

Evaluatie Present in Alkmaar

Aanpak overlast Bolwerk

Onderbouwing van de aanpak en evaluatie van de resultaten

"Ik kom gewoon mensen tegen als ik m'n hond uitlaat en leg het contact met hen"
Clarine Jansen, presentiewerker/ervaringswerker

René van Hooren en Ads Koster (Koster & van Hooren)
www.kosterenvanhooren.nl

november 2018

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Onderbouwing methodische aanpak	4
2.1 Outreachend werken.....	4
2.2 Inzetten van een ervaringswerker	6
2.3 De Presentiebenadering.....	8
3. Resultaten	11
3.1 Veranderingen bij de doelgroep	11
3.2 Vermindering overlastklachten.....	12
4. Conclusies.....	14
Literatuurlijst	16
Bijlage: Quick scan juli 2018	17

1. Inleiding

In Alkmaar wordt al langere tijd overlast ervaren van verschillende groepen op de Paardenmarkt en het Bolwerk. De groepen bestaan onder andere uit cliënten van de Sociale Verslavingszorg van Brijder, deelnemers van ActiefTalent en jongeren uit de Gotik-scene. De groepen worden als intimiderend ervaren door ondernemers op de Paardenmarkt, of wandelaars in het park langs de Geestersingel. Inmiddels geldt er een verbod voor de groepen op de Paardenmarkt en hebben de mensen zich verplaatst naar het Bolwerk.

Er is in het verleden al veel geprobeerd om de problemen te verminderen maar de overlast blijft een terugkerend probleem. Om deze reden hebben de Gemeente Alkmaar, Brijder Verslavingszorg en ActiefTalent besloten om een andere benadering te kiezen dan tot dan toe gebruikelijk was. Deze benadering houdt in dat een ervaringswerker wordt ingezet om actief contact te zoeken met de mensen op het Bolwerk. Deze ervaringswerker maakte vroeger zelf deel uit van de scene van druggebruikers en dak- en thuislozen in Alkmaar, heeft daarna in de verslavingszorg gewerkt en werkt nu bij ActiefTalent. Zij maakt de verbinding met de mensen vanuit de presentiebenadering en beschikt over mogelijkheden om mensen materieel te helpen (bed, financiële bevoorschotting, postadres, lijnen naar instanties, toegang tot GGZ-dagbesteding). Vanuit deze basis gaat de ervaringswerker het gesprek aan met de mensen over wat er voor hen nodig is om het gedrag te veranderen, een alternatief te vinden voor het rondhangen en minder overlast te geven. De ervaringswerker is goed bekend met de sociale kaart van Alkmaar, heeft contact met cruciale instanties en kan schakelen en makelen tussen de Alkmaarse zorg- en voorzieningenstructuur en de mensen op het Bolwerk.

Op deze wijze wil de Gemeente Alkmaar een duurzame aanpak ontwikkelen zodat de situatie weer beheersbaar wordt, de groep blijvend kleiner wordt en de overlast en het intimiderend gedrag afneemt.

Medio 2018 is een quick scan uitgevoerd naar de tussentijdse leerervaringen in de praktijk en naar de kritische succesfactoren van het project Bolwerk. Uit deze scan is gebleken dat de aanpak middels een ervaringswerker goed werkt en dat het project een breed draagvlak heeft verworven in het professionele netwerk rondom de doelgroep.

Koster & van Hooren is door de Gemeente Alkmaar en ActiefTalent gevraagd om in navolging van de quick scan een onderzoek uit te voeren om een onderbouwing van de aanpak te schrijven en de resultaten van het project te evalueren.

In hoofdstuk 2 beschrijven wij de methodische aanpak van het project Bolwerk en benoemen we de werkzame elementen ervan. In hoofdstuk 3 doen we verslag van de resultaten van het project, gevolgd door conclusies in hoofdstuk 4.

2. Onderbouwing methodische aanpak

Zoals in de inleiding is aangegeven, wil het project Bolwerk een duurzame aanpak ontwikkelen om een moeilijk benaderbare groep in beeld te krijgen en hen waar mogelijk verder te helpen. Deze aanpak rust op drie methodische pijlers:

1. Outreachend werken
2. Inzetten van een ervaringswerker
3. De Presentiebenadering

In dit hoofdstuk beschrijven wij per pijler wat de methodiek inhoudt en geven wij aan wat er in de literatuur bekend is over de werkzame elementen ervan.

2.1 Outreachend werken

Aanpak

Outreachend werken is een werkwijze waarbij ondersteuners actief en ongevraagd mensen met een problematiek opzoeken om hen hulp te bieden. Outreachend werken kent een lange geschiedenis in het sociaal werk in Nederland. Oorspronkelijk ontwikkeld in de traditionele armenzorg kreeg het in de jaren negentig van de vorige eeuw een nieuwe impuls om een alternatief te bieden voor een verzakelijkt sociaal werk waar alleen gemotiveerde cliënten die zelf om hulp vroegen bereikt werden, "terwijl de problematiek van de harde kern achter de voordeur verborgen bleef" (Omlo, 2017, p.17). Sinds de decentralisaties in 2015 zien veel gemeenten het outreachend werken als een belangrijke werkwijze (binnen bijvoorbeeld sociale teams) om niet alleen 'zorgmijdende' burgers met een meervoudige problematiek te bereiken, maar ook om in een vroegtijdig stadium escalatie van problematiek te voorkomen.

De ondersteuner kan de doelgroep in **drie soorten settingen** opzoeken (Dewaele, 2011):

openbare ruimte:	straat, plein, park etc.;
(semi-) private ruimte:	binnen organisaties, ziekenhuizen, scholen etc.;
thuis:	bij mensen thuis zoals bijvoorbeeld bij 'Achter de voordeur' aanpakken.

Er zijn **zes modellen** van outreachend werken (Omlo, 2017):

1. Hulpmodel: het (liefst vroegtijdig) signaleren van problemen bij mensen die geen hulp krijgen of hulp mijden om kansen op herstel, maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid te vergroten.
2. Dwang- en drangmodel: gedwongen hulpverlening (zoals bij crisisinterventie) waar mensen ernstig gevaar vormen voor zichzelf en/of anderen.
3. Politiserend model: activistische groepsgerichte aanpak (in bijvoorbeeld buurten) waar burgers worden gestimuleerd burgerkracht te ontwikkelen (collectieve zelfredzaamheid en politieke emancipatie) om het systeem te veranderen.
4. Verbindend model: groepsgerichte aanpak (bijvoorbeeld buurten) waar niet zozeer wordt ingezet op het veranderen van het systeem, maar waar het bevorderen van leefbaarheid en sociale samenhang wordt nagestreefd.

5. Kwartiermakersmodel: de ondersteuner werkt aan een gastvrije inclusieve samenleving waar mensen die 'anders' zijn mee mogen doen in buurten, organisaties, sport, werk, de politiek et cetera, waar zij van oudsher worden gemeden.
6. Presentiemodel: de ondersteuner is op plaatsen aanwezig waar zij/hij op een rustige niet opdringerige manier contact maakt met de doelgroep en investeert in een goede vertrouwensrelatie waarbinnen het mogelijk wordt om de zorgvrager vanuit diens eigen wensen en behoeften te ondersteunen.

De ervaringswerker van het Bolwerk werkt in de setting van het park vanuit het presentiemodel. Zij is opgeleid om de Presentiebenadering methodisch toe te passen en kan daardoor op een rustige en ongedwongen manier het contact leggen met een doelgroep die voor andere ondersteuners moeilijk benaderbaar is. Daarnaast zijn er in de aanpak kenmerken zichtbaar van het hulpmodel: uit een tussentijdse evaluatie van het project blijkt dat de ervaringswerker goed in staat is om de problemen van de mensen in kaart te brengen en hen door te leiden naar (gespecialiseerde) voorzieningen (Koster & van Hooren, juli 2018).

