



***Meedoen is Meetellen***

***Onderzoek en Statistiek Gemeente Groningen***



Onderzoek en Statistiek Groningen is ondergebracht bij de dienst Sozawe van de Gemeente Groningen

# ***Meedoen is Meetellen***

***Uitgevoerd in opdracht van de gemeente Groningen***

**Klaas Kloosterman en Monique Beukeveld**

Onderzoek en Statistiek Groningen, januari 2010

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.



# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>   | <b>7</b>  |
| 1.1 Doelstelling van het onderzoek                              | 8         |
| 1.2 Leeswijzer  | 9         |
| <b>2. Van theorie naar methode van onderzoek</b>                | <b>11</b> |
| 2.1 Sociale uitsluiting: theoretisch kader                      | 11        |
| 2.2 Sociale uitsluiting: een operationalisatie                  | 14        |
| 2.3 Methode van onderzoek                                       | 15        |
| <b>3. Meedoen in De Wijert</b>                                  | <b>19</b> |
| 3.1 Fysieke structuur   | 20        |
| 3.2 Leefbaarheid en veiligheid in De Wijert                     | 21        |
| 3.3 Gebruik van sociale en maatschappelijke voorzieningen       | 21        |
| 3.4 Uitsluitingsproblematiek in De Wijert volgens professionals | 22        |
| <b>4. Meedoen in De Wijert</b>                                  | <b>27</b> |
| 4.1 De gesprekken   | 28        |
| 4.2 Wat leveren de gesprekken op?                               | 32        |
| <b>5 Meedoen in De Wijert – formele en informele netwerken</b>  | <b>35</b> |
| 5.1 De klant in beeld   | 35        |
| 5.2 De klant vasthouden   | 38        |
| 5.3 Informele netwerken   | 39        |
| <b>6. Met het oog op de toekomst</b>                            | <b>43</b> |
| 6.1 Ingezet beleid  | 43        |
| 6.2 Het gesprek tussen burgers en (in)formele netwerken         | 44        |
| <b>7 Conclusies en aanbevelingen</b>                            | <b>47</b> |
| <b>Literatuur</b>   | <b>53</b> |
| <b>Bijlage 1: Analyse van de interviews</b>                     | <b>55</b> |
| <b>Bijlage 2: Indicatorscores De Wijert</b>                     | <b>56</b> |

**Bijlage 3: Typologie van aanpassingsstrategieën 59**

**Bijlage 4 Hoe is de interactieve methode uiteindelijk vormgegeven? 61**

## 1. Inleiding

*“Sociale uitsluiting komt in alle kringen voor, ook bij werkenden, ook bij mensen met een goede opleiding. Vroeger dachten we ook dat alcoholisme vooral voorkwam bij werklozen, nu weten we wel beter.”* (Stiel, organisatie voor samenlevingsopbouw in Groningen).

Op zijn 55<sup>ste</sup> werd Dirk ontslagen, na veertig jaar werk ‘in de metaal’. Toen het laatste bedrijf waar hij werkte, failliet ging, kwam hij niet meer aan de bak. Dirk is iemand van ‘niet lullen maar poetsen’, zoals hij dat omschrijft. Half vijf opstaan en dan op de fiets naar Slochteren. Werken, werken, fietsen en fietsen.

Na zijn ontslag zat het bedrijfsleven niet meer op hem te wachten. Dirk is alleenstaand en behept met beperkte sociale vaardigheden. Na zijn spaargeld te hebben opgemaakt, belandt Dirk in de bijstand. Al ergert hij zich vaak aan rumoerige buurtbewoners, en heeft hij naar eigen zeggen geen vrienden en geen contacten met zijn familie: hem zul je niet horen klagen.

### **Meedoen**

Je stem kunnen laten horen. Merken dat daar ook naar wordt geluisterd. Je gewaardeerd voelen door collega’s, burens, familie, je omgeving. Mogelijkheden hebben jezelf te ontplooien. Serieus genomen worden. Een veilige omgeving creëren voor jezelf en je gezin. Genieten van je vrienden, van je sociale contacten. Voldoende middelen (geld) die belangrijk zijn voor het tot stand brengen en onderhouden van bovengenoemde zaken. Het zijn aspecten die in belangrijke mate bijdragen aan de kwaliteit van leven.

### **Maar niet iedereen doet mee!**

Er bestaat een groep mensen voor wie bovenstaande zaken geen vanzelfsprekendheid zijn. Kwaliteit en levensvreugde komen niet met een eeuwigdurende garantie. Mensen worden ontslagen, familieleden overlijden, vriendschappen worden opgezegd, een levenspartner blijkt toch geen leven lang mee te gaan en ziekten en ongelukken eisen hun tol.

Als mensen met dergelijke tegenslagen worden geconfronteerd, is het voor velen moeilijk het hoofd boven water te houden. Vaak veranderen omstandigheden zo ingrijpend, dat er in feite een nieuw leven opgebouwd moet worden. Is iemand, al dan niet met hulp van familie en omgeving hier niet toe in staat, dan dreigt het gevaar van sociale uitsluiting. Vaak komen dan maatschappelijke instanties in beeld om extra steun te bieden om de persoon weer 'in te sluiten'.

Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen heeft Onderzoek en Statistiek Groningen gevraagd onderzoek te verrichten naar het fenomeen 'Sociale uitsluiting'. De directe aanleiding voor het onderzoek is de in augustus 2008 georganiseerde werkconferentie 'Verbinden en verbonden worden'. Daar werd de vraag gesteld of *"...er voldoende en effectieve voorzieningen zijn getroffen om te voorkomen dat mensen worden uitgesloten van deelname aan onze samenleving"*.

Een onderzoek dat zich richt op factoren die een rol spelen bij die sociale uitsluiting en de wijze waarop- en de mate waarin de directe omgeving en maatschappelijke- en overheidsinstanties een rol kunnen spelen om de aansluiting te verbeteren.

### **1.1 Doelstelling van het onderzoek**

In de meeste hedendaagse theorieën omtrent sociale uitsluiting wordt er vanuit gegaan dat meerdere actoren een rol spelen. In dit onderzoek kijken we daarbij vooral naar de rol van mensen zelf die zich uitgesloten voelen, de rol die hun directe omgeving daarbij speelt en naar die van maatschappelijke organisaties die het voorkomen en verminderen van uitsluiting in hun takenpakket hebben. Daarbij zijn we vooral geïnteresseerd in de interactie tussen de partijen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de wijk De Wijert in de stad Groningen. Een wijk waarvan bekend is dat er veel minima wonen en waar volgens buurtbewoners en maatschappelijke instellingen weinig sprake is van verbondenheid met de buurt en met andere bewoners.





Afbeelding 1. Stempelbouw in De Wijert.

Ervan uitgaande dat zowel individuen als (in)formele netwerken een rol spelen bij sociale uitsluiting, formuleren we het doel van het onderzoek als volgt:

1. Het in kaart brengen van factoren die een belangrijke rol spelen bij sociale uitsluiting in De Wijert in de stad Groningen.
2. Het vergroten van de kennis over sociale uitsluiting door (in)formele netwerken en wijkbewoners strategieën en voorstellen te laten aandragen om sociale uitsluiting in De Wijert tegen te gaan.

### **Begeleidingscommissie**

Een begeleidingscommissie bestaande uit de lector Arbeidsparticipatie aan de Hanzehogeschool te Groningen, een beleidsmedewerker Zorg & Welzijn van de gemeente Groningen en de programmacoördinator van het Instituut voor integratie en sociale weerbaarheid (ISW) aan de Rijksuniversiteit Groningen heeft een adviserende rol binnen het onderzoek vervuld.

### **1.2 Leeswijzer**

Bij deze rapportage hoort een DVD. Op de DVD is een samenvatting te zien van de gesprekken die we in De Wijert en met maatschappelijke instellingen hebben gevoerd. De rapportage en de DVD vullen elkaar aan.

Op de DVD staan de gesprekken wat meer centraal, in deze rapportage ligt de nadruk op de analyse van die gesprekken en het theoretisch kader waarbinnen het onderzoek kan worden geplaatst.

In hoofdstuk 2 beginnen we met het schetsen van het theoretisch kader rondom uitsluitingsproblematiek. Aan de hand daarvan operationaliseren we het begrip sociale uitsluiting. De uiteengezette onderzoeksmethode is daarop het logisch vervolg.

In hoofdstuk 3 gaan we nader in op de wijk waar het onderzoek heeft plaatsgevonden: De Wijert. In dit hoofdstuk laten we ook uitvoerende professionals aan het woord. Zij geven hun visie op aspecten van uitsluiting zoals zij die tegenkomen in de wijk.

In hoofdstuk 4 komen bewoners aan het woord die naar hun mening nog te weinig meedoen.

In hoofdstuk 5 reageren managers van maatschappelijke instellingen en beleidsmakers op hetgeen de bewoners in hoofdstuk 4 naar voren hebben gebracht. De reacties van bewoners op voorstellen en strategieën van instellingen worden in dit hoofdstuk meegenomen.

In hoofdstuk 6 blikken we vooruit. Welke nieuwe beleidsontwikkelingen zien we op het gebied van 'Meedoen en erbij horen'. Hoe sluit de informatie en ervaringen opgedaan bij dit onderzoek aan bij ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld de Wmo en de WWB.

In hoofdstuk 7 sluiten we af met conclusies en aanbevelingen.

## 2. Van theorie naar methode van onderzoek

*“Van Groningen een stad maken waar iederéén telt. Dat is de belangrijkste opdracht die het nieuwe college van PvdA, SP en GroenLinks zichzelf geeft.”*

Met deze twee zinnen begint het Collegeprogramma 2006-2010 van de gemeente Groningen. Er is, in ieder geval bij het aantreden van dat college, een groep burgers waarvoor dat meetellen of meedoen blijkbaar nog geen uitgemaakte zaak is.

Het gaat hier om een heterogene groep Stadgers, waarbij de mate waarin ‘men niet meetelt’, varieert. Die heterogeniteit leidt dan ook tot uiteenlopende beschrijvingen. Zo spreekt Judith Wolf (2002)<sup>1</sup> in haar inaugurele rede over ‘kwetsbare burgers’ aan het ene eind van het spectrum en van ‘uitgeburgerden’ aan het andere eind. Voor een deel is de groep die ‘niet meetelt of meedoet’ duidelijk aanwezig in de samenleving. Iedereen kan zich waarschijnlijk wel een voorstelling maken bij de kwalificatie ‘Tokkies’. Aan de andere kant zijn er ook mensen die niet meedoen, maar nauwelijks opvallen. Deze mensen hebben vaak grote moeite zich staande te houden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ouderen, mensen met een handicap of langdurig zieken.

### 2.1 Sociale uitsluiting: theoretisch kader

Op basis van literatuuronderzoek hebben we geprobeerd een werkbare operationalisatie van het begrip sociale uitsluiting te ontwikkelen. Jehoel-Gijsberg (2004)<sup>2</sup> constateert dat *“ondanks de populariteit van het begrip ‘sociale uitsluiting’ er geen overeenstemming bestaat over de betekenis en de operationalisering ervan”*. Het blijkt lastig aan te geven wat het begrip nu exact behelst. Vaak wordt verwezen naar (risico-) factoren die de kans op sociale uitsluiting beïnvloeden.

#### Risicofactoren

Zo refereert Micklewright (2002)<sup>3</sup> aan zaken als werkloosheid, laag inkomen, slechte huisvesting, onveiligheid, slechte gezondheid en echtscheiding.

<sup>1</sup> Wolf, J. *Een kwestie van uitburgering*. Utrecht: SWP 2002 (inaugurele rede).

<sup>2</sup> Jehoel-Gijsbers, G. (2004) *Sociale uitsluiting in Nederland*. Den Haag: SCP.

<sup>3</sup> Micklewright, J. (2002) *Social exclusion and children: a European view for a US debate*. Innocenti Working Paper no. 90. Florence: Unicef Innocenti Research Centre.

Het voordeel van deze benadering is dat ingezet beleid zich kan richten op 'tastbare zaken': terugdringen werkloosheid, wijkvernieuwing, gezondheidscampagnes etc. Het nadeel van deze benadering is onder meer dat deze enerzijds mensen uitsluit die niet binnen de criteria vallen, maar wel degelijk last hebben van sociale uitsluiting, terwijl anderzijds veel mensen die aan één (of meer) van de criteria voldoen, zich prima weten te redden.

