



Leeuwarden pakt aan

De Leeuwardense wijk Heechterp-Schieringen is één van de armste in Nederland. De werkloosheid is er hoog, bewoners zijn laagopgeleid en er spelen tal van sociale problemen. De gemeente investeerde de afgelopen jaren flink in de wijk en pakte de problemen aan met een 'Frontlijn-team' van sociale professionals. Daarmee liep Leeuwarden voor op Welzijn Nieuwe Stijl. Wat heeft deze aanpak de wijk opgeleverd?

Heechterp-Schieringen staat in de media niet bekend als een 'slechte wijk'. Toch was het jarenlang de armste wijk van Nederland. De goedkope woningen trekken mensen aan met weinig financiële middelen of mensen die acuut een huis nodig hebben – meestal omdat ze in de problemen zitten. Zestig procent van de veelal jonge bewoners leeft er van een uitkering. Ze zijn laagopgeleid, hebben weinig perspectief op werk en kampen met een achterstand door ziekte, verslaving of psychiatrische problemen. Daarnaast is de sociale samenhang tussen bewoners ver te zoeken: van de tweeduizend huishoudens verhuist er jaarlijks een kwart. De renovatie van een aantal flats in de jaren negentig fleurde de buurt wel iets op, maar de huizen bleven goedkoop en de problemen verdwenen niet.

van de brede sociale professional waar de welzijnsbranche nu hard naar op zoek is: ze zijn ondernemend, werken vraaggericht, outreachend en integraal. De Bue: 'Of het nu gaat om activering van mensen, om schulden of om huiselijk geweld: de Frontlijnwerker pakt alle vragen van de bewoner zelfstandig op. Komt hij er niet uit, dan gaat hij bij een van zijn teamleden te rade. Dat gebeurt achter de schermen. De bewoner heeft altijd dezelfde contactpersoon en hoeft de hulp dus niet meer via allerlei instanties bij elkaar te schrapen. Wij zijn generalist bij de bewoner en specialist in het team. Deze aanpak – één gezin, één plan, één hulpverlener – vraagt veel van een sociaal werker. Je moet er de juiste houding en attitude voor hebben: achter je bureau vandaan, eropaf en contact leggen.'

'Wij zijn generalist bij de bewoner en specialist in het team'

In 2007 wees oud-minister Ella Vogelaar Heechterp-Schieringen aan als krachtwijk. Voor de gemeente Leeuwarden was dat het startsein om de wijk grondig aan te pakken. Met het geld van Vogelaar was er budget om niet alleen de leefomgeving te verbeteren maar ook om de problemen van de bewoners te bestrijden. Om dit te bereiken koos de gemeente een nieuwe koers. Samen met hulpverleners die al in de wijk actief waren, woningcorporaties én de bewoners zelf ontwikkelde ze het Wijkactieplan voor de komende tien jaar. Het motto: iedereen een stap vooruit. De belangrijkste aandachtspunten: de multiproblematiek aanpakken, de identiteit van de wijk verbeteren, en zo veel mogelijk mensen met een uitkering aan het werk krijgen.

De spil van het Wijkactieplan is het Frontlijnteam. 'Welzijnsorganisaties in de wijk werkten voorheen al nauw met elkaar samen, maar cliënten bleven met veel verschillende instanties te maken hebben', vertelt Astrid de Bue, teamleider van het Frontlijnteam. 'We kregen steeds meer de behoefte om zonder aparte loketten en taakafbakening in de wijk te gaan zitten en aan de slag te gaan.' Zo ontstond het Frontlijnteam, met daarin tien werkers uit allerlei takken van hulp- en dienstverlening. Sommige teamleden zijn gedetacheerd vanuit onder meer Sociale Zaken, het welzijnswerk, de ggz en de schuldhulpverlening. Daarnaast zijn er ervaren sociaal werkers rechtstreeks in dienst. Ook woningcorporaties en politie maken er onderdeel van uit, waardoor een mix van hard en zacht ontstaat. De gemeente heeft de regie.

Langs de deuren

Het Frontlijnteam werkt sterk vanuit de visie van Welzijn Nieuwe Stijl. De teamleden zijn stuk voor stuk voorbeelden

Om de bewoners te leren kennen, ging het Frontlijnteam letterlijk alle deuren langs, straat voor straat. En dat doen ze – drie jaar later – nog steeds. De Bue: 'Zo kom je bijvoorbeeld bij iemand waar het een enorme troep is. Dat pak je meteen aan. Je bewandelt dan niet de reguliere weg via de GGD, want je bent er toch. Dus spoor je die bewoner aan om in actie te komen, heel directief. Wie kan hij bellen om te helpen opruimen? Desnoods kijk je in zijn mobiel: welke nummers staan daarin? Kan de bewoner die broer die hij uit het oog was verloren niet toch weer eens bellen?'