Werkzame elementen

Movisie heeft in een overzichtsstudie geïnventariseerd welke werkzame elementen van toepassing kunnen zijn bij outreachend werken (Omlo, 2017). Voor een aanpak zoals Bolwerk (setting in openbare ruimte vanuit het presentie- en hulpmodel) gaat het om de volgende werkzame elementen:

Werken aan vertrouwen en relaties onderhouden

Het herstellen van vertrouwen bij mensen die veelal negatieve ervaringen hebben met hulpverlening is cruciaal voor het welslagen van de aanpak. Outreachend werken zonder vertrouwensbasis is bij voorbaat gedoemd te mislukken¹.

In de Presentiebenadering zoals toegepast in het project Bolwerk staat het werken aan een vertrouwensrelatie centraal (zie paragraaf 2.3). De ervaringswerker toont respect voor de grenzen die mensen aangeven in het contact. Soms zijn mensen (nog) niet zover dat zij iemand willen toelaten. Door aanwezig te zijn, aandacht te geven - of juist geen aandacht te geven - beweegt zij met de persoon mee en laat op deze wijze de relatie groeien.

Als een relatie eenmaal is gelegd, is het van groot belang dat de ondersteuner aanwezig blijft, bereikbaar en benaderbaar blijft en ervoor zorgt dat de mensen in het vizier blijven (Omlo, 2017).

Gelijkwaardige relatie en een onbevooroordeelde open houding

De outreachende aanpak van de oude armenzorg en van het welzijnswerk van na de Tweede Oorlog heeft veel kritiek gekregen omdat de ondersteuners van weleer een zeer bevoogdende en stigmatiserende houding hadden tegenover de mensen die zij 'hielpen'. De aanpak was vooral gericht op 'onmaatschappelijkheidbestrijding'. Gezinnen die door hen benaderd werden, voelden zich onvoldoende geholpen en waren alleen tevreden over de praktische hulp die ze kregen (Derksen en Verplanke, 1987).

Om echt contact te maken met de doelgroep is het van cruciaal belang dat de ondersteuner een onbevooroordeelde open houding aanneemt en de relatie gelijkwaardig houdt. De ervaringswerker van het project Bolwerk is methodisch geschoold om het contact op deze wijze in te vullen (Presentiebenadering) en past deze attitude ook in praktijk toe.

¹ Met uitzondering wellicht van gedwongen hulpverlening, maar ook hier kan worden betoogd dat gedwongen hulpverlening met een vertrouwensbasis beter werkt dan gedwongen hulpverlening zonder een vertrouwensbasis.

Situationeel handelen door aan te sluiten bij de situatie van de doelgroep

Mensen met een complexe meervoudige problematiek - al dan niet in combinatie met een negatieve beeldvorming over hulpverlening - nemen niet uit eigen beweging contact op met hulpverlening. Zij worden zorgmijders genoemd, maar volgens Niels Mulder, hoogleraar Openbare Geestelijke Gezondheidszorg, is het beter om te spreken van 'zorgvuldige zorgzoekers': "Stap je als hulpverlener op zo'n cliënt, of zorgmijder, af, is het belangrijkste wat je moet doen contact maken. Realiseer je dat een zorgmijder in feite een zorgvuldige zorgzoeker is. Op het eerste gezicht lijkt iemand misschien zorg te mijden omdat hij niet op afspraken komt, zelf vindt dat er psychisch niets aan de hand is of niet naar de huisarts wil, maar als je met zo iemand in gesprek gaat, wil diegene vaak wel een bepaald type hulp, zoals praktische hulp."²

De ervaringswerker op het Bolwerk is in staat deze praktische hulp te bieden dankzij een aantal randvoorwaarden (Koster & van Hooren, juli 2018):

- nachtopvang;
- een postadres;
- een kleine financiële bijdrage of iets kleins voorschieten;
- contact met gemeente, zorg- en hulpverlening;
- hulp bij aanvragen van ID, inschrijven bij Halte Werk, aanvragen ziektekostenverzekering.

Inzetten van een ervaringswerker

In de overzichtsstudie van Movisie wordt de inzet van ervaringswerkers beschreven als onderdeel van een outreachende aanpak, waarbij vooral wordt ingegaan op het feit dat ervaringswerkers ervoor kunnen zorgen dat het hulpaanbod beter aansluit op de behoeften en belevingen van de cliënten (Omlo, 2017). In het project Bolwerk vervult de inzet van een ervaringswerker een dermate centrale rol, dat wij het als aparte methodische pijler beschrijven in de volgende paragraaf.

2.2 Inzetten van een ervaringswerker

Aanpak

In paragraaf 2.1 is beschreven dat de outreachende aanpak in het verleden bevoogdende en stigmatiserende elementen in zich droeg, met name omdat er vanuit de ondersteuners werd neergekeken op 'onmaatschappelijke gezinnen'. Heden te dage is hier nauwelijks sprake meer van. Niet alleen omdat de samenleving is veranderd en het sociaal werk vanuit een andere visie (participatie en zelfregie) wordt uitgevoerd, maar ook omdat er in toenemende mate wordt ingezet op ervaringsdeskundigen die dezelfde achtergrond delen als de mensen die zij ondersteunen. Het werken met ervaringsdeskundigen heeft verschillende voordelen. Ervaringsdeskundigen kunnen een voorbeeld zijn voor cliënten, collega's en andere professionals kunnen leren van de ervaringskennis van ervaringsdeskundigen (van Doorn e.a., 2013). Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen door de gedeelde achtergrond makkelijker toegang krijgen tot moeilijk bereikbare groepen en kunnen zij sneller hun vertrouwen winnen (Omlo, 2017).

² Citaat afkomstig van: <https://www.zorgwelzijn.nl/niels-mulder-zorgmijders-zijn-vaak-zorgvuldige-zorgzoekers/>

Een ervaringswerker is een ervaringsdeskundige die zijn of haar ervaringsdeskundigheid gebruikt om anderen op een professionele manier te ondersteunen. Niet alle ervaringsdeskundigen kunnen dus een ervaringswerker zijn. Van Haaster et al (2013) maken een duidelijk onderscheid tussen ervaringsdeskundigen en ervaringswerkers, waarbij professionaliteit een belangrijk onderscheidend criterium is.

<i>Kernbegrippen</i>	<i>Omschrijving</i>	
Ervaringsdeskundige	Persoon met eigenschap van deskundigheid op een bepaald gebied die hij verworven heeft op grond van ervaringen op dat gebied.	In principe is ieder mens ervaringsdeskundig wanneer die leert van zijn ervaringen. Via opleiding kun je deskundigheid verhogen en praktijk verbeteren.
Ervaringswerker	Een ervaringsdeskundige die werkzaam is in een bepaalde (beroeps)praktijk (bijvoorbeeld hulpverlening).	Werkt in een professionele context (o.a. gekenmerkt door functieomschrijving, beroepsprofiel, arbeidsvoorwaarden).

Overgenomen van Haaster et al (2013, p. 13).

Het project Bolwerk onderscheidt zich van veel andere initiatieven met ervaringsdeskundigen doordat het inzet op de ervaringskennis van een professionele ervaringswerker. Een recente inventarisatie door Movisie laat zien dat een toenemend aantal lidorganisaties van Sociaal Werk Nederland weliswaar met ervaringsdeskundigen werkt (de helft zet ervaringsdeskundige in en 13% overweegt dit te gaan doen), maar dat meer dan driekwart van deze organisaties vrijwilligers hiervoor inzet (Movisie, 2018).