### **Gemeenschappelijke kenmerken bij definities**

Atkinson (1998)<sup>4</sup> heeft gekeken naar gemeenschappelijke kenmerken in de vele gangbare omschrijvingen van sociale uitsluiting. Hij onderkent drie gemeenschappelijke elementen die in veel omschrijvingen voorkomen:

- A **Relativiteit:** iemand is uitgesloten binnen een bepaalde context. Iemand is altijd uitgesloten ten opzichte van een andere groep in een gegeven situatie en een gegeven tijd.
  
- B **Tijdspectief:** sociale uitsluiting wordt niet alleen veroorzaakt door omstandigheden van het moment maar ook door het ontbreken van toekomstperspectief. Daarnaast geldt ook dat de tijdsduur waarin men al in een bepaalde situatie verkeert, van belang is. Hoe langer de situatie voortduurt, hoe moeilijker het is om eruit te komen.
  
- C **Actor van uitsluiting ('agency'):** mensen zijn uitgesloten door datgene wat een persoon (of een instantie) doet of nalaat. De nadruk op 'agency' helpt de oorzaak van sociale uitsluiting op te sporen en op te lossen.

---

<sup>4</sup> Atkinson, A.B. (1998) 'Social exclusion, poverty and unemployment'. In: A.B. Atkinson en J. Hills (red.), Exclusion, employment and opportunity. Case Paper No. 4. London: Centre for Analysis of Social Exclusion. LSE.

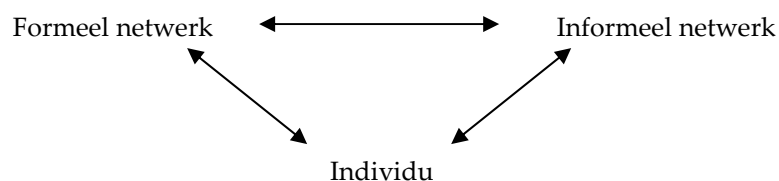
### Het belang van actoren bij uitsluiting

Volgens Atkinson krijgt het derde gemeenschappelijke element, de actor van uitsluiting, te weinig aandacht. 'Het onvoldoende functioneren van bepaalde actoren of instanties kan immers even goed het risico op sociale uitsluiting verhogen als kenmerken van de persoon zelf (werkloosheid, slechte gezondheid etc.)'.

Actoren kunnen op macroniveau opereren, bijvoorbeeld overheidsbeleid dat (onbedoeld) uitsluiting in de hand werkt. Op mesoniveau kunnen instanties als bijvoorbeeld een Sociale Dienst overheidsbeleid uitvoeren op een manier die uitsluiting onvoldoende tegengaat. Schuyt (2000)<sup>5</sup> betoogt dat individuele burgers als uitsluiters optreden door morele afkeuring van mensen die 'anders zijn'.

Tevens geldt dat deze verschillende actoren ook een essentiële rol kunnen spelen bij het opheffen van sociale uitsluiting. Actoren kunnen zich als individuen manifesteren, als groep, of bijvoorbeeld als instelling of organisatie. Een dergelijke groep of netwerk heeft een informeel karakter (familie, buurt, vrienden) of een formeel karakter (instelling, een dienst of bijvoorbeeld een overheid).

In schematische vorm zijn actoren in te delen in:



Het Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid (2008)<sup>6</sup> wijst in haar onderzoek naar sociale uitsluiting in Arnhem onder andere op het feit dat interventies in een buurt vooral zin hebben als er sprake is van (frequent) contact tussen groepen (lees: actoren) en gezamenlijk onderschreven doelen bij betrokken partijen waarbij wordt samengewerkt.

<sup>5</sup> Schuyt, C.J.M. en C.A. Voorham (2000). *Sociale uitsluiting*. Stichting Leger des Heils welzijns- en gezondheidszorg. Amsterdam: Sociaal Wetenschappelijke Pers.

<sup>6</sup> Walberg, A. e.a.(2008). *Het modellenboek van interventies: Wat werkt, wanneer en hoe, volgens 'de wetenschap'* Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid. Rijksuniversiteit Groningen.

## 2.2 Sociale uitsluiting: een operationalisatie

Een van de doelen van onze theoretische verkenning was te komen tot een werkbare operationalisering van het begrip sociale uitsluiting. Jehoel-Gijsbers (SCP, 2004) benadrukt dat in een dergelijke operationalisering genoeg aandacht moet zijn voor immateriële of relationele aspecten. In theoretische beschouwingen over sociale uitsluiting worden deze aspecten meestal wel meegenomen, in de praktijk ligt de aandacht vrijwel uitsluitend op (het gemis aan) materiële bestaanscondities.

In de onderstaande definitie hebben we een poging gedaan om, samen met de opdrachtgever, het begrip sociale uitsluiting nader te preciseren. Daarbij houden we rekening met de eerder genoemde dimensies, kenmerken en factoren.

### ***Werkdefinitie sociale uitsluiting***

*“Van sociale uitsluiting is sprake als een persoon structureel ervaart dat hij/zij vaker en meer aan het sociale en maatschappelijke leven wil deelnemen, maar daarin voortdurend wordt gehinderd.”*

Met betrekking tot het voorgaande merken we een aantal zaken op:

- We definiëren sociale uitsluiting heel duidelijk niet in relatie tot (een cumulatie van) risicofactoren.
- De subjectieve beleving van het individu is het inclusie criterium met betrekking tot de onderzoekspopulatie.
- We onderkennen het belang van zowel het sociale als het maatschappelijke leven.
- We refereren aan het ontbreken van toekomstperspectief en/of het al langer in een ongunstige positie verkeren met de termen ‘structureel’ en ‘voortdurend’.
- Het ‘gehinderd worden’ kan te maken hebben met in de persoon gelegen factoren, maar ook met ‘actoren van uitsluiting’ op macro-, meso- en/of microniveau.

Aangezien wij het informele netwerk zien als een van de bepalende factoren bij zowel het ontstaan als bij de opheffing van sociale uitsluiting, kiezen we ervoor dit onderzoek op buurtniveau uit te voeren. Daarbij is de keuze gevallen op de wijk De Wijert in de stad Groningen.

Uit data, verzameld door Onderzoek en Statistiek Groningen ten behoeve van recent onderzoek: 'Leefbaarheid en Veiligheid' (2008)<sup>7</sup>, komt het beeld naar voren dat sociale uitsluiting zeker een rol van betekenis speelt in deze buurt. Aan de andere kant lijkt die rol niet extreem te verschillen van die in andere wijkvernieuwingsgebieden.

In overleg met de opdrachtgever is besloten om mensen met een ernstige psychiatrische en/of sociaal-maatschappelijke problematiek niet mee te nemen in de onderzoekspopulatie. Voor deze groep, die weliswaar ook vaak te maken heeft met sociale uitsluiting, is reeds beleid ontwikkeld.

### 2.3 Methode van onderzoek

Het onderzoek heeft een interactief, cyclisch karakter. We halen beurtelings informatie op bij burgers, sociale netwerken en maatschappelijke organisaties. Daarbij laten we partijen zoveel mogelijk op elkaar reageren.

Uitgangspunten bij de opzet van het onderzoek zijn:

#### **Wederkerigheid en herhaald contact**

Pettigrew (1998)<sup>8</sup> geeft in zijn uitwerking van de contacttheorie van Allport (1954)<sup>9</sup> aan dat contact tussen verschillende groepen tot betere relaties kan leiden, mits daarbij aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Pettigrew betoogt onder meer dat groepen zoveel mogelijk een **gelijke status** moeten hebben, dat ze **gemeenschappelijke doelen** moeten nastreven, en dat er sprake dient te zijn van **samenwerking tussen partijen**, waarbij beiden afhankelijk van elkaar zijn voor het bereiken van een positief resultaat.

Belangrijk is ook dat groepen over een langere periode **herhaaldelijk contact** dienen te hebben, wil er een goede kans bestaan op betere relaties tussen die groepen. Een aantal kenmerken van de contacttheorie is van belang geweest bij de opzet van dit onderzoek:

---

7 Teerns M. van (2009). *Balans van Stad en Wijken, Trendrapportage Leefbaarheid en Veiligheid 2008 - 2006 - 2004 - 1998 - 1996*. Onderzoek en Statistiek Groningen.

<sup>8</sup> Pettigrew, Thomas F. (1998). *Intergroup Contact Theory*. Annual Review of Psychology, 49, 65-85.

<sup>9</sup> Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Cambridge: Addison- Wesley.

**Gelijke status:**

Van een gelijke status tussen beleidsmakers en professionals enerzijds en burgers die zich uitgesloten voelen anderzijds is in de maatschappelijke realiteit geen sprake. Sterker nog, uitsluiting impliceert per definitie statusongelijkheid. Een methode die ongelijkheid enigszins op te heffen is de betrokken partijen zoveel mogelijk met elkaar in gesprek brengen. Voor het onderzoek houdt dit in, dat we verschillende partijen meerdere keren op elkaar hebben laten reageren. Hiervoor hebben we video ingezet, een snel en effectief hulpmiddel om partijen met elkaar te laten communiceren. 'Vandaag geschoten' videomateriaal kan morgen aan een andere gesprekspartner worden voorgelegd. Video leent zich ook veel beter om verschillende groepen met elkaar te laten communiceren dan geschreven tekst. Het is veel directer en geeft veel extra informatie, verpakt in non-verbaal gedrag. Dit kan vooral voor mensen die weinig van doen hebben met ambtelijk taalgebruik (zoals de meeste burgers), drempelverlagend werken.

Hetzelfde geldt voor beleidsverantwoordelijken en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. Wetende dat hun op video vastgelegde uitspraken aan burgers worden voorgelegd (en dan aan die groep, die zich uitgesloten weet), zullen zij ook rekening houden met de toegankelijkheid van hun optreden.

**Samenwerking tussen partijen:**

Door middel van interactie trachten we een samenwerking tot stand te brengen. Het reageren op ideeën en wensen van de ene partij door andere betrokken spelers is een begin. Dit principe werkt aanstekelijk. Verschillende gesprekspartners spreken de behoefte uit nog directer met elkaar te willen communiceren.

**Herhaaldelijk contact:**

Met het gegeven dat partijen op elkaar reageren en ook de reactie van de andere partij weer onder ogen krijgen, leggen we de basis voor een interactieve cyclus waarin verschillende partijen van elkaar kunnen leren.

**Contacttheorie**

De uitgangspunten van de contacttheorie zijn sterk bepalend geweest bij de opzet van dit onderzoek.



De gedachte dat contact tussen verschillende groepen, mits deze voldoet aan bepaalde condities, tot betere relaties kan leiden, achten wij ook van toepassing bij het onderzoek hoe die relaties te verbeteren: in ons geval, het zoveel mogelijk tegengaan van sociale uitsluiting. Dit uitgangspunt heeft, schematisch gezien, geleid tot de volgende onderzoeksopzet:

- Literatuurstudie / theoretische verkenning
- Oriëntatie op De Wijert: interviews met professionals die werkzaam zijn binnen de wijk:  
Stadsdeelcoördinatie  
MJD  
De wijkagent  
De Wijert Welzijn  
Stichting Stiel / Samen Actief  
Woningcorporatie (Nijestee en de Huismeesters)
- Interview met wethouder Verschuren (Sociale zaken en werk)
- Informeel netwerk I (buurtbewoners):  
Zeven straatinterviews, in het winkelcentrum (van Lenneplan).
- Tien diepte-interviews, met mensen die uit zichzelf aangaven nog onvoldoende mee te doen (ronde I).  
We hebben ons in eerste instantie tot tien gesprekken beperkt. Uit ervaring blijkt dat wanneer sleutelfiguren of ervaringsdeskundigen worden geïnterviewd met betrekking tot een bepaald thema, dat er dan na acht tot tien gesprekken er geen nieuwe algemene informatie meer boven komt, slechts unieke voor die persoon specifieke informatie.
- Vijf interviews met bestuurders en beleidsmakers op het gebied van werk, wonen, inkomen en zorg, te weten: wethouder Verschuren (Sociale zaken en werk), een manager van de MJD, de ketenondersteuner Zorgen voor Morgen, de directeur van Stiel en de projectleider Meedoen van de dienst SOZawe.
- Acht interviews met burgers die aangaven last te hebben van sociale uitsluiting (ronde II).