De persoonlijke band met de bewoners is volgens De Bue een grote kracht van het Frontlijnteam. 'We kennen mensen en brengen ze met elkaar in contact. Iemand die graag klust, koppelen we aan een bewoner wiens huis moet worden opgeknapt. Ook ontdekken we waar mensen plezier uit halen of talent voor hebben. Dat is een belangrijk aanknopingspunt om op voort te bouwen, om de stap vooruit te zetten. Is een bewoner gek op voetballen, dan focus je daarop. Samen bekijk je dan of je bijvoorbeeld een buurtteam bij elkaar kunt krijgen. Dat voetballen kan iemand aanzetten om aan individuele problemen te willen werken. Zo schakelen we voortdurend tussen individu en collectief.'

Aan het werk

Helga Krist is bij de gemeente Leeuwarden projectleider Werk & Participatie in Heechterp-Schieringen en onderdeel van het Frontlijnteam. De gemeente gaf haar drie jaar geleden de opdracht om de hoge werkloosheid in kaart te brengen, een van de kernproblemen in de wijk. Krist: 'Bewoners blijken eigenlijk niet tot nauwelijks in staat zelfstandig uit die uitkering te komen en een baan te vinden. Daartoe worden ze ook weinig gestimuleerd. Ze gaan er financieel vaak niet op vooruit met de laagbetaalde baan waarvoor ze nog in aanmerking komen. Heel demotiverend.'

Waarom zou je dan gaan werken? Een tijdelijke baan is evenmin aantrekkelijk, want dan moeten ze na zes maanden weer al die ingewikkelde formulieren invullen om een uitkering aan te vragen. Als ze dan ook nog op dat geld moeten wachten, kunnen ze de vaste lasten weer niet betalen. Zo raken deze mensen in de schulden.'

Krist ging aan de slag met de bewoners die graag willen werken, maar het door achterstand niet kunnen. In drie jaar tijd zette ze tal van projecten op. De sloop van een flatgebouw in de wijk werd een project voor bewoners om werkervaring op te doen in de sloopbouw [zie foto op pagina 27]. Er kwamen klusteams die de buurt opknaptten. Allochtone vrouwen gaven kooklessen op een school. De banenmarkt die Krist organiseerde was zo'n succes dat die uitgroeide tot een jaarlijkse braderie waar buurtbewoners zelf spullen verkopen. Binnenkort opent een buurtwinkel, bedoeld als ontmoetingsplek waar studenten en ondernemers in de wijk samen producten kunnen verkopen.


Uit de schulden

Een van de meest succesvolle werk- en participatieprojecten is de Ondernemersschool. Cursisten krijgen acht maanden lang twee dagen per week les in het opzetten van een eigen bedrijfje. Ze leren niet alleen een ondernemingsplan te schrijven, maar oefenen ook met sociale vaardigheden. 'Als mensen lang thuis zitten, gaan ze vanzelf geloven dat ze niks kunnen. Ze moeten hun zelfvertrouwen terugkrijgen. In zo'n groep zie je dat langzaam groeien.' Van de eenenveertig cursisten hebben er dertig het leertraject succesvol afgerond.

Meer dan de helft van hen is inmiddels aan de slag – onder meer als nagelstyliste, ICT'er of theaterkostuumontwerpster. Krist: 'Niet iedereen komt volledig rond van de inkomsten uit hun bedrijf, maar de meesten zijn wel erg gemotiveerd om aan het werk te blijven. Vaak vinden ze een bijbaantje om toch volledig in het eigen levensonderhoud te kunnen voorzien.'

Dit is echter niet voor iedereen mogelijk. Bij een grote groep mensen is het vermogen om volledig te werken beperkt. De Wet werken naar vermogen die in 2013 van kracht gaat, biedt volgens Krist mogelijk nieuwe kansen. 'Nu stimuleren we deze mensen niet om aan het werk te gaan. Want als een bedrijf niet volledig levensvatbaar is als gevolg van een persoonlijke handicap van de zelfstandig ondernemer, keert die persoon verplicht terug de bijstand in. De kans op een baan in loondienst is erg klein en zo blijven deze mensen hun leven lang in dezelfde situatie. In 2013 is werken naar vermogen mogelijk en krijgt deze groep een eerlijke kans.'

Behalve de werkloosheid pakte Krist ook een daaraan gerelateerd probleem aan: schulden. Ze zocht contact met de Belastingdienst, veelal de grootste schuldeiser. 'Een schuld bij de Belastingdienst ontstaat vaak doordat mensen formulieren niet goed begrijpen en dus niet – of niet goed – invullen. Daardoor krijgen ze aanslag na aanslag. Zo ontstaat er een volstrekt onnodige schuld op papier.' Met de Belastingdienst maakte Krist afspraken om samen met bewoners inzicht te krijgen in dit probleem en mensen eventueel met terugwerkende kracht aangifte te laten doen. Hierdoor verdwijnt een deel of de gehele schuld op papier.



