Zwolle Actief- kwalificeren in plaats van diskwalificeren

EEN EVALUATIE VAN ACTIVERENDE COACHING VAN DAK- EN THUISLOZEN IN ZWOLLE

Meintje van Dijk
Trudi Nederland
Sven Oostrik

Verwey-Jonker Instituut

Zwolle Actief: kwalificeren in plaats van diskwalificeren

EEN EVALUATIE VAN ACTIVERENDE COACHING VAN DAK- EN THUISLOZEN IN ZWOLLE

Juli 2017

Meintje van Dijk
Trudi Nederland
Sven Oostrik

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

1.1 Evaluatie van drie jaar Zwolle Actief 3
1.2 Opzet van het onderzoek 3
1.3 Leeswijzer 5

2 Werkwijze Zwolle Actief 6

2.1 Uitgangspunt en organisatie 6
2.2 Werkwijze: de presentiebenadering 7
2.3 De aanpak stap-voor-stap 8

3 De opbrengsten van Zwolle Actief 9

3.1 Cijfermatige resultaten 9
3.2 Ervaringen van de deelnemers 11

4 Samenwerking 15

4.1 Interne samenwerking 15
4.2 Externe samenwerking 16

5 Toekomstbestendigheid 17

5.1 De sterke kanten van Zwolle Actief 17
5.2 De wens Zwolle Actief te continueren 19
5.3 Verbeterpunten voor de toekomst 19

6 Samenvatting en aanbevelingen 21

6.1 Samenvatting 21
6.2 Aanbevelingen 23

Bijlage 1 Kosten-batenanalyses (light) 24

Bijlage 2 Vragenlijst dak- en thuislozen 30

1 Inleiding

In de woordwolk op de titelpagina staan de belangrijkste punten die dak- en thuislozen noemen over wat Zwolle Actief hen oplevert. Uit die woordwolk blijkt duidelijk dat zelfvertrouwen door het contact met hun activeringscoach op nummer één staat, gevolgd door het hebben van werk of een stage. Ook vinden veel mensen dat het contact met hun coach leidt tot een betere toekomst.

Wat de daklozen vinden van de activeringsaanpak van Zwolle Actief was het belangrijkste onderdeel van het evaluatieonderzoek naar Zwolle Actief dat onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut in de maanden maart tot en met mei 2017 hebben uitgevoerd. Dit rapport omvat het verslag van drie jaar activerende coaching door Zwolle Actief.

Vanaf 2014 heeft Zwolle Actief via een maatschappelijke aanbesteding de opdracht gekregen om invulling te geven aan activerende dagbesteding van dak- en thuislozen in Zwolle. Zwolle Actief is een samenwerkingsverband van zes verschillende zorgaanbieders in Zwolle en de regio (hoofdaannemer is Limor, daarnaast zijn het Leger des Heils, Tactus, RIBW GO, Dimence en Traverse Welzijn de deelnemende partijen).

Het doel van Zwolle Actief is voor iedere dak- en thuisloze een springplank te organiseren naar een volwaardige plaats in de samenleving. Het uitgangspunt van de aanpak is maatwerk. Iedere dakloze deelnemer krijgt persoonlijke coaching. De coaches werken vanuit de presentiebenadering en Krachtwerk, en maken samen met de deelnemers een traject op maat voor een daginvulling die bij hen past. Zwolle Actief maakt hierbij gebruik van bestaande werk- of activeringsplekken en betrekt ondernemers in de stad.

1.1 Evaluatie van drie jaar Zwolle Actief

Tot 2013 werd dagbesteding voor dak- en thuislozen in Zwolle voornamelijk ingevuld door traditionele dagopvang (Bonjour van het Leger des Heils). Hier konden daklozen de hele dag terecht voor koffie, een broodje, een gesprek en vrijwillige activiteiten. Deze vorm van dagopvang sloot niet meer aan op het nieuwe denken over maatschappelijk herstel van dak- en thuislozen. De gemeente Zwolle heeft in 2013 besloten om partijen uit te nodigen om met een innovatief plan van aanpak te komen voor een dagbesteding die meer gericht was op activering van dak- en thuislozen. De dagopvang Bonjour zou worden gesloten.

Zwolle Actief liep formeel van 2014 tot en met 2016. Inmiddels heeft de gemeente Zwolle de subsidiëring voor Zwolle Actief met één jaar verlengd. Om tot een besluit te komen rond de continuering heeft de gemeente het Verwey-Jonker Instituut de opdracht gegeven te evalueren of Zwolle Actief met haar maatwerkaanpak heeft gezorgd voor een actievere dagbesteding van dak- en thuislozen, en vooral of deze aanpak toekomstbestendig is. Dit rapport bespreekt de uitkomsten van deze evaluatie.

Voor het onderzoek hebben we een zogenaamde *peer-to-peer*-bevraging van de doelgroep toegepast. Dit houdt in dat de onderzoekers zes deelnemers aan Zwolle Actief hebben getraind om vragenlijsten af te nemen bij hun mede dak- en thuislozen. Wij willen hen, onze 'onderzoeksmedewerkers' en ook de coaches van Zwolle Actief, hartelijk bedanken voor hun inzet, werk en de zeer prettige samenwerking gedurende het onderzoek. Dankzij hen was het mogelijk dit onderzoek goed uit te voeren en binnen een kort tijdsbestek af te ronden.

1.2 Opzet van het onderzoek

De hoofdvraag van de evaluatie betreft de vraag:

In hoeverre heeft Zwolle Actief door de maatwerkaanpak gezorgd voor een actieve dagbesteding van dak- en thuislozen?

De uitwerking hiervan in onderzoeksvragen luidt:

- Is er sprake van een toename in de participatie en zelfredzaamheid bij de deelnemende dak- en thuislozen aan Zwolle Actief in vergelijking met de periode voor 2014? Zo ja, hoe ziet die eruit?
- Aan de hand van welke indicatoren is dit te beoordelen?
- Hoe ervaren de dak- en thuislozen de ondersteuning door hun activeringscoach?
- Is er sprake van maatwerktrajecten waarin wederkerigheid (gelijkwaardige inzet van activeringscoach en dak- en thuisloze) het principe is?
- Hoe beoordelen de dak- en thuislozen hun actieve dagbesteding?
- Welke factoren dragen bij aan de mogelijkheden om de deelnemers aan Zwolle Actief te activeren (zoals de bereidheid van (vrijwilligers)organisaties en Zwolse bedrijven om mee te werken)?
- Hoe beoordelen de samenwerkende partijen de uitvoering (toegankelijkheid, hulpverlening, bereikbaarheid, samenwerking) van Zwolle Actief?
- Hoe beoordelen betrokken partijen in Zwolle (zoals het sociaal wijkteam, de Herberg, Creating Balance, Pauparos, Sociale Zaken, politie/wijkagenten, ondernemers) de uitvoering van Zwolle actief?
- In hoeverre voorkomt Zwolle Actief maatschappelijke kosten?

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode maart 2017 – mei 2017 en omvat vier delen:

1. Secundaire analyse
2. Peer-to-peer-bevraging van de doelgroep
3. Kosten-batenanalyse (light)
4. Focusgroepen met betrokken actoren

Secundaire analyse

Om inzicht te krijgen in de cijfermatige prestaties van Zwolle Actief, hebben we op de eerste plaats de al beschikbare resultaten van de interne meetinstrumenten van Zwolle Actief bekeken, waaronder:

- De zelfredzaamheidsmatrix, die op drie momenten wordt afgenomen om de voortgang van de deelnemers met betrekking tot hun activering/zelfredzaamheid in kaart te brengen.
- Cijfers over het aantal dak- en thuislozen in het traject in 2014, 2015 en 2016; de instroom en uitstroom.
- Cijfers uit het tevredenheidsonderzoek van eind 2016 onder deelnemers en externe partijen.

Om deze analyse te verdiepen en aan te vullen hebben we een verdiepend interview gehouden met hoofdaannemer Limor (de inhoudelijk verantwoordelijke voor de maatwerkaanpak).

Peer-to-peer-bevraging van de doelgroep

De kern van de evaluatie draaide om zicht op de motivatie en bereidheid van de dak- en thuislozen om mee te werken aan de activerende aanpak. Om inzicht te krijgen in hoe dak- en thuislozen het maatwerktraject ervaren, hebben we zes deelnemers aan Zwolle Actief getraind om 'hulponderzoeker' te worden, zodat zij voor ons vragenlijsten af konden nemen bij hun mededeelnemers. Dit komt voort uit de PAja! methode[1] (Participatie Audits in zorg en welzijn) die het Verwey-Jonker instituut heeft ontwikkeld. De kern van deze methodiek is dat cliënten zelf hun begeleiding, opvang of dagbesteding beoordelen. Ze voeren hiervoor een onderzoek uit onder medecliënten. Meerwaarde van deze peer-to-peer-methode is dat de interviewers vanuit hun eigen ervaringen beter kunnen aansluiten bij de leefwereld van de dak- en thuislozen, waardoor ook de respons hoog is.

1 http://www.verwey-jonker.nl/participatie/thema/paja

De meeste deelnemers die onze 'onderzoekmedewerkers' benaderden, wilden graag meewerken aan het onderzoek. Eén deelnemer wilde niet meedoen, omdat hij bang was zijn uitkering kwijt te raken als hij mee zou doen (ook nadat de ondervrager zei dat dit niet kon); een andere deelnemer had te veel dingen aan zijn hoofd, waardoor hij niet aan het onderzoek mee wilde werken.

Kosten-batenanalyse (light)

Om te onderzoeken of Zwolle Actief maatschappelijke kosten voorkomt, hebben we een lichte variant van een kosten-batenanalyse uitgevoerd. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van een effectencalculator[2] voor een reconstructie van de situatie met en zonder de maatwerkaanpak. We hebben uit de enquête tien diverse casussen (deelnemers) uitgekozen, waarbij we de huidige situatie met Zwolle Actief (ZA-scenario) hebben vergeleken met een theoretisch scenario van diezelfde situatie zonder de aanpak/de alternatieve situatie (A-scenario). De tien beschreven casussen hebben we ter check voorgelegd aan de coaches.

Het calculeren van de exacte maatschappelijke kosten en baten is niet eenvoudig en blijkt in dit onderzoek niet goed mogelijk. De reden is het ontbreken van meer gedetailleerde informatie door de gehanteerde peer-to-peer onderzoeksmethode. Daarnaast hadden we te weinig tijd om de casussen voor te leggen aan een groep experts. De baten zijn nu alleen kwalitatief te duiden. Om deze reden hebben we de resultaten van dit onderdeel van het onderzoek in bijlage 1 weergegeven.

Focusgroepen met betrokken actoren

Tot slot hebben we in drie focusgroepen met verschillende betrokken actoren doorgepraat over de sterke punten en de verbeterpunten van Zwolle Actief. Dit gebeurde allereerst met de activeringscoaches van Zwolle Actief. De tweede focusgroep bestond uit de vertegenwoordigers van de zes zorgaanbieders en de derde uit externe partijen (zowel ketenpartners als ondernemers).

1.3 Leeswijzer

In dit rapport kunt u de resultaten van de evaluatie lezen. In hoofdstuk 2 geven we als achtergrond een kort overzicht van de werkwijze van Zwolle Actief. Hoofdstuk 3 bevat een overzicht van de opbrengsten van de activerende werkwijze, vooral aan de hand van de beoordelingen van de dak- en thuislozen zelf. Aan het woord in hoofdstuk 4 zijn de samenwerkende partners en de externe partners van Zwolle Actief over hun ervaringen en hun oordeel over de aanpak. Hoofdstuk 5 gaat in op de toekomstbestendigheid van Zwolle Actief. En voor mensen die snel de resultaten van het evaluatieonderzoek willen lezen, verwijzen we naar hoofdstuk 6. Hierin vindt u een samenvatting van de resultaten en de aanbevelingen.

2 https://effectencalculator.files.wordpress.com/2013/09/maatschappelijke-prijslijst-22.pdf

2 Werkwijze Zwolle Actief

In dit hoofdstuk zetten we kort de werkwijze van Zwolle Actief uiteen. We bespreken het uitgangspunt van de aanpak en de organisatie, zoomen in op de presentiemethode en vatten de stappen van het traject samen.

2.1 Uitgangspunt en organisatie

Met Zwolle Actief ontstond een ware omslag in het aanbod van dagactiviteiten van dak- en thuislozen. In plaats van dagopvang (meer gericht op tijdverdrijf) krijgt iedere dakloze deelnemer persoonlijke coaching van een activeringscoach. Hierin staan activering en integratie centraal. Het doel van Zwolle Actief is voor iedere dak- en thuisloze een springplank te organiseren naar een volwaardige plaats in de samenleving. Er zijn zes activeringscoaches werkzaam voor Zwolle Actief: van iedere deelnemende organisatie één. De activeringscoaches werken in een zelfsturend team. Een stuurgroep van verantwoordelijken van de zes organisaties houdt de koersvastheid van het team in de gaten.

Zelfsturend team

De zes activeringscoaches van Zwolle Actief vormen een zelfsturend team. Zij zijn vanuit hun organisatie gedetacheerd naar Zwolle Actief, en nemen ieder de kennis van hun betreffende organisatie mee, wat hen tot een gemêleerd gezelschap maakt. Vanuit het werkprincipe 'je bent waar de daklozen zijn', hebben de coaches geen gezamenlijk kantoor.