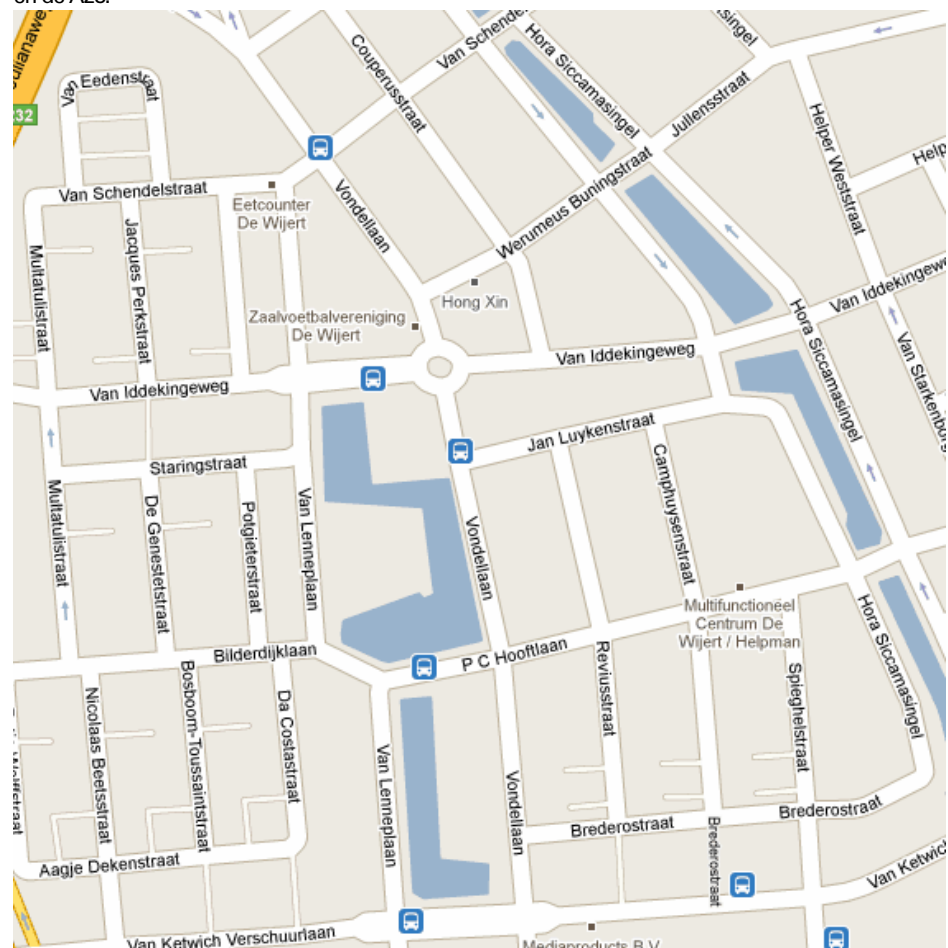
- Informeel netwerk II:  
Twee groepsinterviews met in totaal zeven bezoekers van het Eethuis in het Multifunctioneel Centrum in De Wijert.
- Groepsdiscussie met zoveel mogelijk betrokkenen bij het onderzoek, resulterend in een epiloog.

Tussen de rondes binnen het onderzoek analyseren we de voorgaande ronde. Deze analyses vormen de basis van de gesprekken in de volgende ronde.

### 3. Meedoen in De Wijert

De Wijert is een wijk in het zuiden van Groningen. Het oudste deel van de wijk werd gebouwd in de jaren zestig van de twintigste eeuw. In de jaren 1970-1980 werd de wijk aan de zuidkant uitgebreid (De Wijert-zuid). De wijk ligt tussen de wijken Helpman (ten oosten) en Corpus den Hoorn (ten westen) en is vernoemd naar een kasteel dat vroeger in deze buurt heeft gestaan (bron: Wikipedia). De straten in de wijk zijn allemaal vernoemd naar Nederlandse schrijvers.

Figuur 1. De Wijert wordt ingesloten door de Ketwich Verschuurlaan, de Hora Siccamingel en de A28.



### 3.1 Fysieke structuur

Volgens het bestemmingsplan De Wijert van mei 2009 is er in de wijk vooral sprake van één dominant woningtype: de portiekwoning (ruim 70 procent). Daarnaast komen galerijwoningen voor en ook rijtjeswoningen. Van alle woningen is 60 procent eigendom van een corporatie, meestal een sociale huurwoning, 22 procent van de woningen is in eigendom bij de bewoner. De overige (huur-)woningen zijn verdeeld over de particuliere verhuur en de beleggershuursector. Door de wijkvernieuwing in de afgelopen jaren zijn er al meer koopwoningen gekomen, meestal eengezinswoningen op de plaats van de tweelaagse galerijflats. Recentelijk is een nieuwe galerijflat met lift opgeleverd, waar vroeger etagewoningen zonder lift stonden. De meeste ingrepen zijn gedaan in het gebied van Nijestee, het zuidwestelijk kwadrant.



Afbeelding 2. Portiekwoningen in De Wijert.

De diversiteit aan huishoudprofielen (type huishoudens) in De Wijert is redelijk groot. De grootste groepen zijn jonge singles en ouderen, hetgeen samenhangt met de leeftijd van de wijk en het type woning (redelijk klein en gestapeld). De oorspronkelijke gezinnen zijn oud geworden en soms ook verhuisd. Daar zijn jonge singles voor in de plaats gekomen die er vervolgens ook vaak zijn blijven wonen. Vanwege dat laatste zijn er meer middelbare singles dan jonge stellen in de wijk.

### **3.2 Leefbaarheid en veiligheid in De Wijert**

Eens in de twee jaar vraagt Onderzoek en Statistiek Groningen burgers van de gemeente Groningen naar hun perceptie van leefbaarheid en veiligheid in de eigen woonomgeving. De resultaten hiervan presenteren we in de Leefbaarheids- en Veiligheidsmonitor (L&V-monitor).

Volgens de L&V-monitor 2008 is de waardering voor de voorzieningen in De Wijert in grote lijnen hetzelfde als elders in de stad, voor het winkelaanbod en voor de voorzieningen voor ouderen is de waardering bovengemiddeld. Over de voorzieningen voor jongeren zijn meer buurtbewoners te spreken dan in 2006. De buurt scoort met 51 procent tevreden bewoners in 2008 in de buurt van het stadsgemiddelde. Het onderhoud van de buurt stemt ook rond de 50 procent tot tevredenheid.

#### **Woonomgeving blijft op achterstand**

Ten opzichte van het stadsgemiddelde wijkt De Wijert op wat minder punten in negatieve zin af dan in 2006. Toch moeten we constateren dat er nog een duidelijke achterstand is. Die zit hem met name in de mate van verloedering en in het plezier waarmee mensen hier wonen. De sociale samenhang is volgens de bewoners lager dan elders in de stad en een vijfde van de bewoners wil het liefst zo snel mogelijk ergens anders gaan wonen. Wel voelen meer mensen zich medeverantwoordelijk voor de buurt.

Ongeveer evenveel buurtbewoners als in 2006 bestempelen de recente ontwikkelingen in de buurt als positief. Doordat dit in de stad steeds minder het geval is, komt De Wijert nu boven het gemiddelde uit. De toekomst zien de bewoners van deze wijk nog steeds met vertrouwen tegemoet. De helft verwacht dat de buurt er de komende jaren op vooruit zal gaan.

In bijlage 2 hebben we nog enkele resultaten van de L&V-enquête 2008 weergegeven.

### **3.3 Gebruik van sociale en maatschappelijke voorzieningen**

Het aantal huishoudens dat van een minimuminkomen moet rondkomen is in De Wijert ongeveer twee keer dat van de rest van de stad. Ook het aantal personen dat contact heeft met de MJD en het aantal mensen dat gebruik maakt van de diensten van Verslavingszorg Noord Nederland ligt in de Wijert twee keer zo hoog als elders in de stad. Ook maken bijna twee keer zoveel inwoners gebruik van aan de Wmo gekoppelde dienstverlening als in andere wijken.

### 3.4 Uitsluitingsproblematiek in De Wijert volgens professionals

Zoals in elke wijk in de gemeente Groningen zijn in De Wijert professionals aan het werk die zorg dragen voor welzijn en veiligheid van de bewoners. Te denken valt daarbij aan het maatschappelijk werk (MJD), het opbouwwerk (Stiel), bewonersorganisaties (De Wijert-Welzijn) en de woningbouwverenigingen.

Ook heeft de wijk een buurtagent. Bovengenoemde organisaties alsook een medewerker van Stadsdeelcoördinatie hebben we gevraagd aan te geven hoe en in welke mate zij sociale uitsluiting in De Wijert ervaren.

#### Mensen voelen zich niet echt verbonden in De Wijert

Volgens meerdere organisaties valt op dat bewoners van De Wijert zich minder met elkaar verbonden voelen dan in de meeste andere Groningse wijken. Voor een deel heeft dat met de (stempel)bouw in de wijk te maken. Een vertegenwoordiger van De Huismeesters geeft aan:

*“Je hebt heel veel portiek-/etagewoningen en je merkt ook dat de benedenbuurman niet weet wie twee hoog woont. Dus ze zoeken elkaar niet op, in die zin. Soms is dat een keuze. Soms is het ook dat ze het niet kunnen, zeg maar. Het is natuurlijk een beetje inherent aan het in de stad wonen, maar in De Wijert is het wel extreem. Het verbaast mij ook niet dat het onderzoek op De Wijert gericht was, want we merken met het Nieuw Lokaal Akkoord dat bewoners moeilijk te bereiken zijn en als ze al te bereiken zijn, moeizaam in te zetten. Er is gewoon heel weinig buurtbinding.”*

#### Portiekwoningen

Vanuit een iets ander gezichtspunt benadrukt ook de buurtagent de rol van de portiekwoningen:

*“In De Wijert heb je allemaal portiekwoningen. Ze hebben allemaal dezelfde voordeuren, je woont er met zes of acht man. De een slaat de deur te hard dicht, de ander heeft de muziek te hard staan. Meestal lost dat zich wel weer op. Maar het probleem blijf je houden in slecht geïsoleerde portiekwoningen. Het houdt nooit op.”*

Volgens woningbouwvereniging Nijestee heeft ook de samenstelling van de huurders met die geringe verbondenheid te maken:

*“We horen ook van andere organisaties dat het in De Wijert qua sociaal gebeuren wat minder is. Een van de redenen is dat er heel veel alleenstaanden wonen, meer dan de helft van de bewoners. Er wonen relatief veel ouderen, met name vijftigplussers. En dan ook alleenstaand. En als je dan in zo’n portiek-/etagewoning woont, dan kom je, denk ik, vrij snel in een isolement. Dat kan ik mij heel goed voorstellen.”*

Het is wat onduidelijk waarom bewoners van De Wijert zich zo weinig betrokken voelen bij de wijk. Ook voor de activiteiten van bewonersvereniging De Wijert Welzijn is er sprake van een afnemende belangstelling:

*“De betrokkenheid wordt minder. Als wij al iets hebben waar we met de bewoners in contact komen, dan is dat op onze algemene ledenvergadering. Voor een drie, vier jaar terug waren dat veertig à vijftig mensen. Het zijn er nu twintig. We hebben al een keer een feest georganiseerd en dat was ’s avonds na een algemene ledenvergadering. Wat je ziet is, de ledenvergadering is afgelopen om half tien, de mensen trekken hun jas aan en gaan naar huis.*

### **Activeren, de weg omhoog**

Volgens Stadsdeelcoördinatie zijn er in de stad Groningen heel veel voorzieningen om mensen mee te laten doen. Wat dat betreft, is er niet veel behoefte het wiel opnieuw uit te vinden. Veel belangrijker is hoe die middelen worden ingezet en hoe de lokale overheid zich positioneert ten opzichte van haar burgers – in dit geval in De Wijert.

Om met het eerste te beginnen: er zijn uitstekende instrumenten voorhanden, bijvoorbeeld bij de dienst SOZAWE, om mensen mee te laten doen. Een project als ‘Samen actief’ dat door stichting Stiel in opdracht van de dienst SOZAWE wordt uitgevoerd, is daar een goed voorbeeld van. In dit project doen uitkeringsgerechtigden die ver van de arbeidsmarkt staan, twintig uur per week vrijwilligerswerk. Het is een eerste stap richting activering en er kan eventueel een ‘Meedoen’-baan volgen, een ander activeringsinstrument van de dienst SOZAWE.

Ook mensen die in De Wijert komen wonen worden door het project ‘Welkom nieuwe burens’ gevraagd of ze hun steentje kunnen bijdragen bij het vergroten van de leefbaarheid van de wijk. Nadrukkelijk wordt een beroep gedaan op het inzetten van de talenten van deze nieuwe

bewoners ten behoeve van de buurt.