'Met de sociale professional als verbinder kun je ontzettend veel bereiken'

ASTRID

HELGA

Andere schulden, zoals bij woningcorporatie of telefoonmaatschappij, zijn dan ineens te overzien. De samenwerking met de Belastingdienst is zo succesvol dat het project mogelijk een vervolg krijgt.

‘Veel projecten waren niet van de grond gekomen als ik ze op een reguliere manier in gang had gezet’, zegt Krist. ‘Organisaties werken veel te veel vanuit processen en regels. Je moet buiten de kaders treden, verbindingen zoeken. Laat iemand van de ondernemersschool maar les geven aan andere bewoners; zo leren ze van elkaar en doen ze meteen werkervaring op. Je moet denken in kansen en niet in belemmeringen. Door creatief te zijn kun je met weinig geld veel bereiken. Natuurlijk blijven er mensen die niet in beweging te krijgen zijn. Voor hen kunnen we met deze projecten niets betekenen. Gelukkig is dat maar een kleine groep.’

In de wijken

Ondanks alle succesverhalen laten de cijfers nog geen structurele verbeteringen zien in Heechterp-Schieringen. De wijk is niet aantoonbaar veiliger geworden en de werkloosheid is niet gedaald. ‘Frustrerend’, vindt Astrid de Bue van het Frontlijnteam. ‘Wij ervaren wel dat de buurt, en behoorlijk veel mensen, erop vooruit zijn gegaan en we horen dat ook terug van bewoners. Mensen hebben meer contact met elkaar gekregen. Er worden meer activiteiten georganiseerd en er zijn meer vrijwilligers actief. Dat is echt heel positief.’ Volgens Krist blijven de cijfers mede achter door de vele verhuizingen in de wijk. ‘Problemen die je hebt voorkomen,

kun je niet meten. Zodra het met mensen wat beter gaat, gaan ze hier weg en komt er een probleemgezin voor terug. Daardoor blijft de inzet van het Frontlijnteam voortdurend hard nodig.’

In andere wijken van Leeuwarden begint de gemeente nu ook met Frontlijnteams, al heten die anders. En steeds meer steden in Nederland volgen het voorbeeld van Leeuwarden. De Bue hoopt dat die teams ook écht de wijken ingaan en de bewoners opzoeken. Dat is volgens haar een voorwaarde om Welzijn Nieuwe Stijl te laten slagen. De Bue: ‘In de verzorgingsstaat hebben we mensen jarenlang afhankelijk gemaakt, nu willen we juist dat ze zelfredzaam worden en meer voor elkaar gaan zorgen. Maar dat gebeurt niet van de ene op de andere dag. Je moet burgers actief benaderen. Met de sociale professional als verbinder kun je ontzettend veel bereiken. Mensen hebben meer potentie en veel meer te bieden dan we denken, maar je moet er wel naar op zoek en er oog voor hebben.’

Voor ervaringen van ondernemers in Heechterp-Schieringen, zie: www.heechterpschieringen.nl en zoek op ‘ondernemers’.

‘We creëren werk voor buurtbewoners’

‘Als student kwam ik in Heechterp-Schieringen wonen. En ik ben er altijd gebleven. Het is een wijk met veel werklozen, dat merk je meteen. Als je hier overdag over straat loopt, zie je dat veel mensen thuis zijn. Ze drinken biertjes, al dan niet op de stoep, en hangen wat rond. Het Frontlijnteam belde vier jaar geleden bij me aan om kennis te maken. Hoewel ik zelf geen problemen had, raakten we in gesprek. Ik vertelde dat ik aan het trainen was voor de Dam tot Damloop. De frontlijnwerker bracht me daarom in contact met een trainer die een hardloopclub in de buurt wilde opzetten. Dat is er drie jaar geleden dan ook van gekomen. We trainen nog altijd samen. Ik ken nu meer mensen in de wijk en kan de straat niet op zonder iemand te groeten. Dat komt ook door de feestjes die we nu organiseren. Het is hier echt veel gezelliger dan vroeger. Met het Frontlijnteam heb ik nog steeds contact. Voor de renovatie van onze flat hebben we met

hen een buurtcommissie opgericht. Als bewoners praten we over alles mee, tot aan de kleur van de kastjes toe. Toen we hoorden dat wij als bewoners gezamenlijk 26.000 euro aan schoonmaakkosten betalen, hebben we daar zélf de verantwoordelijkheid voor genomen. Want voor dat bedrag kunnen we beter iemand uit onze wijk inzetten. Die doet werkervaring op en kan zo zijn schulden afbetalen. Er zijn hier bovendien meer flats waar we dit zo kunnen regelen. Met het Frontlijnteam en de Gemeentelijke Kredietbank willen we nu een buurtbedrijf oprichten waar schoonmakers en groenvoorzieners uit onze wijk kunnen werken in meerdere flats. Zo creëren we dus werk voor buurtbewoners. Zonder het Frontlijnteam was dit nooit mogelijk geweest.’

Bewoner Pier Smits (31)