In principe hebben de zes activeringscoaches dezelfde taken: het coachen van dak- en thuislozen en zorgen dat zij op een passende plek terechtkomen en de nodige ondersteuning krijgen. Er is geen specifieke verdeling in 'types cliënten': alle cliënten worden 'gewoon' verdeeld, dus elke coach heeft verschillende cliënten in zijn of haar caseload. Waar nodig zoeken de coaches wel elkaars expertise op. Het komt in een enkel geval voor dat een case wordt overgedragen aan een andere coach. Voor de overkoepelende taken is er een taakverdeling. Zo is iedere coach verantwoordelijk voor één speerpunt/doelstelling van de aanpak in 2016 en 2017 (arbeidsplekken, vrije tijd, preventie, vernieuwingen, Zwolle Actief ontwikkeling en deelnemersregistratie – zie hoofdstuk 6 voor meer informatie).

Het team van activeringscoaches regelt zelf hun eigen begeleiding. De coaches hechten bijvoorbeeld waarde aan het onderling uitwisselen van ervaringen, en komen daarom elke zes weken bij elkaar voor intervisie (of vaker indien wenselijk), en om de maand komen zij samen voor teamoverleg. Daarnaast heeft iedere coach een 'buddy' om mee te sparren en om elkaar scherp te houden. Verder hebben de activeringscoaches bijvoorbeeld ook een coach ingehuurd en uit eigen initiatief een cursus gevolgd over SRH (Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen).

Stuurgroep

De activeringscoaches krijgen veel vrijheid en eigenaarschap, maar er staat wel een stuurgroep naast hen die ingrijpt als de coaches te veel van het kader afwijken. De stuurgroep komt één keer per kwartaal samen met de activeringscoaches, en bestaat uit de vertegenwoordigers (managers) van de zes organisaties uit het samenwerkingsverband. Eén van de managers vertelt dat de stuurgroep als het ware het 'geweten' van het project is:

> *"Wij proberen de opdracht van Zwolle Actief scherp te houden, maar zeggen niet precies wat er moet gebeuren."*

De managers hebben vertrouwen in de professionals en zij nemen vooral de rol op zich om het kader in de gaten te houden en waar nodig bij te sturen, wanneer coaches bijvoorbeeld door hun gedrevenheid iets oppakken wat niet meer binnen de opdracht ligt (zoals het coachen van een niet-dakloze). Maar in principe vinden de managers dat

de coaches vrijheid nodig hebben om de presentiemethode goed toe te kunnen passen in de praktijk. De stuurgroep heeft in principe geen ondersteunende rol, maar de coaches kunnen als zij ergens tegenaan lopen wel altijd bij de leden van de stuurgroep terecht.

2.2 Werkwijze: de presentiebenadering

Wanneer een dakloze in de nachtopvang van de Herberg terechtkomt, komt een activeringscoach de volgende morgen langs om hem of haar te verwelkomen als toekomstige deelnemer van Zwolle Actief en wordt het eerste contact gelegd. De coach van Zwolle Actief licht de deelnemer in over de procedure die de Centrale Toegang volgt, signaleert eventuele verslavingsproblemen en psychiatrische problemen en geeft deze door aan iemand van de woonbegeleiding, voor een eventuele screening door de Herberg en Tactus samen. Na deze kennismaking wordt binnen vier werkdagen met het traject van Zwolle Actief gestart.

De activeringscoaches werken vanuit de presentiebenadering. Dit is een manier van werken die de relationele afstemming tussen zorggever en deelnemer (zorgvrager) als basis ziet voor hulp en steun. Het uitgangspunt is dat goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig aansluiten bij en afstemmen op de ander en wat hij/zij nodig heeft (Jaarrapportage 2016). Het 'er zijn', 'naast de ander staan', en 'tijd en aandacht hebben voor de deelnemer' spelen hierbij een grote rol, volgens de coaches. Naast de presentiebenadering passen de coaches andere methoden toe, zoals Krachtwerk. Krachtwerk ondersteunt het eigen proces van herstel van mensen in de richting van een door henzelf gewenste kwaliteit van leven waarbij zij, net als iedere burger, in de samenleving mogen meedoen, erbij horen, ertoe doen en mogen zijn wie ze zijn. Bij herstel gaat het om een zingevend bestaan met hoop en zicht op een betere toekomst en leven in veiligheid.[3]

Het uitgangspunt van de aanpak is maatwerk om iemand het maximale uit zichzelf te laten halen. Dit maatwerk wordt 'slingers' genoemd, omdat Zwolle Actief letterlijk een slinger geeft aan het leven van deze mensen. De slingers bestaan uit vaste onderdelen: zo is er voor iedere dak- en thuisloze een inloop. Dit sluit aan bij de inloopvoorzieningen die voor alle burgers een functie hebben, zoals een buurtkamer of wijkcentrum. Deelnemers kunnen daar terecht, maar de verwachting binnen die voorzieningen is wel dat ze een actieve bijdrage leveren. Ook krijgt een deelnemer de mogelijkheid direct actief te worden bij drie van de zes partijen binnen het consortium.

De deelnemer en de coach stellen een traject op voor een daginvulling/werkplek die bij hem of haar past. Uitgangspunt hierbij is wat iemand zelf graag zou willen en wat zijn/haar unieke wensen, talenten en mogelijkheden zijn. Vervolgens zoeken de coaches hierbij een werkplek. Zij gaan dus niet uit van de plekken die er al zijn, maar van de deelnemer en zijn wensen en talenten. Zoals in de jaarrapportage van 2016 staat omschreven:

> *"Daarmee laten we zien dat iemand die dakloos is een individu is en niet een doelgroep."*

Deze maataanpak levert vaak heel diverse werkplekken op voor de deelnemers.

Bij het zoeken naar een passende werkplek betrekken de coaches ondernemers in de stad en maken zij gebruik van de contacten die zij al hebben. Om bedrijven en organisaties (extra) te stimuleren om met een plek te komen, biedt Zwolle Actief een vast budget per dagdeel per werkplek aan. De coaches gaan samen met de deelnemer in gesprek met de werkgever of de werkplek echt goed aansluit, en onder welke voorwaarden de deelnemer aan het werk kan gaan (inhoud van het werk, het aantal uren, de begeleiding enz.).

De coaching is niet alleen gericht op activering richting werk/activiteit. Ook besteden de coaches aandacht aan zingeving en vrije tijd: het herstellen van contacten en persoonlijke interesses. Doel is dat Zwolle Actief eind 2017 ook een aanbod heeft waarin dak- en thuislozen aan hun herstel kunnen werken (Jaarrapportage 2016). Tot slot bewaakt de activeringscoach ook de samenhang met andere leefgebieden, zoals wonen en begeleiding of behandeling.

3 Zie: Wolf, J. & Jonker, I. (2016). ***Interventie Krachtwerk***. Radboudumc Nijmegen: Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg.

2.3 De aanpak stap-voor-stap

Hoe ziet het traject van Zwolle Actief er stap-voor-stap uit voor een deelnemer?

- Stap 0: de activeringscoach gaat op bezoek bij de individuele dak- en thuisloze.
- Stap 1: de activeringscoach wijst de weg (en begeleidt) naar de inloopplekken, én bespreekt een plek voor de dak- en thuisloze voor acute activering die het beste past.
- Stap 2: de deelnemer en de activeringscoach gaan (regelmatig) om tafel, om een maatwerktraject te verkennen, te ontwerpen en te organiseren.
- Stap 3: de activeringscoach en de deelnemer gaan op pad: op gesprek bij de organisaties en bedrijven die een plek willen bieden.

Indien een individu geplaatst is, begeleidt de activeringscoach zowel de deelnemer als het bedrijf of de organisatie. Het uitgangspunt is dat iemand niet over de schutting wordt gegooid. Telkens bedenken de coaches in overleg met de deelnemer en de werkgever een oplossing op maat.

Tot de doelgroep van Zwolle Actief behoren de dak- en thuislozen in de regio Zwolle. Zwolle Actief maakt onderscheid tussen twee groepen: (1) de chronisch daklozen en (2) de relatief korte en acute daklozen. Beide groepen bestaan uit ongeveer 75 dak- en thuislozen. Bij de groep chronisch daklozen is het traject gericht op stabiliseren, activeren en motiveren voor een goede, begeleide woon- en leefomgeving. Bij de tweede groep is het traject gericht op snelle toegang tot professionele ondersteuning (wonen, financiën), gevolgd door arbeidsgerelateerde dagactivering en verdere ontplooiing in de richting van (volledige) zelfredzaamheid.

3 De opbrengsten van Zwolle Actief

Wat zijn de opbrengsten van Zwolle Actief? We staan in dit hoofdstuk aan de hand van onze evaluatie zowel stil bij de cijfermatige resultaten als bij de ervaringen van de deelnemers.

3.1 Cijfermatige resultaten

De meest recent beschikbare 'harde cijfers' zijn afkomstig uit 2016 (Jaarrapportage 2016).

Van de 223 deelnemers aan coachingstrajecten is het grootste gedeelte geactiveerd. Daarbij gaat het met name om werken, leren, persoonlijke ontwikkeling, sport, vrije tijd, en ondersteuning richting behandeling. Vijfendertig deelnemers zijn niet geactiveerd omdat deze deelnemers niets willen. Hun weerstand heeft vaak te maken met psychische problemen of hun zware verslavingsproblematiek. Wel houden de coaches contact met hen door in gesprek te gaan, koffie te drinken, enz.

In 2016 waren er 61 verschillende plekken waar deelnemers actief zijn, onder andere op het gebied van scholing, werk, dagbesteding, sport enz.

Loondienst

Van de 223 deelnemers in 2016 zijn er 29 deelnemers in loondienst. Dit zijn vooral banen in de bouw, productiewerk of in de schoonmaakbranche. Zwolle Actief zorgt voor bemiddeling tussen de ondernemer en de dak- en thuisloze. Heel soms lukt het een deelnemer om zelfstandig een baan te vinden.

Leertrajecten

Naast betaald werken hebben deelnemers zich op allerlei manieren persoonlijk ontwikkeld. Het gaat bij de ondersteuning door de coaches om verschillende activiteiten, zoals bij het leren solliciteren en bij het starten van een opleiding. Deelnemers hebben bijvoorbeeld deelgenomen aan een lascursus, een heftruckcursus, een rijbewijscursus, maar ook aan opleidingen aan de Landstede, Deltion en Hogeschool Windesheim.

Vrije tijdsbesteding

Het invullen van vrije tijd is een belangrijk onderdeel van de activering. Zesenzeventig deelnemers hebben gebruik gemaakt van activering op het gebied van vormen van vrije tijdsbesteding. Het grootste deel heeft gebruik gemaakt van de fitnesspas die ZA voor hen heeft aangeschaft. Sommige deelnemers maken ook gebruik van de zondagsactiviteiten die in samenwerking met MacMoves worden aangeboden en van de verschillende inloopplekken in de stad.

Ondersteuning behandeling

Vijfenveertig mensen zijn begeleid richting verslavingszorg en/of psychiatrie, waarvan 9 deelnemers richting psychiatrie, 30 richting verslavingszorg, en 6 deelnemers richting verslavingszorg en psychiatrie.

In 2015 waren er 156 begeleide deelnemers en 174 deelnemers in 2014. Van deze deelnemers is in 2015 93% geactiveerd naar werk, leren, persoonlijke ontwikkeling, sport, vrije tijd of ondersteuning voor een behandeling. Bij de 7% van de deelnemers die in 2015 niet zijn geactiveerd, zijn de coaches wel betrokken en zoeken zij contact door in gesprek te gaan en bijvoorbeeld koffie te drinken. Twintig procent van de deelnemers uit 2015 werd geactiveerd richting verslavings- en psychiatrische zorg (31 deelnemers).

In het jaar 2014 hebben 121 mensen een persoonlijk plan gemaakt met de coaches, en zijn 83 deelnemers actief geweest op een werkplek. Het grootste aantal deelnemers gaat naar 50/50 Workcenter van het Leger des Heils, namelijk 23. Verder is er geen sprake van groepsplaatsingen, er is een duidelijke spreiding van werkgevers van de deelnemers.

Van de 156 deelnemers in 2015 heeft 15% betaald werk gevonden, waarvan ongeveer de helft met ondersteuning van Zwolle Actief. Twee derde is terechtgekomen op een werkervaringsplek, weer met name bij het Workcenter 50/50 van het Leger des Heils, de Herberg, De Werkelaar van de RIBW en Tactus, maar ook op andere plekken, zoals bij Gewoon Appeltaart, Zwolle Actief zelf (stage) of bij de lokale radio. De deelnemers zijn gemiddeld ongeveer 4 tot 4,5 dagen per week actief op hun (al dan niet betaalde) werkplek.

Meer dan de helft zet één of meer stappen op de ZRM

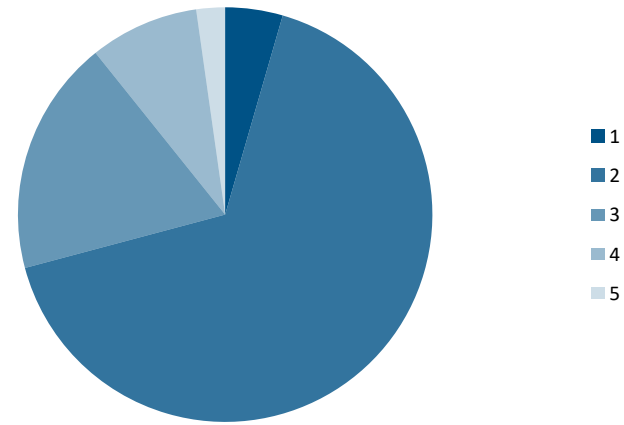
Zwolle Actief volgt de zelfredzaamheid van de deelnemers op het gebied van dagbesteding. Hiervoor wordt de zelfredzaamheidsmatrix gebruikt. Bij nieuwe deelnemers wordt een nulmeting gehouden van het beginniveau, bij stap 0 van het proces. Daarna wordt deze meting herhaald tijdens stap 2 en stap 3. De score-mogelijkheden van de zelfredzaamheidsmatrix op het onderdeel dagbesteding zijn als volgt:

1. Dagbesteding en veroorzaakt overlast.
2. Geen dagbesteding maar geen overlast.
3. Laagdrempelige dagbesteding of arbeidsactivering.
4. Hoogdrempelige dagbesteding of arbeidstoeleiding of tijdelijk werk en/of volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo of mbo-2).
5. Vast werk en/of opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo of mbo-2).