### **Coördinatie en maatwerk**

Stadsdeelcoördinatie geeft aan dat het belangrijk is dat die instrumenten op de juiste manier en op het juiste moment worden ingezet. De geïnterviewde geeft aan:

*“Als iemand in het kader van de wijkvernieuwing in een goed huis terecht komt, moet je zeggen, dat hebben we geregeld, hoe kunnen we nu iets aan je inkomenspositie doen? Ik help jou, ik neem je mee!”*

### **Positionering**

Volgens Stadsdeelcoördinatie is het vooral van belang om mensen die nog niet meedoen, perspectief te bieden. Kleine veranderingen zijn heel belangrijk. Continuïteit is daarbij ook heel belangrijk, regievoering, het niet accepteren van crimineel gedrag, erbovenop zitten, en het stimuleren van het stapje voor stapje verbeteren van de eigen situatie. Daarvoor is het vooral van belang om die mensen die er slecht voorstaan in de wijk, zoals mensen die al lang in de bijstand zitten, mensen die anderen overlast bezorgen en/of mensen die zich hebben afgezonderd, bij de hand te nemen.

### **Ontbreken van een vangnet**

Mensen in De Wijert (maar ook elders) die te maken krijgen met sociale uitsluiting en armoede, hebben vaak te kampen met het ontbreken van het vangnet, aldus de MJD:

*“Mensen hier in de wijk hebben, als ik het vergelijk met mensen uit mijn omgeving, geen vangnet. Op het moment dat er iets misgaat met betrekking tot instanties ten aanzien van inkomen, hebben deze mensen niemand om op terug te vallen. Ze hebben geen spaargeld en niemand die even iets op kan vangen.”*

### **Schulden**

Volgens de MJD is Schuldenproblematiek ook een belangrijk thema.

*“Het gaat gewoon samen. Als de Sociale Dienst komt met een lijst van mensen die een uitkering en of schulden hebben, en wij met een beeld van straten waar het niet lekker gaat, kun je die zo op elkaar leggen.”*



### **De Wijert: prettige leefomgeving**

De MJD ziet De Wijert als een wijk 'waar de leefomgeving nog reuze meevalt'. Wel zie je mensen die behoorlijk in de problemen zijn geraakt. De geïnterviewde geeft aan:

*"Er spelen vaak drie factoren. Beginnend van oudsher vanuit een achterstand, te weinig vaardigheden, te weinig kennis van zaken hebben. Gecombineerd met een toenemende bureaucratie. Er wordt teveel van deze mensen gevraagd en op het moment dat men de kennis niet heeft en men heeft niet het netwerk of het vangnet er omheen, dan denkt men van 'laat maar, we zien wel waar het schip strandt'.*

### **Zichtbaar in de Wijk**

De MJD is op verschillende manieren zichtbaar in de wijk. Ze organiseert en begeleidt activiteiten voor groepen, bijvoorbeeld voor jonge en schoolgaande kinderen. Daarnaast is er de individuele aanpak van het oplossen van en adviseren bij concrete problemen op maatschappelijk en financieel terrein. Bovendien krijgt de integrale aanpak steeds meer aandacht.

### **Paraat aanpak**

Bij de MJD is een trend zichtbaar van probleemoplossend naar meer integraal en outreachende aanpak. Voorbeelden daarvan zijn de 'Paraat aanpak' ooit begonnen in buurwijk Corpus den Hoorn. In deze aanpak wordt overlast door jongeren integraal aangepakt in een samenwerkingsverband tussen gemeente, politie, MJD, Stiel en woningbouwcorporaties.

*"Wat we eigenlijk doen op het moment als je als jongere op de paraatlijst staat en jij zou vanavond wat uitoreten in Beijum en je wordt daardoor bijvoorbeeld door de politie gesignaleerd, dan heb ik de volgende ochtend om negen uur al een berichtje over wat er gebeurd is en wie erbij betrokken waren. Wat ik doe, is mijn werkers inschakelen, die hebben nog diezelfde dag contact met dat joch om dat te bespreken.*

### **Seniorenmedewerkers en vroegsignalering**

In de wijk zijn ook seniorenmedewerkers actief. Gecertificeerde vrijwilligers die in het kader van het beleidsprogramma 'Zorgen voor Morgen' op huisbezoek gaan bij ouderen, problemen oplossen en eventueel doorverwijzen naar andere instanties. Het doel daarbij is mensen goed in beeld te krijgen. Hetzelfde geldt voor het project

*'Vroegsignalering'.*

Op basis van registratiegegevens worden dan straten in beeld gebracht waar 'veel aan de hand is'. Daarop kan dan via huisbezoek die problematiek in beeld gebracht worden en actie worden ondernomen. Ook de woningcorporaties zouden een rol kunnen spelen in die vroegsignalering:

*"Bij ons zijn 'medewerkers onderhoud' ook heel belangrijk, want die komen natuurlijk ook overal. Die hebben ook een signalerende functie, maar ook daar geldt, hebben mensen echt een sociale problematiek, dan bellen ze ook ons niet, tenzij de boel helemaal blank staat. Die bellen ons niet voor een kapot slotje of een raampje dat stuk is."*

## 4. Meedoen in De Wijert

*“Wat ik erg mis.... Ik heb een relatie gehad van twintig jaar. Het zijn de kleine momenten ... Als iemand thuis op je zit te wachten, even een luisterend oor. Oh, wat heb je gedaan. Oh leuk, .....interesse in je tonen, je krijgt attentie, dat vinden mensen prettig. Ik tenminste wel!”*

In de zomer van 2009 heeft Onderzoek en Statistiek Groningen in de eerste ronde van het onderzoek tien diepte-interviews afgenomen bij inwoners van De Wijert die aan het door ons vooraf gestelde criterium voldeden:

*“Personen die structureel ervaren dat zij vaker en meer aan het sociale en maatschappelijke leven willen deelnemen, maar daarin voortdurend worden gehinderd.”*

### **Methodie**

Acht van deze interviews zijn opgenomen met camera, twee interviews zijn opgenomen op een MP3-speler. Vooraf was de vraag: hoe krijg je wijkbewoners te spreken die aan dit criterium voldoen?

Een aantal personen hebben we benaderd na bemiddeling door in De Wijert actieve maatschappelijke organisaties (MJD, Stiel) en aanwezige instellingen (basisschool De Tamarisk). De meeste gesprekspartners hebben we echter geworven op basis van een lijst met personen met een bijstandsuitkering van minimaal vier jaar.

Ook hebben we geworven onder personen waarvan we wisten dat ze in 2008 gebruik gemaakt hebben van een voorziening in het kader van de Wmo. Op basis van deze gegevens heeft de onderzoeker huis aan huis aangebeld. Een arbeidsintensieve methodiek met als grote voordeel dat we ter plekke konden vaststellen of men tot de onderzoekspopulatie behoorde en of men al dan niet (voor de camera) aan het onderzoek wilde meewerken. Achteraf hebben we berekend dat we voor één geslaagd interview ongeveer tien keer hebben moeten aanbellen.

Tijdens deze gesprekken reageerden mensen op wat de in wijk aanwezige professionals hebben aangegeven (zie hoofdstuk 3).

Daarnaast hebben we hen een door ons gefilmde introductie laten zien, waarin wethouder Verschuren uitlegt, wat het college met het beleid dat gericht is op ‘Meedoen’ wil bereiken.

#### 4.1 De gesprekken

De bewoners die we hebben gesproken voor dit onderzoek, kunnen we splitsen in twee groepen, die we hierna bespreken.

- A. Personen die zelf structureel ervaren dat zij vaker en meer aan het sociale en maatschappelijke leven willen deelnemen.
- B. Personen van wie vooral anderen vinden dat zij vaker en meer aan het sociale en maatschappelijke leven zouden moeten deelnemen.

Gezien onze werkdefinitie (zie pagina 14) hebben we vooral gesproken met personen uit categorie A. Bij de deze gesprekken, ook bij de gesprekken die uiteindelijk niet tot een (gefilmd) interview hebben geleid, viel al snel een tweetal zaken op:

1. De mate waarin men last ondervindt van het niet meedoen varieert enorm.
2. De ervaren hinder hangt samen met de lengte van de periode waarin geïnterviewden niet meedoen en de manier waarop zij zich aanpassen aan nieuwe situaties.

De Amerikaanse socioloog Merton<sup>10</sup> heeft een inmiddels klassiek geworden typologie ontwikkeld, gericht op de wijze waarop individuen zich aanpassen aan zo'n nieuwe situatie. Eén strategie: 'conformisme', komen we regelmatig tegen in de door ons gevoerde gesprekken.

##### Conformisten

Conformisten onderschrijven algemene gevestigde waarden en attitudes met betrekking tot bijvoorbeeld werk, maatschappelijk en sociaal verkeer. Het is ook wel logisch dat we dit type veel tegenkomen in ons onderzoek. We hebben immers actief gezocht naar personen die voldoen aan het criterium zoals beschreven op pagina 14. Conformisten zijn per definitie mensen 'die erbij willen horen'. Voor een korte omschrijving van de typologie van Merton verwijzen we naar bijlage 3.

De meest schrijnende gevoelens van 'niet meedoen' die we in ons onderzoek zijn tegengekomen, vonden we bij mensen die én een verleden hebben waar ze wel een actieve rol in de samenleving vervulden én bij wie die actieve periode nog niet zo lang geleden

---

<sup>10</sup> Merton, R.K. (1967). *Social theory and social structure*. New York: The Free Press.

realiteit was. Een jonge ondernemer die ziek werd, daardoor zijn bedrijf niet draaiende kon houden en zijn relatie beëindigd zag, vertelt:

*“Je hebt een bedrijf. Gaat florissant. De tijd die je over hebt, breng je door met je gezin. Vrienden komen lekker eten. Dan merk je: als je een relatie mist, gaat er heel veel kapot. Mensen weten niet waarvoor ze moeten kiezen. Als je een zaak hebt, ben je blijkbaar heel interessant. En nu heb je geen zaak meer, eigenlijk niks meer. Er valt ook niks meer te halen. Tenminste, dat gevoel krijg ik. En mensen laten je gewoon vallen.”*

### **Conformereren**

Bepaalde cruciale gebeurtenissen kunnen ieders leven in behoorlijke mate ontwrichten. Gelukkig overkomt het ons niet allemaal dat rampspoed als ziekte, scheiding en faillissement zich gelijktijdig aandienen, maar dan nog. De conformist wil, nadat hij van de ergste schrik is bekomen, zo snel mogelijk de oude situatie herstellen. Zoals enkele geïnterviewden het benadrukten: *“ik wil mijn oude leven terug”*.

### **Waarom raakt deze groep mensen uitgesloten?**

Vrijwel iedereen krijgt in zijn of haar leven te maken met gebeurtenissen die diep ingrijpen op het welbevinden en het functioneren. Toch zit de een weer redelijk snel in het zadel en kwijnt de ander weg. Waar dat precies aan ligt, is moeilijk vast te stellen. Wel vonden we een aantal gemeenschappelijke kenmerken bij een deel van de door ons geïnterviewden. De belangrijkste zijn:

#### **1. Geringe sociale vaardigheden**

Drie van de acht geïnterviewden omschrijven zichzelf als ‘einzelfängers’. Vanuit de optiek van de uitsluitingsproblematiek bezien hoeft dat geen probleem te zijn. Iedereen kent in zijn of haar omgeving mensen voor wie dat geldt. Meestal participeren deze mensen in ieder geval beroepsmatig, al wordt de manier waarop ze daar invulling aan geven misschien zo nu en dan gelabeld als: *“Dat is nou typisch.....”*

Op het moment dat bepaalde zekerheden uit iemands bestaan wegvallen wordt een groot beroep gedaan op juist deze sociale vaardigheden om de nieuw ontstane situatie het hoofd te bieden. Wanneer niet meer geleund kan worden op een partner die voor een groot deel zorg draagt voor ‘het sociale leven’, of dat er niet langer gebruik gemaakt kan worden van de sociale contacten die de werkvloer biedt, breekt het gebrek aan sociale vaardigheden hen op. Drie geïnterviewden reageren vrijwel identiek op de aan hen gestelde vraag hoe ze vanuit de ontstane

situatie van 'niet meedoen' een nieuw sociaal netwerk kunnen opbouwen: *"Ik heb geen flauw idee"*.