Ervaringsdeskundigen - en zeker de ervaringswerkers onder hen - kunnen een aantal belangrijke rollen spelen in het sociaal domein. Van der Kooij en Keuzenkamp (2018) noemen:

Ondersteuner, begeleider, maatje, coach

Deze rol wordt het meest toegepast en is ook het meest ontwikkeld. De ervaringsdeskundige weet hoe de innerlijke leefwereld van mensen eruit ziet en kan daarom goed omgaan met gevoelens van stigma, schaamte, onmacht et cetera. De ervaringsdeskundige staat naast de mensen en kan tegelijkertijd een voorbeeld zijn voor anderen en hoop geven dat een weg naar herstel en empowerment mogelijk is.

Beleidsbeïnvloeder

Sinds de veranderingen in het sociaal domein worden professionals en bestuurders in toenemende mate geconfronteerd met kwetsbare groepen die ver van de reguliere structuur blijken te staan en die ook onvoldoende in beeld zijn bij de bestaande cliënten- en Wmo-raden en cliënten- en patiëntenorganisaties. Ervaringsdeskundigen uit de 'onzichtbare' groepen kunnen de brug slaan en er is een groeiende behoefte vanuit met name gemeenten om de input van ervaringsdeskundigen te benutten. Movisie heeft in een recente brochure 'Ervaringskennis in beleid' een methodiek beschreven hoe dit in z'n werk kan gaan (Cadat-Lampe et al, 2018).

Onderzoeker

Bij de uitvoering van onderzoek in het sociaal domein kunnen ervaringsdeskundigen ervoor zorgen dat het onderzoek daadwerkelijk relevant wordt, is en blijft voor de mensen waar het om gaat. Dit kunnen zij doen in de rol van adviseur bij de voorbereiding en uitvoering van onderzoek of in de rol van (participerend) onderzoeker. Een voorbeeld van de inzet van ervaringsdeskundigen in onderzoek is te vinden bij het Centrum voor cliëntervaringen (www.centrumvoorclientervaringen.com).

Initiator van vernieuwing

De inzet van ervaringswerkers leidt er veelal toe dat er problemen en tekorten aan het licht komen die voorheen onzichtbaar bleven. Naast deze signaalfunctie kunnen ervaringsdeskundigen vanuit het perspectief van de doelgroep alternatieve vormen van hulpverlening ontwikkelen die beter aansluiten op de situatie, beleving en leefwereld van de betrokkenen.

Werkzame ingrediënten

In een evaluatieonderzoek naar de inzet van ervaringsdeskundigheid in de GGZ hebben van Erp et al (2012) een aantal elementen benoemd die bepalend zijn voor de werkzaamheid van ervaringsdeskundigheid:

Vertrouwen en gelijkwaardigheid

Anders dan reguliere hulpverleners, kunnen ervaringswerkers vanuit een gedeelde achtergrond een laagdrempelige en gelijkwaardige relatie met mensen aangaan en een vertrouwensrelatie opbouwen.

Voorbeeldfunctie vervullen en hoop bieden

De cliënten kunnen zichzelf in de ervaringsdeskundige herkennen en aan diens persoon ervaren dat het mogelijk is om te herstellen.

Begrip van binnenuit

Een ervaringsdeskundige weet vanuit eigen ervaring hoe het is en voelt om in de situatie van de cliënt te zitten en hoe dit door de betrokkene wordt ervaren. Dit kan hij eventueel terugkoppelen naar de reguliere hulpverleners.

Empowerment vergroten

Ervaringswerkers ondersteunen het herstelproces van cliënten door bij te dragen aan hun empowerment en aan het vermogen om de regie over het eigen leven te (her)nemen.

Bereikbaar zijn

Cliënten ervaren dat ervaringswerkers beter bereikbaar zijn omdat zij geen '9 tot 5 mentaliteit' hebben.

2.3 De Presentiebenadering

Aanpak

De presentiebenadering is geen methode of interventie in de zin dat het een bewust procedureel gereguleerd handelingskader biedt om specifieke van te voren vastgestelde doelen te bereiken. Het is een benadering, een houding van een ondersteuner die zich kenmerkt door er te willen zijn voor een ander, zonder al direct aan probleemoplossing te willen doen.

Visie

De visie achter deze benadering is afkomstig uit het pastoraal buurtwerk waar de grondlegger van de presentiebenadering Andries Baart bestudeerde hoe pastores radicaal meeleven met de zwakste buurtbewoners die in een sociale problematiek leven die zich niet een-twee-drie laat oplossen (ziekte, armoede, marginaliteit etc.): de volledige acceptatie van de kwetsbaarheid van een ander. Baart zegt over die kwetsbaarheid: "Kwetsbare mensen, als zij in hun kwetsbaarheid gerespecteerd worden, dragen bij aan de humanisering van de samenleving. Kwetsbaarheid is niet zomaar een te bestrijden kwaad. Het leert ons dat we ons op elkaar moeten afstemmen, rekening moeten houden met elkaar. Ja, het is goed voor ons. In Nederland kan elf procent van de mensen niet zo goed meekomen, omdat het gewone leven te veeleisend is, te snel, te talig, te complex. De samenleving is ermee gediend als gezonde mensen zich voortdurend op die groep afstemmen" (Van de Kerkhof, 2013).

Relatie ondersteuner en 'cliënt'.

De presentiebenadering representeert een subject-subject relatie waar sprake is van dialoog tussen ondersteuner en cliënt waarin ook de ondersteuner kwetsbaar is en open staat voor de ander. Dit in tegenstelling tot de 'interventiebenadering' waar sprake is van een subject-objectrelatie "Daarin is er sprake van eenzijdige beïnvloeding. Om het grof te zeggen: de één probeert de ander daar te krijgen waar de één hem hebben wil (Van de Laan, 2003, p. 72). Baart ziet de relatie in de presentiebenadering als "een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betrekt ('exposure'). Vanuit die betrekking leert de zorggever te zien wat er bij de ander op het spel staat, wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij daarbij voor de ander kan zijn. Bijzonder is de volgorde waarin het beschreven (hulpverlenende, zorggevend) handelen zich ontplooit: eerst wordt de betrekking op een specifieke, intense wijze aangegaan (aandachtig, toegewijd), dan pas, of: daardoor, kan blijken wie de hulpverlener voor de ander kan zijn en om welk verlangen of om welke nood het zal gaan en wat zorg behoeft. De relatie staat dus voorop, het probleemoplossende handelen is opgeschort en de identiteit van de hulp- of zorgverlener staat niet vast maar vormt zich in een gedeeld leerproces" (Rensen et al, 2008, p. 49).

Meerwaarde

Voor een zorgmijdende gemarginaliseerde doelgroep met een complexe problematiek is het herstel van eigenwaarde en van het vertrouwen in zichzelf en in anderen een belangrijke basis om verder te kunnen. Het is een herstel dat zich niet laat maken of afdwingen, maar wel gesimuleerd kan worden door een aandachtige, toegewijde en accepterende houding van de ondersteuner. Vanuit dit herstel kan de ander een nieuw perspectief ontwikkelen om het leven op een voor hem zinvolle manier in te vullen (Movisie, 2016).

Voor de samenleving biedt de presentiebenadering een mogelijkheid om weer in contact te komen met burgers die door maatschappelijke teloorgang uit zicht zijn geraakt. Door vanuit het perspectief van de ander te durven kijken en mee te leven wordt voor de ondersteuner zichtbaar waar de behoeften van de ander liggen. Emeritus lector Zorg en Ondersteuning Doortje Kal zegt hierover: "Het probleem van mismatch - het niet aankomen van hulp of diensten bij de mensen die deze het hardst nodig hebben - wordt heel serieus genomen in de zogenaamde presentiebenadering, zoals ontwikkeld door Baart (2001). De nabije en betrokken zorg die de presentiebenadering voorstaat, is er expliciet op gericht de kloof tussen de bureaucratische systeemwereld van voorzieningen en de chaotische leefwereld van kwetsbare mensen te overbruggen" (Kal, 2002, p. 30).