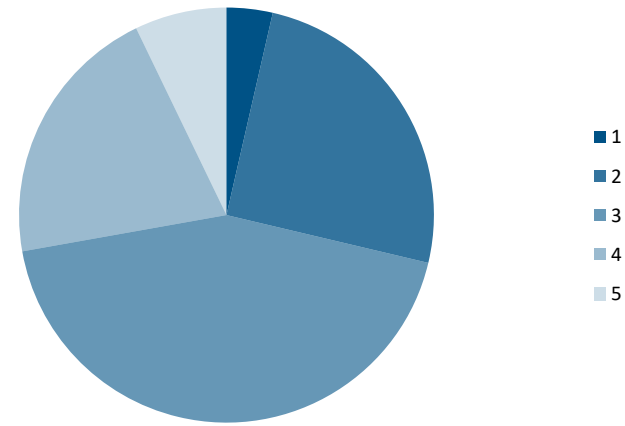
Voordat we de scores laten zien, zetten we nog een paar kanttekeningen bij het gebruik van de ZRM om het resultaat van de activering te meten. Zo kan het namelijk zijn dat een deelnemer betaald werk heeft gehad en dit weer is kwijtgeraakt. Tegelijkertijd kan het ook zo zijn dat een deelnemer vaste dagbesteding had, maar hier niet mee verder wilde zodra hij een woning had. Verder geeft het enkel kijken naar de zelfredzaamheid op het gebied van dagbesteding volgens de activeringscoaches een beperkt beeld, omdat Zwolle Actief zich op veel meer richt dan alleen op dagbesteding, bijvoorbeeld ook op zingeving of meedoen in de samenleving.

In het jaar 2016 is er een duidelijke verschuiving te zien tussen de begin- en de eindsituatie. De grootste groep deelnemers stapt in op trede 2 van de ZRM en maakt de stap naar trede 3 en 4. Een kleine groep blijft in trede 1 en een kleine groep maakt de stap naar trede 5.

Overzicht start per trede van de ZRM in 2016. Bron: Jaarrapportage 2016 - Zwolle Actief.

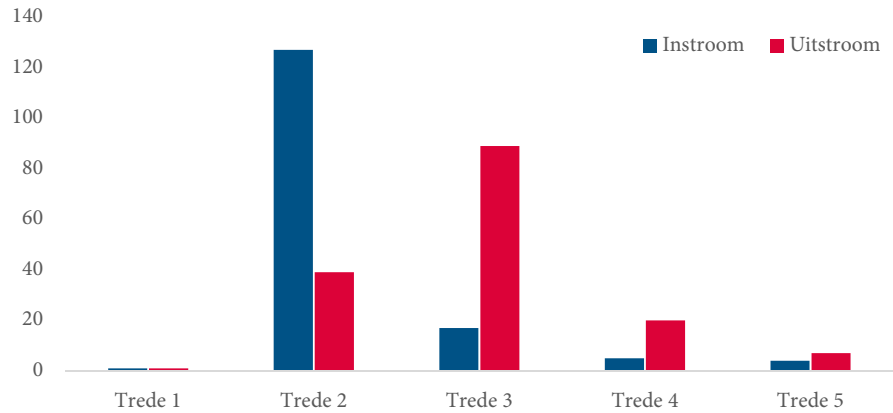


Overzicht einde per trede ZRM in 2016. Bron: Jaarrapportage 2016 - Zwolle Actief.



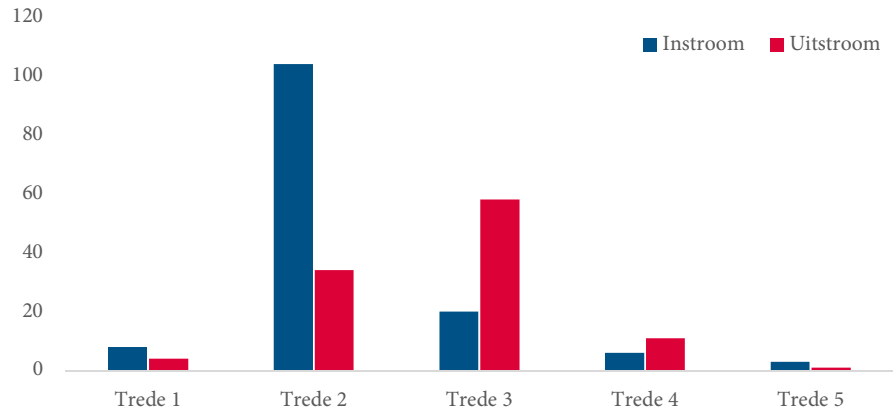
Deze verschuiving zien we ook in 2015. Uit de scores van de deelnemers in de onderstaande figuur blijkt dat ook in 2015 de grootste groep deelnemers instapt op trede 2 van de ZRM en de stap maakt naar trede 3 en 4. Een kleine groep maakt de stap naar trede 5.

Overzicht meting per trede ZRM van 2015. Gegevens: Jaarrapportage 2015 - Zwolle Actief.



De verschuivingen zijn redelijk constant; al in het eerste jaar, 2014, zien we deze verschuiving in twee metingen van de ZRM:

Overzicht meting per trede ZRM van 2014. Gegevens: Jaarrapportage 2015 - Zwolle Actief.



3.2 Ervaringen van de deelnemers

De ervaringen van de deelnemers zijn gebaseerd op de resultaten van de enquête, afgenomen onder de deelnemers van Zwolle Actief. Zoals in hoofdstuk 1 is genoemd, hebben we voor dit onderzoek gebruik gemaakt van *peer-to-peer*-bevraging. De onderzoekers hebben hiervoor een training over interviewtechnieken en – vaardigheden gegeven aan acht deelnemers van Zwolle Actief en ze zo 'opgeleid' tot 'onderzoeksmedewerkers'. Tijdens de training zijn de deelnemers direct aan de slag gegaan met de vragenlijst. We hebben deze vragenlijst daarna aangepast aan de hand van hun feedback (zie bijlage 2 voor de vragenlijst). Wegens verhuizing vielen er twee deelnemers af en zijn de uiteindelijke vragenlijsten afgenomen door zes 'onderzoeksmedewerkers'. Zij ontvingen een kleine vergoeding voor iedere volledig ingevulde vragenlijst. Los van het feit dat dit een zeer efficiënte methode is gebleken, had de methode ook een positieve uitwerking op de 'onderzoeksmedewerkers': ze gaven na afloop aan zeer enthousiast te zijn en ontvingen een verklaring van de onderzoekers waarin de geleerde vaardigheden vermeld staan.

De inzet van onze 'onderzoeksmedewerkers' leverde 45 ingevulde en goed bruikbare vragenlijsten op. Ten opzichte van het totaal aan deelnemers aan Zwolle Actief is dit een representatieve groep. Tot en met april 2017 waren er 156 deelnemers; het percentage respondenten is 29%. Onder deze respondenten waren 6 vrouwen en 39 mannen. De respondenten hebben een gemiddelde leeftijd van 40 jaar, variërend van 18 tot 70 jaar. Zij leven 2 tot 108 maanden zonder eigen woonplek (gemiddeld 17 maanden). Vijftien respondenten waren ook voordat Zwolle Actief van start ging in 2014 al eens eerder dak- of thuisloos.

De opbrengst van de enquête levert een goed beeld van de ervaringen van de dak- en thuislozen met Zwolle Actief en hun beoordeling van de baat die zij hebben bij de coachingsaanpak. Hieronder geven we een overzicht van de resultaten.

Motivatie

In de vragenlijst hebben we de deelnemers gevraagd wat hun belangrijkste motivatie is voor de activiteit/het werk dat ze doen via Zwolle Actief[4]. Ze noemen vaak (9 keer) dagbesteding (dus iets te doen hebben). Een deelnemer zegt daarover:

> *"Leuke dagbesteding om bezig te blijven; soms rij ik met de bus mee spullen halen en dan kom ik vaak ook op leuke plekken."*

Zeven deelnemers hopen dat ze een betere toekomst hebben door nu werkervaring op te doen. Bijvoorbeeld:

> "[Een] *stageplaats binnen Zwolle Actief, omdat ik graag ervaringsdeskundige wil worden."*

Verder vinden ze ook geld om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien een belangrijke motivatie, en ook de structuur die het werk biedt. Een enkeling wil 'iets terugdoen', heeft behoefte aan sociaal contact, doet waar zijn talent ligt of zoekt een uitlaatklep. De meeste deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld hebben collega's of werken onder begeleiding. Een minderheid werkt (hoofdzakelijk) alleen. Een werkplek of activiteit via Zwolle Actief heeft dus ook invloed op de sociale omgeving van de deelnemer. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld nieuwe contacten opdoen.

Enthousiasme

De meeste deelnemers zijn erg enthousiast over hun werkplek. Een greep uit de reacties:

> *"Leuk!! Met plezier iets creëren.", "Goed! Echt iets gevonden wat ik wil.", "Geweldig!!", "Erg blij. Sfeer is goed. Leer veel qua werk, taal en cultuur."* en *"Leuk, ik maak vaak nieuwe contacten en kom veel leuke spullen tegen voor weinig geld en ik heb dan vaak de eerste keus."*

Zo blijken er nog andere kleine voordeeltjes aan een werkplek te zitten. Een kleine minderheid vindt de activiteit 'wel oké', of stressvol.

4 Deze cijfers gaan over de 37 respondenten die al een werkplek hebben. Acht van de 45 respondenten zijn nog op zoek naar een werkplek.

Ondersteuning coach

Een aantal deelnemers geeft aan dat de coach hen helpt bij problemen op het werk, zoals bij meningsverschillen rondom ziekmelden of te laat komen. Ook motiveren zij de deelnemers. Er zijn ook deelnemers van wie de coach geen directe ondersteuning biedt op de werkplek; dit zijn deelnemers die bijvoorbeeld al een baan hadden of al genoeg andere begeleiding krijgen op de werkplek. De coach helpt hen in dat geval (net als andere deelnemers) wel op andere gebieden, bijvoorbeeld met persoonlijke problemen.

Leerervaringen

Daarnaast vroegen we wat de deelnemers leren op hun werkplekken. Hierop geeft bijna de helft aan vooral werkervaring op te doen, zoals met betrekking tot het maken van meubels, lassen en het in elkaar zetten van huishoudelijke apparaten. Werkritme is een belangrijke te verwerven *skill* voor zeven mensen. Sociale vaardigheden en burgerschap staan op de derde plaats. Een deelnemer licht toe:

> *"Het verbreedt mijn kijk op de maatschappij."*

Deze ontwikkeling zien we ook terug in de ZRM-score van de deelnemers (zie hierboven).

Wat levert werk op?

De belangrijkste punten die dak- en thuislozen noemen over wat werk hen oplevert zijn verworven vaardigheden, namelijk 'werkritme' en 'werkervaring'. De vaardigheden die op de voet volgen zijn 'sociale vaardigheden' en 'burgerschap'. Enkele andere vaardigheden die minder vaak zijn genoemd, zijn onder andere: 'factureren', 'lassen', 'samenwerken' en 'omgaan met mensen'.

Ervaringen met (de coach van) Zwolle Actief

We hebben de deelnemers gevraagd of zij (1) vertrouwen hebben in hun coach, en of zij (2) het gevoel hebben terecht te kunnen bij hun coach als zij hem/haar nodig hebben. Opvallend resultaat is dat **alle** 45 geënquêteerden op beide vragen instemmend antwoorden.

Uit de gegeven toelichtingen blijkt dat de coaches goed bereikbaar zijn - geen '9 tot 5 mentaliteit hebben', helpen met het regelen van zaken en hun afspraken nakomen. Enkele citaten hierover:

> *"De coach is in alle opzichten geweldig aanwezig, ik kan met alles bij haar terecht."*
> *"Hij is altijd vriendelijk. Staat altijd voor me klaar, en helpt me bij allerlei zaken, bv. fiets, kleding."*
> *"Ze zeggen wat ze doen, en pakken ook gelijk dingen op. Als je met ze in gesprek bent, wordt alles ter plekke geregeld."*

Dat de coaches goed bereikbaar zijn en snel handelen, hebben ook de onderzoekers in de loop van dit onderzoek ervaren.

Zelfvertrouwen, werk en een betere toekomst

Zelfvertrouwen blijkt een belangrijke opbrengst voor de deelnemers aan Zwolle Actief. Op de vraag 'wat levert het contact met de coach u op?' geven de meeste deelnemers (13) 'zelfvertrouwen' als antwoord. Een deelnemer vertelt bijvoorbeeld:

> *"Ik sta mede door de coach positiever in het leven, heb meer zelfvertrouwen."*

In het verlengde van zelfvertrouwen denken vijf deelnemers dat het contact met de coach ze een betere toekomst oplevert, en dat is bovenop de zes deelnemers die zeggen dat het hen werk of een stage heeft opgeleverd. Andere belangrijke opbrengsten van het contact met de coach zijn: hulp en ondersteuning, vertrouwen, betrokkenheid, een netwerk en een plaats in de samenleving. Bijvoorbeeld:

> *"Het gevoel dat ik weer in de maatschappij hoor.", "Meer met mensen durven praten en mezelf open te stellen."* en *"De coach is de enige met wie ik echt praat."*

Eén respondent geeft aan dat het contact met de coach niets oplevert behalve een ingang (naar een project). Een ander zegt dat de coach niet veel oplevert, maar deze persoon had al een fulltime baan en zegt zich daarop te focussen.

