen.

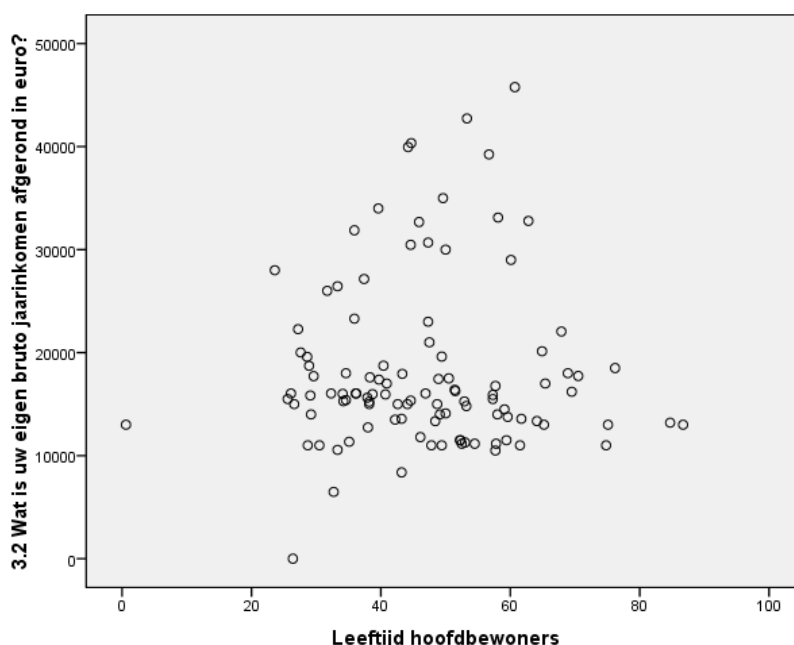
Het gemiddeld bruto jaarinkomen van alle hoofdbewoners is 18.205.

De meest extreme inkomens zijn 45.771 euro en 0 euro. Het gemiddelde inkomen voor mannen (20850,37) ligt hoger dan dat voor vrouwen (16886,61).

Hoofdbewoners die in loondienst zijn, geven gemiddeld aan een bruto jaarinkomen van 25.000 euro per jaar (min. 11.000, max. 45.771 euro) te ontvangen.

Hoofdbewoners die loon als zelfstandige ontvangen, geven gemiddeld aan een bruto jaarinkomen van 12.000 euro per jaar (min. 11.000, max. 12.742

euro) te ontvangen. Hoofdbewoners die een uitkering ontvangen, geven gemiddeld aan een bruto jaarinkomen van 14.000 euro per jaar (min. 6.478, max. 20.137 euro) te ontvangen.



Bijna de helft van alle bewoners heeft wel eens moeite met het invullen van formulieren. Deze personen lossen dat met behulp van professionals op (38%), of gaan zelf aan de slag (18%). Sommige bewoners krijgen hulp van familie of vrienden (16%). Slechts 2% van de bewoners vindt geen oplossing.

Zo'n 80% van de bewoners stelt dat hij/zij voldoende financiële middelen heeft om het huishouden draaiend te houden. De overige bewoners lossen een gebrek aan middelen niet makkelijk of zelfs helemaal niet op. Een aantal bewoners wordt ondersteund door SoZaWe of door schuldsanering. Sommige bewoners betalen rekeningen simpelweg niet meer of gaan geld lenen. Bijna één op de drie van alle bewoners heeft zelfs een schuld. Hieronder vallen dus ook bewoners die aangeven dat zij voldoende financiële middelen hebben. Het

gaat voornamelijk om alleenstaande ouders. Zij geven vrijwel allen aan bekend te zijn met alle voorzieningen waar zij recht op hebben. Slechts 3% wenst extra informatie van het formulierenteam.

Voor 8 bewoners wordt een afspraak met SoZaWe geregeld. Acties die bewoners zelf gaan ondernemen (12 bewoners), zijn bijvoorbeeld de aanvraag van een Rotterdampas, van bijzondere bijstand, het invoeren van de hulp van familie, of naar het wijkservicepunt stappen.

3.4. Perspectieven

Bijna de helft van alle bewoners is actief bekend bij één of meerdere organisaties (meer dan 15 verschillende organisaties). Eén op de vijf bewoners is passief bekend bij één of meerdere organisaties.

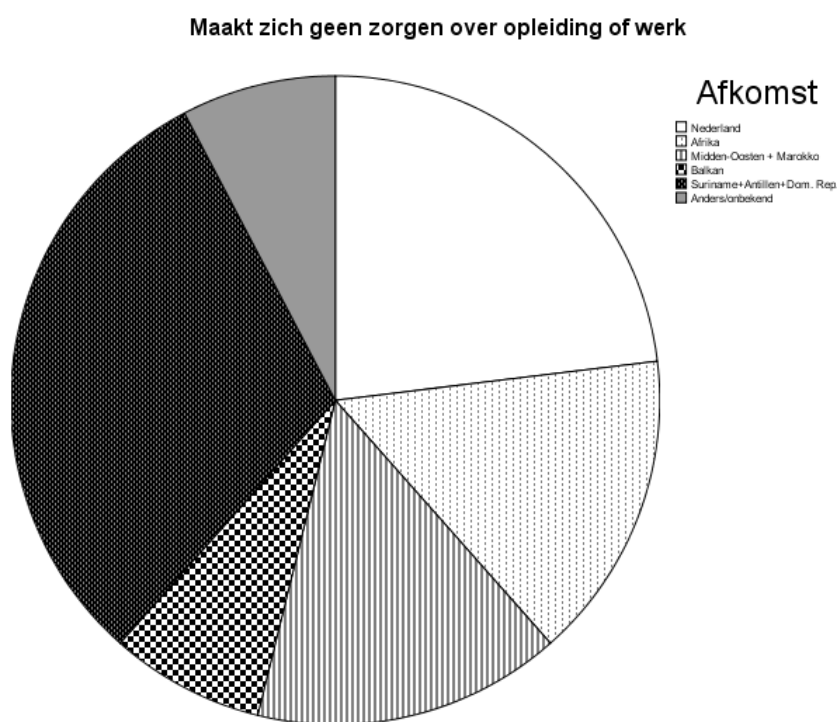
Een groot deel van de bewoners (73%) maakt zich geen zorgen over werk of opleiding. Dit zijn voornamelijk bewoners afkomstig uit de Antillen/Suriname/Dominicaanse Republiek (31%) of Nederlands (23%). Bijna de helft van deze bewoners is

alleenstaande ouder. De helft van deze bewoners ontvangt loon uit loondienst. Zo'n 40% heeft een uitkering of bijstand. Bijna 80% van deze personen geeft aan voldoende financiële middelen te hebben om het huishouden draaiende te houden. Toch heeft 30% van deze bewoners schulden.

De 11% die zich wel eens zorgen maakt over werk of opleiding is merendeel man, jonger dan 40 jaar en alleenstaand(e ouder). De zorgen betreffen vaak om het leren van de Nederlandse taal, of de wens (weer) te (gaan) werken. In de meeste gevallen lost de bewoner dit zelf op (door begeleiding te regelen door

SoZaWe, via de Werkwinkel, de Vrouwenstudio of het starten van een opleiding). De personen die zich geen zorgen maken zijn vaak die personen, die zich niet meer bezighouden met het zoeken van werk vanwege leeftijd, of die personen die aan in een re-integratietraject zitten of zelfs bezig zijn met een opleiding.

Van de bewoners die kinderen hebben, maakt 76% van de hoofdbewoners zich geen zorgen over de kinderen. 24% (voornamelijk vrouwen, statistisch significant verband) maakt zich wel eens zorgen, en denkt daarbij aan een laag zelfbeeld of juist dominant gedrag in huis, veiligheid op straat, belanden in criminaliteit, wegblijven van school, het niet bijdragen aan het huishouden, of problemen in de relatiesfeer. In het grootste deel van de gevallen is het betreffende kind al in behandeling of neemt het deel aan een traject.



De meeste bewoners maken zich geen zorgen over hoe schoon of veilig de wijk is (83%). Er zijn ook weinig bewoners die zich zorgen maken over de huidige woning of het portiek (83% doet dat niet). Degenen die dat wel eens doen noemen met name overlast jeugd en klein vandalisme als aandachtspunten. De meeste bewoners vinden dat de corporatie dit op kan lossen, of belt zelf naar het klacht nummer van de gemeente. Ook wordt in een aantal gevallen zelf de politie gebeld.

Ook over de gezondheid maken de meeste bewoners zich geen zorgen (85% doet dit niet). Bewoners die wel over de gezondheid inzitten, zijn vrijwel allemaal al in behandeling bij een specialist. Ook over het sociale netwerk of over het actief zijn in de vrije tijd wordt nauwelijks gepekerd. Een handjevol mensen voelt zich eenzaam, maar geeft aan dit zelf op te lossen of de huidige situatie liefst ongewijzigd te laten.