Werkzame ingrediënten

In zijn onderzoek onder buurtpastores heeft Baart onderzocht welke elementen maken dat sommige pastores goede hulpverleners zijn: hulpverleners waarvan de doelgroep zelf aangeeft goed door hen te zijn geholpen. Hij heeft deze elementen in vijf clusters ingedeeld en verwerkt in de methodische ontwikkeling van de presentiebenadering (Baart, 2004). Werkzame ingrediënten en methodische kenmerken vallen in de presentiebenadering dus samen. Het gaat om de volgende 5 clusters:

1 Beweging, plaats en tijd

Beweging: de ondersteuner beweegt zich naar de cliënt en entameert het contact op een open manier. Er wordt niet verwacht dat de cliënt zelf de ondersteuner om hulp moet vragen.

Plaats: er wordt niet vanuit een specifiek gebouw of organisatie gewerkt. Ook in overdrachtelijke zin plaatst de ondersteuner zich niet onder een bepaalde ideologie of visie.

Tijd: de ondersteuner stemt zichzelf af op het leefritme van de ander, er zijn geen kantooruren.

2. Ruimte en begrenzing

De ondersteuner is geen specialist in een bepaald probleem, maar werkt met verhalen, zaken en situaties zoals zij zich voordoen (organiciteit). De cliënt en diens situatie vormen het uitgangspunt. De ondersteuner is open, domeinoverschrijdend en breed inzetbaar.

3. *Aansluiting*

De ondersteuner sluit aan op de leefwereld van de ander. Het gaat daarbij niet om de 'jacht op problemen' maar om het vinden van een bevredigende verhouding tot het leven (Baart, 2004). Het alledaagse leven met alledaagse situaties en omgangsvormen staat centraal.

4. *Afstemming en openheid*

De ondersteuner heeft een open benadering: er is geen vooropgesteld doel, het eigen oordeel wordt opgeschort, de beleving, het oordeel en het doel van de ander staat voorop. De ondersteuner stemt eigen inzichten en doelen voortdurend af op de zienswijze en beleving van de ander.

5. *Betekenis*

De presentiebenadering wil betekenis geven aan mensen die door anderen als betekenisloos worden afgeschilderd. Baart zegt hierover: "Het blijkt vooral betekenisvol voor mensen die maatschappelijk uitgestoten, sociaal overbodig heten, wier verhaal, leed, leven anderen nauwelijks interesseert en die gemist kunnen worden als kiespijn. Juist die mensen worden door presentiebeoefenaren uitgekozen, gevonden, gesterkt, opgenomen in een sociaal weefsel, erkend. Doordat de presentiebeoefenaar zich (nauwgezet) positioneert in het netwerk van de reguliere zorg en het welzijnswerk, vormt deze vaak een goed bruggenhoofd" (Baart, 2004, p. 2).

3. Resultaten

3.1 Veranderingen bij de doelgroep

De ervaringswerker heeft momenteel (okt 2018) 38 mensen in kaart gebracht. Twintig van hen willen (nog) geen specifieke stappen of activiteiten ondernemen, nemen er genoeg mee dat er iemand is die naar hen luistert of zijn om verschillende redenen niet meer in beeld:

Personen waarmee (nog) geen activiteiten zijn afgerond	aantal
persoon is overleden	1
mensen waar nog geen of weinig contact mee is	9
mensen die al in zorg zitten bij Brijder of GGZ.	4
momenteel in detentie	1
mensen activiteiten voor aan het opstarten (postadres enz.)	2
mensen zitten in de Mare die heel af en toe naar het Bolwerk komen	2
persoon heeft zelf een weg uit gevonden	1
Totaal	20

De overige achttien zijn door de ervaringswerker geholpen bij tal van activiteiten (zie onderstaand overzicht). Wat opvalt is dat van die achttien inmiddels dertien deelnemers niet meer op het Bolwerk worden gesignaleerd. Dat heeft soms te maken met een klinische opname, of vanwege detentie, maar ook omdat mensen woonruimte hebben gevonden of in de maatschappelijke opvang terecht zijn gekomen en daardoor geen zin meer hebben om op het Bolwerk rond te hangen.

Onderstaande personen hebben (mede) als gevolg van begeleiding vanuit het Bolwerk project de volgende veranderingen ondergaan (geanonimiseerd)³

Naam deelnemer	Huisvesting of opvang	ID-bewijs	in Zorg	Uitkering	Bewindvoering	Maakt gebruik van		Post-adres	Betrokkene komt niet meer op het Bolwerk
						inloop	dagbesteding		
Deeln. 1	x								
Deeln. 2	x	x		x	x				x
Deeln. 3		x	x					x	x
Deeln. 4						x	x		
Deeln. 5	x		x						x
Deeln. 6		x	x	x	x	x		x	x
Deeln. 7		x		x	x				
Deeln. 8	x								x
Deeln. 9			x						x
Deeln. 10	x								
Deeln. 11	x								x
Deeln. 12			x						x
Deeln. 13			x			x	x		x
Deeln. 14	x					x			x
Deeln. 15		x		x		x	x		
Deeln. 16	x					x			x
Deeln. 17									x
Deeln. 18			x			x			x

³ Elk kruisje geeft aan wat er voor de betreffende persoon is veranderd omdat hij/zij die verandering zelf wilde. Als er ergens geen kruisje staat, wil dit dus niet zeggen dat dit al voor de betrokkene is geregeld. Vaak gaat het dan om iets waaraan de betrokkene (nog) geen behoefte heeft.

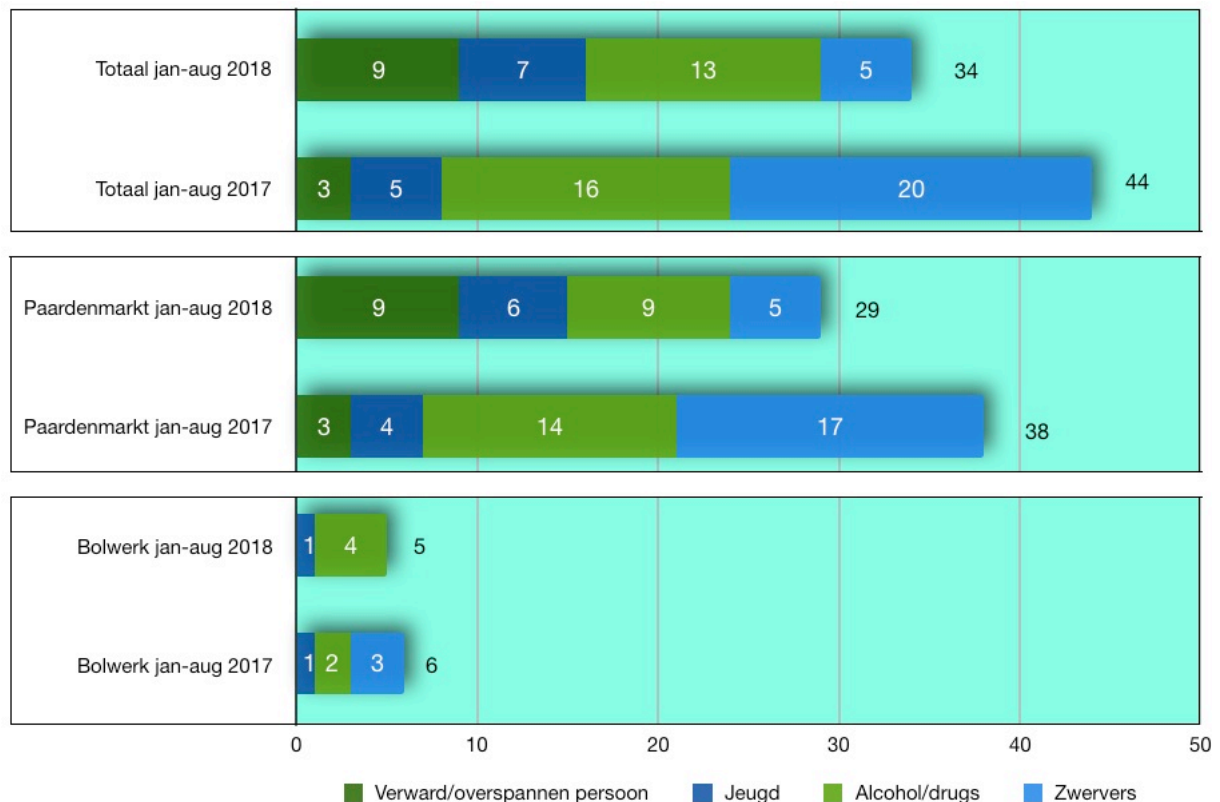
3.2 Vermindering overlastklachten

In onderstaande figuur is het aantal overlastmeldingen weergegeven voor de Paardenmarkt en het Bolwerk in de perioden jan-aug 2017 en jan-aug 2018.