Positief en tevreden

De deelnemers zijn erg positief over Zwolle Actief. Dit bleek al uit het tevredenheidsonderzoek dat eind 2016 is uitgevoerd (Jaarrapportage 2016). Ook in onze enquête beoordelen de deelnemers de ondersteuning van Zwolle Actief gemiddeld met een 8,2.

Twee deelnemers geven een 6 (het laagste cijfer); één van hen heeft pas net een coach en de ander had al een fulltime baan en maakt nauwelijks gebruik van de hulp van de coach. Zij geven een 6 omdat ze niet of nauwelijks contact met de coach hebben en aangeven dit niet goed in te kunnen schatten. De overige deelnemers zijn allen zeer positief en zeggen bijvoorbeeld:

> *"Ga zo door! Goede ervaring met ze.", "Ze doen enorm hun best om je ergens onder te brengen en te helpen.", "De motivatie van Zwolle Actief om ons te activeren naar de opstap is noemenswaardig."* en *"Eén van de weinige instanties die doen wat ze zeggen."*

Deelnemers laten blijken gehecht te zijn aan hun coach:

> *"Gezien ik niet meer in de opvang zit, mis ik Zwolle Actief, het is zwaar om afscheid te moeten nemen, en het is een gemis. Marjan van Zwolle Actief is een schat!!!"*

Het hoogste gegeven cijfer is een 10+.

Geen coach meer hebben

We hebben de deelnemers ook gevraagd wat voor hen moeilijk zou worden als ze geen coach van Zwolle Actief zouden hebben. Het meest gegeven antwoord heeft te maken met de weg naar werk. Acht deelnemers geven aan dat werk of een stage vinden moeilijker of onmogelijk was geweest. Nog drie anderen hadden de weg naar 50-50 of andere dagbesteding niet gevonden. Daarnaast was ook de weg naar instanties weten te vinden (4) of überhaupt je deel voelen van de samenleving (5) lastig geweest. Drie deelnemers denken dat hun problemen erger zouden zijn geworden zonder Zwolle Actief. Tot slot geven ook drie deelnemers aan dat zij niet zouden kunnen sporten zonder Zwolle Actief.

Een greep uit de antwoorden:

> *"Voor mij is het moeilijk om actief te zijn maar met een coach is het makkelijk, deze zit er gelijk bovenop en helpt veel sneller. Als er geen coach was die mij begeleidt zou ik misschien risico lopen om een terugval te krijgen."*
> *"Toegevoegde waarde is dat er 's ochtends iemand is."*
> *"Moeilijker contacten leggen voor werk. Zij maken het ook mogelijk dat ik een fiets heb om naar mijn werkzaamheden te gaan."*

Vier deelnemers geven aan dat het zonder coach net zo goed gelukt was om verder te komen.

De mening van de coaches

Uit het gesprek dat we hadden met de activeringscoaches blijkt dat zij bij de deelnemers vooral als resultaat zien, dat ze gemotiveerd zijn en kleine veranderingen aankunnen. Dat ze goed in hun vel zitten en hun zaken met plezier oppakken, en zin in het leven hebben. Een coach geeft aan dat juist door liefde en aandacht te geven aan de blokkades van mensen het leven begint te stromen. En dat dit betekent dat hij of zij stappen zet richting werk en daginvulling. Ook geven ze aan dat mensen weer meedoen in de maatschappij, blij zijn dat ze weer iets te doen hebben, en beter in hun vel zitten. Dit komt overeen met de mening van de deelnemers zelf; vooral dat ze weer meedoen in de maatschappij.

Vergelijking situatie vóór Zwolle Actief

De deelnemers die voor de start van Zwolle Actief in 2014 al eens eerder dak- of thuisloos waren, geven aan dat de begeleiding toen minder fijn en minder persoonlijk was, áls die er al was (het aanbod was voorheen met name gericht op dagopvang en minder op activering en ondersteuning). Een persoon geeft aan destijds geen hulp te hebben geaccepteerd. **Geen enkele deelnemer zegt de oude situatie beter te vinden dan de huidige situatie.**

Ook externe samenwerkingspartners (zoals ondernemers die deelnemers van Zwolle Actief in dienst hebben) zien een verbetering ten opzichte van de oude situatie. Een medewerker van de Herberg vertelt dat veel mensen in de Herberg rondhingen. Er was dagbesteding, maar wie daar geen zin in had of niet geïnteresseerd was, ging niet en bleef rondhangen in de Herberg. In de nieuwe situatie is de Herberg van 10 tot 17u uur dicht. Een enkeling kiest ervoor overdag op straat rond te hangen, maar het grootste deel doet nu mee aan het activeringstraject van Zwolle Actief. Volgens een andere samenwerkingspartner werkt de vrijheid die de deelnemers in de nieuwe situatie krijgen confronterend: ze hebben de keus tussen op straat rondlopen of een zinvolle activiteit zoeken. Het merendeel blijkt dan toch liever iets te gaan doen. Een derde ziet als grote meerwaarde dat de cliënten die zij in dienst hebben naast 'reguliere' medewerkers worden gezet waardoor ze deel uitmaken van de maatschappij, althans meer dan in de oude dagopvang, waar ze vooral met mededaklozen bij elkaar zaten. Een succesverhaal komt van een deelnemer die jarenlang geregeld in aanraking kwam met de politie en vaak in de gevangenis zat. Inmiddels heeft deze man een betaalde baan voor vier dagen per week.

4 Samenwerking

Dit hoofdstuk bespreekt de interne samenwerking binnen Zwolle Actief, en ook de samenwerking met regievoerders, ketenpartners, ondernemers en werkplekken.

4.1 Interne samenwerking

Zwolle Actief loopt inmiddels meer dan drie jaar. Uit de gesprekken blijkt dat het tijd heeft gekost voordat de visie helemaal gedeeld werd binnen de zes organisaties, maar inmiddels is er een breed gedragen visie:

> *"Over de inhoudelijke uitgangspunten van Zwolle Actief heeft het wel eens geknetterd."* en *"Als manager is het moeilijk om je eigen organisatie achter je te laten; hoe stap je over je eigen belang heen? Soms gaat het om botsende visies, en daar moet je overheen en dat was best een lastig proces."*

De discussies gingen vooral over het uitgangspunt dat zorg altijd op maat moet zijn en niemand mag uitsluiten. Ook het onderscheid tussen dagbesteding en activering vormde een wezenlijke kwestie. Met name op managementniveau kostte het tijd voordat de partijen met elkaar op één lijn zaten, bij de uitvoerende coaches was dit minder aan de orde.

De visie is nu gemeenschappelijk en luidt samengevat: activeren gaat over weer onderdeel zijn van de maatschappij. Het activeren gebeurt onder andere door de presentiemethode: de coaches zijn aanwezig en leveren echt maatwerk. Ze zorg ervoor dat mensen geïntegreerd en geactiveerd raken.

De activeringscoaches zien zichzelf echt als coaches van Zwolle Actief, en niet hoofdzakelijk als medewerker van een bepaalde maatschappelijke organisatie. Het team van activeringscoaches is stabiel; er waren geen interne wisselingen in het afgelopen jaar. De coaches werken goed samen, vertrouwen elkaar en vervangen elkaar waar nodig. Er is een veilige sfeer in zowel het team als de stuurgroep. Vanuit deze basis geven de betrokkenen elkaar feedback om kritisch op de inhoud te blijven. Ze spreken strubbelingen direct uit of ze plannen een overleg om het ergens langer over te hebben. Regelmatig maken de betrokkenen ruimte vrij om samen te kijken waar het team staat en om eventuele knelpunten te bespreken. Verder ervaren de coaches de intervisiebijeenkomsten als prettig. Ze brengen om de beurt een onderwerp in voor intervisie. Het team kan verder zelfstandig en snel beslissingen nemen en daar waar nodig snel interveniëren, zonder bureaucratische procedures.

Bij het interne samenwerken ervaren de betrokkenen dus nauwelijks problemen. Wel zijn er discussies over onderdelen: zowel de managers onderling als de coaches en de managers zijn het niet altijd met elkaar eens. Deze discussies zien de betrokkenen echter juist als kracht om elkaar scherp te houden. Er heerst volgens de stuurgroepleden een goede dynamiek:

> *"Het vertrouwen is er gewoon, we kunnen sparren zonder dat het knapt."* en *"We zijn het niet altijd eens, maar dat hoeft ook niet. Dan kunnen we discussies voeren [..] je kunt elkaar scherper maken, zolang je maar achter de uitkomsten kan blijven staan en er een veilige sfeer is. Ik denk dat we complementair aan elkaar zijn."*

Dit beeld wordt door de activeringscoaches en de stuurgroepleden breed gedragen.

De coaches noemen wel nog een aantal aandachtspunten voor het zelfsturende team. Zo noemt één coach het bewaken van de teamrollen als aandachtspunt. Ook oppert een coach dat er nog wel wat meer gewerkt kan worden volgens een planning, en wat minder via de waan van de dag.

> *"Het werk werkt dit wel in de hand, er komt altijd wel iets tussendoor. Onze deelnemers weten ons te vinden en we staan altijd open voor gesprek. Toch is het denk ik belangrijk om een planning aan te houden."*

Een laatste aandachtspunt betreft het sparren met collega's: dit gaat goed, maar het is belangrijk dit te blijven doen:

> *"Doordat we allemaal een eigen caseload hebben en voldoende werk, blijft het belangrijk om met collega's te blijven ventileren."*

4.2 Externe samenwerking

Samenwerking regievoerders en ketenpartners

Zwolle Actief krijgt met verschillende partijen te maken die zich ook bezighouden met dak- en thuislozen, zoals regievoerders, woonbegeleiding van de Herberg en de Centrale Toegang. De samenwerking met deze partijen wordt als goed ervaren: ze betrekken Zwolle Actief steeds meer bij overleggen over deelnemers. Zo heeft Zwolle Actief structureel overleg met de woonbegeleiding van de Herberg, de regievoerders en Centrale Toegang over de trajecten van dak- en thuislozen. Tevens is Zwolle Actief een van de partijen in het maandelijkse zwerftafeloverleg, waardoor er intensieve samenwerking is met het team zwerfjongeren. Ook vindt maandelijks uitvoeringsoverleg plaats met Sociale Zaken (Jaarrapportage 2016). De samenwerking met de gemeente is goed: ze is op de hoogte van wat er wordt gedaan en wordt betrokken als opschaling nodig is (bijvoorbeeld toen een deelnemer uit Zwolle ging verhuizen en er wel noodzaak was deze te blijven begeleiden). De samenwerking met ketenpartners kan echter altijd beter. Zo noemt één van de coaches als verbeterpunt dat Zwolle Actief nog meer contact/korte lijntjes met de keten zou moeten hebben.

Samenwerking ondernemers en werkplekken

Ook de samenwerking met ondernemers en werkplekken verloopt goed, volgens de coaches. Zij geven aan dat voor elke cliënt een passend plekje wordt gevonden: *"Ik heb nog niet meegemaakt dat een deelnemer niet kon doen wat hij graag wilde doen."* Zwolle Actief komt steeds meer op de kaart te staan en bedrijven staan er meestal ook voor open om te kijken naar de mogelijkheden: *"Ze denken mee en kijken samen met ons welke kansen er zijn."* Tevens is de ervaring dat als een deelnemer eenmaal op een plek zit, zijn/haar baas hier dan ook 100% voor gaat en zeer flexibel is. Wat ook helpt is dat het netwerk van ondernemers onderling positief is over Zwolle Actief, men deelt succesvolle ervaringen en hierdoor zijn andere bedrijven sneller geneigd te zeggen 'oké, kom maar'.

Wat verder steeds meer gebeurt, is dat bedrijven zelf contact opnemen met Zwolle Actief om door te geven dat ze een dagbestedingsplek hebben. De coaches waarderen het als ondernemers naar Zwolle Actief toekomen met de boodschap dat ze een X-aantal plekken beschikbaar hebben, maar het werken vanuit het beschikbare aanbod is niet het principe van Zwolle Actief. De coaches kijken naar wat de deelnemer zelf wil en daar wordt een plek bij gezocht.

De ondernemers die we hebben gesproken zijn zonder uitzondering erg positief over de werkwijze van Zwolle Actief. In de bijeenkomst roemen de ondernemers de houding en vaardigheden van de coaches:

> *"Het is goed om uit te gaan van waar mensen warm voor lopen. Ze lopen niet vooruit als gids, maar stimuleren dat mensen hun eigen weg zoeken en kleine succesjes behalen. Zo herwinnen de deelnemers hun zelfvertrouwen."*
> *"Het is een bijzonder concept. Ze trekken mensen uit hun slachtofferrol en van een heel klein vogeltje groeien ze via kleine stappen naar een mens met zelfvertrouwen. Ze doorbreken de negatieve spiraal."*
> *"De kracht is dat de coaches snel handelen, en onze samenwerking is fantastisch."*

Eind 2016 heeft Zwolle Actief zelf een korte vragenlijst uitgezet onder ondernemers en werkplekken om hun tevredenheid over de samenwerking met Zwolle Actief te meten. De 20 bedrijven die de vragenlijst invulden, gaven Zwolle Actief gemiddeld een 7,5. Dit varieerde van een 7,0 voor het onderhouden van regelmatig contact tot een 7,9 voor het samen maken van afspraken en het gericht zijn op een win-win situatie. Ondernemers geven een aantal tips aan Zwolle Actief: om verder uit te bouwen, nog meer samen te werken/te overleggen, het netwerk uit te breiden en nog zichtbaarder te worden.