## **2. Gebrekkige realiteitszin**

Dit hangt enigszins samen met het gebrek aan sociale vaardigheden. Omgevingssignalen worden slecht opgepikt. Vaak worden die signalen ook selectief toegelaten. Het effect van het met name in moeilijke situaties optredende gebrek aan realiteitszin is dat geïnterviewden vaak wat overtrokken lijken te reageren:

*"Heel Nederland afgereisd (zelfs experts ingehuurd) om personeel te werven",  
"Geen gebruik willen maken van instellingen, al is het een kwestie van leven en dood"*.

## **3. Gevoelens van schaamte/niet zichtbaar zijn**

Bij een grote groep mensen die niet meer meedoen, is er duidelijk sprake van gevoelens van schaamte over de ontstane situatie. Men praat er niet over. Zeker niet met familie en (vroegere) vrienden. In de interviews zijn meerdere malen woorden gevallen in de trant van: *"Ik praat er met niemand over"*.

Het is met name de groep die door Merton is omschreven als 'conformisten', zie bijlage 3, die last van schaamte heeft. Hierdoor is deze groep (en hun problematiek) ook weinig zichtbaar. Die schaamte werkt natuurlijk contraproductief voor het weer meedoen en aansluiten. De analogie met medische problematiek ligt voor de hand. Je schamen voor lichamelijk disfunctioneren en het er niet mee naar buiten treden staat genezing in de weg. Op zich is dat natuurlijk erg jammer, want om de analogie nog even door te trekken, hoe eerder je erbij bent, des te groter de kans op herstel (weer meedoen).

### **Snel en adequaat ingrijpen is vereist.**

Volgens de geïnterviewde bewoners is het zaak dat mensen die aan de zijkant belanden snel hulp en ondersteuning wordt aangeboden. Dit om verdere terugval te voorkomen. Ook volgens de theorie van Merton is het essentieel orde op zaken te stellen in de fase waarvoor geldt dat mensen nog volop gericht zijn er weer bij te horen. Als de combinatie van vrienden, familie en professionele instanties daar onvoldoende in slaagt, dreigt bij betrokkenen een houding van berusting en apathie te ontstaan die de mogelijkheid weer mee te doen ernstig frustreren.

### **Van conformisme naar ritualisme en uiteindelijk retraitisme**

Op basis van de aan hem getoonde videofragmenten pleit wethouder Verschuren er dan ook voor snel actie te ondernemen bij mensen die uit de boot dreigen te vallen:

*“Als mensen in een vervelende situatie belanden, zijn ze in het begin erg gemotiveerd daaruit te komen, maar als ze een tijdje in die situatie zitten, dreigen ze initiatief en levensvreugde te verliezen en dan is het veel moeilijker om er nog uit te komen.”*

Verschuren verwoordt hiermee het proces dat zich volgens Merton voltrekt als mensen niet tijdig een adequate oplossing vinden met betrekking tot hun sociale uitsluiting, het niet meedoen. Volgens Merton blijven mensen wel doorgaan met hun pogingen verandering in hun situatie aan te brengen, al hebben ze er eigenlijk geen vertrouwen in dat hen dat daadwerkelijk ook gaat lukken (**ritualisme**). Als er nog meer tijd verstrijkt, worden de pogingen de situatie te veranderen (bijvoorbeeld weer werk te zoeken) gestaakt en ontstaat er een zekere vorm van berusting (**retraitisme**).

**B.** Personen van wie vooral anderen vinden dat zij vaker en meer aan het sociale en maatschappelijke leven zouden moeten deelnemen.

We hebben steeds gezegd dat we ons in dit onderzoek vooral richten op mensen die zelf aangeven last te ondervinden van uitsluiting. Toch willen we kort ingaan op deze tweede groep. Merton heeft het dan over ondernemenden, calculerenden en autonomen.

Met **ondernemenden** worden in dit verband de mensen bedoeld die er wel bij willen horen, mee willen doen en voor vol willen worden aangezien, maar alternatieve (meestal niet algemeen geaccepteerde) middelen zoeken om dat te bereiken. Die alternatieve middelen variëren van zwartwerken (plus de vaak daarbij horende uitkeringsfraude) tot crimineel gedrag.

**Calculerenden** hebben weinig binding met algemeen geldende waarden en attitudes. Ze proberen hun eigen doelen na te streven. Deze mensen zijn vaak (bijna uitsluitend) gericht op de eigen subcultuur. Zij hebben eigenlijk alleen contact met de mainstreamcultuur vanwege een aanwezige afhankelijkheid (inkomen, zorg, onderwijs). Dit is de groep die van oudsher het meest bekend is als de groep die niet meedoet. Deze groep is vaak wel duidelijk zichtbaar en zorgt soms voor overlast. Een

mooi voorbeeld van deze houding komen we tegen in een van de interviews als de optie van betaald werk ter sprake komt:

*“...ik heb gezegd, een baan zal ik nooit vinden, want niemand ligt in mijn straatje, dat gaat niet werken. Een baas hoeft niet tegen mij te zeggen: ‘Jij moet dat doen.....’, hij kan wel vragen ‘Wil je dat even doen.....’ Als hij zegt: ‘Je moet dat doen’, ga ik weg. Ik kan daar niet tegen. Er zijn maar twee mensen die dat tegen me kunnen zeggen: je moet. Mijn vader en mijn moeder, voor de rest: niemand”.*

**Autonomen** hebben ook weinig binding met algemeen geldende waarden en attitudes. Zij hebben over het algemeen, in ieder geval in hun eigen ogen, meer oog voor het individu en algemene waarden als duurzaamheid en kleinschaligheid dan de maatschappij die wordt vertegenwoordigd door politici en bestuurders. Twee reacties op dit onderzoek vanuit deze hoek staan vermeld onderaan in bijlage 3.

#### **Waarom raakt deze groep mensen uitgesloten?**

Ook bij de groep waarvan vooral anderen vinden dat ze meer mee moeten doen, kun je de vraag stellen waarom dat al niet meer gebeurt. Deze groep is veel minder in beeld bij de gesprekken die we hebben gevoerd..

Een belangrijk verschil met groep A. is in ieder geval dat mensen uit deze groep zich meer identificeren met de eigen subcultuur dan met hetgeen in zijn algemeenheid als gangbaar wordt beschouwd.

#### **4.2 Wat leveren de gesprekken op?**

De onderstaande punten kwamen na de analyse van de gesprekken met de inwoners van De Wijert naar voren.

- De meeste mensen die wij hebben gesproken, willen erg graag ‘weer meedoen’.
- De meeste gesprekspartners lijden duidelijk onder hun gebrek aan maatschappelijke en sociale participatie.
- Veel mensen die mee willen doen, maken dat niet duidelijk kenbaar. Ze hebben ‘het er met niemand over’.
- Mensen schamen zich voor het ‘niet meedoen’.
- Geringe sociale vaardigheden, gebrekkige realiteitszin en gevoelens van schaamte zijn katalysatoren bij uitsluitingsprocessen.



- Stilstand is achteruitgang: als mensen niet (snel) worden geholpen bij het meedoen, liggen gebrek aan zelfvertrouwen en in een later stadium berusting en apathie op de loer.
- Een deel van de geïnterviewden geeft aan grote problemen te ondervinden bij het maken van sociale contacten als hun oude netwerk door het verlies van een baan of door een scheiding is weggefallen.
- Eenzaamheid is waarschijnlijk het belangrijkste effect van sociale uitsluiting. Gevoelens van eenzaamheid worden versterkt door het deels verloren gegane sociale netwerk en door het vanwege omstandigheden (ziekte), beperkte middelen (geld) en/of onwennigheid geringe maatschappelijke participeren.
- Over aangeboden activiteiten (MFC) zeggen geïnterviewden dat ze vaak niet aansluiten bij de persoon. Anderen zijn niet goed op de hoogte van die activiteiten of hebben last van drempelvrees.
- Vrijwilligerswerk is voor de meeste geïnterviewden een als zinvol ervaren manier van meedoen. Ruwweg kan vrijwilligerswerk worden ingedeeld in instellingsgebonden en autonoom vrijwilligerswerk.
- Vooral geïnterviewden die op eigen initiatief en naar eigen inzicht (autonoom) vrijwilligerswerk verrichten, voelen zich niet altijd voldoende gewaardeerd door maatschappelijke instellingen.

In het volgende hoofdstuk reageren maatschappelijke instellingen op de door de bewoners naar voren gebrachte punten.



## 5 Meedoen in De Wijert – formele en informele netwerken

In dit hoofdstuk reageren maatschappelijke instanties weer op het videomateriaal van de inwoners van De Wijert. Door de onderzoekers is een analyse gemaakt op basis van de gefilmde interviews volgens de methodiek beschreven in bijlage 1. Die analyse is voorgelegd aan de formele en informele netwerken die in dit hoofdstuk aan bod komen. Zoveel mogelijk hebben we deze analyse geïllustreerd met behulp van beeldcitaten uit de eerste ronde interviews.

In dit gedeelte van het onderzoek hebben we gesproken met vertegenwoordigers van de MJD, Stiel, het project Meedoen van SOZAWE, de ketenondersteuner van het project Zorgen voor Morgen en wethouder Verschuren. De professionals die we geïnterviewd hebben voor hoofdstuk 3, zijn mensen ‘van de werkvloer’, die echt actief zijn in De Wijert. In dit hoofdstuk komen stafleden en beleidsmakers van de instellingen aan het woord. De reacties van een aantal inwoners op de door de instellingen gemaakte analyses en gedane suggesties hebben we eveneens in dit hoofdstuk verwerkt.

### Informele netwerken

We hebben ook twee informele netwerken gesproken: bezoekers van het winkelcentrum aan de van Lenneplaan (en woonachtig in De Wijert) en bezoekers van ‘het Eethuis’ in het Multifunctioneel Centrum. De resultaten van deze gesprekken komen aan bod in paragraaf 5.2.

### 5.1 De klant in beeld

Een opvallende, regelmatig terugkerende reactie van instellingen, als ze de beelden van de geïnterviewde burgers zien is: *“Daar kunnen we wel wat mee, ik zou bijna zeggen, geef me zijn adres”*.

Enerzijds is dit natuurlijk een heel bemoedigende reactie: blijkbaar zien instellingen genoeg mogelijkheden om de geïnterviewden weer ‘mee te laten doen’. Anderzijds roept het de vraag op: waarom is dat dan niet al gebeurd?

Het antwoord op die vraag is tweeledig. Enerzijds is het een kwestie van beschikbare middelen. De inzet van middelen (geld, menskracht) is een politieke en maatschappelijke keuze die voor een belangrijk deel wordt bepaald op landelijk niveau.

Aan de andere kant geven de instellingen aan dat ze hun klanten vaak onvoldoende kennen om hen een passend aanbod te kunnen doen.

**“We kennen onze klanten niet”.**

Nu zou je kunnen beweren dat het niet kennen van je klanten een rechtstreeks gevolg is van beperkte middelen, maar dat voert volgens de instellingen te ver. Wel geven ze aan dat de methodiek om de situatie rond mensen die niet meedoen goed in beeld te krijgen, arbeidsintensief is. Volgens de MJD is het *“ambachtelijk handwerk”*.

Ook de projectleider van het project ‘Meedoen’ geeft aan dat van een substantieel deel van het klantenbestand van SOZAWE te weinig bekend is om deze klanten te kunnen activeren.

Zij komt tot dezelfde conclusie als de MJD als het gaat om de vraag hoe die lacune op te vullen:

*“Op het moment dat je hier vanachter je bureau deze klanten probeert te signaleren, dat gaat je niet lukken, dus je moet er uit, of je moet zorgen dat er iemand voor jou uitgaat.”*

**Twee uitgangspunten**

Drie van de van de vier gesproken instellingen geven dezelfde uitgangspunten aan om mensen weer mee te kunnen laten doen.

1. Om mensen weer mee te laten doen moet je met die mensen in gesprek. Het liefst in hun eigen omgeving (huisbezoek).
2. Dat gesprek hoeft niet elke instelling te voeren, sterker nog, dat is zelfs onwenselijk en het is onbetaalbaar. Het zou dus idealiter zo moeten zijn dat informatie die een instelling verzamelt bij een huisbezoek, door meerdere instellingen gebruikt kan worden bij hun bedrijfsvoering.

De MJD heeft al de nodige ervaring met het afleggen van huisbezoeken bij ouderen in het kader van *‘Zorgen voor Morgen’*. Aan de hand van de daarbij gehanteerde methodiek legt ze uit hoe beide uitgangspunten in de praktijk vorm krijgen:

*“We willen zoveel mogelijk organisaties erbij betrekken, hen vragen: ‘Wat zou je nu willen weten van ouderen?’ Die vragen nemen we mee op die huisbezoeken. De resultaten van die huisbezoeken delen we weer met de organisaties, want die moeten iets aan eventueel geconstateerde problemen doen!”*

Wat de organisaties hier voorstellen, is in feite een integrale manier van werken. Er zijn een aantal redenen die aan de basis liggen van de veranderde kijk op deze werkprocessen.

- Allereerst is er de impuls die vanuit de WWB (Wet werk en bijstand) wordt gegeven. Het credo ‘Werk boven inkomen’ en de veel grotere rol (en verantwoordelijkheid) die gemeenten zelf bij het realiseren van dit uitgangspunt krijgen toebedeeld, vergroot het belang langdurige bijstandsgerechtigden te activeren.
- Ook ontwikkelingen binnen de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) spelen een rol. Mede door grote veranderingen in de AWBZ (Pakketmaatregel begeleiding) worden de taken die de gemeente in het kader van de Wmo krijgt uit te voeren nogal verzaamd. Een substantieel deel van die taken zal moeten worden uitgevoerd door vrijwilligers en mantelzorgers.

#### **Het principe van de geactiveerde activeerder**

Ook mensen zelf een actieve rol laten spelen bij het activeren van anderen is iets wat steeds meer aandacht krijgt. Een belangrijke component bij het weer meedoen, ligt volgens instellingen besloten in de vraag: “...en wat zou u kunnen betekenen voor uw omgeving?”

Het stellen van deze vraag is tegenwoordig nog relevanter, omdat het maatschappelijk en economisch belang, het betaalbaar houden van de Wmo, veel groter is geworden. Het is nu dus zaak dat mensen die zelf weer actief worden ook anderen gaan activeren. Een praktijkvoorbeeld van deze gedachte komen we al tegen bij de huisbezoeken voor ouderen door de MJD. Die huisbezoeken worden afgelegd door gecertificeerde vrijwilligers. Ook voor andere doelgroepen, bijvoorbeeld langdurig werklozen en autochtonen willen instellingen deze methodiek inzetten. De reacties van de door ons geïnterviewde inwoners op deze plannen zijn wisselend. De persoonlijke aanpak en het gesprek aangaan waarderen de meeste mensen wel.

De directe aanpak stimuleert de één om de zaken nu eens echt aan te pakken, de ander vindt het betuttelend. Het feit dat mogelijkwerwijs het maatschappelijk werk aan zou kunnen bellen om te kijken wat iemand nodig heeft om weer mee te doen, was voor een geïnterviewde duidelijk een brug te ver: *“Ik ben geen probleemgeval!!”*

### **De rol van de vrijwilliger**

Uit het bovenstaande is wel duidelijk geworden dat het belang van het vrijwilligerswerk enorm is toegenomen. Bijkomend effect daarvan is dat die rol ook veel meer dan voorheen wordt gewaardeerd. Instellingen steken nu meer tijd in de begeleiding van vrijwilligers en hebben meer oog voor de ontwikkeling en deskundigheidsbevordering van deze mensen. Ook mantelzorgers worden nu actief benaderd en krijgen ondersteuning aangeboden bij het uitvoeren van hun taken.

### **Hoe verder?**

Hoe en in welke mate deze werkwijze daadwerkelijk breed ingevoerd gaat worden, hangt af van meerdere factoren. Naast het financiële aspect is het de vraag of de betrokken organisaties voldoende goed geschoold personeel in huis hebben om een dergelijke, veel meer outreachende benadering vorm te kunnen geven. Zowel wethouder Verschuren als de projectleider van ‘Meedoen’ geven aan dat in ieder geval de dienst SOZAWE zich nog wel voor een uitdaging geplaatst weet.

## **5.2 De klant vasthouden**

Instellingen benadrukken nog dat er sprake moet zijn van continuïteit, als het gaat om het activeren van mensen die niet meedoen. Enerzijds heeft dat te maken met de begeleiding van het individu, anderzijds met het beleid dat voor meedoen wordt ontwikkeld.

### **Continuïteit met betrekking tot de activering**

De projectleider van Meedoen benadrukt het belang van ‘vasthouden en niet meer loslaten’, als het gaat over de activering van mensen die niet meedoen. Daar bedoelt ze mee dat er, als iemand bijvoorbeeld een Meedoen-traject van zes maanden heeft gevolgd, een vervolgtraject voor die persoon klaar moet staan.

In het verleden was dit niet altijd het geval. Ook recent onderzoek naar de activering van alleenstaande ouders (Kloosterman, 2009)<sup>11</sup> geeft aan dat deze continuïteit van groot belang is. Activering is een zeer arbeidsintensieve aangelegenheid. Zowel vanuit bedrijfsmatig als menselijk perspectief is het onverantwoord eenmaal ingezette activeringstrajecten zonder aansluitend vervolg te laten. Dat vervolg kan natuurlijk nog alle kanten opgaan, zoals de projectleider Meedoen betoogt:

*“Ongeacht welke stap je zet: je zet een stap. Dat kan naar een zorgtraject zijn, het kan zijn dat je structureel vrijwilligerswerk gaat doen, het kan een vervolgtraject zijn of uitstroom naar een reguliere baan. Belangrijk is dat je een vervolgstap zet. We hebben je nu en we laten je ook niet meer gaan”.*

#### **Continuïteit met betrekking tot beleid**

Peter Broer, directeur van Stiel zegt daar het volgende over:

*“Anders dan bijvoorbeeld het opbouwwerk en maatschappelijk werk is activering nog geen vast onderdeel van het structurele beleid van de gemeente. Zo van, daar stoppen we ieder jaar een vaste hoeveelheid geld in. Dus in iedere wijk is dat een vast onderdeel van wat de gemeente wil.”*

*“Voor een belangrijk deel geldt”, zegt Broer, bijgevallen door de MJD en het project Meedoen, “...dat je pas later de moeilijke mensen bij een activiteit kunt betrekken, dat je veel wantrouwen moet wegnemen, drempels overwinnen. Dan moet er eerst het beeld zijn van dat het ingezet beleid blijft bestaan, dat je een betrouwbare overheid bent, dat je niet loslaat en dan pas komt die groep aan bod”.*

### **5.3 Informele netwerken**

Voor dit onderzoek hebben we ook contact gezocht met twee ‘informele netwerken’. Een informeel netwerk kun je omschrijven als een groep personen die korte of langere tijd deel uitmaken van het leefsysteem van, in dit geval, de inwoners van De Wijert. Het gaat dan om de volgende twee groepen:

---

<sup>11</sup> Kloosterman, K. (2009). Procesevaluatie ‘Alleenstaande ouders’. Onderzoek en Statistiek Groningen.

- bezoekers van het winkelcentrum aan de van Lenneplaan, woonachtig in De Wijert en
- bezoekers van 'het Eethuis' in het Multifunctioneel Centrum. Door het Eethuis wordt maandelijks door vrijwilligers een lunch geserveerd voor inwoners van De Wijert.

#### **Bezoekers van het winkelcentrum.**

Op een vrijdagmiddag in april 2009 hebben de onderzoekers diverse passanten in het winkelcentrum aan de van Lenneplaan aangesproken. We hebben hen de door ons gemaakte introductiefilm van wethouder Verschuren laten zien en hen gevraagd daar commentaar op te geven. Deze (zeven) gesprekken zijn als bijlage toegevoegd aan de DVD.

#### **Voldoende participatie**

Alle gesproken passanten hebben het idee dat ze voldoende tot goed participeren. In twee gevallen is dat voornamelijk buiten de wijk (studie en werk). Van de zeven passanten zijn er twee zelf actief als vrijwilliger. Zij ondersteunen vrienden, familieleden en bekenden die volgens hen hun ondersteuning nodig hebben.

#### **Weinig geregeld voor allochtonen**

Behalve een geïnterviewde van allochtone afkomst zijn mensen tevreden over voorzieningen in de wijk. Degenen die wat minder te spreken is over het aanbod wijst nadrukkelijk op een tekort aan voorzieningen voor vooral allochtone ouderen, maar ook voor jongeren. Belangrijk: volgens deze spreker moeten allochtone en autochtone jongeren meer met elkaar in contact komen.

#### **Bezoekers van het Eethuis.**

Eens per maand wordt er in het Multifunctioneel Centrum in De Wijert een lunch bereid door vrijwilligers. Mensen die een lekkere lunch willen combineren met een geanimeerd gesprek kunnen zich hiervoor aanmelden. Het zijn vooral ouderen die hier gebruik van maken. Wij schoven ook aan voor een praatje en interviewden een aantal deelnemers aan deze lunch na afloop. Ook deze gesprekken zijn aan de DVD toegevoegd.

#### **Actieve ouderen**

Het is duidelijk dat de gebruikers van de lunch niet helemaal representatief zijn ten opzichte van hun generatiegenoten. De deelnemers aan de twee gesprekken zijn zonder uitzondering behoorlijk actief. De meesten komen ook over als sterke, krachtige



personen. Toch zijn er ook verschillen. Dat heeft vooral met de eigen persoonlijkheid te maken, sommige bieden de grootste problemen blijkbaar makkelijk het hoofd, anderen hadden grote problemen na een tegenslag weer mee te doen. Mooi om te zien is dat deze vrouwen (slechts één van de dertig deelnemers aan de lunch was een man) elkaar ondersteunen.



## 6. Met het oog op de toekomst

Nu alle gesprekken in het kader van dit onderzoek zijn gevoerd is het tijd de balans op te maken. In dit hoofdstuk blikken we alvast vooruit. In hoofdstuk 7 sluiten we af met conclusie en aanbevelingen. Op deze plek kijken we eerst in hoeverre recent ontwikkeld beleid samenvalt met de in dit onderzoek geconstateerde behoefte aan inzet. In 6.2 kijken we in hoeverre interactiviteit een rol gespeeld heeft bij het verkrijgen van de resultaten in dit onderzoek en welke rol deze methodiek verder nog kan vervullen bij de ontwikkeling en implementatie van beleid.

### 6.1 Ingezet beleid

Met het beleidsprogramma '*Vitale buurten*'<sup>12</sup> van de gemeente Groningen wordt een grote stap gezet met betrekking tot het oplossen van een aantal knelpunten die in de gevoerde gesprekken naar voren zijn gekomen. We noemen:

- **Het belang van primaire preventie**

Dit houdt in: het vroegtijdig signaleren en bestrijden van problemen om te voorkomen dat die problemen verergeren. Dit sluit aan bij een van de belangrijkste bevindingen in dit onderzoek (zie conclusies en aanbevelingen onder A.3) om sociale uitsluiting te voorkomen: 'Er vroeg bij zijn!' (zie ook bijlage 3: typologie van aanpassingsstrategieën).

- **Het stimuleren van een netwerksamenleving**

Het voorkomen dat burgers 'van het kastje naar de muur gestuurd worden' en het realiseren van een netwerk dat preventief werkt doordat er vroegtijdig kan worden ingegrepen. Enerzijds vinden we dit streven terug in een betere afstemming tussen programma's geënt op bijvoorbeeld de WWB en de Wmo en daarmee geïntensifieerde pogingen tot samenwerking tussen maatschappelijke instellingen en gemeentelijke diensten. Anderzijds zien we op het niveau van het individu een sterke ontwikkeling richting casemanagement, bijvoorbeeld in de werkmethodek '*Werkwijze*'<sup>®</sup> van de dienst SOZAWE.

---

<sup>12</sup> Gemeente Groningen (2009). *Wmo in vitale buurten: Beleidsprogramma Vitale buurten*. OCSW. Gemeente Groningen

- **Het versterken van de burger en zijn verbanden**

Het voorkomen dat burgers buiten de boot vallen door (landelijke) beleidsmatige ontwikkelingen. Burgers (ook die met beperkingen) worden aangesproken op hun mogelijkheden in plaats van alleen hun beperkingen. Uitgangspunt is het principe van wederkerigheid: het idee dat 'iedereen wat kan betekenen voor de buurt of voor anderen'.

## 6.2 Het gesprek tussen burgers en (in)formele netwerken

In hoofdstuk 2 hebben we onder '2.3 Methode van onderzoek' aangegeven dat ons uitgangspunt bij het verwerven van kennis omtrent sociale uitsluiting is dat burgers en (in)formele netwerken voortdurend met elkaar in gesprek zijn. Het onderzoek krijgt daarmee een cyclisch karakter waarbij partijen steeds weer met elkaar de dialoog aangaan. Het indirecte gesprek, reageren op videobeelden van de andere partijen, heeft een aantal interessante aanknopingspunten voor beleid aangeleverd die in het volgende hoofdstuk worden samengevat.

### Een volgende gespreksronde

Het is natuurlijk niet de bedoeling dat het gesprek nu stopt. In de onderzoeksopzet is een afsluitend gesprek ingepland waar alle betrokkenen elkaar ook fysiek ontmoeten en met elkaar van gedachten kunnen wisselen hoe nu op de ingeslagen weg verder te gaan. Wat de onderzoekers betreft is het gesprek nog lang niet afgelopen en levert het onderzoek zelf vooral 'gespreksstof' op. Het is een discussiestuk, bruikbaar bij het verkennen van nieuwe wegen om het gemeentelijk beleid verder vorm te geven.

### Gesprekken in de toekomst

*"We moeten weer met elkaar gesprek, maar we kennen onze klanten niet."* Een terugkerend thema bij de gesprekken met de instellingen. In dit onderzoek hebben we met behulp van video een aantal burgers in beeld gebracht die graag weer mee willen doen. Op die beelden kregen we vooral positieve reacties. Instellingen en andere betrokkenen vonden dat:

- Burgers die nog niet meedoen vaak wel heel goed onder woorden kunnen brengen wat ze willen.
- Er heel veel kracht zit bij mensen die nog niet meedoen.

- Burgers aangeven graag wat voor anderen te willen doen, maar vaak niet precies weten hoe ze dit moeten organiseren en vaak ook niet zijn gevraagd.

Wij pleiten er dan ook voor dat het gesprekken waarmee hier een aanvang is gemaakt ook hierna nog volop worden gevoerd. Meedoen is immers zoals in de inleiding al is gesteld vooral ook een kwestie van *'Merken dat naar je wordt geluisterd. Je gewaardeerd voelen door collega's, burens, familie, je omgeving. Mogelijkheden hebben jezelf te ontplooien. Serieus genomen worden.'*



## 7 Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek richt zich op factoren die een rol spelen bij sociale uitsluiting. Naar de wijze waarop- en naar de mate waarin de directe omgeving en maatschappelijke- en overheidsinstanties een rol kunnen spelen om de aansluiting te verbeteren Het onderzoek is uitgevoerd in De Wijert in de gemeente Groningen.

Het onderzoek heeft een interactief, cyclisch karakter. Er wordt informatie verzameld bij burgers, sociale netwerken en maatschappelijke organisaties. Daarbij laten we partijen zoveel mogelijk op elkaar reageren. De methodiek van informatie verzamelen is het diepte-interview. De interviews worden vastgelegd op video. Op die manier kunnen betrokken partijen steeds reageren op wat anderen aandragen. Het uiteindelijke onderzoeksresultaat is deze rapportage en een bijbehorende DVD.

Dit onderzoek richt zich met name op:

*“Personen die structureel ervaren dat zij vaker en meer aan het sociale en maatschappelijke leven willen deelnemen, maar daarin voortdurend worden gehinderd.”*

### **Resultaten van het onderzoek.**

Op basis van de gevoerde gesprekken en de analyse ervan door zowel onderzoekers, beleidsmakers, professionals als inwoners van De Wijert, komen de onderzoekers tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

### A: Ten aanzien van de inwoners van De Wijert:

#### 1. **Burgers die nog niet mee doen vormen een heterogene groep.**

In de gesprekken die zijn gehouden met buurtbewoners die zelf aangaven graag meer mee te willen doen werd duidelijk dat:

- A. de mate waarin men last ondervindt van het niet meedoen enorm varieert.
- B. de ervaren hinder samenhangt met de lengte van de periode waarin geïnterviewden niet meedoen en de manier waarop zij zich aanpassen aan nieuwe situaties (zie 2.)

#### 2. **Verschillen in aanpassingsstrategie.**

De verschillende manieren waarop individuen met die nieuwe situatie (buiten spel staan, 'niet meedoen') omgaan, laten zich goed vatten in de 'typologie van aanpassingsstrategieën' van de Amerikaanse socioloog Merton (zie bijlage 3). Doordat we ons in ons onderzoek richten op mensen die zelf aangeven meer mee te willen doen hebben we hier vooral te maken met het type dat door Merton als 'conformist' wordt aangeduid.

#### **Aanbeveling:**

**De typologie van Merton maakt het mogelijk op maat interventies aan te bieden om mensen weer mee te laten doen. Groepen gebaseerd op deze indeling verschillen onderling sterk in behoeften, mogelijkheden en motivatie. In dit onderzoek hebben we vooral te maken met wat Merton omschrijft als 'conformisten'. Een aantal hen typerende persoonskenmerken staan hieronder beschreven.**

#### 3. **Kenmerken van mensen die nog niet meedoen (conformisten).**

Bij mensen die we hebben gesproken in het kader van dit onderzoek kwamen een aantal (persoons)kenmerken met regelmaat terug, te weten:

- a. geringe sociale vaardigheden
- b. gebrekkige realiteitszin
- c. graag mee willen doen, deze groep heeft erg te lijden onder het gebrek aan participatie
- d. gevoelens van schaamte omtrent de ontstane situatie



- e. mensen verliezen snel de spirit en de motivatie om mee te doen als ze niet snel in hun streven mee te doen worden ondersteund.

**Aanbeveling: Snel en adequaat ingrijpen.**

Als dit niet of te laat gebeurt, verliest deze groep de moed: het hoeft niet meer. Mensen trekken zich terug en berusten in hun situatie. Reïtisme in de terminologie van Merton.

Dit is des te meer een onwenselijk ontwikkeling omdat instellingen zeker mogelijkheden zien om deze groep te helpen. Bij het zien van de videobeelden van door de onderzoekers gesproken bewoners klonk regelmatig: *“Daar kunnen we wel wat mee, ik zou bijna zeggen, geef me zijn adres”*. Deze laatste uitspraak heeft alles te maken met het eerste punt onder B.

**B. Ten aanzien van de gesproken instellingen:**

**1. Instellingen kennen hun klanten onvoldoende.**

Er wordt vanuit de gemeente Groningen al veel aandacht besteed aan het laten participeren van burgers. Geïnterviewde sleutelfiguren van maatschappelijke en gemeentelijke instellingen geven echter aan dat ze, ondanks deze projecten, de groep mensen die niet meedoet onvoldoende kennen.

**Aanbeveling: De klant weer in beeld krijgen.**

Volgens de instellingen moeten we weer met de klant in gesprek. En daar moet je niet te lang mee wachten. Zij geven aan dat huisbezoek een goede methodiek kan zijn deze klanten weer in beeld te krijgen. Gecertificeerde vrijwilligers kunnen daarbij een belangrijke rol spelen.

## 2. **Kennis over klanten delen.**

De instellingen geven aan dat zij nog te weinig profiteren van de kennis omtrent een persoon die wordt verkregen door huisbezoek door een andere instelling.

### **Aanbeveling: Integraal werken.**

De instellingen stellen een integrale manier van werken voor, waarvoor geldt dat:

- kennis over te activeren personen wordt verkregen door met hen in gesprek te raken (bijvoorbeeld via huisbezoek),
- die kennis wordt gedeeld met andere instellingen / loketten, zodat een integrale aanpak mogelijk wordt en
- deze personen nadrukkelijk worden uitgenodigd in te gaan op de vraag: *“Wat kunt u voor uw omgeving betekenen”*.

Deze voorgestelde manier van werken dient te worden bestudeerd op haalbaarheid en toepasbaarheid, temeer daar ontwikkelingen op het gebied van de WWB en de Wmo daar volgens instellingen aanleiding toe geven.

### **Activering is een kerntaak voor zowel de WWB als de Wmo.**

Activering is een moeizaam en tijdrovend proces. Alleen het leren kennen van de mensen die geactiveerd moeten worden is volgens de instelling al uitermate tijdrovend. Uit kostenbesparend en ethisch oogpunt bekeken komen we tot de volgende aanbeveling.

### **Aanbeveling: Meer samenwerking tussen WWB en Wmo gerelateerde beleidsterreinen.**

## 3. **Vrijwilligerswerk koesteren en stimuleren.**

Volgens de instellingen is er een groeiende behoefte aan vrijwillige inzet van mensen die nu nog niet meedoen. Het gaat dan met name om mensen die weer andere buurtbewoners kunnen activeren, bijvoorbeeld via huisbezoek en andere Wmo gerelateerde taken zoals mantelzorg.

4. **In gesprek blijven.**

De gemeente Groningen legt in het door haar ontwikkelde beleid in het kader van de Wmo sterk de nadruk op *“Het versterken van de burger en zijn verbanden”*.

Om dit beleidsvoornemen te doen slagen is het van belang dat die burgers in gesprek blijven met instellingen en (in)formele netwerken met wie ze die banden dient te onderhouden.

Vooraf van vrijwilligers wordt verwacht dat zij dat gesprek gaande houden, maar ook instellingen en overheden hebben daarin natuurlijk een grote verantwoordelijkheid.

5. **Continuïteit.**

In het kader van meedoen moet op twee vlakken voor meer continuïteit worden gezorgd:

- a. continuïteit op individueel niveau: als iemand bijvoorbeeld een Meedoen-traject van zes maanden heeft gevolgd, dan zou er een vervolgetraject voor die persoon klaar moeten staan en
- b. continuïteit met betrekking tot beleid: net als bijvoorbeeld opbouwwerk en maatschappelijk werk zou activering vast onderdeel van het structurele beleid van de gemeente moeten zijn.



## Literatuur

- Allport, G. W. (1954). *The Nature of Prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley.
- Atkinson, A.B. (1998) 'Social exclusion, poverty and unemployment'. In: A.B. Atkinson en J. Hills (red.), *Exclusion, employment and opportunity*. Case Paper No. 4. London: Centre for Analysis of Social Exclusion. LSE.
- Boeije, H. (2005) *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Boom onderwijs, Den Haag: Boom.
- Gemeente Groningen (2009). *Wmo in vitale buurten: Beleidsprogramma Vitale buurten*. OCSW. Gemeente Groningen
- Jehoel-Gijsbers, G. (2004) *Sociale uitsluiting in Nederland*. Den Haag: SCP.
- Kloosterman, K. (2009). *Procesevaluatie 'Alleenstaande ouders'*. Onderzoek en Statistiek Groningen.
- Merton, R.K. (1967). *Social theory and social structure*. New York: The Free Press.
- Micklewright, J. (2002) *Social exclusion and children: a European view for a US debate*. Innocenti Working Paper no. 90. Florence: Unicef Innocenti Research Centre.
- Pettigrew, Thomas F. (1998). *Intergroup Contact Theory*. *Annual Review of Psychology*, 49, 65–85.
- Schuyt, C.J.M. en C.A. Voorham (2000). *Sociale uitsluiting*. Stichting Leger des Heils welzijns- en gezondheidszorg. Amsterdam: Sociaal Wetenschappelijke Pers.
- Teerns van M. (2009). *Balans van Stad en Wijken, Trendrapportage Leefbaarheid en Veiligheid 2008 - 2006 - 2004 - 1998 - 1996*. Onderzoek en Statistiek Groningen.
- Walberg, A. e.a.(2008). 'Het modellenboek van interventies: Wat werkt, wanneer en hoe, volgens 'de wetenschap'. ISW. Rijksuniversiteit Groningen.

Wolf, J. (2002). *Een kwestie van uitburgering*. Utrecht: SWP (inaugurele rede).

## Bijlage 1: Analyse van de interviews

Voor de analyses van de interviews gebruiken we de methodiek die beschreven is in 'Analyseren in kwalitatief onderzoek' van Hennie Boeije<sup>13</sup>. Het door Boeije gehanteerde model voor analyse: de onderzoeksslang past niet alleen bij de analyse van het door ons verzamelde materiaal, het staat tevens model voor de structuur waarin het onderzoek zelf is gegoten.

Het model gaat uit van het groeperen en coderen van onderzoeksmateriaal in betekenisvolle eenheden. In deze eenheden wordt een structuur aangebracht en daarbinnen worden dimensies aangegeven. Je zou dit kunnen vergelijken met de kwalitatieve variant van de uit de statistiek bekende factoranalyse. De uitkomst is een set met min of meer onafhankelijke dimensies waarop individuen variëren.

Bijvoorbeeld: een belangrijke dimensie bij uitsluiting is de ontstaansgeschiedenis ervan. Variaties binnen deze dimensie zorgen voor een redelijk voorspelbare samenhang met andere (niet onafhankelijke) factoren. Ideeën omtrent die samenhang worden met behulp van aanvullende data getoetst, bijvoorbeeld door extra interviews (met professionals of door literatuurstudie).

Het gaat dus per ronde interviews om het beluisteren van de gesprekken. Het indelen in fragmenten die een logisch geheel vormen. Het labelen (coderen) van die fragmenten. Het aanbrengen van een (logische) samenhang binnen die fragmenten. Het opstellen van hypothesen op basis van die logische samenhang en het zoeken in een volgende onderzoeksrunde naar bevestiging, ontkrachting en/of verfijning van die hypothesen.

---

<sup>13</sup> Boeije, H. (2005) Analyseren in kwalitatief onderzoek. Boom onderwijs, Den Haag: Boom.

## Bijlage 2: Indicatorscores De Wijert

Van een aantal belangrijke indicatoren, zoals die worden vastgelegd in dit onderzoek, vergelijken we in onderstaand overzicht de uitkomsten bij bewoners van De Wijert met die van de hele stad.

Tabel 1. Indicatorscores De Wijert, 1998 – 2008 (deel 1)

| Indicator                         | De Wijert/Corpus den Hoorn |      |      |      |
|-----------------------------------|----------------------------|------|------|------|
|                                   | 1998                       | 2000 | 2002 | 2004 |
| <b>Tevredenheid voorzieningen</b> |                            |      |      |      |
| Basisonderwijs                    | 94%                        | 90%  | 94%  | 89%  |
| Speelmogelijkheden                | 41%                        | 52%  | 60%  | 50%  |
| Jongerenvoorzieningen             | 32%                        | 23%  | 47%  | 32%  |
| Ouderenvoorzieningen              |                            | 62%  | 87%  |      |
| Winkelaanbod                      | 98%                        | 89%  | 92%  | 91%  |
| Straatverlichting                 | 84%                        | 91%  | 92%  | 91%  |
| Groenvoorziening                  | 85%                        | 79%  | 90%  | 87%  |
| Openbaar vervoer                  | 86%                        | 76%  | 85%  | 85%  |
| Achterpaden en brandgangen        | 65%                        | 76%  | 76%  | 77%  |
| <b>Woonomgeving</b>               |                            |      |      |      |
| Sociale samenhang                 | 5,6                        | 6,1  | 5,7  | 5,4  |
| Kwaliteit buurt                   | 7,0                        | 7,6  | 7,3  | 6,9  |
| Cijfer woonomgeving               | 6,9                        | 7,2  | 7,1  | 7,2  |
| Medeverantwoordelijk buurt (%)    | 87%                        | 79%  | 77%  | 81%  |
| Overlastcijfer                    | 3,0                        | 2,1  | 2,5  | 2,5  |
| Overlast groepen jongeren         | 18%                        | 10%  | 8%   | 9%   |
| Drugsoverlast                     | 15%                        | 8%   | 8%   | 4%   |
| Verloederingscijfer               | 4,5                        | 4,5  | 3,4  | 3,0  |
| Oordeel woonomgeving (vooruit)    | 13%                        | 30%  | 26%  | 32%  |
| Toekomstverwachting (vooruit)     | 26%                        | 39%  | 42%  | 42%  |
| <b>Veiligheid</b>                 |                            |      |      |      |
| Onveiligheidsgevoelens buurt      | 26%                        | 27%  | 17%  | 17%  |
| Perceptie vermogensdelicten       | 4,3                        | 4,4  | 3,2  | 2,8  |
| Perceptie dreigende voorvallen    | 1,3                        | 1,1  | 1,0  | 0,8  |



Tabel 1. Indicatorscores De Wijert, 1998 – 2008 (deel 2)

| Indicator                         | De Wijert |      | Stad 2008 |
|-----------------------------------|-----------|------|-----------|
|                                   | 2006      | 2008 |           |
| <b>Tevredenheid voorzieningen</b> |           |      |           |
| Basisonderwijs                    | 92%       | 90%  | 87%       |
| Speelmogelijkheden                | 68%       | 73%  | 67%       |
| Jongerenvoorzieningen             | 36%       | 51%  | 48%       |
| Ouderenvoorzieningen              | 81%       | 84%  | 69%       |
| Winkelaanbod                      | 99%       | 98%  | 88%       |
| Straatverlichting                 | 95%       | 87%  | 89%       |
| Groenvoorziening                  | 88%       | 88%  | 84%       |
| Openbaar vervoer                  | 81%       | 83%  | 84%       |
| Achterpaden en brandgangen        | 74%       | 66%  | 65%       |
| <b>Woonomgeving</b>               |           |      |           |
| Sociale samenhang                 | 5,5       | 5,6  | 6,0       |
| Kwaliteit buurt                   | 7,1       | 7,1  | 7,7       |
| Cijfer woonomgeving               | 7,0       | 7,0  | 7,3       |
| Medeverantwoordelijk buurt (%)    | 75%       | 85%  | 84%       |
| Overlastcijfer                    | 3,1       | 3,5  | 3,2       |
| Overlast groepen jongeren         | 13%       | 13%  | 11%       |
| Drugsoverlast                     | 11%       | 10%  | 8%        |
| Verloederingscijfer               | 3,6       | 4,6  | 4,0       |
| Oordeel woonomgeving (vooruit)    | 32%       | 35%  | 28%       |
| Toekomstverwachting (vooruit)     | 60%       | 48%  | 36%       |
| <b>Veiligheid</b>                 |           |      |           |
| Onveiligheidsgevoelens buurt      | 21%       | 18%  | 19%       |
| Perceptie vermogensdelicten       | 1,7       | 2,8  | 3,1       |
| Perceptie dreigende voorvallen    | 1,1       | 1,4  | 1,4       |

### Betekenis van de percentages

Voor de vermelde percentages in de tabel geldt het volgende. Bij tevredenheid voorzieningen staat het percentage vermeld dat aangeeft tevreden tot zeer tevreden te zijn. Bij onveiligheidsgevoelens staat het percentage vermeld dat aangeeft wel eens tot vaak last te hebben van dergelijke gevoelens.

De andere percentages geven het percentage aan dat bevestigend antwoordt op de bij het onderwerp gestelde vraag, bijvoorbeeld "Is er sprake van overlast door groepen jongeren bij u in de buurt?"

**Betekenis van de samengestelde scores**

De andere scores zijn schaalscores. Deze zogenaamde indicatorscores kunnen variëren van 0 tot 10. Een hoog cijfer staat voor een grote sociale samenhang, een positieve beoordeling van de kwaliteit van de buurt, maar ook voor veel overlast en een grote mate van verloedering.

### **Bijlage 3: Typologie van aanpassingsstrategieën**

De Amerikaanse socioloog Merton (1967) ontwikkelde een typologie van aanpassingsstrategieën aan veranderende omstandigheden. Hij onderscheidt:

#### **Conformisten:**

Onderschrijven algemeen geldende waarden en attitudes. Zij streven doelen na met behulp van gangbare middelen.

Relatief veel mensen die geïnterviewd zijn voor dit onderzoek vallen binnen deze groep.

#### **Ritualisten:**

Onderschrijven algemeen geldende waarden en attitudes. Zij streven doelen na met behulp van gangbare middelen, maar hebben er geen vertrouwen meer in dat zij die doelen zullen gaan realiseren.

Conformisten die te vaak hun neus stoten, dreigen 'af te zakken' naar dit type. Het is dus zaak er vroeg 'bij te zijn' om dit te voorkomen.

#### **Retraitisten**

Streven geen doelen meer na die gekoppeld zijn aan algemeen geldende waarden en attitudes. Zij zien geen perspectief. Zij hebben zich teruggetrokken en berusten in hun situatie.

Mensen die voldoen aan deze omschrijving zijn we bij ons huisbezoek ook tegengekomen. Zij hebben weinig belang bij- en zijn niet gemotiveerd mee te doen aan dit onderzoek.

#### **Ondernemenden**

Onderschrijven met name de status die verbonden is aan het naleven van geldende waarden en attitudes, maar zoeken informele en illegale wegen dit te realiseren.

Deze groep komen we niet tegen in dit onderzoek. Zij hebben soms last van 'niet meedoen'. Zij hebben ook geen belang bij het onderzoek (het naar buiten brengen van 'informele en illegale wegen).

#### **Calculerenden**

Weinig binding met algemeen geldende waarden en attitudes. Proberen zonder hulp van gangbare middelen eigen doelen na te streven.

Deze groep komen we niet tegen in dit onderzoek. Zij hebben weinig last van 'niet meedoen'. Zij hebben ook geen belang bij het onderzoek .

### **Autonomen**

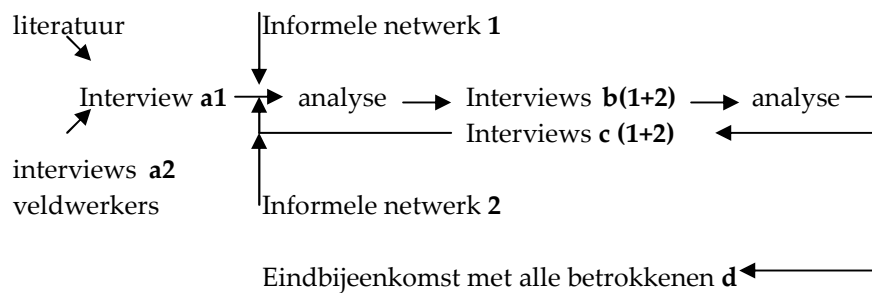
Weinig binding met algemeen geldende waarden en attitudes. Proberen op hun eigen wijze zingeving aan hun bestaan te geven. Autonomen hebben vaak een sterk ontwikkeld waarden- en nomenstelsel. Dit wijkt vaak wel behoorlijk af van het 'algemeen geldende'. Om die reden zien zij weinig heil in onderzoeken als deze, die in hun ogen vooral dienen om mensen zoveel mogelijk te doen aansluiten bij een samenleving, gecentreerd rond 'algemeen geldende waarden en attitudes'. Aan de andere kant maken autonomen vaak wel op hun eigen wijze kenbaar hoe zij tegen bepaalde situaties aankijken. Wij ontvingen twee reacties via de mail, nadat we ons voornemen tot het uitvoeren van dit onderzoek bekend hadden gemaakt. Van beide reacties een fragment.

*"Het ziet er steeds meer naar uit dat de overheid de jacht op de eenling heeft geopend, de kluzenaars en die blijkbaar niet vertrouwt, blijkbaar denkend dat er iets mis is met mensen die zich afzonderen. Dat ligt geheel in de lijn van het wantrouwen van de overheid richting de burgers waarin niet alleen duidelijk wordt dat de overheid zichzelf als meer ziet dan een regulerend orgaan, in feite een betuttelende grootheid is, een macht met gezag over het denken van mensen en het recht die gedachten te beïnvloeden".*

*"Er zijn ook mensen die een bepaalde mate van isolement nodig hebben om goed te kunnen functioneren. Dat betekent niet dat die mensen niet meetellen. Sommige mensen zijn heel goed in staat om hun eigen leven een zinvolle invulling te geven, zonder per se mee te hoeven doen met van alles. Sommige mensen vinden het heel neerbuigend en betuttelend als anderen, zoals de Sociale Dienst, bepalen wat zinvolle activiteiten zijn. Als mensen niet 'meedoen' betekent dat nog niet dat ze dat wel zouden willen, maar dat het niet lukt. Het betekent ook niet dat ze hun draai nog niet hebben gevonden. Het kan ook zijn dat ze een heel goede draai hebben gevonden, een draai waar ze zelf heel tevreden mee zijn."*

## Bijlage 4 Hoe is de interactieve methodiek uiteindelijk vormgegeven?

We hebben ervoor gekozen het op elkaar laten reageren door verschillende partijen in rondes vorm te geven. Dat houdt schematisch het volgende in:



Interview a (wethouder Verschuren)

Interviews b – bewoners van de Wijert (10)

Interviews c – maatschappelijke en gemeentelijke diensten (5) + wethouder Verschuren

Informeel netwerk 1 - bezoekers winkelcentrum van Lenneplaan (7)

Informeel netwerk 2 - bezoekers van het Eethuis in het Multifunctioneel Centrum (2 groepsinterviews van 4 en 3 deelnemers)

**Eindbijeenkomst met alle betrokkenen (februari of maart 2010).**

Voor elke interview (behalve voor a1 en a2) geldt dat ze reageren op wat andere partijen hebben ingebracht (videomateriaal).

### Deelnemende partijen

Instellingen – interviews a2 en c 1 + c2 (c2 alleen MJD)

Bewoners - interviews b1 en b2

Informeel netwerk – I en II

Alle partijen zijn uitgenodigd deel te nemen aan onderdeel d.