In totaal is het aantal overlastmeldingen gedaald met 23% (van 44 naar 34). De daling heeft zich vooral voorgedaan op de Paardenmarkt. Het aantal overlastmeldingen over het Bolwerk was laag in 2017 en bleef laag in 2018. Opmerkelijk is de daling van het aantal klachten over zwervers van 20 naar 5 (75%).

Aantal overlastmeldingen jan-aug 2017 en jan-aug 2018

Totaal en gespecificeerd voor de Paardenmarkt en het Bolwerk



De daling van het aantal overlastklachten kan worden gezien als het resultaat van een gezamenlijke aanpak van:

- De ervaringswerker die de mensen op het Bolwerk heeft kunnen helpen bij het aanvragen van zaken zoals een ID, zorgverzekering, uitkering et cetera en hen ook heeft gestimuleerd om naar de dagbesteding of inloopvoorziening te komen. Mensen zijn in zorg gebracht en er is door deze toeleiding een afname van dak- en thuisloosheid.
- Handhaving en politie die meer surveillance en toezicht in het gebied zijn gaan uitoefenen en er voor hebben gezorgd dat de ervaringswerker met een veilig gevoel haar werk kon doen (Koster & van Hooren, juli 2018).

Het project Bolwerk heeft een belangrijke signaalfunctie omdat het door de onorthodoxe aanpak lacunes in de voorzieningenstructuur zichtbaar maakt. Het gaat om de volgende signalen:

- De beschikbaarheid van huisvesting voor enkelen uit de doelgroep blijft een probleem, vooral voor mensen die niet in een groepssetting kunnen worden opgevangen (psychische klachten, prikkelgevoeligheid).

- De afstemming met de GGZ is moeizaam met name als er sprake is van mensen met een multiproblematiek. Door de complexiteit van hun gedrag passen zij niet goed in de kaders van de reguliere voorzieningen, waardoor zij tussen wal en schip geraken.
- Veel personen met verward gedrag belanden na de kliniek op straat zonder dat zij door de hulpverlening verder worden geholpen. Er zijn onvoldoende mogelijkheden om hen in preventieve zin te helpen of om te voorkomen dat zij zichzelf of anderen iets aandoen.
- Alertheid blijft nodig omdat ook elders in de stad problemen kunnen ontstaan. Zo zoeken enkele personen uit de doelgroep een andere plek omdat het Bolwerk voor hen minder aantrekkelijk is geworden. Ook zijn er nu klachten over bijvoorbeeld samenscholing van jongeren op het Doelenveld.

4. Conclusies

In de quick scan van juli 2018 is een aantal belangrijke leerervaringen van het project Bolwerk beschreven. Ook werd in de quick scan stilgestaan bij de resultaten van het project tot dan toe. Op grond hiervan zijn in de zomer een aantal voorlopige conclusies over de aanpak getrokken. In de bijlage van dit rapport is de quick scan van juli 2018 integraal opgenomen.

Op de evaluatiebijeenkomst van eind oktober 2018 hebben de participanten van het Bolwerkoverleg de voorlopige conclusies uit juli aangevuld in het licht van de eindresultaten van het project. De eindconclusies zijn als volgt:

1. Er is sprake van een adequaat en veilig contact van de ervaringswerker met de doelgroep op het Bolwerk. De combinatie van ervaringsdeskundigheid en methodisch handelen (Presentiebenadering) zorgt voor een aanpak die volgens alle betrokkenen een belangrijke meerwaarde heeft. Op deze wijze kunnen mensen worden bereikt die zich voorheen minder makkelijk lieten aanspreken.
2. De ervaringen met de doelgroep op het Bolwerk laten zien dat ook zij contact willen hebben en gezien en erkend willen worden. Belangrijk is dat zij een ander zelfbeeld krijgen waardoor ook het beeld van de samenleving naar deze doelgroep verandert. De bevindingen bevestigen de uitgangspunten van Baart (2004) dat erkenning en aandacht heel belangrijk zijn.
3. De ervaringswerker heeft tot en met oktober 2018 38 mensen in kaart gebracht en 18 van hen doorgeleid naar voorzieningen die zij nodig hebben. Dit is een goed resultaat bij een doelgroep waarop normaliter moeilijk grip te krijgen is.
4. Het aantal klachten over overlast is in totaal met bijna een kwart afgenomen. Buitenproportioneel is de afname van klachten over zwervers. In de maanden januari-augustus van 2017 ging het om 20 klachten. In diezelfde maanden zijn er in 2018 nog maar 5 klachten over zwervers. Ook is de plek waar de doelgroep zich ophoudt schoner geworden, zijn er signalen dat de doelgroep zich makkelijker laat aanspreken en weren de mensen op het Bolwerk de instroom van jongeren die zich ook op het Bolwerk willen ophouden.
5. Een belangrijke succesfactor is de samenwerking tussen Handhaving en politie en de ervaringswerker. De combinatie van de betrokkenheid en ondersteuning van de ervaringswerker enerzijds en het verscherpt toezicht door Handhaving en politie anderzijds zorgt voor een afname van overlast.
6. Een andere belangrijke succesfactor is de begeleiding van de ervaringswerker door de jobcoach en de behandelaar van Brijder Verslavingszorg. Dit maakt de ervaringswerker minder kwetsbaar, richting doelgroep, richting het werkveld van professionals, maar ook richting zichzelf (afbakening werk-privé, kunnen omgaan met verslavingsgedrag van anderen).
7. Ook zijn er goede afspraken gemaakt met Handhaving en politie om de fysieke veiligheid van de ervaringswerker te bewaken. Er staan camera's op het Bolwerk en de afspraak dat de politie snel ter plaatse komt als de ervaringswerker hen belt, maakt dat de ervaringswerker zich veilig voelt op het Bolwerk.
8. Over het algemeen voldoen de randvoorwaarden zoals geformuleerd in het projectplan. Er zijn een paar verbeterpunten.
9. Het kunnen aanbieden van een (geschikt) bed voor de nachtopvang is een verbeterpunt. Dit heeft echter betrekking op de capaciteit van de nachtopvang en is niet zozeer toe te rekenen aan de ervaringswerker.
10. Daarnaast zouden er meer bronnen beschikbaar moeten zijn waar de doelgroep een klein voorschot kan krijgen. Dit voorkomt dat de ervaringswerker door de doelgroep wordt gezien als de enige bron om geld te lenen.
11. Om te voorkomen dat mensen tussen de wal en het schip vallen, zou het dan goed zijn om hier collega's van het team Vangnet en Advies (GGD Hollands Noorden) in te zetten. Het gaat dan met

name om mensen wiens traject stagneert vanwege de combinatie van verslavingsproblematiek en psychiatrische problematiek.

12. Ook het aanbieden van een voorziening of activiteit tussen sluiting van de inloop en opening van de nachtopvang (16.00-21.00 uur) zou misschien de toeloop naar het Bolwerk kunnen verminderen.
13. De aanpak levert nieuwe kennis over lacunes in de voorzieningenstructuur als het gaat om mensen met een complexe problematiek/maatschappelijke teloorgang. Hoe met deze signalen om te gaan is vooralsnog de vraag. Een en ander is ook afhankelijk van het maatschappelijke draagvlak voor mogelijke oplossingen.
14. Het Bolwerkoverleg wordt door alle betrokkenen als een waardevolle samenwerking gezien die bijdraagt aan korte lijnen en aan snel kunnen handelen als dit nodig is.

Literatuurlijst

- Baart, Andries, *Een theorie van de presentie*, Lemma, Utrecht, 2004.
- Baart, Andries, *Introductie in de presentietheorie*, [www.presentie.nl/presentie filosofie](http://www.presentie.nl/presentie-filosofie), 2004.
- Cadat-Lampe, Mellouki , Anne Lucassen, Shahrzad Nourozi, Karin Sok, *Ervaringskennis in beleid*, Movisie, 2018
- Dercksen, Adrienne., Loes Verplanke, *Geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding in Nederland, 1914-1970*, Boom, Amsterdam, 1987.
- Dewaele, Cis, Outreachend werken. De leefwereld als kruispunt van keuzes, In: *Alert*, jaargang 37 okt. 2011, nr. 4.
- Doorn, Lia, van, Max A. Huber, Charlotte Kemmeren, Maarten van der Linde, Marc Räkens & Tineke van Uden, *Outreachend werkt!*, Movisie, 2013
- Erp, Nicole van, Anne-Marije Rijkaart, Dienne Boertien, Marian van Bavel en Sonja van Rooijen *Vernieuwende inzet van ervaringsdeskundigheid LIVE. Evaluatieonderzoek in 18 ggz-instellingen*, Trimbos-instituut, Utrecht, 2012.
- Haaster, Harrie van, Jean Pierre Wilken, Simona Karbouniaris, David Hidajattoellah, *Kaderdocument ervaringsdeskundigheid*, Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht, 2013.
- Kal, Doortje, Zorg voor kwetsbare groepen, Over mismatch, presentie en gastvrijheid, In: *Radicale aansluiting. Over de presentie benadering en de geestelijke gezondheidszorg*, Actioma-Bericht, 2003/3.
- Kerkhof, Theo, van de , *Het maakbare leven, Andries Baart: Wat van waarde is, is breekbaar*, Interview, 2013.
- Kooij, van der, Astrid, Saskia Keuzenkamp, *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze?*, Movisie, 2018.
- Koster, Ads, René van Hooren, *Quick scan Aanpak overlast Bolwerk, Tussentijdse leerervaringen*, Koster & van Hooren, 2018
- Laan, Geert, van der, Hulpverlening in de marge; enige werkzame bestanddelen van methodisch handelen, In: *Sociale Interventie*, 2000/1, p. 22-34.
- Laan, Geert, van der, Presentie als ingebedde interventie, In: *Sociale Interventie*, 2003/2, p. 68-75.
- Movisie, *De presentie benadering als basis voor goede zorg*, www.movisie.nl/praktijkvoorbeeld/presentie-benadering-basis-goede-zorg, 2016
- Movisie, Peiling: *Ervaringswerkers maken opmars in het sociaal domein*, www.movisie.nl/artikel/peiling-ervaringsdeskundigen-maken-opmars-sociaal-domein, 2018
- Omlo, Jurriaan, *Wat werkt bij outreachend werken?*, Movisie, 2017.
- Rensen, Peter, Silke van Arum, Radboud Engbersen, *Wat Werkt? Een onderzoek naar de effectiviteit en praktische bruikbaarheid van methoden in de vrouwenopvang, matschappelijke opvang en opvang voor zwerfjongeren*, Movisie Utrecht, 2008.

BIJLAGE:

Quick scan Aanpak overlast Bolwerk

Tussentijdse leerervaringen juli 2018

Koster & van Hooren
Juli 2018

Inleiding

In Alkmaar wordt al langere tijd overlast ervaren van verschillende groepen op de Paardenmarkt en het Bolwerk. De groepen bestaan onder andere uit cliënten van de Sociale Verslavingszorg van Brijder, deelnemers van ActiefTalent en jongeren uit de Gotik-scene. De groepen worden als intimiderend ervaren door ondernemers op de Paardenmarkt, of wandelaars in het park langs de Geestersingel.

Er is in het verleden al veel geprobeerd om de problemen te verminderen maar de overlast blijft een terugkerend probleem. Om deze reden hebben de Gemeente Alkmaar, Brijder Verslavingszorg en ActiefTalent besloten om een andere benadering te kiezen dan tot dan toe gebruikelijk was. Deze benadering houdt in dat een ervaringswerker wordt ingezet om actief contact te zoeken met de mensen op de Paardenmarkt en het Bolwerk.

Het project is in september 2017 gestart en zal vooralsnog tot eind 2018 duren. Koster & van Hooren is gevraagd om een quick scan uit te voeren naar de praktijkervaringen tot nu toe en naar de kritische succesfactoren van de aanpak.

Inmiddels geldt er een verbod voor de groepen op de Paardenmarkt en hebben de mensen zich verplaatst naar het Bolwerk. Op deze locatie is de ervaringswerker actief. Deze quick scan richt zich daarom op de leerervaringen die zijn opgedaan op het Bolwerk.

In hoofdstuk 1 beschrijven wij kort de vraagstelling en de aanpak van de quick scan. Hoofdstuk 2 beschrijft de opgedane leerervaringen als het gaat om het contact met de doelgroep, de noodzakelijke randvoorwaarden voor de aanpak, de begeleiding van de ervaringswerker en de afstemming met het werkveld. In hoofdstuk 3 geven wij een overzicht van de voorlopige resultaten van het project. Hoofdstuk 4 besluit met samenvattende conclusies.

1. Vraagstelling en werkwijze

Vraagstelling

De vraagstelling valt uiteen in vier delen.

Welke succesfactoren, faalfactoren en verbeterpunten zijn er te formuleren op grond van de ervaringen in de praktijk als het gaat om:

1. Een adequaat en veilig contact tussen ervaringswerker en de doelgroep?
2. De randvoorwaarden voor materiële ondersteuning aan de doelgroep (bed, financiële bevoorschotting, postadres, lijnen naar instanties, toegang tot GGZ-dagbesteding)?
3. De begeleiding van de ervaringswerker?
4. De afstemming met het werkveld (TCC, Paardenmarktoverleg, politie en stadstoezicht)?

Werkwijze

Om deze vraagstelling te beantwoorden hebben wij een praktijkinterview gehouden met de ervaringswerker en de jobcoach die haar in haar werkzaamheden begeleidt. Vervolgens hebben wij telefonische interviews afgenomen bij de beleidsmedewerker Maatschappelijke Opvang, Beschermd Wonen en Verslavingszorg van de Gemeente Alkmaar, de manager van ActiefTalent en bij betrokken uit het werkveld in Alkmaar die deelnemen aan het zogenoemde Bolwerkoverleg (te weten de Adviseur Openbare Orde en Veiligheid, de Gebiedsconsulent Centrum, de Proces Coördinator Brede Centrale Toegang van de GGD, een woordvoerder van de politie en een woordvoerder van Stadstoezicht, afdeling Handhaving).

De bevindingen worden gerapporteerd in voorliggend rapport, waarbij wij de indeling volgen van de vier onderdelen in de vraagstelling.

2. Leerervaringen

2.1 Een adequaat en veilig contact met de doelgroep

Succesfactoren

Contact leggen. Alle betrokkenen zijn het erover eens dat de ervaringswerker goed in staat is om het contact met de doelgroep op het Bolwerk te leggen, in kaart te brengen wat hun problematiek is en hen - indien de mensen dat zelf willen - door te leiden naar voorzieningen die zij nodig hebben.

Grip krijgen op de doelgroep. Het feit dat de ervaringswerker vroeger zelf deel uitmaakte van de scene van drugsgebruikers en dak- en thuislozen is van toegevoegde waarde: zij begrijpt de mensen 'van binnenuit', kan zich daarom goed verplaatsen in hun situatie en signaleert sneller wat er bij iemand speelt dan professionals die 'van buitenaf' tegen het gedrag van de persoon aankijken. Dit is vooral van belang bij mensen op het Bolwerk die een zorgmijdend gedrag vertonen.

Combinatie van ervaringskennis en methodische kennis. Belangrijk in de aanpak van de ervaringswerker is dat zij zich in het contact met de mensen niet alleen laat leiden door ervaringskennis, maar ook in staat is om haar werkwijze methodisch te onderbouwen vanuit de zogenoemde 'presentiebenadering'. Door zich doelbewust niet op te dringen, maar gewoon 'present', aanwezig te zijn laat zij het contact - en het vertrouwen - op een rustige manier groeien. Het feit dat zij haar hond meeneemt helpt om op een terloopse, ongedwongen manier een praatje te maken.

Veiligheid. Er zijn goede afspraken gemaakt met politie en stadstoezicht. Er staan camera's op het Bolwerk en de afspraak dat de politie snel ter plaatse komt als de ervaringswerker hen belt, maakt dat de ervaringswerker zich veilig voelt op het Bolwerk.

Faalfactoren

Geen. De betrokkenen hebben geen belemmeringen ondervonden als het gaat om het contact leggen met de doelgroep en de veiligheid van de ervaringswerker op de locatie.

Verbeterpunten

Stagnatie. De zorgmijders op het Bolwerk zijn soms klant van (Brijder) Verslavingszorg en soms van de GGZ (-NHN). Dat leidt dan soms tot het stagneren van hulp en ondersteuning, omdat iemand bijvoorbeeld eerst iets met zijn verslaving zou moeten doen, voordat er aan zijn psychiatrische problematiek gewerkt kan worden. Om te voorkomen dat mensen tussen de wal en het schip vallen, zou het dan goed zijn om hier collega's van het team Vangnet en Advies (GGD Hollands Noorden) in te zetten

2.2 De randvoorwaarden voor materiële ondersteuning

Succesfactoren

Iets concreets kunnen betekenen. Het is belangrijk dat de ervaringswerker concreet iets kan betekenen voor de doelgroep. In het projectplan zijn daarvoor vijf randvoorwaarden genoemd (bed op indicatie, een klein vrij te besteden budget om mensen iets voor te schieten, een postadres kunnen regelen, korte lijnen en vaste contactpersonen bij cruciale instanties in het sociale domein en het kunnen onderbrengen van cliënten bij de GGZ-dagbesteding). Gebleken is dat deze concrete ondersteuning inderdaad bijdraagt aan het vertrouwen tussen de doelgroep en de ervaringswerker. Er doen zich over het algemeen geen knelpunten voor in het kunnen aanbieden van deze ondersteuning. Een uitzondering hierop is soms het tekort aan bedden voor de nachtopvang (zie onder).

Faalfactoren

Nachtopvang. De ervaringswerker signaleert dat een acute nachtopvang bij dnoDoen soms niet lukt omdat er geen bed beschikbaar meer is. dnoDoen is van goede wil, maar mag geen extra mensen opnemen vanwege de brandveiligheid.

Verbeterpunten

Nachtopvang. Zoals hierboven beschreven is de capaciteit van de nachtopvang soms een probleem. Daarnaast ontbreekt momenteel een passende voorziening voor de nachtopvang van mensen die niet in een groepssetting kunnen worden opgevangen (psychische klachten, prikkelgevoeligheid).

Financiële bevoorschotting. Soms is het nodig kleine bedragen aan de mensen voor te schieten, maar de ervaringswerker wil voorkomen dat zij eenzijdig als 'de sinterklaas van het Bolwerk' wordt gezien. Daarom zou zij het zinvol vinden om ook iets van financiële hulp te kunnen regelen bij andere partijen zoals bijvoorbeeld dnoDoen, de Zwaan of de gemeente (iets voorschieten vanuit de uitkering).

Aansluiting dagopvang/inloop op nachtopvang. De inloop op de Brijder sluit om 16.00 uur terwijl de nachtopvang bij dnoDoen om 21.00 uur opent. Het Bolwerk bevindt zich geografisch tussen de inloop van de Brijder en de nachtopvang bij dnoDoen in. Het Bolwerk is dan de plek waar mensen in de tussentijd gaan zitten. Het laten aansluiten van de tijden of het aanbieden

van een activiteit/voorziening tussen 16.00 en 21.00 uur zou de aanwezigheid van de mensen op het Bolwerk wellicht verminderen.

2.3 De begeleiding van de ervaringswerker

Succesfactoren

Grenzen aangeven. De keerzijde van de betrokkenheid die de ervaringswerker bij de doelgroep voelt, is het gevaar van teveel willen geven. De ervaringswerker woont dicht bij het Bolwerk en komt de mensen ook in haar privétijd tegen. Gebleken is dat de coach heel belangrijk is om de ervaringswerker te helpen bepalen hoe zij met de grens tussen werk en privé kan omgaan.

Verleiding. Voor een ervaringswerker met een verslavingsverleden kan het soms moeilijk zijn om dagelijks geconfronteerd te worden met het verslavingsgedrag van anderen. De jobcoach waakt er over dat de ervaringswerker zich niet hierin laat meeslepen. Naast de begeleiding van een jobcoach heeft de ervaringswerker ook nog steeds contact met haar behandelaar van Brijder verslavingszorg met wie zij in de gesprekken haar werkervaringen kan koppelen aan haar eigen ontwikkeling en herstel.

Positionering. Hoe zorg je als ervaringswerker dat je jouw visie en deskundigheid een plek kan geven tussen die van de reguliere zorg- en hulpverleningsprofessionals? Coaching op hoe je met professionals en organisaties kan/moet omgaan is nodig om hierin een weg te vinden.

Delen. Het is belangrijk dat je er als ervaringswerker niet alleen voorstaat. Dat je niet het gevoel hebt dat alles enkel op jouw schouders rust. De coach is een gesprekspartner voor reflectie over het handelen maar daarnaast ook gewoon iemand met wie je 'lief en leed' kan delen en die weet hoe het is en hoe het voelt op het Bolwerk. Dit 'delen' is zo goed gegaan dat de coach de ervaringswerker heeft kunnen vervangen toen zij op vakantie ging. Tijdens deze vervanging merkte de coach dat de mensen op het Bolwerk makkelijker aanspreekbaar zijn geworden.

Faalfactoren

Geen. De ervaringswerker en de coach zijn heel tevreden met hoe het begeleidingstraject verloopt.

Verbeterpunten

Geen. Er zijn geen verbeterpunten genoemd voor de begeleiding van de ervaringswerker.

2.4 De afstemming met het werkveld

Succesfactoren

Het Bolwerkoverleg. Het Bolwerkoverleg blijkt een goede basis te zijn om de activiteiten van de ervaringswerker af te stemmen met de relevante partijen. Alle geïnterviewde betrokkenen zijn positief over dit overleg. Dankzij het overleg zijn de lijnen kort en kan er snel worden gehandeld als zich knelpunten voordoen. Het overleg is ook een belangrijke bron van feedback voor de ervaringswerker als zij bepaalde zaken op het Bolwerk signaleert. Door erover met het overleg van gedachten te wisselen en/of er een gezamenlijk standpunt over in te nemen, staat zij niet alleen in haar zienswijze.

Contact met het netwerk. De ervaringswerker heeft inmiddels een groot netwerk van contacten die zij kan aanspreken om de mensen op het Bolwerk verder te helpen. De deelnemers aan het Bolwerkoverleg zijn heel tevreden over hoe de ervaringswerker dit netwerk benut om zaken geregeld te krijgen - ook in gevallen waar het soms moeilijk is om oplossingen te vinden.

Afstemming met behandelaars. Een goede afstemming met behandelaars blijkt van groot belang. Voorkomen moet worden dat de ervaringswerker stappen met iemand onderneemt waar de behandelaar niets van weet. Als iemand op het Bolwerk iets van de ervaringswerker wil, vraagt zij eerst aan de persoon of hij een behandelaar heeft en - zo ja - of zij contact met de behandelaar mag opnemen. Zo wordt voorkomen dat het handelen van de ervaringswerker de behandeling van de behandelaar doorkruist.

Afstemming met politie en stadstoezicht. Zoals al eerder is beschreven, zijn er goede afspraken gemaakt met de politie en stadstoezicht over de veiligheid van de ervaringswerker. Politie en stadstoezicht nemen ook deel aan het Bolwerkoverleg, zodat er wederzijds informatie kan worden uitgewisseld over wat er speelt op het Bolwerk.

Faalfactoren

Geen. De betrokkenen zijn tevreden over de samenwerking en de afstemming met het werkveld.

Verbeterpunten

Signaalfunctie benutten. Met de inzet van de ervaringswerker worden behoeften en problemen van mensen blootgelegd die eerder onzichtbaar bleven. Het project heeft in dit opzicht een signaalfunctie omdat het laat zien waar zich in de voorzieningenstructuur tekorten voordoen. Het Bolwerkoverleg kan de plek worden waar deze lacunes gezamenlijk door de partijen worden geïdentificeerd.

Verbreding. Voor de toekomst zou het een idee kunnen zijn om het Bolwerkoverleg te verbreden met partners zoals wijkverpleging, woningcorporatie, leerplichtambtenaar et cetera. Met deze partijen wordt het mogelijk om vroegtijdig in te grijpen om maatschappelijke teloorgang van mensen te voorkomen - en daarmee ook de instroom op locaties zoals het Bolwerk.

3. Voorlopige resultaten (juli 2018)

3.1 Ervaren overlast

Politie en stadstoezicht geven aan dat de klachten over overlast sinds de komst van de ervaringswerker zijn verminderd. Dit heeft ook te maken met het feit dat de doelgroep zich heeft verplaatst van de Paardenmarkt (waar veel klagers - ondernemers in horeca en winkels, bewoners - zijn) naar het Bolwerk (dat rustiger ligt). Daarnaast ziet de locatie op het Bolwerk er schoner uit. Er is minder rommel in de vorm van lege bierblikjes en sigarettenpeuken. Tevens wordt gesignaleerd dat de - vaak oudere - mensen op het Bolwerk de jongeren wegsturen die daar komen. Dit voorkomt dat de jeugd het Bolwerk gaat gebruiken als hangplek. Door het aanhoudende mooie weer is er volgens de politie en stadstoezicht de afgelopen tijd geen afname merkbaar van het aantal mensen op het Bolwerk. Dit heeft echter niet geleid tot substantiële klachten over overlast.

3.2 Veranderingen bij de doelgroep

De ervaringswerker heeft momenteel (juli 2018) 25 mensen in kaart gebracht. Twaalf van hen willen (nog) geen specifieke stappen of activiteiten ondernemen en nemen er genoeg mee dat er iemand is die naar hen luistert. De overige dertien zijn door de ervaringswerker geholpen bij tal van activiteiten. In het onderstaande overzicht is aangegeven welke veranderingen deze dertien personen hebben ondergaan. Wat opvalt is dat van die dertien inmiddels negen deelnemers niet meer op het Bolwerk worden gesignaleerd. Dat heeft soms te maken met een klinische opname, of vanwege detentie, maar ook omdat mensen woonruimte hebben gevonden of in de maatschappelijke opvang terecht zijn gekomen en daardoor geen zin meer hebben om op het Bolwerk rond te hangen.

Onderstaande personen hebben (mede) als gevolg van begeleiding vanuit het Bolwerk project de volgende veranderingen ondergaan (geanonimiseerd)

Naam deelnemer	Huisvesting of opvang	ID-bewijs	in Zorg	Uitkering	Bewindvoering	Maakt gebruik van		Post-adres	Betrokkene komt niet meer op het Bolwerk
						inloop	dagbesteding		
Deeln. 1	x								
Deeln. 2	x	x		x	x				x
Deeln. 3		x	x					x	x
Deeln. 4						x	x		
Deeln. 5	x		x						x
Deeln. 6		x	x	x	x	x		x	x
Deeln. 7		x		x	x				
Deeln. 8	x								x
Deeln. 9			x						x
Deeln. 10	x								
Deeln. 11	x								x
Deeln. 12			x						x
Deeln. 13			x			x	x		x

4. Conclusies

1. Er is sprake van een adequaat en veilig contact van de ervaringswerker met de doelgroep op het Bolwerk. De combinatie van ervaringsdeskundigheid en methodisch handelen (Presentiebenadering) zorgt voor een aanpak die volgens alle betrokkenen een belangrijke meerwaarde heeft. Op deze wijze kunnen mensen worden bereikt die zich voorheen minder makkelijk lieten aanspreken.
2. Een belangrijke succesfactor is ook de begeleiding door de jobcoach en de behandelaar van Brijder Verslavingszorg. Dit maakt de ervaringswerker minder kwetsbaar, richting doelgroep, richting het werkveld van professionals, maar ook richting zichzelf (afbakening werk-privé, kunnen omgaan met verslavingsgedrag van anderen).

3. De ervaringswerker heeft momenteel 25 mensen in kaart en 13 van hen doorgeleid naar voorzieningen die zij nodig hebben. Dit is een goed resultaat bij een doelgroep waarop normaliter moeilijk grip te krijgen is.
4. Het aantal klachten over overlast is afgenomen. Dit heeft deels te maken met de verplaatsing van de doelgroep naar het Bolwerk. Anderzijds is de plek waar de doelgroep zich ophoudt schoner geworden, zijn er signalen dat de doelgroep zich makkelijker laat aanspreken en werven de mensen op het Bolwerk de instroom van jongeren die zich ook op het Bolwerk willen ophouden.
5. Over het algemeen voldoen de randvoorwaarden zoals geformuleerd in het projectplan. Er zijn een paar verbeterpunten.
6. Het kunnen aanbieden van een (geschikt) bed voor de nachtopvang is een verbeterpunt. Dit heeft echter betrekking op de capaciteit van de nachtopvang en is niet zozeer toe te rekenen aan de ervaringswerker.
7. Daarnaast zouden er meer bronnen beschikbaar moeten zijn waar de doelgroep een klein voorschot kan krijgen. Dit voorkomt dat de ervaringswerker door de doelgroep wordt gezien als de enige bron om geld te lenen.
8. Om te voorkomen dat mensen tussen de wal en het schip vallen, zou het dan goed zijn om hier collega's van het team Vangnet en Advies (GGD Hollands Noorden) in te zetten. Het gaat dan met name om mensen wiens traject stagneert vanwege de combinatie van verslavingsproblematiek en psychiatrische problematiek.
9. Ook het aanbieden van een voorziening of activiteit tussen sluiting van de inloop en opening van de nachtopvang (16.00-21.00 uur) zou misschien de toeloop naar het Bolwerk kunnen verminderen.
10. De aanpak levert nieuwe kennis over lacunes in de voorzieningenstructuur als het gaat om mensen met een complexe problematiek/maatschappelijke teloorgang. Hoe met deze signalen om te gaan is vooralsnog de vraag. Een en ander is ook afhankelijk van het maatschappelijke draagvlak voor mogelijke oplossingen.
11. Het Bolwerkoverleg wordt door alle betrokkenen als een waardevolle samenwerking gezien die bijdraagt aan korte lijnen en aan snel kunnen handelen als dit nodig is.