De ervaring van de coaches is dat het vooral binnen grote bedrijven soms nog wel moeilijk is om een ingang te vinden voor een specifieke plek. Bij kleine ondernemers lukt dit makkelijker. Verder werken persoonlijke lijntjes met organisaties beter dan wanneer er een uitzendbureau tussen zit. De coaches ervaren weinig problemen in de samenwerking, maar wel signaleren ze af en toe discriminatie of angst voor de doelgroep. Een coach vertelt bijvoorbeeld: "*Als ze zien dat iemand van Nijverheid 1A is* [het adres van de Herberg], *krijgt deze persoon geen baan. Dat komen we tegen.*" Aandachtspunten zijn het beter voorlichten van ondernemers en het nog zichtbaarder worden in het bedrijfsleven van Zwolle. Ook kan het contact tussen arbeidsplekken verbeteren, zodat zij meer informatie bij elkaar kunnen halen en ervaringen kunnen delen.

5 Toekomstbestendigheid

Zwolle Actief is van start gegaan in 2014, en op dit moment werken de activeringscoaches vanuit een breed gedeelde visie. Zwolle Actief heeft een stabiel team van zes activeringscoaches en de interne betrokkenen bouwen de aanpak steeds verder uit, onder andere door middel van verdieping en verbreding op het vlak van samenwerking en zorg, nieuwe werkplekken en nieuwe projecten, zoals een klankbordgroep voor de deelnemers. Zwolle Actief heeft zes duidelijke stippen op de horizon geformuleerd voor 2016 en 2017 en iedere coach is verantwoordelijk gemaakt voor één van deze deelgebieden (Jaarrapportage 2016):

1. Arbeidsplekken: eind 2017 hebben we een uitbreiding van duurzame arbeidsplekken, waarin wederkerigheid plaatsvindt tussen deelnemers en bedrijfsleven.
2. Vrije tijd: wij als activeringcoaches hebben net zoveel aandacht voor vrije tijd als voor activering.
3. Preventie: eind 2017 hebben we een grotere instroom van de thuisloze deelnemers. Dat wil zeggen minder bankhoppers bij de in- en uitstroom in de Herberg.
4. Vernieuwingen: eind 2017 heeft Zwolle Actief een aanbod waar dak- en thuislozen aan hun herstel kunnen werken.
5. Zwolle Actief ontwikkeling: eind 2017 is Zwolle Actief een vast onderdeel van het werk onder dak- en thuislozen in Zwolle.
6. Deelnemersregistratie: eind 2017 kunnen we met één druk op de knop informatie uitdraaien die we op dat moment nodig hebben.

Uit het tevredenheidsonderzoek en ook uit onze afgenomen enquête blijkt dat deelnemers Zwolle Actief waarderen. Door deze aanpak hervinden ze hun plek in de maatschappij en ontwikkelen ze een perspectief op persoonlijk en maatschappelijk vlak. Maar hoe moet het verder in de toekomst? Vinden de betrokken partijen dat Zwolle Actief gecontinueerd moet worden? En wat is daarin belangrijk?

5.1 De sterke kanten van Zwolle Actief

Uit de antwoorden op de vragenlijsten, de gesprekken en de documentatie komen een aantal sterke kanten naar voren die de aanpak van Zwolle Actief kenmerken.

Trajecten op individuele maat

Een belangrijk onderdeel van de aanpak is dat de activeringscoaches uitgaan van de wensen, talenten en mogelijkheden van de deelnemer. Zij gaan niet uit van de werkplekken die er zijn, maar van wat de deelnemer echt wil en ze zoeken hier vervolgens een plek bij. Samen met de deelnemer maken de coaches een traject op maat en deelnemers bloeien op doordat zij op een plek terechtkomen die bij hun motivatie en talenten past.

Een externe samenwerkingspartner zegt daarover:

> *"Als je met een straatkrant staat, laat je je diskwalificeren door iedereen die langsloopt en geen krant koopt. Zwolle Actief draait om actief kwalificeren. Aanspreken op wat je kunt en wilt. Niemand wil onderaan een roltrap staan met een straatkrant."*

De gehanteerde presentiebenadering

De gehanteerde methodiek van de coaches vertrekt vanuit de presentiebenadering. Tijd, aandacht en 'naast de deelnemer gaan staan' is wat deze doelgroep volgens meerdere betrokkenen nodig heeft: *"Deelnemers worden geactiveerd doordat zij zich gezien en gehoord voelen."* Ook het werken vanuit een gelijkwaardige relatie en geduld zijn belangrijke voorwaarden voor een goed traject: "*Gelijkwaardig zijn aan je deelnemer, echt luisteren, niet dwingen, niet opgeven, ook al gaat het eerst niet goed."* Uit de gesprekken blijkt dat de deelnemers vaak al met heel veel instanties in aanraking zijn geweest voordat ze bij Zwolle Actief terechtkomen. En het grootste verschil met hun eerdere ervaringen is dat de coaches van Zwolle Actief echt in de relatie en vertrouwensband met de deelnemer investeren en ook de tijd krijgen om dit te kunnen doen. De bevlogenheid en

betrokkenheid van de coaches dragen eveneens bij aan het succes van de aanpak: de deelnemers voelen die betrokkenheid van hun coach.

Naast de presentiemethodiek gebruiken de coaches diverse andere methodieken om hun maatwerk te doen, zoals de al eerder genoemde Krachtwerkmethodiek en SRH (Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen).

Levensbrede aanpak

Doordat de deelnemers aan de slag gaan, ontstaat er ook op andere gebieden beweging: bijvoorbeeld op het terrein van financiën, wonen en verslaving. De activeringscoaches pakken niet alleen het activerende stuk richting werk op, maar ondersteunen bijvoorbeeld ook in het aanvragen van een uitkering, het zoeken van een woning en de juiste zorg. Dat het belangrijk is te activeren in de brede zin van het woord, benadrukt een van de coaches. Hij illustreert dit aan de hand van de volgende casus:

> *"Een deelnemer heeft geen ID en dit komt niet van de grond. Door ons goede contact met de deelnemer lukt het ons soms wel om dit te realiseren. Door zijn ID komen zijn uitkering en alle andere zaken op gang. Wij gebruiken dit proces om beter in contact te komen met de deelnemer. Een deelnemer kan blokkeren doordat er voor hem/haar voorliggende problemen zijn. Door de deelnemer te ondersteunen in het oplossen komt er ruimte om met de daginvulling bezig te gaan."*

De uitweg is afgesloten

Er is geen aparte dagopvang gerealiseerd voor dak- en thuislozen in Zwolle. Dit is een belangrijke voorwaarde voor sociale inclusie. Zowel deelnemers, coaches, managers en samenwerkingspartners noemen het om 10.00 uur 's ochtends dichtgaan van de Herberg een succeselement in de aanpak. Doordat dak- en thuislozen overdag niet op de opvang kunnen zitten, zijn zij sneller bereid mee te werken aan een activeringstraject. Een van de managers licht toe:

> *"Het is belangrijk de activering niet samen op te zetten met een dagopvang. Het is heel verleidelijk om als het koud is of slecht weer, mensen binnen op te vangen, maar daar moet je niet aan beginnen want dan gaat iedereen daar droog zitten, en dan komt niemand er meer uit."*

Een van de coaches vertelt:

> *"We krijgen van deelnemers terug dat het een drive is dat ze er om 10.00 uur uit moeten. Je moet ze uit hun comfortzone halen om ze stappen te laten ondernemen."*

Vrijheid van handelen

De activeringscoaches bieden individueel maatwerk op het gebied van activering en krijgen de vrijheid en het vertrouwen om dit te doen. Deze vrijheid van handelen is een belangrijke voorwaarde voor het slagen van de aanpak. De toegankelijkheid van de coaches is daardoor erg hoog. Ze komen overal, en hebben ook geen vaste werkplek. Achter een bureau zitten is er niet bij. Het kleine team in combinatie met haar zelfsturende insteek maakt dat coaches snel kunnen handelen. Een coach zegt daarover:

> *"Wij kunnen als klein zelfstandig team snel beslissingen nemen, en daar waar nodig snel interveniëren, zonder bureaucratische procedures. Wij durven als team buiten de kaders te denken en beslissingen te nemen die ten goede komen aan onze doelgroep. Daar staan wij als team samen voor."*

Goede samenwerking intern en extern

Zes samenwerkende partijen voeren Zwolle Actief uit; samen bezitten deze partijen de kennis, competenties, ervaring, aspiratie en infrastructuur om dagactivering voor daklozen optimaal te organiseren en duurzaam in te bedden in de lokale samenleving.

Een belangrijke randvoorwaarde voor het slagen van de aanpak, is een goede samenwerking met andere organisaties, zowel andere hulporganisaties als de politie, de gemeente en ondernemers. Net zo'n belangrijke randvoorwaarde is de subsidie om mensen daadwerkelijk te kunnen laten starten op een werkplek. Vertrouwen is daarin belangrijk. Ondernemers zeggen daarover:

> *"[de coaches] zijn prettige mensen om mee samen te werken. Instanties werken vaak aanbodgericht, maar Zwolle Actief werkt vraaggericht."*
> *"Ze lopen je niet in de weg. En als er iets is krijg je een telefoontje, maar anders laten ze je gewoon zelf bepalen hoe je het uitvecht met degene die je in dienst hebt."*
> *"De coaches zijn intrinsiek gemotiveerd."*

Mochten er een keer zaken scheef lopen tussen coaches en andere organisaties, zo vertellen de ondernemers, dan is de communicatie dusdanig dat het snel vlot getrokken wordt. Een externe organisatie gaf aan dat er geregeld een coach aansluit bij intern overleg om de vinger aan de pols te houden en te vragen om feedback op de manier van handelen van de coaches.

5.2 De wens Zwolle Actief te continueren

Alle betrokken partijen, de deelnemers, de activeringscoaches, de leden van de stuurgroep en de extern betrokkenen, vinden de huidige aanpak van Zwolle Actief een prima format om mee door te gaan. Zij zijn van mening dat de aanpak werkt en pleiten ervoor de aanpak zoals deze er nu uitziet te behouden. De activeringscoaches zijn goed gekwalificeerd wat betreft kennis, houding en vaardigheden. Een manager van Zwolle Actief licht toe: "*Zoals het nu gaat, zijn de coaches in hun kracht en dat is goed.*" En een van de coaches vertelt: *"Als ik zie wat er is gebeurd de afgelopen jaren, lijkt het me goed als we de komende drie jaar doorgaan met hoe we zijn.*" En een ondernemer vindt: "*Never change a winning team*."

Ook past de aanpak goed binnen de huidige beleidscontext:

> *"De aanpak is toekomstbestendig en ontwikkelt zich. We hadden een vooruitziende blik, de mensen die dit hebben opgezet hebben goed gezien dat we van de AWBZ naar de WMO gingen. Deze aanpak is echt WMO-proof, we voldoen precies aan de criteria van de WMO: we denken niet vanuit instituten, maar vanuit mensen en spreken iedereen op zijn eigen verantwoordelijkheid aan."*

De managers zijn van mening dat het altijd invloed heeft als je iets toevoegt of weghaalt in een aanpak. En omdat er zoveel tijd is geïnvesteerd in de visie en alles nu goed op de rails staat, pleiten zij ervoor dit voorlopig zo te houden. Er zijn bijvoorbeeld wel eens discussies over het erbij halen van andere doelgroepen (zoals mensen die beschermd wonen), maar daarmee wordt een stuk van het werk weggehaald en andere doelgroepen vragen vaak ook om een andere benadering. Een coach licht toe:

> *"Andere doelgroepen bij ons werk betrekken gaat ten koste van de energie waardoor mijns inziens vervlakking ontstaat."*

Ook een andere manager vindt dat als er verschillende 'stukjes' bijkomen, je de ziel van de aanpak verliest. Het concept kan volgens de coaches en leden van de stuurgroep wel gebruikt worden voor andere doelgroepen, maar dat wil niet zeggen dat Zwolle Actief dit dan op moet pakken.

5.3 Verbeterpunten voor de toekomst

Tijdens het onderzoek zijn een aantal verbeterpunten voor het functioneren van Zwolle Actief de revue gepasseerd. Het gaat om de uitbouw van de activering, de grenzen van de activering, het verder ontwikkelen van een levensbrede aanpak, het omgaan met regelgeving en registratie, en de werkomstandigheden.

De uitbouw van de activering

De uitbouw van de activering gaat vooral over het betrekken van meer (grote) bedrijven bij Zwolle Actief. De suggestie is gedaan om ondernemers beter voor te lichten.

Het verder ontwikkelen van een levensbrede aanpak

De activeringscoaches vertellen dat belemmeringen om deelnemers te activeren gaan over (drugs)gebruik en andere problemen (psychische aandoeningen, schulden). Ook de opvang speelt een rol, want als mensen met verslavingsproblematiek of psychische problematiek vanwege ruimtegebrek op dezelfde kamer komen, maakt dit dat mensen zich onveilig voelen. Dat heeft invloed op de begeleiding van deelnemers die wel aan het werk willen, maar zich te gestrest of te moe voelen:

> *"Meer privacy voor de mensen zou een enorme verbetering zijn die doorwerkt op vooruitgang."*

Ook zorgmijders zijn moeilijker te helpen. Een training zorgmijders en hoe iemand met psychische problemen te activeren, kan de kwalificatie van de activeringscoaches vergroten.

De grenzen van activering

Zwolle Actief hanteert een breed begrip van activering. Meedoen betekent ook school en sporten. Dit vanuit het uitgangspunt dat je daarmee de draagkracht van de persoon opbouwt. Als iemand dan in loondienst komt is dat mooi, maar soms lukt dat niet:

> *"Sommige mensen kunnen niet herstellen, maar ze kunnen wel op een hoger niveau komen. Het gaat erom dat ze zich zinvol voelen en meedoen aan de maatschappij. Niet bij iedereen is activering mogelijk."*

Omgaan met regelgeving en registratie

De activeringscoaches pleiten voor een beter registratiesysteem:

> *"Als je de effectiviteit van onze aanpak wil monitoren, moet er een handiger registratiesysteem komen. We moeten investeren in een goed klantvolgsysteem."*

Volgens een manager is destijds gekozen voor minimale registratie, en dat is uitgebouwd met de Zelfredzaamheidsmatrix. Om er nu gegevens uit te halen moet er veel gefilterd worden.