4. DE RESULTATEN VAN DE HERBEZOeken

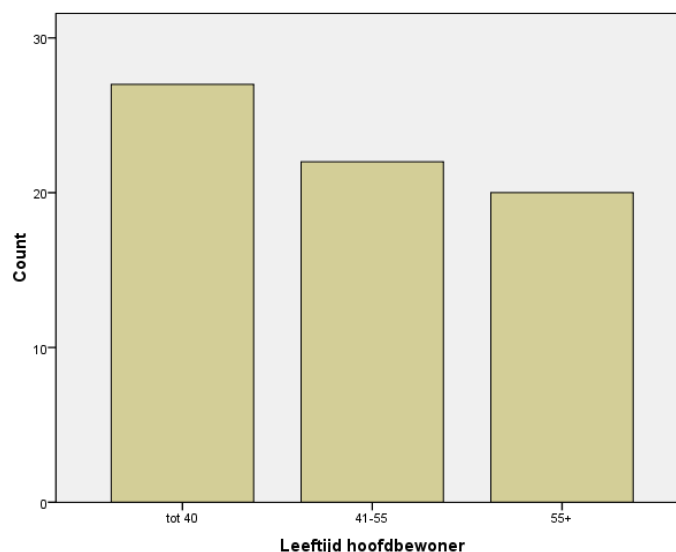
De oorspronkelijke huisbezoeken zijn afgelegd bij 123 huishoudens. In het kader van de herbezoeken konden er zo'n 110 huishoudens opnieuw worden bezocht. Hiervan zijn in totaal 70 huishoudens opnieuw bezocht. De overige 40 herbezoeken konden niet worden afgelegd, omdat bewoners keer op keer niet thuis waren of later (tijdens een belronde) aangaven niet meer mee te willen werken (bijvoorbeeld omdat zij zelf geen problemen kenden die zij relevant achtten voor het gesprek).² Tijdens de analyse is gebleken dat de 70 bezochte huishoudens op grote lijnen representatief zijn voor de 123 eerder bezochte huishoudens. De resultaten van de herbezoeken mogen dus gezien worden als resultaten van de hele groep bezochte huishoudens (123) in het kader van het 'Experiment Brede Herhuisvesting'. Hieronder volgen de resultaten van de herbezoeken.

4.1. Sociaaldemografische gegevens

Tijdens de herbezoeken blijkt dat de groep bewoners die bezocht is qua sociaaldemografische gegevens representatief is voor de oorspronkelijk bevraagde bewoners.

De gemiddelde leeftijd van de bezochte bewoners is 47 jaar (25 – 86 jaar). De grootste groep respondenten valt in de categorie 'tot 40 jaar' (39%), gevolgd door de categorie '41-55 jaar' (32%) en de categorie '55+' (29%). De meeste bewoners zijn vrouw (74%). Dit kan te maken hebben met het feit, dat de huisbezoeken in de middaguren zijn afgelegd.

Ruim de helft van de bezochte bewoners heeft ten minste de Nederlandse nationaliteit (60%). Zo'n 37% heeft enkel de Nederlandse nationaliteit. De overige bewoners hebben een tweede nationaliteit, vaak de Surinaamse (11%) of de Turkse (4%) (missing 3%).



² Van de 40 huishoudens die tijdens de herbezoeken niet bereikt werden, hadden er 16 inkomen uit arbeid, 14 een bijstandsuitkering, 4 personen waren ouder dan 55 en ontvingen een uitkering van SVB, 1 persoon had studiefinanciering en van 1 persoon was het onduidelijk. Bij slechts 5 huishoudens zijn problemen gesignaleerd. Hiermee lijkt het, mede gegeven de hoge respons, zeer onwaarschijnlijk dat er sprake is van een vertekening op basis van de non-respons.

Bijna 60 procent van de bezochte bewoners is alleenstaand. Bijna een kwart van de bewoners is gehuwd samenwonend en nog eens 13 procent is gescheiden. Bijna 60 procent van de bezochte bewoners heeft inwonende kinderen.

Tijdens de herbezoeken is van 16% van de bewoners het opleidingsniveau onbekend gebleven. Van de overige bewoners heeft 36% het lager onderwijs afgerond, 35% het middelbaar onderwijs en nog eens 13% het MBO. Eén bewoner (1%) heeft het HBO afgerond.

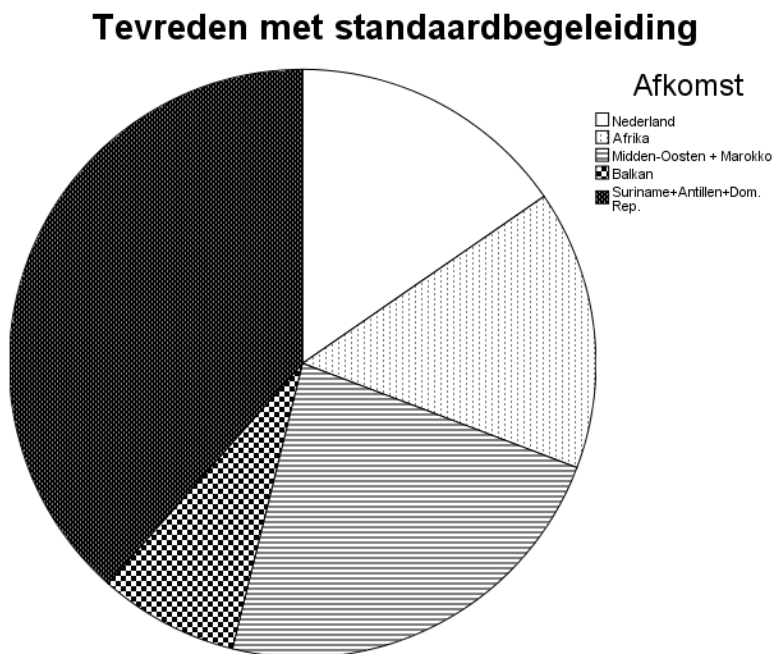
4.2. Opvolging wonen en verhuizen

Vrijwel alle bewoners hebben tijdens het eerste huisbezoek standaardbegeleiding bij het verhuizen aangeboden gekregen. Eigenlijk werden alle drie de vormen van standaardbegeleiding (“urgentieverklaring”, “verhuiskostenvergoeding” en “zoeken in de woonkrant”) altijd aangeboden. Het merendeel van deze standaardbegeleiding zal echter pas worden aangeboden ná december 2008 en kan dus pas in een later stadium beoordeeld worden. We geven hier echter de resultaten weer die we nu al voorhanden hebben.

Zo’n 34% van de bewoners heeft aangegeven inmiddels al een vorm van standaardbegeleiding te hebben ontvangen. Van deze bewoners is maar liefst 71% tevreden met geboden begeleiding, met name rondom de verhuiskostenvergoeding. De tevreden bewoners zijn vaak 35+, afkomstig uit Suriname, de Nederlandse Antillen of de Dominicaanse Republiek. Zij hebben meestal lager onderwijs afgerond en hebben in de helft van de gevallen geen inwonende kinderen.

29% is niet tevreden met de geboden standaardbegeleiding. Dit zijn voornamelijk personen jonger dan 35 jaar. De helft heeft enkel de Nederlandse nationaliteit. Redenen voor ontevredenheid: onder andere “begeleiding is nog niet geboden” (urgentieverklaring), of “nooit meer iets gehoord”. Ook is een enkeling niet tevreden met het type huis waarvoor ze voorrang zouden krijgen.

Zo’n 10% van de bewoners geeft bij de herbezoeken aan dat zij inmiddels niet meer weten over welke begeleiding gesproken wordt, of dat hij/zij meende gebeld te worden en dat dit niet is gebeurd.

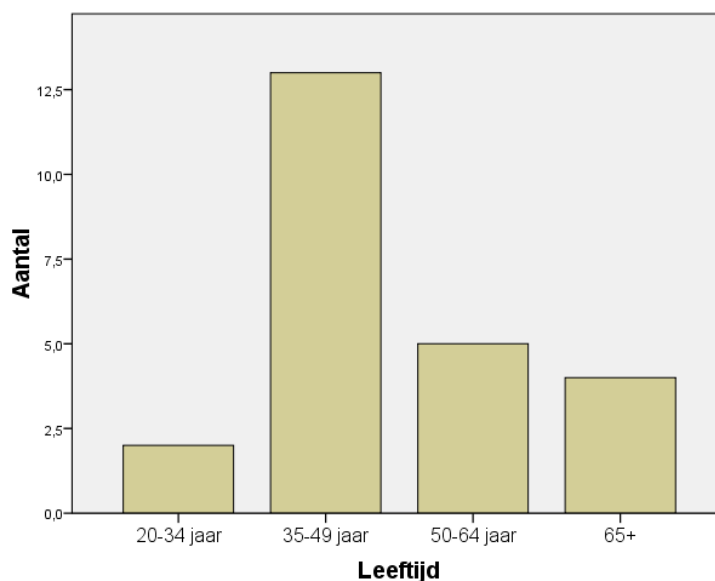


Tijdens de eerste huisbezoeken kregen van de 70 opnieuw bezochte huishoudens 7 bewoners maatwerkbegeleiding aangeboden. Maatwerkbegeleiding omvat activiteiten rondom bemiddeling, intern verzoek, maatwerk 55+, informatie verzamelen, telefonisch contact, of vervolgspraak over de verhuizing. Tijdens het herbezoek bleek echter dat 25 van de 70 bewoners inmiddels gebruik maken van maatwerkbegeleiding. Tussen het eerste huisbezoek en de herbezoeken is er dus ongepland afstemming hierover tot stand gekomen. De maatwerkbegeleiding die inmiddels wordt aangeboden, bestaat voornamelijk uit bemiddeling, en dan vooral “bemiddeling 55+” en “bemiddeling groot gezin”.

De meeste bewoners die maatwerkbegeleiding aanvroegen zijn tussen de 35 en 50 jaar oud. Een kwart heeft enkel de Nederlandse nationaliteit en nog eens een derde van deze bewoners is afkomstig uit Suriname/Antillen/Dominicaanse Republiek.

Ook voor de maatwerkbegeleiding geldt overigens dat deze vaak nog niet is aangeboden, wederom omdat de bemiddeling pas na december 2008 nodig zal zijn. Bewoners zijn er vaak zelf nog niet zo mee bezig en weten niet wanneer hierover contact zal zijn.

Leeftijd bewoners die maatwerkbegeleiding aanvroegen



Tijdens de herbezoeken bleek dat ook voor de zelfstandig te ondernemen acties tussen de twee bezoeken in een aantal extra afspraken is gemaakt. Naar aanleiding van de eerste bezoeken werd met slechts 7 bewoners afgesproken dat hij of zij actie zou ondernemen. Na de herbezoeken blijkt dat inmiddels met 23 bewoners afspraken staan over te ondernemen acties. Deze acties zijn voornamelijk gericht op het zoeken van de toekomstige woning. In 80% van de gevallen is de bewoner aan de slag gegaan met het zelfstandig zoeken naar een woning. Bewoners zijn echter niet tevreden met de resultaten van deze activiteiten; het lukt hen niet om zelf een nieuwe woning te vinden, of men kan zonder urgentieverklaring niet door de wachtlijst komen.

Met 21 bewoners (30%) wordt tijdens het herbezoek nog een vervolgspraak gemaakt. Deze afspraak betreft voornamelijk hulp en bemiddeling bij het vinden van een nieuwe woning en het verstrekken van informatie over specifieke (nieuwbouw)woningen.

4.3. Opvolging economische situatie

Slechts vier personen van de 70 opnieuw bezochte huishoudens wilden naar aanleiding van het eerste huisbezoek informatie ontvangen van het formulierenteam. Twee personen hebben deze informatie daadwerkelijk ontvangen, en waren hierdoor ook geholpen.

Voor slechts zeven personen van de 70 opnieuw bezochte huishoudens leek het destijds nodig extra begeleiding te regelen. In alle gevallen ging het om begeleiding door het formulierenteam. Wederom blijkt tijdens de herbezoeken dat aan meer bewoners begeleiding is aangeboden, namelijk aan 16 bewoners (22%). In 9 gevallen gaat het om hulp door het formulierenteam. In de andere acht gevallen ging het om "schuldhulpverlening" (4 bewoners), "Charlois" (1 bewoner) en "vrouwenstudio" (1 bewoner) en de corporatie zelf (1 bewoner).

In 10 gevallen is deze hulp daadwerkelijk geboden en is de bewoner ook tevreden over deze hulp. In drie gevallen is bekend waarom de hulp niet geboden is, namelijk: de extra info vanuit de corporatie is niet gegeven (klachtenlijn Gemeente Rotterdam) en in twee gevallen is geen afspraak gemaakt met het formulierenteam.

Met 6 personen van de 70 opnieuw bezochte huishoudens is destijds afgesproken dat zij zelf een bepaalde actie ondernemen. Dit betrof bijvoorbeeld het "hulp invoeren van wijkservicepunt/sociaal raadsman" of het aanvragen van toeslagen bij SoZaWe. In de helft van de gevallen is deze actie daadwerkelijk ondernomen en is de bewoner tevreden met het resultaat. Bij de overige gevallen "was het niet meer nodig". Het probleem was al opgelost.

Er zijn geen vervolgspraken gemaakt op dit thema.

4.4. Opvolging perspectieven

Tijdens de eerste huisbezoeken is met een aantal bewoners afspraken gemaakt over het ondernemen van actie op de thema's 'wijk', 'woning/portiek', 'werk/opleiding', 'kinderen' en 'gezondheid'. In totaal zijn er 29 afspraken gemaakt (op 123 bewoners). In 12 gevallen ging het daarbij om een actie van de corporatie zelf (meestal op wijk of woning/portiek) en in 17 gevallen zou de bewoner zelf actie ondernemen. In sommige gevallen gaat dit echter om acties die pas ingaan als gevolg van iets anders (bijvoorbeeld het bellen van de politie bij overlast).

Tijdens de herbezoeken blijkt dat niet met 17, maar met 21 bewoners afspraken is gemaakt over te ondernemen acties. De bewoner zou contact opnemen met de volgende organisaties: SoZaWe (6), politie (3), servicepunt (1), kindbescherming (1), thuiszorg (1), de corporatie (1), Stichting MEE (1), Radar (1), CWI (1) en overig op het gebied van taal en opleiding (5). In 16 gevallen is de actie daadwerkelijk ondernomen. In 8 gevallen heeft de bewoner daar van afgezien of de actie uitgesteld. In 11 gevallen is de bewoner tevreden over het resultaat van de genomen actie. In 2 gevallen is bekend waarom bewoner ontevreden is, namelijk: "de corporatie maakt intercom niet", en "SoZaWe wil cursus receptioniste niet betalen".

Van de 12 acties die de corporatie zou ondernemen, zijn er 8 nagekomen. In twee gevallen was de actie niet meer nodig, in één geval 'is het niets geworden' en 1 geval blijft onbekend. Over de acht nagekomen acties is de bewoner tevreden.

Tijdens de herbezoeken bleek daarnaast dat 15 acties door bewoners zijn ondernomen, zonder dat daar tijdens de huisbezoeken over gesproken is. In 11 gevallen ging het om het melden van een klacht of zorg over

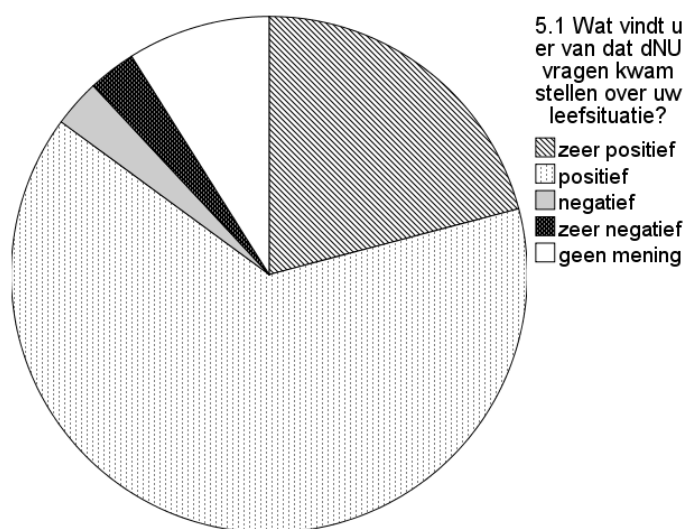
de woning of het portiek bij de corporatie (9 keer), bij de gemeente Rotterdam (1 keer), of bij een bewonersorganisatie (1 keer). In 4 gevallen is een klacht of zorg over de wijk gemeld bij de corporatie (2 keer) of bij de gemeente Rotterdam (2 keer).

In 7 gevallen wordt een vervolgspraak gemaakt. 1 Maal om het vinden van een woning, 1 maal ivm reparatie balkon, 2 maal ivm schuldhulpverlening, 1 maal vervolgesprek met de woonconsulent Joop Stobbe, 2 maal niet geregistreerd.

4.5. Tevredenheid huisbezoeken

Maar liefst 81% van de opnieuw bezochte zeventig huishoudens is (zeer) positief gestemd over het afleggen van huisbezoeken door de corporatie. Er is weinig weerstand om tijdens dit soort gesprekken te praten over de eigen levenssituatie. Meer dan 80% van deze 'positief gestemden' is vrouw en het merendeel (40%) is afkomstig uit Suriname/Antillen/Dominicaanse Republiek.

Enkele bewoners (in totaal 4 personen) waren negatief over het huisbezoek. Zij voelden zich in hun privacy geschonden.



Bijna 80% vond het (zeer) nuttig dat de corporatie inzicht heeft verkregen in zijn of haar levenssituatie. In het geval dat men dit niet nuttig vond, betrof het bewoners waarbij vervolgacties nog niet zijn gerealiseerd.

83% van de bewoners heeft het huisbezoek als (zeer) prettig ervaren. De voornaamste reden hiervoor was dat er veel duidelijk werd rondom de herhuisvesting en dat er goede informatie is verstrekt. Op een gedeelte tweede plaats stond de goede begeleiding die door Joop Stobbe wordt geboden en Joop "als persoon" (vriendelijk, betrokken, luisterend oor). Een tiental bewoners noemt ten slotte als voordeel dat er tijd en ruimte is om hun situatie te bespreken met iemand.

De weinige negatieve verhalen centreren zich om het ontbreken van vervolgacties door de corporatie. Bij opmerkingen/suggesties wordt 14 keer aangegeven (20%) dat de corporatie haar service zou moeten of kunnen verbeteren. Dit betreft zowel de opvolging ("afspraken worden niet nagekomen") en bereikbaarheid ("ik krijg nooit iemand te pakken") als onderhoud ("er wordt niets meer gerepareerd") en veiligheid ("veel hangjongeren in het portiek, kan de corporatie dat niet oplossen?"). Vier mensen geven uit zichzelf aan dat de corporatie uitstekende service levert. Zij zijn erg tevreden en vinden het prettig dat de corporatie aandacht heeft voor meer zaken dan alleen wonen. Nog eens vijf personen geven aan dat zij alsnog begeleiding zouden willen bij het zoeken naar een woning of bij het verhuizen zelf (in verband met een handicap). Twee bewoners vragen om spoed bij de urgentieverklaring.

4.6. Herbezoeken Pendrecht: de belangrijkste uitkomsten

De bezochte huishoudens zijn statistisch representatief voor de oorspronkelijke groep van 123 bewoners.

De inmiddels geboden standaardbegeleiding wekt over het algemeen tevreden reacties op, al weet een enkeling niet meer waar het over gaat en moet de meeste standaardbegeleiding nog geboden gaan worden. Ongeveer 35% van de bewoners maakt gebruik van maatwerkbegeleiding. Hierbij gaat het dan voornamelijk om bemiddeling 55+ of bemiddeling groot gezin. De meeste maatwerkbegeleiding moet nog van start gaan.

Bewoners zijn zelf voornamelijk geactiveerd op de actie 'zoeken naar toekomstige woning'. Na herbezoeken blijkt echter dat bewoners niet goed in staat zijn deze zoektocht met succes af te ronden, vaak omdat zij zonder urgentieverklaring niet door de wachtlijst komen. In sommige gevallen is het nodig alsnog actieve begeleiding aan te bieden (buiten de urgentieverklaring om).

Hoewel het in eerste instantie leek dat opvolging op basis van de economische situatie niet heel hard nodig was, is naar aanleiding van de herbezoeken alsnog voor 22% van de bewoners doorverwijzing gewenst gebleken. Deze doorverwijzing was in 62% van de gevallen succesvol. Slechts weinig bewoners (9%) zouden naar aanleiding van de huisbezoeken zelf actie hebben ondernomen. In de helft van deze gevallen is deze actie succesvol afgerond. Tijdens de herbezoeken zijn geen vervolgspraken meer nodig gebleken.

Het experiment heeft als gevolg gehad dat er 33 afspraken zijn gemaakt over te ondernemen acties, dan wel door de corporatie, dan wel door de bewoner zelf. Deze acties zijn over het algemeen genomen en naar tevredenheid afgerond. In slechts een enkel geval is een bewoner ontevreden. Naast deze 33 vastgelegde afspraken, zijn er door bewoners 15 acties op eigen initiatief genomen. Deze acties betroffen het melden van klachten of zorgen bij de corporatie of de gemeente Rotterdam. Na de herbezoeken worden nog eens 7 afspraken gemaakt met bewoners.

De huisbezoeken zijn over het algemeen erg positief ervaren door de bewoners, zo bleek uit de cijfers. Het merendeel van de bewoners vond het (zeer) nuttig dat de corporatie inzicht verkrijgt in de leefsituatie van haar bewoners en is ook in het algemeen (zeer) positief gestemd over het afleggen van huisbezoeken. De huisbezoeken hadden vanuit het oogpunt van de bewoners als voornaamste opbrengst dat de communicatie rondom de herhuisvesting verbeterd werd. Daarnaast werd de aanvullende begeleiding die werd geboden als (zeer) prettig ervaren. Een aantal bewoners vond ook het luisterend oor een prettige bijkomstigheid. Als kanttekening kan wel gesteld worden dat in het vervolg extra aandacht zou moeten gaan naar opvolging en bereikbaarheid.

5. ANALYSE EN REFLECTIE

5.1. Inleiding

Geen enkel Achter de Voordeur project is ooit zo uitgebreid geëvalueerd als het project in Pendrecht. Daarmee is het mogelijk geworden veel preciezer aan te geven, hoe effectief de benadering van Woonstad in Pendrecht is gebleken en in welk opzicht zij meerwaarde heeft. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan zowel de verzamelde gegevens als aan de methodiek. Daarbij gaan we achtereenvolgens in op:

- De huisbezoeken: hoe verliep het proces en hoe zijn de bezoeken door bewoners ervaren?
- De resultaten: welke bevindingen kwamen naar voren over de bewoners?
- De vervolgotrajecten: hoe verliepen de hulpverleningstrajecten en de samenwerking binnen de back office?
- De methodiek: in welk opzicht heeft het experiment 'Brede herhuisvesting' een meerwaarde?

5.2. De huisbezoeken

Van de 146 geselecteerde huishoudens zijn er 123 bezocht, een hoge respons van 84% op basis van vrijwillige deelname. In eerste instantie werd dus positief gereageerd op de bezoeken. Bij de eerste bezoeken zijn meteen de ergste probleemgevallen gesignaleerd. Naarmate de bezoeken vorderden nam het 'rendement' af. Daarbij speelde ook mee, dat een deel van de bewoners tussentijds verhuisde.

Bij de meting achteraf, die is uitgevoerd door andere teams, bleek dat de tevredenheid over de huisbezoeken groot was (ruim 80%), met slechts enkelen die ontevreden waren (minder dan 10%). De tevredenheid betrof vooral de informatieverstrekking en de persoonlijke aandacht ("*betrokken*", "*een luisterend oor*"). De openheid, waarmee de huisbezoeken werden ingestoken, werd gewaardeerd. Kritiek had met name betrekking op de noodzaak (c.q. het gebrek aan verborgen problematiek), de (in)effectiviteit van het vervolgotraject en in één geval de schending van privacy. Deze resultaten stroken met eerdere evaluaties van Achter de Voordeur projecten, die wijzen op grote ontvankelijkheid voor huisbezoeken onder bewoners.

Tegelijkertijd moet ook de indruk voorkomen worden, dat zich geen problemen voordoen. Het invullen van de vragenlijsten is ingewikkeld gebleken. Zo zijn er veel hoofdbewoners die zichzelf tegenspraken of niet meer op de hoogte waren van gemaakte afspraken. De huisbezoeken zijn een belangrijke bron van informatie. Het gaat daarbij echter niet om een veredelde huis-aan-huisenquête, maar om een proces waarbij in wisselend tempo gegevens worden achterhaald, problemen worden gereconstrueerd en plannen worden opgesteld. Dat vereist systematische betrokkenheid van de kant van de professional, alsmede de vaardigheden om het proces waar nodig te sturen. In dit Achter de Voordeur traject was er tijdens de eerste huisbezoeken sprake van één frontlijnprofessional die op eigen kracht de gesprekken voerde. De persoon in kwestie heeft zich tijdens dit traject bewezen in het (uit)voeren van de gesprekken. Desondanks zou het afleggen van de huisbezoeken door twee professionals een aantal voordelen opleveren, namelijk: de mogelijkheid van

registratie door de één en gespreksvoering door de ander (optimaal benutten van de informatie die uit een gesprek kan komen), vermindering van de werklust (zowel tijdens het afleggen van de bezoeken als tijdens het invoeren van geregistreerde gegevens), het verlagen van risico van uitval (mocht een persoon uit dienst treden, ziek worden, of om andere reden het traject niet kunnen afmaken, dan gaat waardevolle impliciete kennis niet verloren), en de mogelijkheid meer expertise en onderlinge reflectie in het proces te brengen.

Een ander punt van aandacht was het registratiesysteem. In de beginfase werd de noodzaak van een 'leesbaar', werkbaar en duurzaam registratiesysteem nog niet herkend, waardoor het potentieel van de vergaarde informatie onderbenut is gebleven.

5.3. De resultaten

Sociale problemen

De sociale omstandigheden, die middels de Achter de Voordeur methodiek gesignaleerd zijn, bevestigen het eerste beeld dat uit de Sociale Index naar voren komt en de signalen uit de buurt die mede aanleiding waren voor het project, en vullen dit verder aan:

- Het onderwijsniveau is laag. Eén op de drie hoofdbewoners heeft enkel het lager onderwijs afgerond. Nog eens één op de drie heeft ook het middelbaar onderwijs afgerond. Weinigen hebben het MBO (10%) of HBO (2%) afgerond.
- Bijna 40% leeft van een uitkering. Het gemiddeld bruto jaarinkomen van alle hoofdbewoners is 18.205 euro, tegen een nationaal gemiddelde van net boven de 20.000 euro. Pendrecht valt daarmee duidelijk onder het gemiddelde, maar behoort niet tot de allerarmste buurten van Nederland. Hoofdbewoners die een uitkering ontvangen, hebben echter een bruto jaarinkomen van slechts 14.000 euro per jaar. Er bestaan dus grote verschillen binnen de wijk.
- Bijna één op de drie bewoners heeft een schuld. Het gaat voornamelijk om alleenstaande ouders.
- Bijna de helft van alle bewoners is actief bekend bij één of meerdere organisaties (meer dan 15 verschillende organisaties). Over het algemeen kan er worden gesteld 'dat er al veel loopt'. Mensen zijn vaak al bekend bij instanties. Dit is een van de redenen waarom het zo goed lijkt te gaan met de buurt.

De sociale problematiek lijkt op basis van deze cijfers niet zo groot als eerder werd verondersteld. Op basis van de gesprekken blijkt voorts, dat verlichting van de schuldproblematiek veelal de voorwaarde vormt voor de oplossing van andere problemen. Pas wanneer op dat vlak de problemen zijn teruggedrongen, wordt de sociale kant meer van belang. Een tweede punt is dat er veel behoefte is aan ondersteuning op het gebied van werk en inkomen.

Onverwacht weinig zorgen

De huisbezoeken later echter een opmerkelijke discrepantie zien tussen de reputatie van de wijk en de beleving van de bewoners. Een opvallende uitkomst is dat de meeste bewoners zich weinig zorgen maken:

- 73% van de hoofdbewoners maakt zich geen zorgen over werk of opleiding (tegen 11% die dat wel doet). Van deze 11% is het merendeel man, jonger dan 40 jaar en alleenstaand(e ouder).
- Van de bewoners die kinderen hebben, maakt 76% van de hoofdbewoners zich geen zorgen over de kinderen. De 24% die dat wel doet zijn voornamelijk vrouwen. Het gaat daarbij om een laag zelfbeeld of

dominant gedrag in huis, veiligheid op straat, criminaliteit, spijbelen, niet bijdragen aan het huishouden, of problemen in de relatiesfeer.

- 83% van de hoofdbewoners maakt zich geen zorgen over hoe schoon, heel of veilig de wijk of hun woning/complex is. Degenen die dat wel doen noemen met name overlast door jongeren en klein vandalisme als aandachtspunten.
- 85% van de hoofdbewoners maakt zich geen zorgen over gezondheid.
- 93% van de hoofdbewoners maakt zich geen zorgen over het sociale netwerk. Een handjevol mensen voelt zich eenzaam.

Het hoge percentage vrouwen (meer dan 70%) dat gesproken is tijdens de huisbezoeken heeft mogelijk het beeld bij *zorgen over werk en opleiding* beïnvloed. Binnen de onderzochte groep bleken de bewoners, die zich hier zorgen over maakten, vooral mannelijke bewoners te zijn. Op basis van de gegevens is het moeilijk hier duidelijke conclusies aan te verbinden, bijvoorbeeld of hierbij traditionele rolopvattingen van betekenis zijn geweest.

Eigen initiatief

Waar mensen zich wel zorgen maken, blijkt dat zij veelal reeds actie hebben ondernomen en/of hulp ontvangen:

- Waar er zorgen zijn over werk of opleiding lost de bewoner dit meestal zelf op door begeleiding te regelen door SoZaWe, via de Werkwinkel, de Vrouwenstudio of door een opleiding te starten.
- De meeste zorgenkinderen zijn in behandeling of nemen deel aan een traject.
- De meeste bewoners vinden dat problemen met veiligheid of rommel op te lossen zijn door de corporatie of bellen naar gemeente of politie.
- Van de 8% van de hoofdbewoners, die zich wel eens zorgen maakt over gezondheidsproblemen, is iedereen al in behandeling bij een specialist.
- Bij eenzaamheid kon een enkele keer doorverwezen worden, maar in de overige gevallen regelde de bewoner zelf een oplossing of wilde de situatie laten zoals hij was.

Deze cijfers passen niet bij het bestaande beeld van Pendrecht. Ze zijn ook moeilijk te rijmen met de basisgegevens, die middels de huisbezoeken zijn verzameld: hoge werkloosheid, een laag gemiddeld inkomen, een laag gemiddeld opleidingsniveau. Er is dan ook tijdens de evaluatie gediscussieerd over de vraag, in hoeverre de uitkomsten eventueel vertekend zijn door sociaal wenselijke antwoorden of een selectieve non-respons. Noch de bewoners, noch de professionals hebben er echter een belang bij om de situatie positiever voor te stellen dan zij is. Bij nadere analyse bleek ook binnen de non-respons geen sprake van verborgen problematiek (zie bijlage 1).

Verbondenheid van bewoners met de wijk

Veel bewoners hebben een langdurige binding met wijk, met een woontijd van 10 jaar of langer. De helft wil zeer graag in de wijk blijven, 40% niet. Slechts een klein percentage voorziet problemen bij de verhuizing. De gegevens over wonen en verhuizen laten tevens een interessant beeld zien van wat de beweegredenen zijn voor bewoners om wel of niet te verhuizen uit Pendrecht. De bewoners die na de verhuizing zeker willen blijven in Pendrecht (49%, een hoog percentage), geven de volgende twee (belangrijkste) redenen op: vertrouwdheid met de buurt (63%) en sociale contacten (60%). De bewoners die uit Pendrecht weg willen

(38%) geven als belangrijkste vertrekreden op, dat zij vertrekken vanwege sociale contacten elders (40%). Sociale contacten blijken een dominante rol te spelen in de keuze van de woonomgeving. Dit werpt wellicht een nieuwe blik op het bestaande beleid om mutatiegraden te verlagen in een wijk.

Discrepantie imago en beleving

Tijdens het Achter de Voordeur project is een belangrijk discussiepunt naar voren gekomen: gelden de standaarden, die professionals voor levenskwaliteit hanteren, voor alle verschillende doelgroepen in dezelfde mate? Aanleiding hiertoe is de opvallende discrepantie tussen de normen, waarden en verwachtingen vanuit de betrokken organisaties en de daadwerkelijke beleving in de wijk. Betrokken organisaties maakten zich, mede door het imago van de wijk, zorgen over de financiële situatie van bewoners, over hun mogelijkheden werk en opleiding te organiseren, over hun gezondheid en over hun woonbeleving. De vraag is: kunnen bewoners hun eigen situatie goed beoordelen en is het terecht dat ze zich geen zorgen maken? Zouden 'wij' kunnen stellen dat 'zij' 'niet beter weten' of 'de hoop op iets anders hebben opgegeven'? Of doet dit onrecht aan de gevoelens van trots, geluk en eigenwaarde die leven binnen de wijk? De resultaten van dit evaluatieonderzoek geven aanleiding om deze discussie hernieuwd te voeren.

5.4. De vervolgtrajecten

Hulpverleningstrajecten

Standaardbegeleiding wordt in principe altijd aangeboden. Deze bestaat uit het verstrekken van een verhuiskostenvergoeding of een urgentieverklaring, of het helpen zoeken in de woonkrant. 70% van de bewoners heeft hiervan gebruik gemaakt op het moment van de herbezoeken en het merendeel van de overigen gaf aan hiervan gebruik te gaan maken. Een probleem was dat de urgentieverklaringen pas in een later stadium verstrekt zouden worden en dat daardoor zoeken in de woonkrant vaak feitelijk een zinloze bezigheid was. Los daarvan bleken bewoners tevreden met de standaardbegeleiding en in het bijzonder met de verhuiskostenvergoeding.

Daarnaast zijn er specifieke vormen van begeleiding aangeboden. Aan 16 bewoners is financiële begeleiding geboden en 10 daarvan hebben er ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Ongeveer 35% van de bewoners heeft zogenaamde maatwerkbegeleiding aangeboden gekregen. Daarbij gaat het voornamelijk om begeleidingstrajecten voor bewoners van 55 jaar en ouder. Op het moment van de herbezoeken hadden echter slechts 2 huishoudens deze begeleiding daadwerkelijk ontvangen. Aangezien de bemiddeling pas in een later stadium van start zou gaan, kunnen hierover nog weinig uitspraken worden gedaan. Wel kan op basis van de herbezoeken worden geconstateerd, dat als begeleiding eenmaal geboden wordt, bewoners daar tevreden over zijn. Het probleem is meer dat de begeleiding niet altijd geaccepteerd of (tijdig) geboden wordt.

De oorzaken hiervan zijn niet eenduidig. Zoals eerder aangegeven zijn veel bewoners redelijk optimistisch over hun probleemoplossend vermogen. Enerzijds is het een goed teken, dat het beeld van een terneergeslagen wijk logenstrafte; anderzijds kan het ook wijzen op miscommunicatie over de toegevoegde waarde, die hulpverlening in hun leven zou kunnen hebben. Hierin ligt een aandachtspunt voor de toekomst

(zie ook hoofdstuk 6). Een tweede oorzaak is de organisatie van de back office, waar we hieronder verder op in gaan.

De back office

De planning en uitvoering van de hulpverleningstrajecten hangt samen met de effectiviteit van de back office. De opbouw van het achterliggende netwerk heeft in het beginstadium van het project veel tijd gekost. Niet alleen waren er met sommige instanties geen directe contacten, ook hebben ze in veel gevallen geen eenduidige aanspreekpunten. Een organisatie is op zichzelf weer een verzameling disciplines en afdelingen. Zo herbergt een organisatie als Charlois Welzijn verschillende disciplines als opbouwwerk, ouderenwerk, psychologische ondersteuning, ambulante werk, waarvoor steeds een andere manager verantwoordelijk is. Dat maakte de selectiefase tot een uitdaging. *“Er zijn zoveel organisaties waarmee je coalities kunt sluiten en daardoor zie je door de bomen het bos niet meer”.*

Uiteindelijk is deze onduidelijkheid middels een aantal stappen verminderd. Ten eerste is onderscheid gemaakt tussen een kernteam (Charlois welzijn, het formulierenteam, de SEV en De Nieuwe Unie/Woonstad Rotterdam) en een breder netwerk van dienstverleners, waarmee contacten gelegd zijn. Het convenant vormde procesmatig een dwingend en daarmee nuttig instrument om in de eerste fase op dit punt keuzes te maken. Het kernteam dekte de (naar verwachting) belangrijkste vragen bij bewoners en bij de betrokken instanties zelf, bijvoorbeeld rond de schuldhulpverlening. Verder is er naar gestreefd duidelijke aanspreekpunten te vinden en afspraken te maken. Dit is een proces dat zowel tijdens de voorbereiding als de uitvoering heeft gespeeld. *“De grenzen tussen organisaties zijn door dit experiment vervaagd”.* Het vereist dat zowel de projectleider als de frontlijnprofessionals gaandeweg hun netwerken in de wijk opbouwen, naar instanties evenzeer als naar bewoners.

Vlekkeloos is dat echter niet verlopen, wat er bijvoorbeeld mede toe heeft geleid dat de begeleidingstrajecten traag op gang kwamen. Er waren de gebruikelijke grensconflicten. *“Als ik me eens even bemoei met een stukje [werk van iemand anders], bij sommigen die hebben hele lange tenen en slaan gelijk terug. Dat zouden mensen meer moeten afleren. Accepteer dat, we staan allemaal voor een doel, het gemeenschappelijk doel in dezen is dat we een gezamenlijke bewoner of klant hebben en daar kom ik voor”.* Daarnaast leefde bij sommige netwerkpartners de vrees om veel extra werk binnen te halen zonder duidelijke meerwaarde, op een moment dat een aantal van deze organisaties reeds sterk onder druk staat. Daarom is het, mede met het oog op de noodzakelijke bestuurlijke dekking, dan ook essentieel om resultaten effectief terug te kunnen koppelen naar de betrokken organisaties. Op dat punt is nog geen systematiek ontwikkeld.

De samenwerking met het formulierenteam is vanaf het begin af aan goed verlopen, zowel op uitvoerend als leidinggevend niveau. Het motto van de samenwerking is 'bellen en bestellen'. Snelle actie staat hierbij centraal. Als er behoefte is aan ondersteuning door het formulierenteam wordt het liefst dezelfde week nog een afspraak ingepland. De woonconsulent belt tijdens het huisbezoek naar het formulierenteam om de afspraak meteen in te plannen. De woonconsulent heeft daarnaast met het formulierenteam een vierdaagse (theoretische) training gevolgd. Hierdoor is hij in staat om een aantal vragen zelf te beantwoorden tijdens de huisbezoeken en in dat geval is inschakeling van het formulierenteam niet meer noodzakelijk.

Het beperkte aantal aanmeldingen voor het formulierenteam was gedurende het proces regelmatig onderwerp van gesprek tijdens de overleggen tussen Woonstad Rotterdam en het formulierenteam. Inmiddels is bekend dat het te maken heeft met het aantal bewoners dat zijn of haar weg in het systeem al had gevonden. De vooraf ingeschatte behoefte kwam dus niet overeen met de daadwerkelijke vraag. Het formulierenteam is inmiddels een jaar actief in de gemeente Rotterdam en heeft zich verbonden aan 42 projecten. De ervaringen in deze projecten sluiten aan bij de ervaringen in Pendrecht: van de verwachte aanmeldingen wordt 10% daadwerkelijk aangemeld bij het formulierenteam. Dit gegeven was nog niet bekend op het moment dat het experiment 'Brede herhuisvesting' startte. De oorzaak voor deze beperkte respons wordt binnen SoZaWe nog onderzocht door de onderzoeksafdeling.

In zijn algemeenheid was de wederzijdse afstemming nog voor verbetering vatbaar. De basisstructuur die bij de aanvang van het experiment was neergezet functioneerde, maar het potentieel van het netwerk zou beter kunnen worden benut. Er vinden veel activiteiten in de wijk plaats, onder andere huisbezoeken vanuit afzonderlijke organisaties met een specifiek doel. Het zou goed zijn op zijn minst meer ervaringen uit te wisselen. Dat geldt overigens ook binnen de corporatie, zeker als de organisatie in omvang toeneemt en op veel verschillende plekken actief is.

Opvallend, tenslotte, is dat het door ons onderzochte proces niet fundamenteel afwijkt van soortgelijke projecten, die door gemeenten zijn uitgevoerd. De woningcorporatie blijkt goed in staat als initiatiefnemer en coördinator van dergelijke projecten op te treden.³ Het is overigens twijfelachtig of de meeste bewoners zich er van bewust zijn, dat ze bezocht zijn door medewerkers vanuit de corporatie. Het is een algemeen verschijnsel dat organisaties op dit niveau weinig 'merkwaarde' hebben, zeker in wijken met dit profiel. De banden met de buurt lopen vooral over personen. Dat maakt het project kwetsbaar op het punt van de continuïteit en het is dan ook belangrijk tijdig te werken aan een warme overdracht.

5.5. Reflectie op de methodiek

Gelaagde problematiek

Voorafgaand aan het traject werd door de betrokken organisaties verwacht, dat het Achter de Voordeur traject veel verborgen problematiek naar boven zou halen. Met andere woorden, naast de huishoudens, die al bij de betrokken instanties in beeld zijn, zouden veel nieuwe gevallen naar boven komen. Dit blijkt niet het geval. Van de hoofdbewoners is 43% actief bekend bij één of meerdere organisaties. Bij de huisbezoeken zijn weinig nieuwe probleemgevallen aan het licht gekomen. Bij alle gevallen van non-respons is nader onderzoek gedaan en bleek dat het vrijwel altijd ging om huishoudens, waar de bewoners werk hadden en zich geen noemenswaardige problemen voordeden. Met andere woorden, de in de wijk actieve organisaties blijken de bestaande problemen goed in beeld te hebben. Beter dan zij zelf vooraf hadden ingeschat. In verreweg de meeste gevallen geldt, dat de uitwisseling van gegevens tussen instanties volstaat om probleemhuishoudens

³ Dit past in de bredere trend, dat woningcorporaties hun taken verbreden. Zie o.a. Brandsen, T., R. Farnell en T. Cardoso Ribeiro, *Diversificatie van Woningcorporaties*, Futura Wonen, 2006 (zie www.futurawonen.nl).

in beeld te krijgen. Wat dat betreft biedt 'data mining' de gelegenheid om een redelijk betrouwbare sociale kaart van een buurt op te stellen.

De meerwaarde van de Achter de Voordeur aanpak ligt onder andere in de kwaliteit en veelzijdigheid van de gegevens, contacten en inzichten die de huisbezoeken opleveren. De problemen van huishoudens zijn niet simpelweg een optelsom van allerlei narigheid, maar een kluwen van oorzaken en gevolgen, die op grond van kale data nauwelijks te ontwarren is. De Achter de Voordeur aanpak maakt het voor hulpverleners mogelijk de samenhang van de problemen te reconstrueren en zo de aangrijpingspunten te vinden voor een effectieve behandeling. Alleen al door een huis van binnen te zien, zo stellen frontlijnprofessionals, wordt veel van de problematiek duidelijk. *"Het huis maakt het verhaal compleet"*. De Achter de Voordeur aanpak is dus meer een diepteonderzoek dan een brede survey.

Vertrouwen in de buurt

Daarnaast geldt dat het proces van de huisbezoeken, los van de gegevensverzameling, kan leiden tot de opbouw van een vertrouwensband. De corporatie knoopt via de persoonlijke banden aan binnen de buurt, waardoor haar informatiepositie structureel verbetert. Zoals een medewerker het verwoordde: *"De Nieuwe Unie is een persoon geworden"*. In wezen worden gemeenschappen professioneel gestut. *"Vroeger was het je buurman, maar die contacten zijn er vaak niet meer. Nu zoeken mensen dat op andere manieren, in hun ogen weet je dan ook heel veel. Je wordt geaccepteerd binnen die groep, je durft jezelf te laten zien"*.

De opbouw van een band steunt echter op de mogelijkheid van de frontlijnprofessionals om direct resultaat te kunnen tonen. Dan gaat het bijvoorbeeld om voorlichting over en hulp bij de aanvraag van financiële steun. *"Het gaat om weinig geld, maar het is de basis van je contact met bewoners"*. Een kwetsbaar punt is uiteraard, dat de effectiviteit van de hulpverlening mede afhankelijk is van vele anderen. Bewoners maken weinig of geen onderscheid tussen verschillende instanties en daarmee slaat het falen van één instantie terug op de corporatie. *"De vragen zijn alleen nuttig als er iets concreets mee wordt gedaan"*. Het benadrukt dat Achter de Voordeur een benadering is, waarin de effectiviteit van de huisbezoeken sterk verknoot is met de doeltreffendheid van de back office, en andersom. Dit geldt met name voor de 'lichte' vorm die gekozen is door Woonstad. Door sterk te leunen op het bestaande aanbod en de bestaande capaciteit bij organisaties is de afhankelijkheid hiervan groter. Deze 'lichte' vorm is dus alleen mogelijk als er (in de betreffende wijk) voldoende capaciteit beschikbaar is bij de betrokken organisaties om de opvolging van de huisbezoeken goed en snel weg te zetten én als deze organisaties effectief samenwerken in een netwerk.

6. CONCLUSIE

In dit slothoofdstuk sommen we kort de conclusies van de evaluatie op en stellen we enkele vragen, die voor toekomstige Achter de Voordeur projecten van belang kunnen zijn.

6.1. Belangrijkste bevindingen

In het kort kunnen de bevindingen van de evaluatie als volgt worden opgesomd:

- Er is in Pendrecht sprake van bovengemiddelde werkloosheid, armoede, een laag opleidingsniveau en schuldproblematiek. Niettemin is er een duidelijke verbetering zichtbaar ten opzichte van een aantal jaren geleden. De resultaten van dit project kunnen worden gebruikt om het imago van de wijk meer in lijn te brengen met de feitelijke situatie. Het imago is nu slechter dan op grond van de feiten terecht is.
- Er is weinig verborgen problematiek gevonden. De in de wijk actieve instanties blijken, mits ze de beschikbare gegevens over huishoudens uitwisselen, gezamenlijk een redelijk goed beeld te hebben van waar de problemen zich bevinden.
- Dat beeld is echter lang niet altijd scherp en biedt onvoldoende aanknopingspunten voor oplossingen. Betere benutting van beschikbare gegevens via 'data mining', de combinatie en analyse van gegevens uit de administraties en registratiesystemen van de betrokken partners, is weliswaar nuttig, maar kan tot een onvolledig en zelfs onjuist beeld leiden wanneer er geen aanvullend onderzoek plaatsvindt. 'Data mining' kan op zichzelf geen substituut zijn voor de huisbezoeken.
- Door de intensieve en persoonlijke benadering kunnen de problemen effectiever worden geanalyseerd, bijvoorbeeld door aan te geven welke problemen eerst moeten worden opgelost alvorens andere effectief kunnen worden aangepakt –de ontwarring van de knoop. De meerwaarde van de Achter de Voordeur benadering is dus in de eerste plaats kwalitatief.⁴
- Het Achter de Voordeur project heeft de samenwerking tussen in de wijk actieve instanties versterkt. De formule van een kernteam in combinatie met een breder netwerk is een stabiele basis gebleken voor de back office. Er is echter verbetering mogelijk in de uitwisseling van ervaringen en de wederzijdse afstemming van activiteiten in de wijk. Mede daardoor zijn de begeleidingstrajecten slechts langzaam op gang gekomen.
- Het afleggen en uitvoeren van de huisbezoeken door twee (of meer) professionals zal een aantal voordelen opleveren, namelijk: optimale benutting van de informatie die uit een gesprek kan komen, een vermindering van de werklast tijdens en na het huisbezoek, het verlagen van risico van uitval en daarmee verlies van waardevolle impliciete kennis, en de mogelijkheid meer expertise en onderlinge reflectie in het proces te brengen.
- Het registratiesysteem werd in een te laat stadium ontwikkeld en op een zodanige manier, dat een deel van het potentieel van de data niet meer benut kon worden.

⁴ Dat geldt althans in een wijk als Pendrecht, met een hoge dichtheid aan actieve instanties die een veelheid aan informatie verzamelen. In wijken waar sprake is van een minder hoge dichtheid aan actieve organisaties en/of een minder intensieve aanpak, is het mogelijk dat via de huisbezoeken meer onontdekte probleemhuishoudens naar boven komen.

- De huisbezoeken zijn uiterst positief ontvangen en de tevredenheid over het project onder de benaderde bewoners is groot. Slechts enkele huishoudens hadden problemen met deze vorm van bemoeizorg.
- Door de massieve en intensieve benadering heeft de corporatie de verbindingen met haar bewoners aangehaald en een gezicht in de wijk gekregen. Achter de Voordeur is dus niet alleen een diagnostisch, maar ook een relationeel instrument. De combinatie van nieuwe kennis (het product) en de methode van onderzoek (het proces) geven de mogelijkheid om de relatie met bewoners structureel te verbeteren. Wie wortels in de wijk wil laten groeien moet eerst graven.

6.2. Vragen

De evaluatie heeft duidelijk gemaakt, op welke punten de Achter de Voordeur aanpak al dan niet meerwaarde kan bieden. Tegelijkertijd hebben de resultaten ook nieuwe vragen opgeroepen voor de praktijk en voor onderzoek. Op basis van toekomstige projecten zal het mogelijk zijn deze vragen te beantwoorden.

Vragen rond de huisbezoeken

Klein of groot team?

De huisbezoeken zijn nu hoofdzakelijk door één frontlijnprofessional uitgevoerd. Deze deed dat naar alle tevredenheid. De vraag is echter of het niet verstandiger is het team uit te breiden? Voordelen van de één-op-één benadering zijn de herkenbaarheid en weinig tijdsverspilling door afstemming en coördinatie. Voordelen van een groter team zijn onder ander de verbeterde basis voor continuïteit, het beter benutten van het gesprek, vermindering van de werklast en de mogelijkheid meer expertise en onderlinge reflectie in het proces te brengen.

Hoe moeten beschikbare data worden gebruikt?

De in de wijk actieve organisaties blijken samen verreweg de meeste probleemgevallen reeds in beeld te hebben. Door deze data uit te wisselen kan in kwantitatief opzicht een redelijk volledig totaalbeeld gekregen worden. Overigens geldt dat wellicht alleen in 'hotspots' als Pendrecht en niet in wijken, waar de schijnwerper minder op gericht is. In het vorige hoofdstuk gaven we aan, dat de Achter de Voordeur aanpak hoe dan ook een kwalitatieve meerwaarde biedt. "Data-mining" kan een goede aanvulling zijn. De vraag is of de frontlijnprofessional(s) de geïntegreerde informatie voorafgaand aan de huisbezoeken mee moeten krijgen of juist relatief blanco op pad moeten gaan. Voordeel van de eerste optie is dat de bezoeken efficiënter kunnen worden ingericht en dat sneller naar oplossingen kan worden gezocht. Nadeel is dat er blikvernaauwing kan ontstaan en dat verborgen problemen of onderliggende oorzaken onvoldoende worden opgemerkt.

Kan het niet efficiënter?

In het verlengde van de bovenstaande vraag speelt de kwestie, of de huisbezoeken niet korter van duur kunnen zijn. Nu duurden ze gemiddeld 1,5 uur. Verkorting tot een uur zou op een totaal project veel menskracht schelen. Eventueel kan een betere voorbereiding tot tijdwinst leiden. Uiteraard geldt ook hier weer, dat het risico bestaat dat een efficiëntere inrichting van het huisbezoek kan leiden tot een verlies van openheid.

Vragen rond de hulpverlening

In hoeverre moet het perspectief van de bewoner worden geaccepteerd?

Gezien de reputatie van de wijk was het opvallend, hoeveel bewoners een optimistische kijk hadden op hun eigen toekomst, zelfs als ze vanuit het perspectief van de hulpverleners worstelden met fikse problemen: schulden, een laag opleidingsniveau, werkloosheid, armoede, gebrek aan vooruitgang. Bewoners vinden veelal een overlevingsstrategie, gekoppeld aan een laag ambitieniveau, waarmee ze zichzelf op een basaal niveau redden. Dat heeft er bijvoorbeeld toe geleid, dat niet iedereen de aangeboden hulp accepteerde. Een principiële vraag is, in hoeverre hulpverleners moeten accepteren dat bewoners deze overlevingsstrategie moeten accepteren. Enerzijds kan worden geargumenteed, dat het niet aan hulpverleners is –gesteld dat bewoners zich netjes gedragen- om hun eigen normen en diensten op te dringen. Anderzijds kan worden gesteld, dat confrontatie bewoners bewust kan maken van de waarde van hulp en mogelijkheden voor persoonlijke groei.

Kan sociale gebondenheid aan de buurt worden benut als basis voor interventies?

Meer dan verwacht blijken de bewoners van Pendrecht gehecht aan hun buurt. Ongeveer de helft wil per se blijven. Sociale contacten worden hiervoor als voornaamste reden opgegeven. In de vooral individueel ingestoken hulpverleningstrajecten komt het niveau van de gemeenschap echter slechts indirect aan bod. Toekomstige sociale interventies kunnen bewust inspelen op deze verbondenheid en daarmee effectiever gebruik maken van bestaand sociaal kapitaal.

BIJLAGE 1: METHODIEK

Het (al dan niet gestructureerd) afnemen van vragenlijsten is een methode van dataverzameling waarbij een specifieke doelgroep wordt gevraagd een aantal dezelfde vragen te beantwoorden. Door eenzelfde vragenlijst bij verschillende personen af te nemen, zijn de uitkomsten vergelijkbaar en kunnen geaggregeerde conclusies worden verbonden aan de analyse van de gegevens. Analyse van de gegevens is gebeurd middels het computer programma SPSS.

Normaliter worden vragenlijsten afgenomen bij een voor de te onderzoeken doelgroep (populatie) representatieve steekproef. De doelgroep bestond in dit geval uit 146 huishoudens (de doelgroep werd vastgesteld voorafgaand aan de aanvang van het Achter de Voordeur traject). Een serieuze steekproef moet ten minste 30% van de doelgroep bevatten. Om representativiteit te borgen moet daarbij gezorgd worden dat de steekproef een afspiegeling is van de sociaaldemografische gegevens van de doelgroep.

In het in dit rapport beschreven Achter de Voordeur traject zou een steekproef ten minste 44 huishoudens moeten bevatten. Zowel voor de eerste ronde huisbezoeken (123 huishoudens) als voor de herbezoeken (70 huishoudens) is dit aantal ruimschoots gehaald. Voorafgaand aan de huisbezoeken waren sociaaldemografische gegevens van de doelgroep niet beschikbaar. De vraag rondom representativiteit is echter bij zulk hoog doelbereik (123 van de 146 huishoudens) niet meer aan de orde. Vanuit de regels der statistiek mag aangenomen worden dat een dergelijk grote steekproef de populatie perfect representeert. De sociaaldemografische gegevens van de 70 huishoudens uit de tweede ronde zijn vergeleken met die uit de eerste ronde, waaruit bleek dat deze representatief waren voor de oorspronkelijke steekproef.

De mate van (verborgen) problematiek is dus met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid bij de niet bereikte huishoudens in dezelfde mate aan- en afwezig als bij de wel bereikte huishoudens. Niettemin hebben we, om elke twijfel op dit belangrijke punt weg te nemen, als extra controle een nadere analyse verricht van de niet-bereikte huishoudens, via aanvullende gesprekken en bestudering van secundaire gegevens. Zowel bij de 23 huishoudens, die tijdens de eerste ronde huisbezoeken niet werden bereikt (zie hoofdstuk 3), als de 40 huishoudens, die tijdens de herbezoeken niet werden bereikt (zie hoofdstuk 4), bleek geen sprake van bijzonderheden of afwijkende omstandigheden. Mensen werden veelal niet bereikt omdat ze reeds naar een ander adres vertrokken waren, dan wel omdat zij een reguliere voltijd baan hadden en de huisbezoeken overdag uitgevoerd werden.

Zoals in de inleiding aangegeven zijn gedurende het gehele traject gesprekken gevoerd met zowel de frontlijnprofessionals als met de vertegenwoordigers van de betrokken organisaties (met name Woonstad Rotterdam/de Nieuwe Unie en de deelgemeente Charlois). Daarnaast is aan het slot een viertal semi-gestructureerde interviews uitgevoerd. De respondenten voor deze interviews waren Joop Stobbe (consulent, Woonstad Rotterdam), Els Desmet (adviseur en voormalig projectleider Brede Herhuisvesting), Agaath IJdo (projectleider formulierenteam SoZaWe) en Debby Smit (projectleider Brede Herhuisvesting, Woonstad Rotterdam).

BIJLAGE 2: HET ONDERZOEKSTEAM

Eefke Cornelissen (e.cornelissen@achterdevoorkeur.nl) is zelfstandig bestuurskundig onderzoeker/adviseur. Daarnaast promoveert zij aan de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur van de Universiteit van Tilburg, waar zij eerder ook als onderzoeker werkzaam is geweest. Zij doet onderzoek naar vraagstukken rondom de aanpak van aandachtswijken, wijkgericht werken, interactief beleid, vitale coalities, frontlijnsturing en Achter de Voordeur projecten. Over dit laatste thema schrijft zij tevens haar proefschrift. Zij is oprichter van het Kennisnetwerk Achter de Voordeur (www.achterdevoorkeur.nl). Binnen het Kennisnetwerk ondersteunt zij diverse organisaties door onder andere: het uitvoeren van evaluaties van projecten in verschillende steden; het adviseren en coachen van organisaties in het opzetten (maken van plan van aanpak) en doorontwikkelen van projecten; het optreden als interim-procesmanager binnen organisaties voor de ontwikkeling en implementatie van een Achter de Voordeur aanpak.

Taco Brandsen (t.brandsen@fm.ru.nl) is universitair hoofddocent bestuurskunde aan de Radboud Universiteit Nijmegen. In het verleden was hij verbonden aan de Universiteit van Tilburg, B&A Groep en de Universiteit Twente. Hij verricht onderzoek naar en publiceert over maatschappelijke dienstverlening, participatie en samenwerkingsprocessen, met name op het terrein van wonen en stedelijke vernieuwing. Binnen het Kennisnetwerk Achter de Voordeur (www.achterdevoorkeur.nl) heeft hij meegewerkt aan de eerste brede evaluatie van Achter de Voordeur projecten in opdracht van de SEV, aan evaluaties van Achter de Voordeur projecten in verschillende Nederlandse steden, en aan internationaal onderzoek naar vergelijkbare projecten in het buitenland.

Liesbeth Collignon-Van den Munckhof (l.collignon@partnersenpropper.nl) is als onderzoeker/adviseur werkzaam vanuit het bestuurskundig onderzoeksbureau Partners+Pröpper. Daarnaast is zij als buitenpromovendus verbonden aan de Tilburgse School voor Politiek en Bestuur, waar zij eerder ook als onderzoeker werkzaam is geweest. In haar (promotie)onderzoek- en advieswerk richt zij zich op lokale wijk- en persoonsgerichte samenwerkingsprocessen, rondom concrete thema's als de multifunctionele accommodatie (mfa), de Achter de Voordeur aanpak (vanuit het Kennisnetwerk Achter de Voordeur), en de Centra voor Jeugd en Gezin. In lijn met haar (promotie)onderzoek- en adviesactiviteiten richtte zij het Kennisnetwerk Multifunctionele Accommodaties (www.kenmfa.nl) op.

Mark Coenders, Niels Cox, Firuze Demir, Martijn Groen, Freek Heinen en Michel Pruijssers zijn studenten Bestuurskunde aan de Universiteit van Tilburg. Zij hebben aan de evaluatie meegewerkt als onderdeel van hun opleiding, onder begeleiding van de betrokken onderzoekers en de frontlijnprofessionals van Woonstad Rotterdam.

COLOFON

Uitgave	SEV
Auteur	Eefke Cornelissen, Taco Brandsen, Liesbeth Collignon-van den Munckhof. Met medewerking van Mark Coenders, Niels Cox, Firuze Demir, Martijn Groen, Freek Heinen, Michel Pruijssers
Vormgeving omslag	Ontwerpwerk, Den Haag
Druk omslag	Drukkerij Goos, Ouderkerk aan den IJssel
Opmaak	Freya Zwartewaalsloot, Vlaardingen

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden SEV en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens.

Rotterdam, februari 2009