Wat betreft de regelgeving pleiten de coaches voor een betere overgang van de uitkering tussen verschillende gemeenten en een betere opvang:

> *"Wat lastig blijft is dat mensen die terug moeten naar hun eigen regio en in Zwolle de uitkering krijgen uitbetaald, opnieuw de uitkering moeten aanvragen in de eigen woonplaats. Soms is er wat betreft opvang pas plaats na enkele maanden in de eigen regio en dan kun je de mensen niet echt aan hun toekomst laten werken, omdat die simpelweg ergens anders ligt. Het zou een verbetering zijn als er een naadloze overgang is van de uitkering tussen verschillende gemeentes en meer noodopvang in omringende gemeentes."*

Werkomstandigheden

De coaches hebben geen vaste werkplek met een bureau en computer, maar werken mobiel en daar waar de dak- en thuislozen zijn. Een coach benadrukt dat het hebben van een eigen ontmoetingsplek wel een belangrijke functie kan hebben:

> *"Hoewel het werken zonder kantoor een visie is van ons, missen we soms een plekje midden in de maatschappij (geen kantoor) waar we met een deelnemer kunnen zitten zonder de kans te lopen dat er mensen mee kunnen luisteren."*

6 Samenvatting en aanbevelingen

6.1 Samenvatting

Werkwijze

Zwolle Actief omvat coachende activering voor dak- en thuislozen in Zwolle. Het is een samenwerkingsverband van zes verschillende zorgaanbieders in Zwolle en de regio: Limor (penvoerder), en het Leger des Heils, Tactus, RIBW GO, Dimence en Traverse Welzijn. Zwolle Actief wordt sinds 2014 uitgevoerd. Zes activeringscoaches, één vanuit iedere deelnemende organisatie, vormen een zelfsturend team. Ze werken met de presentiemethode, dat wil zeggen dat ze op basis van relationeel vertrouwen werken met de deelnemers.

Het doel van Zwolle Actief is om iedere dak- en thuisloze te coachen naar een volwaardige plaats in de samenleving. Het gaat om het aansluiten bij en versterken van de mogelijkheden, motivatie en kwalificaties van de dak- en thuislozen; hen verder te ondersteunen bij het kwalificeren in plaats van hen op basis van hun maatschappelijke positie te diskwalificeren. Het uitgangspunt van de aanpak van Zwolle Actief is maatwerk. Iedere dakloze deelnemer krijgt persoonlijke coaching richting een zinvolle tijdsbesteding of werkplek. Zwolle Actief maakt hierbij gebruik van bestaande werk- of activeringsplekken en betrekt ondernemers in de stad. Dit rapport bevat informatie over drie jaar activerende coaching van Zwolle Actief aan de hand van een evaluatieonderzoek.

De hoofdvraag van de evaluatie is: In hoeverre heeft Zwolle Actief door de maatwerkaanpak gezorgd voor een actieve dagbesteding van dak- en thuislozen? Het onderzoek is uitgevoerd in de periode maart 2017 – mei 2017 en omvatte vier onderdelen: analyse van bestaande data en documenten, peer-to-peer-bevraging van de doelgroep, een kosten-batenanalyse (light), en focusgroepen met betrokken actoren. Het centrale deel van het onderzoek was een zogenaamde peer-to-peer-bevraging van de dak- en thuislozen. Dit is gebeurd door zes deelnemers van Zwolle Actief te trainen om vragenlijsten af te nemen bij hun mededak- en thuislozen. Deze methode waarborgt, mits goed voorbereid en begeleid, een goede inhoudelijke respons en ook een grote respons. De onderzoekers kregen 45 goed ingevulde vragenlijsten van de 'onderzoeksmedewerkers' terug.

Resultaten Zwolle Actief

De meest recent beschikbare 'harde cijfers' zijn afkomstig uit 2016 (Jaarrapportage 2016).

Van de 223 deelnemers van coachingstrajecten is het grootste deel geactiveerd. Daarbij gaat het met name om werken, leren, persoonlijke ontwikkeling, sport, vrije tijd, en ondersteuning richting behandeling.

Enkele cijfers uit 2015 (Jaarrapportage 2015 – Zwolle Actief) en 2014 (Verantwoording Zwolle Actief 2014) zetten we ter illustratie hiertegen af. In 2015 waren er 156 begeleide deelnemers en 174 deelnemers in 2014. Van deze deelnemers is in 2015 93% geactiveerd naar werk, leren, persoonlijke ontwikkeling, sport, vrije tijd of ondersteuning richting een behandeling. Bij de 7% van de deelnemers die in 2015 niet zijn geactiveerd, zijn de coaches wel betrokken en zoeken zij contact door in gesprek te gaan en bijvoorbeeld koffie te drinken. Twintig procent van de deelnemers uit 2015 werd geactiveerd richting verslavings- en psychiatrische zorg.

Uit de enquête onder de deelnemers aan Zwolle Actief blijkt dat de ervaringen van de deelnemers vooral positieve effecten laten zien. Het gaat om de volgende punten:

1. Inhoud van de activering

Van de 156 deelnemers in 2015 heeft 15% betaald werk gevonden. Twee derde is terecht gekomen op een werkervaringsplek. De deelnemers zijn gemiddeld ongeveer 4 tot 4,5 dagen per week actief op hun (al dan niet betaalde) werkplek. Naast werk hebben deelnemers zich op allerlei manieren persoonlijk ontwikkeld. Het gaat daarbij om 70 verschillende activiteiten. Zo hebben deelnemers ondersteuning gehad bij sollicitaties en bij het starten van een opleiding of het volgen van cursussen.

2. Ervaringen van de deelnemers

De belangrijkste punten die dak- en thuislozen noemen over wat werk hen oplevert zijn 'werkritme' en 'werkervaring', op de voet gevolgd door 'sociale vaardigheden' en 'burgerschap'. Ook zelfvertrouwen blijkt een belangrijke opbrengst voor de deelnemers aan Zwolle Actief.

3. Vertrouwen

Alle 45 geënquêteerden hebben instemmend geantwoord op de vragen of zij vertrouwen hebben in hun coach, en of zij het gevoel hebben terecht te kunnen bij hun coach als zij hem/haar nodig hebben.

Kosten-batenanalyse

Voor tien casussen hebben we in beeld gebracht of Zwolle Actief maatschappelijke kosten voorkomt. In bijlage 1 staat dit deel van het onderzoek uitgewerkt. We hebben op basis van de ingevulde vragenlijsten van de deelnemers een inschatting gemaakt over de maatschappelijke kosten als er geen activeringscoach was geweest. We hebben daartoe gebruik gemaakt van de maatschappelijke prijslijst van de effectcalculator op: https://effectencalculator.nl/maatschappelijke-prijslijst.

De casussen zijn dus vooral gebaseerd op het verhaal van de deelnemers, maar we hebben de uitgewerkte casussen ook aan de activeringscoaches voorgelegd om hen deze te laten toetsen op waarschijnlijkheid.

Het maken van een calculatie van de exacte maatschappelijke kosten en baten blijkt met deze lichte methode niet goed mogelijk. De baten zijn daarom nu vooral kwalitatief geduid, omdat er te weinig gedetailleerde cijferinformatie beschikbaar is. Wel kunnen we drie groepen onderscheiden die baat hebben bij het werk van Zwolle actief, namelijk de deelnemers aan Zwolle Actief, de gemeente en de ondernemers in Zwolle. We beperken ons hiertoe omdat we deze groepen hebben gesproken, maar dit neemt niet weg dat de impact voor de Zwolse samenleving ook heel goed positief kan zijn.

Samenwerking

De samenwerking tussen de intern betrokkenen bij Zwolle Actief is goed. In de afgelopen jaren was er een stevige basis aanwezig van een gedeelde visie en gehanteerde werkwijze. Wel vinden regelmatig discussies plaats over actuele vraagstukken die in de praktijk spelen, maar alle betrokkenen zijn hierover positief. Het is mogelijk de verschillende meningen op tafel te leggen en te bediscussiëren. Ook hierover vernemen we bij verschillende partijen dezelfde invalshoek: het houdt hen scherp en brengt hen verder.

De externe samenwerking met de sleutelorganisaties (waaronder De Herberg, Centrale Toegang) loopt ook goed. De betrokken ondernemers die we hebben gesproken zijn erg te spreken over de samenwerking met de activeringscoaches. Ze roemen de vraaggerichte aanpak en zijn zelf ook in staat om de deelnemers via kleine stappen in het werk hun zelfvertrouwen te laten vergroten, werkritme aan te leren en deelnemers te laten groeien naar goede werknemers.

Toekomstbestendigheid

Het evaluatieonderzoek heeft een aantal sterke kanten en een paar verbeterpunten opgeleverd. De sterke kanten betreffen de werkwijze en structuur van Zwolle Actief, de goed gekwalificeerde activeringscoaches, de brede aanpak van de activering, en de goede samenwerking intern en extern. De verbeterpunten gaan over de uitbouw van de activering, de grenzen van de activering, het verder ontwikkelen van een levensbrede aanpak, en het omgaan met regelgeving en registratie.

Tot slot: alle betrokken partijen, de deelnemers, de activeringscoaches, de zes samenwerkende organisaties die Zwolle Actief uitvoeren, en de extern betrokkenen vinden de huidige aanpak van Zwolle Actief een goed concept om mee door te gaan. Alle partijen vinden dat de aanpak gebaseerd op de presentiebenadering voor deze doelgroep werkt. Ze pleiten voor het behoud van de huidige aanpak met de bijbehorende werkwijze en structuur.

6.2 Aanbevelingen

1. Continueer Zwolle Actief

De opbrengsten voor de deelnemers zijn groot, zoals blijkt uit de gehouden enquête. De aanpak heeft tevens maatschappelijk draagvlak. Continueer Zwolle Actief in het huidige concept wat betreft visie, werkwijze en organisatiestructuur.

2. Borg de aanpak van Zwolle Actief

De werkwijze van de activeringscoaches is de kern van de aanpak van Zwolle Actief. Zorg dat de benodigde kwalificaties zijn omschreven, de visie en de presentiebenadering helder zijn geformuleerd en worden gedragen (zowel ambtelijk en politiek als maatschappelijk), en begroot voldoende financiën om de aanpak de komende jaren te bestendigen.

3. Ondersteun opname in de databank effectieve interventies

De aanpak van Zwolle Actief is uniek wat betreft de consequente doorwerking van de visie in de werkwijze van de activeringscoaches. Door te ondersteunen dat de aanpak de erkenning van effectieve interventie krijgt in de databank effectieve interventies, is een uitbreiding van deze aanpak in de activering van dak- en thuislozen in andere gemeenten mogelijk.

4. Promoot de activering bij het bedrijfsleven

Promoot de werkwijze van de activering van dak- en thuislozen bij (grote) bedrijven in Zwolle en de regio, zodat de ingangen voor de activeringscoaches bij het samen met de deelnemers zoeken naar een geschikte werkplek worden vergroot doordat de koudwatervrees verdwijnt. Gebruik de ervaringen van de huidige betrokken ondernemers om de voorlichting over de benodigde expertise van ondernemers/leidinggevenden te verspreiden. Profileer verder de maataanpak van Zwolle Actief in de lokale gemeenschap.

5. Verbreed de aanpak naar andere kwetsbare groepen

Het is goed dat Zwolle Actief zich alleen focust op dak- en thuislozen en op een goede nazorg na de uitstroom van een activeringstraject. Wel bevelen wij aan om te onderzoeken of er voldoende draagvlak is en middelen zijn om de aanpak van Zwolle Actief te implementeren voor andere zeer kwetsbare doelgroepen, zoals de 'jongeren buiten beeld', eenzame chronisch zieke ouderen van niet-westerse herkomst, en mensen in een langdurige armoedesituatie. De gemeente kan hierop sturen door middel van subsidiebeschikkingen. Andere organisaties kunnen veel leren van deze coachende aanpak bij het begeleiden en ondersteunen van mensen in een geïsoleerde positie, die weinig of geen toekomstperspectief hebben.

Bijlage 1

Kosten-batenanalyses (light)

Om in beeld te brengen of Zwolle Actief maatschappelijke kosten lijkt te voorkomen, hebben we voor tien casussen gekeken naar de effecten van de coaching. Daarbij hebben we op basis van de ingevulde vragenlijsten van de deelnemers een inschatting gemaakt van wat er bij deze casussen was gebeurd als er géén activeringscoach was ingezet: welke maatschappelijke kosten waren er dan waarschijnlijk geweest? Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van de maatschappelijke prijslijst van de effectcalculator op https://effectencalculator.nl/maatschappelijke-prijslijst.

De leidende vraag was: Hoe zou het de deelnemers zonder Zwolle Actief zijn vergaan? Per casus is de daadwerkelijk geleverde ondersteuning vergeleken met het hypothetische scenario dat er geen ondersteuning van Zwolle Actief mogelijk was. De onderstaande casussen zijn met name gebaseerd op het verhaal van de deelnemers, maar we hebben de casussen ook aan de activeringscoaches voorgelegd om ze te laten toetsen op waarschijnlijkheid.

Casus 1	
Korte omschrijving casus	**Achtergrond** Meneer X is in de 60. Hij is sinds kort maanden dakloos en er is nog geen zicht op een nieuwe woning. Meneer was nog niet eerder dakloos. **Werk/activiteit** Meneer heeft de pensioengerechtigde leeftijd al bereikt en heeft geen betaald werk, maar is af en toe wel op vrijwillige basis werkzaam als taxichauffeur. Deze activiteit is hem aangedragen door zijn coach van Zwolle Actief. Hij doet dit om-dat hij het leuk vindt en vanwege de sociale contacten. Zijn coach ondersteunt/faciliteert hem bij het werk en biedt daarnaast een luisterend oor. Meneer ervaart het taxichauffeur zijn als een leerproces naar een zelfstandige toekomst. Hij vindt het prettig om op deze manier sociaal-maatschappelijk betrokken bezig zijn. **Baten van Zwolle Actief** Meneer heeft het gevoel dat hij bij zijn coach terecht kan als hij die nodig heeft en hij heeft vertrouwen in zijn coach. Het contact met de coach van Zwolle Actief levert meneer zelvertrouwen op en het gevoel deel te nemen aan de samenleving. Hij geeft aan dat hij zonder coach moeilijkheden zou ervaren om midden in de maatschappij te staan. Ook zou hij dan worstelen met depressiviteit.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Dankzij de coach van Zwolle Actief is meneer af en toe werkzaam als taxichauffeur. Hij legt hierdoor makkelijk contact met andere mensen en voelt zich deel van de samenleving. Dit heeft een positieve uitwerking op zijn gemoedstoestand en dat geeft hem ruimte om aan een zelfstandige toekomst te werken. **Alternatieve situatie** Zonder coach zou meneer moeilijkheden ervaren om midden in de maatschappij te staan. Hij zou zijn tijd niet kunnen besteden aan taxi rijden en de sociale contacten die hij hierbij opdoet ook niet hebben. Hierdoor zou meneer vereenzamen en meer buiten de maatschappij komen te staan. Depressieve klachten zouden hem in dit geval ook belemmeren om de stap te zetten naar herintreden in de samenleving.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Depressieve klachten**: inzet psycholoog 80 euro per uur.

Conclusie	Ten opzichte van de alternatieve situatie voorkomt Zwolle Actief dat meneer verder afglijdt. Het brengt hem zelfvertrouwen, sociale contacten en ervaring als taxichauffeur, en geeft hem het gevoel deel te nemen aan de maatschappij. Als meneer geen coach had gehad van Zwolle Actief, zou hij meer buiten de maatschappij komen te staan, kunnen afglijden in een eenzaam bestaan en worste-len met depressiviteit. Dit wordt nu voorkomen.

Casus 2

Korte omschrijving casus	**Achtergrond** Meneer Z is begin 30. Hij is ruim een jaar dakloos en heeft sinds dat moment een coach van Zwolle Actief. Meneer was voor Zwolle Actief van start ging (2013) ook al eens eerder dakloos. **Werk/activiteit** Meneer heeft een werkervaringsplek bij een lasbedrijf. Deze activiteit is hem aangedragen door zijn coach van Zwolle Actief. Hij doet dit om door te kunnen stromen naar een opleiding en betaald werk. Meneer voert het werk uit onder begeleiding van iemand van de organisatie en zijn coach heeft een meer coördinerende/faciliterende rol (o.a. het regelen van de werkplek en schoenen). Hij ervaart het als een leerzame werkplek waar hij leert lassen, maar daarnaast ook leert structuur te hebben, op tijd te ko-men, afspraken na te komen, zelf oplossingen te zoeken en zelfstandig te werken. **Baten van Zwolle Actief** Meneer heeft het gevoel dat hij bij zijn coach terecht kan als hij die nodig heeft en hij heeft vertrouwen in zijn coach. Hij is van mening dat zijn coach hem goed heeft begeleid naar een plek die bij hem past en waar hij een toekomst mee kan opbouwen. Het contact met de coach van Zwolle Actief levert meneer zelfvertrouwen op, net als zelfkennis en vaardigheden hoe om te gaan met moeilijke situaties. Hij geeft aan dat hij zonder coach hele dagen op straat zou zijn, drugs- en alcoholverslaafd zou zijn en zich bezig zou houden met criminele activiteiten. Hij noemt Zwolle Actief de ideale oplossing voor dak- en thuislozen om niet rond te hoeven zwerven en op een nuttige manier aan de toekomst te werken.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Dankzij de coach van Zwolle Actief heeft meneer een werkervaringsplek, wat hem structuur geeft in zijn leven en van waaruit hij aan zijn toekomst werkt, door het opdoen van ervaring en het aanleren van werkgerelateerde vaardigheden. Daarnaast bloeit zijn zelfvertrouwen op en kan hij beter omgaan met moeilijke situaties in het leven. **Alternatieve situatie** Zonder Zwolle Actief zou meneer geen werkervaringsplek hebben en zou hij de hele dag rondzwerven op straat. Criminele activiteiten, drugs- en alcoholverslaving zouden hem in dat geval belemmeren om aan zijn toekomst te werken.

Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Kosten door criminaliteit** Bijvoorbeeld: • Politie-inzet = 45 euro per uur. • Vermogensdelicten = 1400 euro per delict; detentie = 230 euro per dag. • Reclasseringsinzet = 750 euro per jaar. **Medische kosten** Slechtere gezondheid door drugs- en alcohol-verslaving.
Conclusie	Ten opzichte van de alternatieve situatie voorkomt Zwolle Actief dat meneer op straat hangt, drugs- en alcoholverslaafd is en zich bezighoudt met criminele activiteiten, met alle kosten van dien. Door Zwolle Actief doet hij werkervaring op, krijgt hij weer structuur in zijn leven en is hij bezig met zijn toekomst. Daarnaast bloeit ook zijn zelfvertrouwen op.

Casus 3

Korte omschrijving casus	**Achtergrond** A is in de 20. Hij is zes maanden dakloos geweest, maar heeft sinds een maand onderdak gevonden. Hij was al eerder dakloos. Sinds 3 maanden heeft hij een coach. **Werk/activiteit** A loopt via de coach stage bij de cleanser-vice van 50/50 en doet een opleiding dienstverlening. Hij doet dat om een be-tere toekomst voor zichzelf te krijgen via werk en opleiding. Er is een goede sfeer op het werk en hij heeft leuke collega's. **Baten van Zwolle Actief** Meneer heeft het gevoel dat hij bij zijn coach terecht kan als hij die nodig heeft en hij heeft vertrouwen in zijn coach. Hij geeft aan de dat coach hem veel helpt. Het contact met de coach van Zwolle Actief levert hem een opleiding op en de hoop op een betere toekomst.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** De coach heeft hem geholpen om een opleiding en een stage te vinden. Hierdoor heeft hij betere kansen in de toekomst. **Alternatieve situatie** Als hij geen coach had gehad, was het volgens hem moeilijker geweest om een goede opleiding en een stageplaats te vinden. Hij is zelfs bang helemaal geen opleiding gevonden te zullen hebben. Hij vindt dan geen werk en het lukt hem niet zijn leven op de rit te krijgen en een woning te vinden.

Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Bijstandsuitkering.** **Verblijf maatschappelijke opvang:** 80 euro per dag.
Conclusie	In deze situatie is de begeleiding naar opleiding en stage een gedegen stap richting een betere toe-komst. De coach helpt voorkomen dat deze jongeman vast komt te zitten en in een uitzichtloze situatie belandt. Een opleiding vergroot de kans op werk en eigen woonruimte.

Casus 4

Korte omschrijving casus	**Achtergrond** Meneer V is 23 jaar en heeft sinds 3 jaar een coach van Zwolle Actief, over wie hij bijzonder tevreden is. Hij heeft sinds 5 maanden een eigen woonplek. Meneer is niet eerder dakloos geweest. **Werk/activiteit** Deze jongeman gaat weer naar school om te werken aan een betere toekomst. **Baten van Zwolle Actief** Hij heeft vertrouwen in zijn coach en voelt zich weer deel van de maatschappij. Hij wil zijn opleiding afmaken en hoopt daarmee in de toekomst werk te kunnen vinden. Zijn coach ziet hij als een soort schoolmentor.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** De coach ondersteunt hem en motiveert hem om zijn school af te maken. **Alternatieve situatie** Zonder coach zou hij op straat rondhangen en zijn school niet afmaken. Daardoor heeft hij minder kans op werk en een betere toekomst.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Bijstandsuitkering.** **Verblijf maatschappelijke opvang:** 80 euro per dag.
Conclusie	Dankzij de coach blijft deze jongeman gemotiveerd om zijn school af te maken. Hij heeft daardoor meer kans op werk. De kans dat hij een uitkering moet aanvragen of afhankelijk blijft van maat-schappelijke opvang is kleiner.

Casus 5

Korte omschrijving casus	**Achtergrond** B is halverwege de 20 en heeft sinds een jaar een coach van Zwolle Actief. Hij heeft agressieproblemen en is zich niet altijd bewust van zijn eigen gedrag. **Werk/activiteit** Via Zwolle Actief heeft hij dagbesteding als automonteur. Dat wordt binnenkort een stage. Hij hoopt dat het in de toekomst werk wordt. De begeleiding op zijn werk-plaats is goed en hij krijgt ruimte om met zijn agressieprobleem om te gaan. **Baten van Zwolle Actief** Hij is heel blij met zijn dagbestedingsplek. Hij doet iets wat hij erg leuk vindt en het geeft hem zicht op werk. Dit werk biedt hem rust en structuur en is een “weg naar een normale week”. Hij kan altijd bij zijn coach terecht en voelt zich door haar gesteund en aangemoedigd. Zij helpt hem ook op andere gebieden dan werkzaken, zo ondersteunt zij hem bijvoorbeeld richting de huisarts en de psychiatrie.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** De coach ondersteunt hem op meerdere gebieden. Ze is altijd bereikbaar en neemt de tijd om naar hem te luis-teren. Op zijn werkplek krijgt hij structuur en ritme en leert tegelijkertijd een vak dat hij erg leuk vindt. In de toekomst is er wellicht zicht op werk. **Alternatieve situatie** Hij geeft aan dat hij zonder coach onder andere zijn werk niet vast zou kunnen houden en zijn eigen gedrag niet in de gaten heeft. Zijn relatie strandt dan en hij raakt in een sociaal isole-ment. Zijn persoonlijke pro-blemen zijn niet meer te overzien zonder hulp van een psycholoog. Het lukt hem dan niet een werk-erva-ringsplaats te vinden of te behouden, waardoor hij nooit een baan vindt.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Bijstandsuitkering.** **Verblijf maatschappelijke opvang:** 80 euro per dag.
Conclusie	De coach is het vangnet dat deze man nodig heeft. Als hij het niet ziet zitten of niet meer weet hoe hij verder moet, kan hij haar bellen. Ze helpt hem zijn gedrag in te zien en helpt ook met zijn relatieproblemen. Daardoor zijn hij en zijn partner bij elkaar. De begeleiding op de dagbesteding helpt hem een vak te leren en leert hem stap voor stap om te gaan met zijn gedragsproblemen. Wie weet kan hij in de toekomst in zijn eigen levensonderhoud voorzien. Dat spaart de kosten van een uitkering en verblijf in een maatschappelijke opvang uit. Omdat hij mentaal sterker in zijn schoenen staat, heeft hij geen of minder hulp van bijvoorbeeld een psycholoog of sociaal werker nodig.

Casus 6	
Korte omschrijving casus	**Achtergrond** Meneer is bijna 40 jaar heeft sinds een half jaar een eigen woonruimte. Hiervoor was hij langer dan een jaar dakloos. **Werk/activiteit** Om iets te doen te hebben en om geld te verdienen werkt hij als magazijnmedewerker bij een kringloopwinkel. Daar werkt hij samen met zijn collega's. Hij leert hierdoor samen te werken en heeft een leef- en werkritme. **Baten van Zwolle Actief** Hij is van de straat en verdient wat geld. Hij vindt het werk leuk en leert samenwerken. Zijn coach helpt hem bij conflicten, geeft hem feedback en doet een goed woordje voor hem als hij te laat op zijn werk komt. Ook is de coach iemand met wie hij goed kan praten en van wie hij een fiets en een sportpas heeft gekregen.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Dankzij de coach kan me-neer sporten, heeft hij werk en een fiets om naar zijn werk te gaan. De coach bemiddelt bij conflicten waardoor hij zijn werk kan behouden. **Alternatieve situatie** Zonder coacht krijgt meneer een arbeidsconflict en verliest zijn baan. Hij kan niet sporten, wat niet alleen slecht is voor zijn gezondheid, maar ook maakt dat hij niets te doen heeft.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Bijstandsuitkering.**
Conclusie	Dankzij de coach blijft meneer gezond en aan het werk. Hij heeft iets te doen er leert werkvaardigheden. Bij problemen bemiddelt de coach. Zonder begeleiding van Zwolle Actief zou meneer waar-schijnlijk geen werk hebben.

Casus 7	
Korte omschrijving casus	**Achtergrond** B is bijna 40. Hij is sinds 8 maanden dak-loos en heeft sinds 7 maanden een coach van Zwolle Actief. Meneer was nog niet eerder dakloos. **Werk/activiteit** Meneer werkt op de productielijn van een grote fabriek in een ploegendienst. Dit werk heeft hij zelf gekozen en hij doet het om geld te verdienen om een nieuwe start te maken. Zijn coach helpt hem niet bij het werk, maar hij geeft ook aan wei-nig tijd te hebben om zijn coach te zien. Meneer heeft het naar zijn zin op het werk; hij werkt in een leuk team met jongens die het gezellig maken. Hij zegt echter niet heel veel van het werk te leren, omdat hij meestal hetzelfde doet. Het enige leeraspect dat hij benoemt betreft veilig werken. **Baten van Zwolle Actief** Meneer heeft wel het gevoel dat hij bij zijn coach terecht kan als hij die nodig heeft en hij heeft vertrouwen in zijn coach. Hierbij geeft hij aan niet snel ie-mand te vertrouwen of om hulp te vragen. Het contact met de coach van Zwolle Actief levert meneer op dit moment ech-ter niet veel op, omdat hij al sinds een tijdje een fulltime baan heeft en zich daarop focust. Wel heeft de coach een crowdfundingsactie opgezet om voor me-neer een racefiets te financieren. Hij geeft echter aan dat zijn situatie momenteel niet heel anders zou zijn als hij geen coach van Zwolle Actief zou hebben, maar hij heeft dan ook maar weinig met zijn coach te maken, omdat hij op dit moment geen behoefte meer aan hulp heeft.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Meneer heeft een fulltime baan en heeft op dit moment weinig contact met zijn coach omdat het goed met hem gaat. Zijn coach heeft hem wel ondersteund in zijn vrijetijdsbesteding, door het regelen van een racefiets. **Alternatieve situatie** Zonder coach van Zwolle Actief zou de situatie grotendeels hetzelfde zijn: meneer heeft dan nog steeds een fulltime baan. Maar hij zou dan geen racefiets hebben.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	Geen.
Conclusie	In deze casus lijkt er geen tot weinig verschil tussen de situatie met Zwolle Actief en de situatie zonder Zwolle Actief, met uitzondering van de vrijetijdsbesteding (racefiets). Meneer heeft een fulltime baan waar hij het naar zijn zin heeft, en zegt momenteel geen behoefte aan hulp te hebben.

Casus 8	
Korte omschrijving casus	**Achtergrond** Meneer K is de 40 gepasseerd. Hij heeft sinds 12 maanden een coach van Zwolle Actief, en inmiddels sinds 4 maanden weer een eigen woonplek. Meneer was nog niet eerder dakloos. **Werk/activiteit** Meneer werkt als magazijnmedewerker bij een groot bedrijf. Dit werk heeft hij zelf gekozen en doet hij om zijn huur en boodschappen te bekostigen. Zijn coach helpt hem niet bij het werk, maar geeft hem wel advies op andere gebieden als hij ergens niet uitkomt. Meneer ervaart de werkplek soms als stressvol, maar hij zegt verschillende dingen te leren, zoals het verwerken van retouren, het 'picken' van orders en het opslaan van goederen. **Baten van Zwolle Actief** Meneer heeft wel het gevoel dat hij bij zijn coach terecht kan als hij die nodig heeft en hij heeft vertrouwen in zijn coach. Hierbij geeft hij aan dat de coach altijd vraagt of er dingen zijn waar hij hulp bij nodig heeft en dan helpt hij hem daarbij. Toen hij bijvoorbeeld niet uitkwam met de boodschappen, heeft de coach hem geadviseerd zich aan te melden voor de voedselbank. Meneer zegt dat sporten lastig zou worden voor hem als hij geen coach van Zwolle Actief zou hebben, omdat hij dit nu heeft geregeld via Zwolle Actief.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Dankzij Zwolle Actief kan meneer terecht bij iemand als hij ergens niet uitkomt. De coach helpt hem een volwaardig bestaan te leven – zijn sociale contacten wor-den vergroot door middel van de sportpas. Onduidelijk is of de coach meneer ook naar werk heeft begeleid. **Alternatieve situatie** Zonder Zwolle Actief zou het lastig worden voor meneer om te sporten. Verder zou hij dan ook de ondersteuning/adviezen missen op andere gebieden.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Minder volwaardig bestaan:** niet kunnen sporten, e.d.
Conclusie	Ten opzichte van de alternatieve situatie heeft Zwolle Actief als resultaat dat meneer een volwaardig bestaan kan opbouwen, waarin hij werkt, te eten heeft en kan sporten. De coach helpt hem bij het vinden van ingangen bij instanties/ activiteiten om zijn volwaardige bestaan te realiseren.

Casus 9	
Korte omschrijving casus	**Achtergrond** Meneer L is halverwege de 60. Hij is onge-veer twee jaar dakloos en heeft sinds dat moment ook een coach van Zwolle Actief. Meneer was voor de oprichting van Zwolle Actief ook al eerder dakloos. **Werk/activiteit** Meneer heeft momenteel geen werkplek/activiteit. Hij is hier samen met zijn coach naar op zoek. **Baten van Zwolle Actief** Meneer heeft het gevoel dat hij bij zijn coach terecht kan als hij die nodig heeft en hij heeft vertrouwen in zijn coach. Voorheen kwam het vaker voor dat hij door overmatig alcoholgebruik van het pad ging, en door de ondersteuning van de coach zegt hij weer redelijk te kunnen functioneren. Zonder coach zou hij "waarschijnlijk wel helemaal zijn afgegleden". De coach heeft hem gemotiveerd richting verslavingszorg.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Meneer heeft nog geen werkplek/activiteit, maar kan dankzij de ondersteuning van de coach weer redelijk functioneren in het leven en krijgt ondersteuning van de verslavingszorg. **Alternatieve situatie** Zonder coach zou meneer waarschijnlijk helemaal zijn afgegleden, en weer terug zijn beland in oude patronen van overmatig alcoholgebruik. .
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Medische kosten.** Slechtere gezondheid door drugs- en alcohol-verslaving.
Conclusie	Ten opzichte van de alternatieve situatie voorkomt Zwolle Actief dat meneer afglijdt naar zijn oude situatie, die onder andere werd gekenmerkt door over-matig alcoholgebruik.

Casus 10	
Korte omschrijving casus	**Achtergrond** G is een vrouw van in de 60, die sinds 4 maanden op straat woont. Gedurende die tijd heeft ze een coach. **Werk/activiteit** In de Herberg maakt ze schoon en doet ze de was. Dat doet ze om wat bij te verdienen. **Baten van Zwolle Actief** Ze zegt dat ze het werk niet zelf gekozen heeft, maar dat het is aangedragen door de Herberg. Ze kan altijd bij haar coach terecht, hij staat altijd voor haar klaar. Haar coach regelt bijvoorbeeld kleding die noodzakelijk is voor haar werk en een fiets om naar instanties te kunnen, omdat zij niet lang kan lopen. Dankzij de coach heeft ze meer zelfvertrouwen.
Verhaal met en zonder Zwolle Actief (ZA)	**Situatie met coach van Zwolle Actief** Door de hulp van Zwolle Actief heeft mevrouw wat omhanden en heeft ze een beetje inkomen. Er is iemand bij wie ze terecht kan en die haar helpt om aan noodzakelijke spullen te komen. Ze voelt zich gesteund. **Alternatieve situatie** Ze geeft aan dat ze zonder coach moeilijker bij de juiste instanties terecht zou komen en moeilijker aan de benodigde spullen zou kun-nen komen.
Kosten ZA	Kosten begeleiding coach ZA.
Kostenposten A	**Bijstandsuitkering.**
Conclusie	Mevrouw is geactiveerd naar werk en verder regelt de coach randvoorwaardelijke spullen, waar-door mevrouw een meer volwaardig bestaan heeft.

Op basis van deze casussen kunnen we drie groepen onderscheiden die baat hebben bij het werk van Zwolle actief.

De dak- en thuislozen

Voorop staan de baten voor de dak- en thuislozen. Voor de deelnemers van Zwolle Actief zijn er heel veel opbrengsten. Het levert hen een actieve dagbesteding op waarin zij allerlei vaardigheden leren, en dat hen een toekomstperspectief biedt. Zij zijn gemotiveerd om zich in te zetten voor hun economische zelfstandigheid en voor het ontwikkelen van eigen regie over hun leven. Dit gaat gepaard met ontwikkeling op het persoonlijke vlak. Mensen krijgen meer zelfvertrouwen en het gevoel weer deel uit te maken van de samenleving. Veel problemen in hun leefsituatie lijken voorkomen te worden doordat een coach aanwezig is in het leven van de deelnemers. Die coach is geen autoriteit, maar een persoon die ze vertrouwen, die naast hen staat en vertrekt vanuit hun concrete mogelijkheden en motivatie.

De gemeente Zwolle

Het becijferen van de kosten die uitgespaard worden voor de gemeente zou, zoals gezegd, op een veel gedetailleerdere wijze dienen te gebeuren. Wel geven we hier een paar hoofdlijnen aan.

De betrokken ondernemers bij Zwolle Actief vertellen dat ze soms een deelnemer in betaalde dienst nemen. Die deelnemers maken geen aanspraak meer op een bijstandsuitkering. Sterker nog, ze veranderen van een kostenpost in een belastingbetaler.

De kosten van zorg en ondersteuning nemen af doordat dak- en thuislozen overdag letterlijk 'onderdak' zijn en onder de supervisie van hun 'werkplek' bezig zijn. Daar waar dak- en thuislozen eerder wellicht in de omgeving overlast veroorzaakten, en de noodzaak van gedwongen zorg (of opname) aanwezig was, is er nu sprake van een omkering naar participeren in de samenleving net als andere burgers.

Zwolle Actief bespaart verder ook kosten op bijvoorbeeld een gebouw, personeel en exploitatie, omdat er geen dagopvang meer is. Tevens is in de brood-bed-opvang van Zwolle minder bezetting dan voor de start van het project, aangezien de Herberg overdag gesloten is. Zwolle Actief heeft de gemeente 200.000 euro per jaar gescheeld op het gebied van dagbesteding in vergelijking met de jaren voor 2014.

De lokale gemeenschap

De bij Zwolle Actief betrokken ondernemers geven aan dat de baten voornamelijk gaan over het vergroten van het zelfvertrouwen, het gevoel van meedoen, van activering, en over een menswaardiger bestaan. "*Het is niet in geld uit te drukken.*", aldus een ondernemer.

Een andere ondernemer vraagt zich af of overlast wel in geld is uit te drukken: "*We hadden veel overlast van een clubje zware drinkers. Eén daarvan heeft nu een baan, die zien we niet meer.*"

En een derde vindt dat je misschien de kosten van Zwolle Actief wel in beeld kan brengen, maar niet wat het oplevert: "*De winst zit in een klein percentage dat nu een kans krijgt.*"

Bijlage 2

Vragenlijst dak- en thuislozen

Inleiding

De gemeente Zwolle betaalt Zwolle Actief. Ze wil besluiten of ze daar wel of niet mee doorgaat. Daarom wil de gemeente weten of u iets heeft aan de coach van Zwolle Actief. Het gaat om antwoord geven op een paar vragen. U krijgt 2 euro als u meedoet.

1. **Wat is uw leeftijd?** ……. jaar
2. **Bent u een man of een vrouw?**
   - ○ Man
   - ○ Vrouw
3. **A. Hoe lang leeft u al zonder eigen woonplek?.....**
   B. Als u wel een eigen woonplek heeft, sinds wanneer is dat het geval?.....
   .....
4. **Hoe lang heeft u al een coach van Zwolle Actief?.....**
5. **Wat doet u voor activiteit of werk?**
6. **Heeft u deze activiteit/dit werk zelf gekozen?**
   - ○ Ja
   - ○ Nee
7. **Om welke reden doet u deze activiteit/dit werk?**
8. **Met wie doet u de activiteit/het werk?**
9. **Wat leert u van deze activiteit/dit werk?**
10. **Hoe vindt u het op de activiteit/werkplek?**
11. **A. Helpt uw coach van Zwolle Actief u bij deze activiteit/dit werk?**
    - ○ Ja
    - ○ Nee

B. Hoe helpt uw coach u daarbij?

12. **Kunt u bij uw coach terecht als u die nodig heeft?**
    - ○ Ja
    - ○ Nee

13. **A. Heeft u vertrouwen in uw coach?**
    - ○ Ja
    - ○ Nee

    B. Toelichting:

14. **Wat levert het contact met de coach u op?**

15. **Als u geen coach van Zwolle Actief had, wat zou dan moeilijk worden/wat zou anders zijn?**

16. **A. Was u voor Zwolle Actief van start ging (2013) ook al eens dak- of thuisloos?**
    - ○ Ja
    - ○ Nee

    B. Indien *JA → Wat was er toen anders in de begeleiding?

17. **A. Welk rapportcijfer (1-10) geeft u Zwolle Actief? .....**

    B. Toelichting op het cijfer:

18. **Wilt u verder nog iets kwijt?**

Dank voor de medewerking!

Verwey-Jonker Instituut

Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Zwolle
Auteurs	M. van Dijk, Msc Drs. T. Nederland S. Oostrik, Msc
Redactie	M. van Staveren
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl.

ISBN 978-90-5830-832-0

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2017.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Dit rapport omvat het evaluatieverslag van activerende coaching door Zwolle Actief (2014 t/m mei 2017) en beantwoordt de vraag naar de toekomstbestendigheid. Het doel van Zwolle Actief is voor iedere dak- en thuisloze een springplank te organiseren naar een volwaardige plaats in de samenleving. Het uitgangspunt van de aanpak is maatwerk. Iedere deelnemer krijgt persoonlijke coaching.

In de evaluatie zijn diverse partijen geraadpleegd over de opbrengsten van de maatwerkaanpak, zoals de zes samenwerkende organisaties bij Zwolle Actief, de activeringscoaches die de persoonlijke coaching uitvoeren, de externe partners (betrokken ketenpartners en ondernemers waar de dak- en thuislozen aan het werk zijn). Maar vooral is naar de mening van dak- en thuislozen zelf gevraagd. Dit is gedaan via een peer-to-peermethode: zes deelnemers aan Zwolle Actief hebben vragenlijsten afgenomen bij hun mede dak- en thuislozen. Centraal in dit rapport staat wat Zwolle Actief de dak- en thuislozen oplevert.

Verwey-Jonker Instituut

VERWEY-JONKER INSTITUUT
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht

T 030 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl