

'Jij bent van nummer 12, toch?'

Onderzoek naar de resultaten van Eigen Kracht-conferenties
voor een groep, wijk of buurt

Drs. Catharina Mulder
Dr. Peter Gramberg

Juni 2014

Colofon

Titel : *'Jij bent van nummer 12, toch?'*
Onderzoek naar de resultaten van Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt
Auteurs : drs. Catharina Mulder en dr. Peter Gramberg
Uitgever : Antropol, Ermelo (www.antropol.nl)
Opdrachtgever: Stichting Eigen Kracht *Centrale*, Zwolle
Met dank aan : Mariël Floor en Jolanda Stellingwerff

©2014 Antropol

Alle rechten zijn voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Antropol.

Inhoudsopgave

1	Opzet van het onderzoek	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Probleemstelling en doel	6
1.3	Onderzoeksvragen	7
1.4	Methode van onderzoek	7
1.4.1	Registratiebestand	7
1.4.2	Tevredenheidformulieren	7
1.4.3	Follow-up formulieren	8
1.4.4	Analyse	8
1.5	Verloop van het onderzoek	8
1.5.1	Inleiding	8
1.5.2	Registratie	9
1.5.3	Tevredenheid	9
1.5.4	Follow-up	10
2	Beschrijving van een EK-c voor groep, wijk of buurt	12
2.1	Inleiding	12
2.2	Voor de Eigen Kracht-conferentie	12
2.2.1	Beknopte situatieschets	12
2.2.2	Aanvraag en start	12
2.2.3	Vorbereiden	12
2.2.4	Betrokkenheid van professionals	13
2.3	Tijdens de Eigen Kracht-conferentie	13
2.4	Na de Eigen Kracht-conferentie	14
3	Registratiegegevens	15
3.1	Inleiding	15
3.2	Provincie	15
3.3	Aanmelder	15
3.4	Vorbereidingstijd	16
3.5	Problematiek en vragen voor de conferentie	16
3.6	Aantal en soort aanwezigen	17
3.7	Tijdstip, duur en locatie	18
3.8	Resultaat van de bijeenkomst	18
4	Tevredenheid Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt	19
4.1	Tevredenheid jongeren/kinderen	19
4.1.1	Voor de conferentie	19
4.1.2	Tijdens de conferentie	19
4.1.3	Waardering Eigen Kracht-conferentie	20
4.1.4	Waardering plan	20
4.1.5	Waardering Eigen Kracht-coördinator	20
4.2	Tevredenheid professionals	21
4.2.1	Inleiding	21
4.2.2	Voor de Eigen Kracht-conferentie	22
4.2.3	Verwachting	22
4.2.4	Tijdens de EK-c	23
4.2.5	Waardering Eigen Kracht-conferentie	24
4.2.6	Het plan	24
4.2.7	Waardering Eigen Kracht-coördinator	25
4.2.8	Opmerkingen en suggesties	25

4.3	Tevredenheid volwassen deelnemers EK-c	25
4.3.1	Inleiding.....	25
4.3.2	Voor de Eigen Kracht-conferentie.....	26
4.3.3	Verwachting.....	26
4.3.4	Tijdens de Eigen Kracht-conferentie	27
4.3.5	Waardering Eigen Kracht-conferentie	28
4.3.6	Het plan.....	29
4.3.7	Waardering plan	29
4.3.8	Waardering Eigen Kracht-coördinator	29
4.3.9	Opmerkingen en suggesties.....	30
4.4	Algemene bevindingen.....	31
4.4.1	Informatie	31
4.4.2	Tijdens de EK-c.....	31
4.4.3	De praatstok	32
4.4.4	Veilig voelen	32
4.4.5	Verwachting.....	33
4.4.6	Opzien tegen de EK-c	33
4.4.7	Voldoende deelnemers	33
4.4.8	Belangrijkste van de EK-c's.....	34
4.4.9	Meeste indruk	34
4.4.10	Terugkijken op de situatie.....	34
4.4.11	Toekomst	34
4.4.12	Plan	35
4.4.13	Waardering tevredenheid	35
5	Follow-up Eigen Kracht-conferenties voor groep, wijk of buurt.....	37
5.1	Inleiding.....	37
5.2	Follow-up professionals	38
5.2.1	Terugblik op de EK-c.....	38
5.2.2	Hoe kijkt men terug op de tijd na de Eigen Kracht-conferentie.....	38
5.2.3	Waardering Eigen Kracht-conferentie	39
5.2.4	Het plan.....	39
5.2.5	Waardering plan	41
5.2.6	Toekomst	41
5.2.7	Opmerkingen.....	42
5.3	Follow-up volwassen deelnemers.....	43
5.3.1	Terugblik op de EK-c.....	43
5.3.2	Na de EK-c.....	44
5.3.3	Waardering Eigen Kracht-conferentie	45
5.3.4	Het plan.....	45
5.3.5	Waardering plan	47
5.3.6	Opmerkingen.....	49
5.4	Algemene bevindingen follow-up.....	50
5.4.1	Terugblik op de EK-c.....	50
5.4.2	Belangrijkste van de EK-c	50
5.4.3	De tijd na de EK-c	51
5.4.4	Het plan.....	51
5.4.5	Verwachting.....	52
5.4.6	Toekomst	52
5.4.7	Waardering EK-c.....	52

6	Slotbeschouwing	54
6.1	Beschouwing resultaten registratiegegevens	54
6.2	Beschouwing resultaten tevredenheidonderzoek en follow-up	55
6.2.1	Voor de EK-c	55
6.2.2	Tijdens de EK-c	55
6.2.3	Verwachting	55
6.2.4	Beleving	56
6.2.5	Het plan	56
6.2.6	Opkomst	57
6.2.7	Waardering van de EK-c	58
6.2.8	Terugblik en vooruitblik	58
6.3	Samenvatting	59
	Verwijzingen	60

1. Opzet van het onderzoek

1.1 Inleiding

Sinds 2001 worden in Nederland Eigen Kracht-conferenties (EK-c's) gehouden voor individuen en families. Ze worden succesvol ingezet in de jeugdzorg (Van Beek & Muntendam, 2013). Op een EK-c wordt een plan gemaakt waarin burgers zelf beslissen over wat zij nodig hebben aan hulp en steun om problemen op te lossen. De Eigen Kracht *Centrale* heeft vanaf 2001 structureel gegevens verzameld van deze EK-c's.

In situaties waarin een grotere groep een plan wil maken, denk aan een straat, een wijk of aan een organisatie, zijn sinds 2006 conferenties ingezet. Deze EK-c's voor een groep, wijk of buurt werden aanvankelijk Alle Hens-conferenties genoemd. Er is nog weinig bekend over verloop en resultaten van deze conferenties.

Voor de Eigen Kracht *Centrale* was 2011 een overgangsjaar waarin structureel gegevens van de EK-c's voor een groep, wijk of buurt verzameld werden. In opdracht van de *Centrale* heeft Antropol tevredenheidformulieren en follow-up formulieren voor deze EK-c's ontwikkeld.

De Eigen Kracht *Centrale* heeft om een verkennend onderzoek gevraagd naar de resultaten van EK-c's voor een groep, wijk of buurt, omdat het vermoeden bestaat dat er sprake is van een andere dynamiek dan bij de EK-c's voor individuen en families.

Door dit onderzoek wil de Eigen Kracht *Centrale* meer inzicht krijgen in het verloop en de tevredenheid van EK-c's voor een groep, wijk of buurt.

Er is gestreefd naar een onderzoek van 50 conferenties, omdat dit voldoende is om trends en aandachtspunten op te sporen. Uiteindelijk werden 49 EK-c's voor een groep, wijk of buurt onderzocht.

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Antropol in Ermelo, met medewerking van Peter Gramberg, die de registratiegegevens onderzocht.

1.2 Probleemstelling en doel

De probleemstelling is:

Wat zijn de kenmerken en resultaten van een Eigen Kracht-conferentie voor groep, wijk of buurt en wat is de meerwaarde volgens de deelnemers?

Het belangrijkste doel van deze verkennende studie is het inzoomen op resultaten en het proces van de EK-c's. Dat gebeurt door:

1. Het achterhalen van feitelijke gegevens van EK-c's voor groep, wijk of buurt, zoals de achtergrondproblematiek, de aanmeldende partij, het aantal deelnemers en het resultaat van de conferentie (is er een plan met afspraken gekomen of niet?).
2. Het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van deelnemers aan de EK-c en de resultaten van de EK-c voor groep, wijk of buurt drie maanden na de bijeenkomst. Wat is de (meer)waarde van een EK-c voor een groep, wijk of buurt en waar liggen aandachtspunten?
3. Daarnaast zijn follow-up formulieren ontwikkeld om drie maanden nadat een Eigen Kracht-conferentie is gehouden door middel van een telefonisch interview inzicht te krijgen in hoe de deelnemers op de EK-c terugkijken en in de uitvoering van de plannen. Ook hier werd gekeken naar: wat is de (meer)waarde van een EK-c voor een groep, wijk of buurt en waar liggen aandachtspunten?

De Eigen Kracht *Centrale* heeft behoefte aan meer informatie dan er tot nu toe voor handen is.

1.3 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen met betrekking tot de feitelijke registratie:

- In welke provincie hebben de conferenties plaats gevonden?
- Wie is de aanmeldende partij? Zijn dit professionele organisaties of niet?
- Hoe lang duurt het voordat een aanmelding tot een conferentie leidde?
- Hoeveel aanmeldingen hebben tot een conferentie geleid? Wat was de reden als er geen conferentie plaatsvond?
- Wat is de aanleiding (problematiek) geweest om een conferentie aan te melden? Welk probleem wil men ermee oplossen, wat is de vraag die als uitgangspunt wordt gebruikt?
- Hoeveel personen hebben aan de conferenties meegewerkt en vanuit welke hoedanigheid?
- Wat zijn de achtergrondkenmerken van de deelnemers (niet-professionals)?
- Hoe lang heeft de conferentie geduurd?
- Waar en wanneer zijn de conferenties gehouden?
- Wat is het resultaat van de conferentie? Is er een plan met afspraken gekomen?

De onderzoeksvragen met betrekking tot de tevredenheid:

- Hoe beleven de deelnemers de EK-c's?
- In hoeverre hebben de deelnemers zich kunnen uiten en mee kunnen werken aan een oplossing?
- Zijn de deelnemers voldoende geïnformeerd?
- Waarover zijn de deelnemers tevreden?
- Hoe waarderen de deelnemers de EK-c?
- Hoe waarderen de deelnemers het plan?

De onderzoeksvragen met betrekking tot de follow-up:

- Hoe kijken de deelnemers na drie maanden terug op de conferentie?
- Hoe kijken de deelnemers terug op de tijd na de conferentie?
- Heeft het plan invloed gehad op de situatie waarvoor een conferentie werd belegd?
- Hoe is het na drie maanden met de uitvoering van de plannen gesteld?
- Hoe waarderen de deelnemers na drie maanden het plan?

1.4 Methode van onderzoek

1.4.1 Registratiebestand

Voor het registratieonderzoek is gebruik gemaakt van een door onderzoekers ontwikkelde digitale vragenlijst, die al jaren in gebruik is ten behoeve van onderzoeksdoeleinden. De vragenlijst wordt zo spoedig mogelijk na afronding van een zaak door de Eigen Kracht-coördinator ingevuld. De meeste antwoordcategorieën zijn vooraf geclassificeerd. Bij een aantal vragen kan indien gewenst een toelichting worden gegeven.

1.4.2 Tevredenheidformulieren

De tevredenheidformulieren zijn voor dit onderzoek ontwikkeld¹. Er is gebruik gemaakt van drie bestaande vragenlijsten, namelijk van het tevredenheidformulier van de familie-variant zoals dat tot 2010 is gebruikt. Daarnaast is de nieuwe versie die Hogeschool Saxion ontwikkeld gebruikt. Verder is een testversie gebruikt die eerder voor de "Alle Hens-conferenties" werd ontwikkeld.

Er zijn drie verschillende tevredenheidformulieren ontwikkeld:

- voor professionals,
- voor volwassen deelnemers,

¹ De tevredenheidformulieren zijn aan te vragen via onderzoek@antropol.nl

- voor kinderen en jongeren tot en met 17 jaar.

De Eigen Kracht-coördinatoren hebben de tevredenheidformulieren aan het eind van een EK-c uitgedeeld aan de deelnemers van de conferentie. De deelnemers konden het formulier ter plekke invullen en inleveren bij de Eigen Kracht-coördinator of thuis invullen en opsturen in een vooraf gefrankeerde antwoortenvelop.

Er zijn in het begin van dit onderzoek in 2011 nog verschillende oude formulieren van “Alle Hens” ingeleverd. Alleen de antwoorden op overeenkomstige vragen zijn meegeteld in dit onderzoek.

1.4.3 Follow-up formulieren

De follow-up formulieren zijn eveneens voor dit onderzoek ontwikkeld². Daarbij is gebruik gemaakt van twee bestaande follow-up formulieren: van de familie-variant dat tot 2010 is gebruikt en het nieuwe follow-up formulier dat Hogeschool Saxion in 2011 voor de familie-variant gebruikt.

Drie maanden na een EK-c voor een groep, wijk of buurt werd een aantal mensen telefonisch geïnterviewd. Deze personen waren de aanvrager (bij de meeste zaken was dat een professional) en twee deelnemers. Als er sprake was van een geschil dan is van iedere ‘partij’ een deelnemer geïnterviewd.

1.4.4 Analyse

De resultaten van het registratiebestand zijn gekoppeld aan een SPSS-bestand. Dit bestand is geanalyseerd, vooral door het uitvoeren van frequentieverdelingen en kruistabellen. Een aantal open antwoordcategorieën is achteraf (handmatig) gecodeerd. Naast kwantitatieve gegevens zijn er ook kwalitatieve antwoorden in de vorm van toelichtingen op met name gegeven rapportcijfers. Deze antwoorden zijn niet systematisch geanalyseerd, maar wel gebruikt als illustratie en onderbouwing van de kwantitatieve informatie en als citaat opgenomen in het rapport.

Voor de analyse van de tevredenheid zijn de geretourneerde tevredenheidformulieren gebruikt. Vanwege de waarborging van hun privacy is de deelnemers niet gevraagd hun personalia op te geven. Wel is hen verzocht kenbaar te maken welke rol zij vervullen. Er kon gekozen worden uit de categorieën: buurtbewoner, ouder, vriend/bekende/familie van een betrokkene, winkelier, iemand anders, namelijk... Andere achtergrondkenmerken zijn niet gevraagd om herkenbaarheid te voorkomen en te bevorderen dat de deelnemers zich vrij zouden voelen om hun mening te geven. De meeste vragen hebben zowel een gesloten als een open deel. Het gesloten deel betreft een ja/nee of een ja/nee/ten dele keuzemogelijkheid of een rapportcijfer. Van alle antwoorden op de gesloten vragen zijn rechte tellingen gemaakt. In een aantal gevallen is het gemiddelde rapportcijfer berekend en wordt de spreiding rondom dit gemiddelde aangegeven. In het open deel hebben de respondenten in hun eigen woorden een toelichting gegeven op dit oordeel. Als antwoorden meer dan één keer genoemd werden, zijn hier categorieën van gemaakt om te zien of er trends waarneembaar zijn. Waar de respondenten worden geciteerd, is dit cursief weergegeven.

1.5 Verloop van het onderzoek

1.5.1 Inleiding

Het gaat hier om een kwalitatief onderzoek met kwantitatieve elementen. Er is niet eerder systematisch onderzoek naar deze conferenties gedaan, daarom is vergelijking niet mogelijk. Wel is er een overlap met een onderzoek dat in 2013 gedaan is naar EK-c's in de OGGz. De gegevens van dat onderzoek zullen bij de beschouwing van dit onderzoek betrokken worden, evenals de notitie die in 2010 over de Alle Hens-conferenties verscheen.

² De follow-up formulieren zijn aan te vragen via onderzoek@antropol.nl

1.5.2 Registratie

Er werden in de onderzoeksperiode 49 EK-c's voor een groep, wijk of buurt onderzocht. Van 45 zaken zijn de registratiegegevens bekend: 18 zaken in 2011, 19 zaken in 2012 en 8 zaken in de eerste helft van 2013. Vier zaken zijn niet geregistreerd, de reden hiervan is onbekend.

1.5.3 Tevredenheid

De tevredenheidformulieren zijn per 1 april 2011 aan de Eigen Kracht-coördinatoren meegegeven. Aan de coördinatoren is gevraagd de tevredenheidformulieren direct na afloop van een conferentie uit te delen en in te laten vullen. Deelnemers hadden ook de mogelijkheid het thuis in te vullen en op te sturen in een vooraf gefrankeerde antwoordenvelop.

In totaal zijn er 740 formulieren uitgereikt. Het is niet bekend hoe hierbij de verdeling tussen kinderen en jongeren, volwassen deelnemers en professionals was. De respons was 50,2%. Het feit dat de formulieren ook later konden worden ingevuld en teruggestuurd, verklaart mogelijk waarom slechts de helft van de uitgereikte formulieren werd geretourneerd.

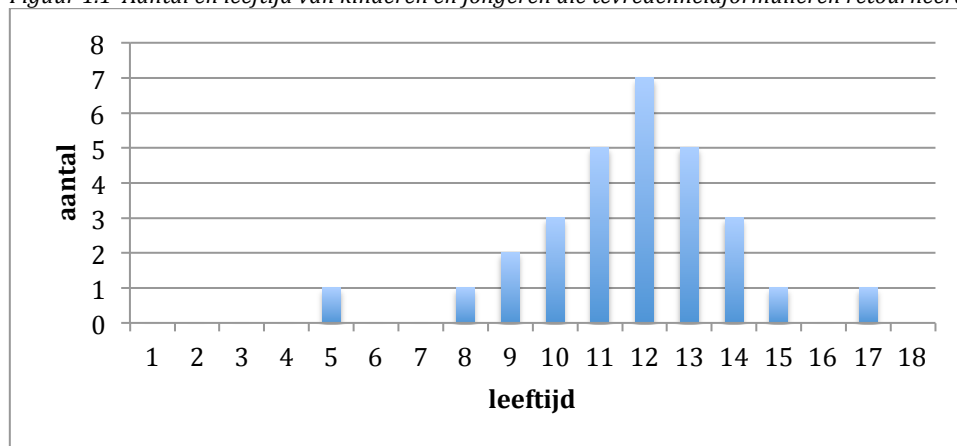
Er zijn 34 tevredenheidformulieren van jongeren/kinderen geretourneerd van 11 conferenties. Dat is gemiddeld 3,1 formulier per conferentie. Het aantal geretourneerde formulieren per conferentie varieerde van 1 tot 8 per conferentie.

De formulieren zijn ingevuld door:

- 16 jongen,
- 15 meisjes,
- 3 onbekend.

De gemiddelde leeftijd van deze kinderen is 11,7 jaar (N=29) (minimum: 5, maximum 17 jaar). Van 5 kinderen en jongeren is de leeftijd niet bekend.

Figuur 1.1 Aantal en leeftijd van kinderen en jongeren die tevredenheidformulieren retourneerden



Er zijn 77 tevredenheidformulieren door professionals van 39 conferenties geretourneerd. Dat is gemiddeld 2,0 formulieren per conferentie. Variërend van 1 tot 7 formulieren per conferentie.

Het gaat hier om:

- 20 aanvragers, waarvan 3 aanwezig als toehoorder,
- 9 toehoorders (in totaal 12 toehoorders),
- 11 deelnemers, waarvan 2 ten onrechte een formulier voor professionals ontvingen, zij waren volwassen deelnemers,
- 1x onbekend.

Er zijn 261 tevredenheidformulieren van volwassen deelnemers geretourneerd van 57 verschillende conferenties. Dat is gemiddeld 4,6 per conferentie, variërend van 1 tot 16 formulieren per conferentie.

Bij de geretourneerde formulieren zaten twee formulieren waarop stond aangegeven dat het door een jongere was ingevuld. Deze twee formulieren zijn bij de tevredenheidformulieren van kinderen en jongeren geteld. Ook bleek een aanzienlijk aantal formulieren die bestemd waren voor de volwassen deelnemers aan de conferentie door professionals te zijn ingevuld. De antwoorden hiervan zijn bij de professionals gerekend. Evenzo hebben een aantal volwassen deelnemers de formulieren van professionals ingevuld, maar bleek bij de achtergrondgegevens, dat het om een buurtbewoner ging, dan zijn de antwoorden bij de antwoorden van volwassen deelnemers geteld. Omdat in de formulieren voor professionals niet dezelfde vragen staan als in de formulieren voor volwassenen verschilt de N per vraag.

Bij de achtergrondgegevens hebben verschillende mensen aangegeven dat ze zowel buurtbewoner als ouder zijn. Als het duidelijk om een buurtprobleem ging, dan zijn ze als buurtbewoner gerekend, ging het over een probleem op school, dan zijn ze als ouder meegerekend. Pleegvaders en pleegmoeders zijn bij ouders gerekend, omdat sommige zich onder ouders en anderen zich onder overig hebben gemeld. Verschillende mensen geven aan dat ze woongroeplid zijn. Omdat andere deelnemers van dezelfde woongroep aangegeven hebben dat ze buurtbewoner zijn, zijn de woongroepliden hierbij opgeteld. Bij overig staan de volgende toevoegingen: hulpverlener, teamleider, opvoeddeskundige, gemeente, jeugdouderling kerk, jongerenwerker, directeur basisschool, betrokken organisatiemedewerker, stagiaire en verhuurder.

Tabel 1.1 Respons tevredenheid

deelnemers	aantal geretourneerde tevredenheid-formulieren	aantal EK-c's	gemiddeld aantal per EK-c	variatie per conferentie
kinderen en jongeren	34	11	3,1	1-8
professionals	77	39	2	1-7
volwassenen	261	57	4,6	1-16
totaal	372			

1.5.4 Follow-up

Er werden 42 follow-up interviews gehouden met professionals (de aanvragers) naar aanleiding van 41 EK-c's voor een groep, wijk of buurt. Gemiddeld na 4,0 maanden, minimaal na 3 maanden, maximaal na 7 maanden. De interviews duurden gemiddeld 18 minuten.

Er werden 77 interviews gehouden met volwassen deelnemers van EK-c's voor een groep, wijk of buurt naar aanleiding van 46 zaken. (1 tot 3 interviews met volwassen deelnemers per zaak). Allen zijn na gemiddeld 3,8 maanden geïnterviewd, minimaal na 3 maanden, maximaal na 7 maanden. De interviews duurden gemiddeld 22 minuten.

Er zijn twee jongeren van 15 en 16 jaar geïnterviewd naar aanleiding van twee verschillende conferenties. Gezien het geringe aantal jongeren dat is geïnterviewd, zijn deze niet meegeteld.

Tabel 1.2 Respons follow-up

deelnemers	aantal follow-up interviews	aantal EK-c's	interviews gemiddeld na aantal maanden	spreiding in maanden
professionals	42	41	4,0	3-7
volwassenen	77	46	3,8	3-7
totaal	119	49	3,9	3-7

2 Beschrijving van een EK-c voor een groep, wijk of buurt

2.1 Inleiding

Een EK-c voor een groep, wijk of buurt is voor bewoners van een straat, wijk of woningcomplex die problemen met elkaar hebben of een gezamenlijke vraag hebben. De aanleiding voor een buurt-EK-c kan een burenruzie zijn, maar ook onenigheid over de gang van zaken in een woongroep of sportclub, schoolklas of buurthuis of bijvoorbeeld overlast in een woonwijk door hangjongeren. Voor een goed verstaan van dit rapport is het van belang om te begrijpen hoe een EK-c voor een groep, wijk of buurt in zijn werk gaat. Dit hoofdstuk is een schets van het verloop van een EK-c. Het is op waarheid gebaseerd, maar samengesteld uit twee bestaande zaken.

2.2 Voor de Eigen Kracht-conferentie

2.2.1 Beknopte situatieschets

Als voorbeeld beschrijven we hier de situatie van een straat waar sprake is van slechte onderlinge verhoudingen, een slechte sfeer en een slecht imago. Buurtbewoners ervaren in toenemende mate overlast. De rust is weg. Er wordt meermalen bij de gemeente, de politie of de woningcorporatie geklaagd over vernielingen, rondslingerend afval, bedreigingen en geluidsoverlast. Ondanks maatregelen en inzet van politie en jongerenwerkers blijft de overlast aanhouden. De gemeente, politie en woningbouwcorporatie oriënteren zich op de mogelijkheden van een EK-c. De gemeente neemt contact op met de Eigen Kracht *Centrale*.

2.2.2 Aanvraag en start

De gemeente overlegt met de regiomanager van de Eigen Kracht *Centrale* over de mogelijkheden van een EK-c. Daarna bezoekt een onafhankelijke Eigen Kracht-coördinator de bewoners van de straat om hen te informeren over een EK-c en te vragen of zij daaraan willen meedoen. Hij vraagt de mensen wat zij nodig hebben om zich prettig te voelen in de wijk en of ze dat willen delen met anderen tijdens de EK-c. Ook de bewoners zijn niet tevreden over de situatie in de straat: vernielingen, achterstallig onderhoud, slingerend zwerfvuil, ruzie, bedreiging en geluidsoverlast. De buurtbewoners zijn bereid samen te praten over de mogelijkheden om de leefbaarheid te verbeteren. De gemeente besluit een EK-c in te zetten. De EK-coördinator nodigt zo veel mogelijk bewoners uit. Iedereen die betrokken is, is welkom.

2.2.3 Voorbereiden

Er wordt aan de bewoners uitgelegd wat een EK-c is en hoe het werkt. De houding van de EK-coördinator is vragend: “Wat heb jij nodig? Wat wil jij zien in het plan? Waarom zou een EK-c kansrijk voor jou kunnen zijn? Wat maakt dat jij veilig kan deelnemen?” Er wordt ook gevraagd: “Wie wil jij erbij hebben?” Bewoners kunnen ook professionals erbij vragen. Naast de direct betrokkenen – de (vermeende) overlastgevers en degenen die overlast ervaren – gaat de Eigen Kracht-coördinator bewust op zoek naar wat minder rechtstreeks betrokkenen. Hij zoekt naar ‘neutrale bewoners’ in de straat of wijk die wat meer van een afstand kunnen meedoen. Zij worden door alle partijen niet als bedreigend ervaren en kunnen vaak een verschil maken. Zij denken eerder in oplossingen dan in probleemdenken, omdat ze verder van de situatie afstaan. De Eigen Kracht-coördinator bezoekt ook de mensen die anderen erbij willen hebben. Er wordt uitgelegd wat de bedoeling is en ook aan hen gevraagd wie ze erbij willen hebben. De Eigen Kracht-coördinator regelt een geschikte ruimte waar de EK-c gehouden wordt.

2.2.4 Betrokkenheid van professionals

Professionals spelen een belangrijke rol. Ze zijn vaak de initiatiefnemers van een EK-c. Ze geven (indien gevraagd) informatie op basis waarvan de deelnemers aan een EK-c een weloverwogen plan kunnen maken. Na de EK-c zijn professionals vaak betrokken bij de uitvoering van een deel van het plan. Een EK-c voor een groep, wijk of buurt kent in het algemeen geen besloten gedeelte, waarbij de EK-coördinator en professionals niet aanwezig zijn, zoals bij EK-c's voor individuen en families gebruikelijk is.

2.3 Tijdens de Eigen Kracht-conferentie

Bij de huisbezoeken werd al gauw duidelijk dat de saamhorigheid tussen de bewoners op een laag pitje staat. De wil om hierin verandering aan te brengen blijkt groot: tijdens de centrale bijeenkomst, de EK-c, is ruim 75% van de mensen die uitgenodigd zijn aanwezig. Verder zijn professionals zoals de wijkagent, een jongerenwerker en een woonmaatschappelijk werkster aanwezig.

De Eigen Kracht-coördinator is technisch voorzitter tijdens de EK-c. Hij heeft door zijn onafhankelijke positie geen belangen bij de afspraken die de burgers met elkaar maken tijdens de EK-c.

De deelnemers zitten in een kring. Bij een EK-c voor een groep wijk of buurt is vaak sprake van een binnenring en een buitenring. In de binnenring nemen nauw betrokken 'kernmensen' plaats, in ieder geval de bewoners. In de buitenring zitten professionals en belangstellenden. Professionals mogen altijd zelf aangeven dat ze zitting willen nemen in de buitenring. Aan de binnenring wordt gevraagd of ze daarmee akkoord gaat.

De Eigen Kracht-coördinator heet iedereen welkom en tijdens een voorstelronde noemt iedereen zijn naam en vertelt waar ze wonen. Daarna legt de coördinator nog een keer kort uit wat de bedoeling is, over de aanleiding voor de conferentie en hoe de voorbereidingen zijn gedaan. Er wordt uitgelegd hoe er tijdens een conferentie gewerkt wordt: dat er gevoelens en gedachten worden gedeeld, maar dat er geen verwijten worden gemaakt. Dat iedereen, op gelijkwaardige basis, gaat nadenken over mogelijke oplossingen en gaat werken aan een plan voor de toekomst. De centrale vraag voor de vergadering is op een papier geschreven: 'Wat is er nodig om in de toekomst prettig en veilig te kunnen wonen in onze buurt.'

Het eerste deel van de EK-c is voor het delen van gedachten en gevoelens. Er is eerst gelegenheid voor een inleiding van een professional die zijn kennis ter beschikking stelt. Daarna komen de overige deelnemers aan het woord. Mensen kunnen geen plan maken als ze niet hebben kunnen uitspreken wat er speelt. De mensen in de binnenring krijgen door middel van een praatstok de gelegenheid hun verhaal te doen zonder onderbroken te worden door anderen. Alleen wie de praatstok in handen heeft, mag het woord voeren. Daarna gaat de praatstok naar de volgende deelnemer. Hierdoor komt iedereen aan de beurt. De Eigen Kracht-coördinator stelt iedereen met de praatstok in de hand dezelfde vragen. Hij zorgt dat alles goed loopt en dat iedereen zich prettig voelt in de groep. Hij stuurt het proces, niet de inhoud. Die komt van de deelnemers. Pas als iedereen zich heeft kunnen uitspreken, wordt verder gegaan met het maken van het plan. Mensen die in de buitenring zitten zijn toehoorders. Zij praten niet mee in de discussie. Er wordt een lijst 'leefbaarheidsregels' opgesteld. De deelnemers maken vervolgens concrete afspraken over de punten die op de lijst staan. Deze afspraken worden op papier gezet en vormen samen het plan. Ook wordt afgesproken welke mensen bij elkaar komen als in de praktijk blijkt dat het plan moet worden aangepast. Verder worden afspraken gemaakt om met elkaar te bespreken hoe de afspraken lopen. Worden ze nagekomen of moeten ze aangepast worden? Ook staan alle telefoonnummers en e-mailadressen van alle deelnemers en van mensen die wel betrokken zijn maar niet aanwezig zijn in het plan.

Daarna is er een informele fase. Tijdens dit laatste deel is er tijd om na te praten onder het genot van een hapje en een drankje. Alle deelnemers zetten hun handtekening onder het EK-plan en

krijgen direct een ondertekend exemplaar mee naar huis. Soms worden de afspraken later op papier gezet en naar alle deelnemers gemaïld. Ook de mensen die wel waren uitgenodigd maar niet zijn gekomen, krijgen het plan.

2.4 Na de Eigen Kracht-conferentie

Na de EK-c zit de taak van de Eigen Kracht-coördinator er op.

Hoe gaat het verder? De buurtbewoners voeren gezamenlijk het plan uit om de leefbaarheid te verbeteren. Door het vastleggen van de afspraken hebben de bewoners onderling iets om elkaar op te wijzen als de afspraken niet nageleefd worden.

Er zijn comités gevormd waar mensen in groepjes werken aan projecten om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren. Er werd een wijk schoonmaakactie georganiseerd, waarbij twee containers naar de vuilstort werden gebracht. De containers werden beschikbaar gesteld door de gemeente. Bomen en struiken werden gesnoeid en onkruid werd weggehaald. Ook kinderen en jongeren werden hierbij betrokken. Jong en oud gingen samen in de straat aan de slag om die leefbaar te maken. Dit bevorderde de saamhorigheid in de wijk. De politie controleert strenger op foutparkeerders waardoor er minder ruzie is over auto's op stoepen en bij speelplaatsen en kinderen veilig kunnen spelen. De buurtbewoners tonen veel inzet om er een gezellige buurt van te maken. De mensen hebben met elkaar de regie over hun leefomgeving in plaats dat instanties of overheden dat voor hen doen. Ze zijn gezamenlijk tot een leefbare situatie gekomen.

3. Registratiegegevens

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de analyse van het registratiebestand centraal. Het gaat daarbij om achtergrondkenmerken van de deelnemers, de reden waarom een EK-c is aangevraagd en wie de EK-c heeft aangevraagd. Ook is gekeken naar de locatie en tijdstip waar de EK-c's gehouden zijn en het resultaat van de bijeenkomst. Is er een plan gemaakt en zijn er afspraken gemaakt over de evaluatie en een eventueel noodzakelijke bijstelling?

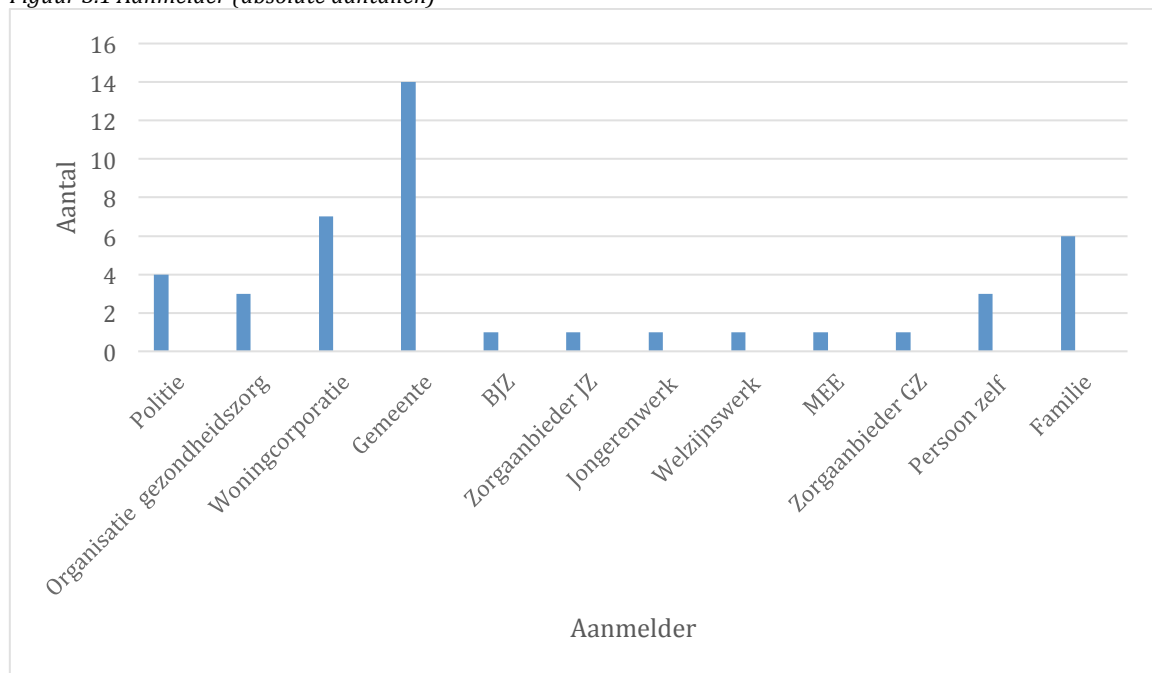
3.2 Provincie

Niet in alle provincies hebben Eigen-Krachconferenties voor een groep, wijk of buurt plaats gevonden. De meeste conferenties vonden plaats in Overijssel (N=13, 29%) en Noord-Holland (N=13; 29%). Daarnaast was dit type conferentie te vinden in Groningen (N=7; 16%), Gelderland (N=3; 6%), Flevoland (N=2; 4%), Utrecht, Noord-Brabant en Zuid-Holland (telkens N=1, dit is 2%).

3.3 Aanmelder

De meeste conferenties (N=36) oftewel 80% zijn aangemeld door een professionele instantie. In 3 gevallen nam(en) de pers(o)on(en) om wie het ging zelf het initiatief en in de overige 6 gevallen (20%) was het een familielid of iemand behorend tot het sociaal netwerk. De professionele aanmelders zijn vaak werkzaam bij gemeenten (39%) en woningcorporaties (19% van de professionele aanmelders) (figuur 3.1)

Figuur 3.1 Aanmelder (absolute aantallen)



Aan de EK-coördinatoren is gevraagd een rapportcijfer voor de samenwerking met de aanmelder te geven (in het geval dat de aanmeldende partij een professional was). Het gemiddelde cijfer is een 7,9 (1x een 5, de rest voldoende). Enkele citaten die dit cijfer illustreren:

Een 7. Er was veel terughoudendheid vanuit de professional. Het was jij lost het probleem op dan kunnen wij weer verder. In de evaluatie met de organisatie is verduidelijkt en benadrukt dat het belangrijk is om samen op te werken ieder vanuit de eigen rol.

Een 7. Hij kon zich maar moeilijk aan zijn rol houden.

Een 9. In het begin weinig contact, leek te afwachtend. Later echt adequaat, betrokken, hield zich aan afspraken, goede communicatie.

Een 9. Zij stelde zich behulpzaam op t.b.v. het vinden van een locatie en het verkrijgen van adressen van potentiële deelnemers.

3.4 Voorbereidingstijd

Tussen de periode van aanmelding en het tijdstip van de conferentie ligt de voorbereidingstijd. In 10 gevallen (22%) werd de conferentie binnen een maand georganiseerd, in 17 gevallen (38%) tussen de één en twee maanden, in 11 gevallen (24%) tussen de twee en drie maanden en in 7 gevallen (16%) duurde het langer dan drie maanden voordat de conferentie daadwerkelijk gehouden kon worden. Waar deze verschillen door zijn ontstaan, is niet uit de registratiecijfers af te leiden. Alle aanmeldingen hebben uiteindelijk in een conferentie geresulteerd.

3.5 Problematiek en vragen voor de conferentie

Welke problematiek speelt er in de situaties waarvoor een EK-c voor een groep, wijk of buurt is aangevraagd? Op deze open vraag in het registratiebestand is door de coördinatoren in eigen bewoordingen een antwoord gegeven. De grootste categorie (ongeveer 85% van de zaken) heeft betrekking op de buurt en leefbaarheid. Het gaat dan om zaken als ruzies tussen burens, vernielingen in de openbare ruimte, overlast van hangjongeren, geluidsoverlast etc.

Een paar toelichtingen:

Dit deel van de wijk zit in afbraakfase vanaf begin volgend jaar tot over vijf jaar. Leefbaarheid en veiligheid nemen af. Ruzies in de buurt, minder prettig wonen in de wijk.

Een langdurige ruzie tussen burens.

Er is veel onrust in de wijk. Overlast van jongeren op een braakliggend terrein. Gemeente die volgens bewoners de afspraken niet nakomt.

Met elkaar ervoor zorgen dat de tuinen van de nutstuinvereniging weer een mooie, groene en levendige plek in de buurt worden.

De resterende zaken hebben te maken met problemen op school of binnen families. Het is niet altijd duidelijk waarom er in deze gevallen specifiek gekozen is voor dit type EK-c en niet voor één van de andere varianten. Soms is de keuze wel toegelicht.

De oorspronkelijke eerste aanvraag was bedoeld als een gewone EK-conferentie. Familie wilde een plan opstellen voor een broer met een beperking. Familie zat niet op één lijn. In eerste gesprekken kwam de wens naar voren eerst gezamenlijk oud zeer op te ruimen om fundament te vormen voor later overleg. In overleg met regiomanager is besloten deze EK-c om te zetten naar een EK-c voor groepen.

De achterliggende problematiek komt naar voren in de vragen en onderwerpen die voor de conferentie zijn geformuleerd. De vragen zijn gericht op het verbeteren van de leefbaarheid, het verbeteren van relaties tussen burens en buurtbewoners. Soms is de vraagstelling heel concreet, bijvoorbeeld wanneer het gaat om rommel in een bepaalde straat. Het gaat vooral om 'hoe' en 'wat is er voor nodig dat' vragen.

Voorbeelden van vragen:

Hoe kunnen we op een prettige manier met elkaar wonen en spelen in deze buurt?

Hoe kunnen de burens minder overlast veroorzaken?

Wat is ervoor nodig dat ieder kind in groep 8a zich weer veilig en prettig kan voelen? Hoe kunnen de ouders hierbij helpen?

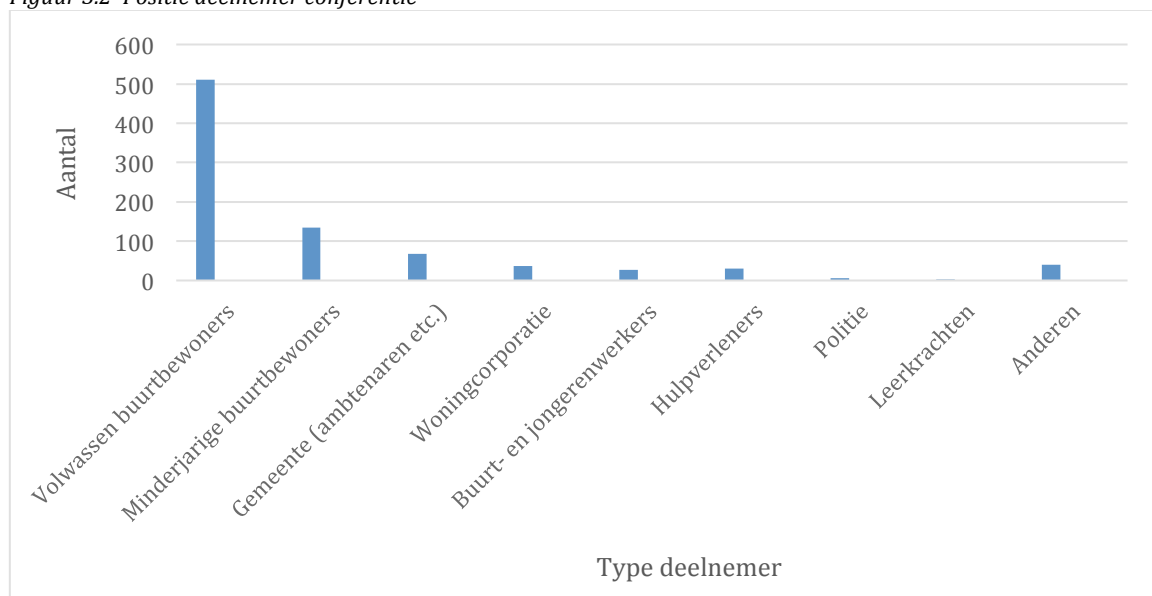
Hoe kunnen we de sfeer op het plein verbeteren Wat is er voor nodig om geen pesterijen meer te hebben?

Conferenties voor alleen volwassenen (44%) en conferenties voor zowel volwassenen als jongeren (47%) komen in ongeveer gelijke mate voor. Conferenties voor alleen jongeren (9%) zijn minder frequent gehouden.

3.6 Aantal en soort aanwezigen

Aan de 45 onderzochte conferenties hebben in totaal 856 personen meegewerkt, gemiddeld 19 personen per keer. Dit aantal is exclusief de Eigen Kracht-coördinator. Het merendeel van de aanwezigen is aanwezig geweest als (buurt)bewoner of ouder. De grootste groep professionals wordt gevormd door medewerkers van gemeenten en woningcorporaties (figuur 3.2).

Figuur 3.2 Positie deelnemer conferentie



Van de niet-professionals zijn in de meeste gevallen achtergrondkenmerken als geslacht, leeftijd en etniciteit bekend. Bij de leeftijd gaat het om een schatting van de coördinator. Er zijn iets meer vrouwen (53%) dan mannen (47%). Qua leeftijd zijn de grootste groepen tussen de 40 en 60 jaar (30%) en tussen de 26 en 40 jaar (29%). Bijna een kwart (23%) is onder de 26 jaar en 18% is boven de 60 jaar. De etnische achtergrond is van 86% van de personen Nederlands, de overige personen hebben een andere etnische achtergrond, zoals Marokkaans, Turks, Surinaams, Antilliaans, Russisch, Afghaans, Pools en Congolees.

3.7 Tijdstip, duur en locatie

De conferenties vonden meestal 's avonds (N= 31; 69%) en op een doordeweekse dag (N=41; 91%) plaats. Er zijn slechts 4 conferenties in het weekend gehouden. Soms was het nodig om ook een deel van de middag erbij te betrekken, maar conferenties die uitsluitend overdag zijn gehouden, zijn in de minderheid.

De conferenties duurden vrijwel altijd tussen de 2 en 3 uur (93%), de rest korter. Geen enkele conferentie duurde langer dan 3 uur.

Bijna de helft (44%) vond plaats in een buurthuis, de rest in een school (18%), kerk (11%) of in een horecagelegenheid (9%). Er zijn ook enkele conferenties op de kantoren van gemeenten en woningcorporaties gehouden.

3.8 Resultaat van de bijeenkomst

De overgrote meerderheid van de bijeenkomsten (N=41; 91%) is direct afgesloten met een plan met afspraken om de situatie te verbeteren en met een taakverdeling wie wat gaat doen. In de overige 4 gevallen is het plan weliswaar nog niet gereed, maar gaat men er nog wel mee verder. Geen enkele conferentie heeft niets opgeleverd.

In de meerderheid van de conferenties (N=34; 76%) is er een moment afgesproken, waarop het plan en de afspraken geëvalueerd zullen worden om te kijken of het functioneert en of er afspraken bijgesteld moeten worden. In ongeveer de helft (N=23; 51%) van de plannen is er gevraagd om professionele hulp om de afspraken uitgevoerd te krijgen, bij de andere plannen is dit niet het geval.

4. Tevredenheid Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt

4.1 Tevredenheid jongeren/kinderen

4.1.1 Voor de conferentie

Er is aan de kinderen en jongeren (N=33) gevraagd of van tevoren goed uitgelegd is wat een Eigen Kracht-conferentie is. 23 kinderen en jongeren antwoorden ja, 3 nee, 7 een beetje.

Een beetje, het moet beter worden uitgelegd voor kinderen. (jongens 8 en 10 jaar)

Zagen de kinderen en jongeren van te voren ergens tegenop? (N=33)

18 kinderen geven aan dat ze van tevoren nergens tegen opzagen, 9 kinderen zagen een beetje tegen de EK-c op, waarbij 4x genoemd wordt dat ze opzagen tegen de (heftige) reacties van anderen. 6 kinderen zagen wel tegen de EK-c op.

Ja, omdat ik het niet goed kende en omdat ik de mensen nog niet kende. (jongen, 8 jaar)

Er is gevraagd waarom ze toch naar de conferentie zijn gekomen als ze ergens tegen opzagen. (N=13). Ze gaven aan dat ze wel wat wilden zeggen of niet wilden dat er een plan gemaakt werd waar ze niet bij waren, dat ze wilden weten wat er gebeurd was of hoe het verder zou gaan.

Omdat ik niet meer bang wil zijn voor kinderen. (jongen, 10 jaar)

4.1.2 Tijdens de conferentie

Op de vraag of ook gebeurd is waar ze tegen opzagen tijdens de conferentie antwoorden 3 kinderen ja, 7 kinderen met nee en 5: een beetje. (N=15)

Van de 15 kinderen die ja of een beetje hebben gezegd op de vraag of ze ergens tegenop zagen, antwoorden 8 kinderen dus dat het ook (een beetje) gebeurd is (3 ja, 5 een beetje en 7 nee). (N=15)

Een beetje, de moeder flipte wel, maar de coördinator zei meteen dat ze moest stoppen. (meisje, 11 jaar)

Op twee na hebben alle kinderen en jongeren tijdens de Eigen Kracht-conferentie kunnen zeggen wat ze wilden zeggen. (N=32). Hierbij werd 5x aangegeven dat het wel kon, maar dat ze het niet deden, 3x dat het wel kon, maar dat ze niets wilden zeggen en 2x dat het wel kon, maar dat het al gezegd was. Een andere jongere antwoordde nee, met dezelfde argumentatie: dat het al gezegd was.

27 kinderen vonden dat ze konden vragen wat ze wilden. (N=33). 4 kinderen vonden dat ze niet alles konden vragen wat ze wilden (een beetje). 2 kinderen vonden dat ze niet konden vragen wat ze wilden, waarvan één zegt dat ze niets wilde vragen. Die argumentatie wordt ook een keer bij ja gebruikt en bij een beetje. De kinderen die iets wilden vragen hebben het dus allemaal op een na kunnen doen.

De meeste kinderen en jongeren konden ook meedenken over een oplossing. (N=33). 26 keer wordt hier met ja op geantwoord, waarvan 2x dat ze niets gezegd hebben. 4 zeggen nee en 3 zeggen een beetje, waarbij 1x het kind zegt dat het niets gezegd heeft.

24 kinderen en jongeren vinden dat er genoeg naar hen is geluisterd. (N=33). 5 kinderen weten niet of er genoeg naar hen is geluisterd en 2 kinderen zeggen dat het niet van toepassing is,

waarbij 1x geantwoord wordt dat het kind niets gezegd heeft. Slechts 2 kinderen zeggen dat er niet genoeg naar hen is geluisterd.

Ja, kwam door de praatstok. (meisje, 13 jaar)

Tijdens de conferentie werd een praatstok doorgegeven. Wie de praatstok vasthield, mocht praten, de anderen niet. 22 kinderen (N=32) gaven aan dat de praatstok goed beviel, omdat niemand door je heen mocht praten, omdat je dan aan de beurt komt en iedereen stil is als jij aan het woord bent. Degenen die aangeven dat het goed beviel, maar dat er geen praatstok werd gebruikt, zijn niet meegerekend (2x). Slechts 2 kinderen en jongeren vonden de praatstok vervelend. 1 kind vond de praatstok goed, maar ook vervelend. Ze vonden het vervelend omdat je niet kon reageren op wat iemand anders zei. 7 deelnemers gaven aan dat de praatstok niet is gebruikt. Dat blijkt om 2 EK-c's te gaan.

Er is gevraagd of ze zich op hun gemak voelden tijdens de Eigen Kracht-conferentie. (N=33). 25 kinderen voelden zich op hun gemak tijdens de Eigen Kracht-conferentie. 7 kinderen zeiden: soms wel, soms niet. 1 kind voelde zich niet op zijn gemak. Slechts één kind gaf een reden aan.

Soms wel, soms niet, toen die moeder flippte eventjes niet. (meisje, 11 jaar)

Wat vonden ze het belangrijkste van de Eigen Kracht-conferentie? (N=28). 11x noemen de kinderen en jongeren: dat er een oplossing (of een plan of afspraken) kwam(en). 7x noemen ze: je verhaal kwijt kunnen (zeggen wat je wilde, mening uiten, goed met elkaar gesproken).

Op de vraag wat de meeste indruk heeft gemaakt, kwamen heel diverse antwoorden. (N=23) Twee voorbeelden:

Het filmpje. [over autisme, CM] (jongen, 10 jaar)

Mensen die gewoon echt iets zeiden wat ze heel moeilijk vonden. (meisje, 11 jaar)

4.1.3 Waardering Eigen Kracht-conferentie

De Eigen Kracht-conferentie krijgt gemiddeld een 7,6. (N=34). (minimum 1, maximum 10, 5 onvoldoendes³).

Een 8, leerzaam. (meisje, 13 jaar)

Een 7, ik vond het wel goed, maar duurde iets te lang. (meisje, 11 jaar)

4.1.4 Waardering plan

Op één na geven alle deelnemers (N=34) aan dat er een plan gemaakt is. Dit plan krijgt gemiddeld 8,2. (N=32). (minimum 6, maximum 10, geen onvoldoendes).

Een 9, goede afspraken, als je de regel breekt, word je er positief op aan gesproken. (meisje, 12 jaar)

4.1.5 Waardering Eigen Kracht-coördinator

De Eigen Kracht-coördinator krijgt gemiddeld een 8,3. (N=34). (minimum 3, maximum 10, 1 onvoldoende).

Een 8, ik kan het goed begrijpen en ze was duidelijk. (meisje, 11 jaar)

³ onvoldoende is 5 of lager

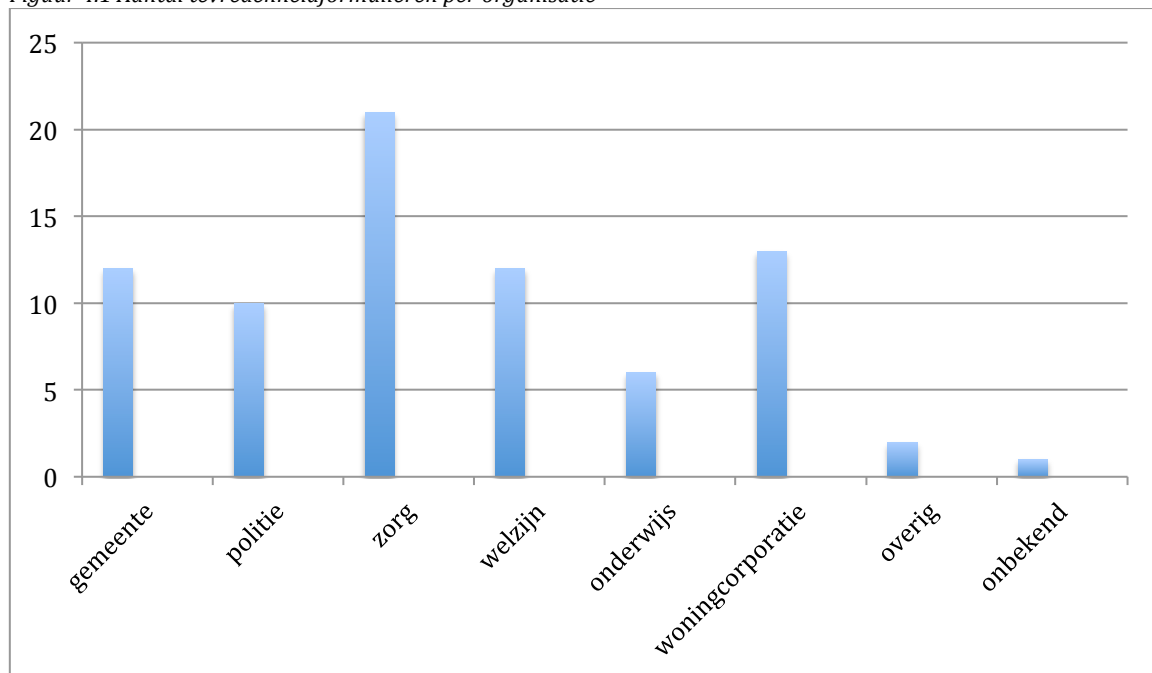
4.2 Tevredenheid professionals

4.2.1 Inleiding

De 77 tevredenheidformulieren zijn ingevuld door:

- 12x gemeente: wijkmanager 2x, beleidsmedewerker 3x, consulent sociale dienst, stadsdeelregisseur, wijkcoördinator 3x, gemeenteambtenaar,
- 10x politie: buurtagent, wijkagent 7x, jeugdagent,
- 21x zorg: (school)maatschappelijk werk 3x, woonbegeleider zorginstelling 3x, GGZ, GGD 3x, CJG, zorgaanbieder Jeugdzorg 3x, gezinscoach 10 voor Toekomst, GZ psycholoog, verpleegkundige verslavingszorg,
- 12x welzijnsorganisatie: opbouwwerker 3x, jongerenwerker 3x, welzijnswerker, coördinator sociaal wijk team, coördinator brede school, jeugdpreventiewerker, sociaal cultureel werker, participatiemedewerker,
- 6x onderwijs: leerkracht, docent, mentor,
- 13x woningcorporatie: klantadviseur, woonconsulent 2x, sociaal beheerder 2x, medewerker overlast zorg/huismeester, sociaal wijkconsulent + medewerker buurtbeheer 2x, gebiedsbeheerder 2x, wijkbeheerder,
- 2x overig: predikant,
- 1x onbekend.

Figuur 4.1 Aantal tevredenheidformulieren per organisatie



Het gaat hier om: (N=73)

- 26 aanvragers, waarvan 9 hebben aangegeven dat ze aanwezig waren als deelnemer en 4 als toehoorder, en 1 zowel deelnemer als toehoorder.
- 30 deelnemers, waarvan 9 tevens aanvrager waren en 4 zowel deelnemer als toehoorder waren.
- 31 toehoorders, waarvan 4 ook aanmelder waren en 4 ook deelnemer waren.

4.2.2 Voor de Eigen Kracht-conferentie

97,3% van de professionals geeft aan dat ze voldoende informatie van de Eigen Kracht-coördinator kregen over wat een Eigen Kracht-conferentie voor groep, wijk of buurt inhoudt en beoogt. (N=75). Slechts 2 deelnemers hadden niet voldoende informatie gehad.

97,4% van de deelnemers heeft ook voldoende informatie van de Eigen Kracht-coördinator gekregen over de gang van zaken tijdens een Eigen Kracht-conferentie voor een groep, wijk of buurt. (N=76) Twee deelnemers hadden onvoldoende informatie gekregen.

93,8% deelnemers heeft voldoende informatie van de Eigen Kracht-coördinator gekregen over hun rol tijdens de Eigen Kracht-conferentie voor een groep, wijk of buurt. (N=64)⁴.

4 deelnemers (6,3%) hebben onvoldoende informatie hierover gehad. Ze geven aan dat de rol van de binnen- en buitenkring vooraf niet duidelijk was.

4.2.3. Verwachting

Voor de EK-c

Er was een grote overeenkomst in de antwoorden op de open vraag over wat men verwachtte van de Eigen Kracht-conferentie. (N=69). 46,4% van de deelnemers noemt de oplossing (of: actiepunten, positief resultaat, een plan, afspraken, (enig) herstel). 33,3% van de deelnemers noemt het gesprek (of: zegje kunnen doen, open communicatie, uitspreken van problemen, met elkaar in gesprek, dialoog, verbetering van communicatie, open gesprek, gedachtewisseling, uiten). Overige verwachting: 20,3%.

Tijdens de EK-c

Op de vraag of die verwachting ook is uitgekomen (N=69), antwoordt 44,9% van de deelnemers: ja. 24,6% antwoordt: nee, waarvan 9x omdat er te weinig deelnemers waren of dat mensen die bij de situatie waarover het ging op de EK-c betrokken zijn, niet aanwezig waren (3 zaken). 30,4% van de deelnemers antwoordt: ten dele, 3x vanwege lage opkomst.

Ja, de negatieve uitkomst doet daar niets aan af, dat lag aan één persoon die geen kant op wilde. (politie)

Nee, geheel niet, probleem werd neergelegd (met veel verwijten) bij de gemeente, overlastveroorzakers werden niet aangesproken op hun gedrag. (beleidsmedewerker, gemeente)

Nee is niet alleen negatief:

Nee, ik heb het idee dat het meer heeft opgeleverd dan ik dacht. (GZ psycholoog)

Nee, ik had verwacht dat er een handje vol jongeren waren. Ze waren met veel. (jongerenwerker welzijnsstichting)

Ten dele: betrokkenen hebben helaas niet het achterste van hun tong laten zien. (wijkagent, politie)

⁴ Het aantal professionals dat deze vraag heeft beantwoord is beduidend lager dan het aantal professionals die formulieren heeft ingevuld. Dat heeft te maken met het feit dat een groot aantal professionals ten onrechte een formulier voor volwassenen heeft ontvangen waarin deze vraag ontbreekt.

Ten dele is ook niet alleen negatief:

Ten dele, van de jongeren waren er meer dan gedacht (jongerenwerker, welzijn organisatie, gemeente)

4.2.4 Tijdens de EK-c

85,7% van de deelnemers (N=56)⁵ heeft u tijdens de Eigen Kracht-conferentie kunnen zeggen wat ze wilden, 14,3% van de professionals antwoordt dat ze ten dele konden zeggen wat ze wilden, omdat ze onderbroken werden door jongeren of omdat de praatstok geen weerwoord toeliet. Niemand vindt dat ze niet hebben kunnen zeggen wat ze wilden.

86,4% van de professionals (N=59)⁶ heeft tijdens de Eigen Kracht-conferentie kunnen vragen wat men wilde, 3 deelnemers (5 %) hebben niet alles kunnen vragen wat ze wilden en 5 deelnemers (8,5%) ten dele, omdat deelnemers de bijeenkomst verlieten of omdat de bijeenkomst te hectisch was.

79,7% van de professionals vindt dat ze tijdens de Eigen Kracht-conferentie hebben kunnen meewerken aan een oplossing. (N=59)⁷. 7 deelnemers (11,9%) vinden dat ze niet aan een oplossing hebben kunnen meewerken; waarbij 3 aangaven dat ze niet aan een oplossing zijn toegekomen (3 verschillende zaken). 5 professionals (8,5%) hebben ten dele kunnen bijdragen aan een oplossing.

Er is aan de professionals gevraagd wat ze van het gebruik van de 'praatstok' vonden. (N=67). 22,4% gaf aan dat er geen praatstok is gebruikt. Dit betrof 6 conferenties. Van de deelnemers die wel een praatstok gebruikt hadden (N=52), vond 94,2% het gebruik van de praatstok goed. 3 professionals (5,8%) vonden het vervelend.

Goed, het voorkomt discussie in het begin. (verpleegkundige, instelling voor verslavingszorg)

Goed, op zich vergrootte het gebruik van de praatstok de veiligheid, wel krijg je het effect dat er meer tégen elkaar gepraat wordt dan mét elkaar. (predikant)

Vervelend, niet nodig en kinderachtig en oubollig. (beleidsmedewerker, gemeente)

Eén plaatst nog een opmerking:

Wel "strak" blijven hanteren t.a.v. buitenring. (wijkagent, politie)

70,3% van de professionals vond dat er voldoende deelnemers op de Eigen Kracht-conferentie aanwezig waren om een plan te kunnen maken. (N=74).

29,7% van de professionals vindt dat er onvoldoende deelnemers aanwezig waren (waarvan 3 deelnemers van dezelfde zaak). Hiervan had een deel van de professionals er bewoners/ouders bij willen hebben en een klein deel had de (vermeende) probleemveroorzakers erbij willen hebben.

Er is gevraagd aan de professionals of er mensen aanwezig waren die er niet bij hadden moeten zijn. (N=74). Degenen die genoemd worden (6,8%), zijn te specifiek voor die zaak om er een

⁵ N is hier lager, omdat de toehoorders deze vragen niet beantwoordden.

⁶ idem

⁷ idem

algemene conclusie uit te kunnen trekken. Duidelijk is dat de meeste professionals (93,3%) vinden dat de deelnemers die aanwezig waren daar ook terecht waren.

Wat vond men het belangrijkste van de Eigen Kracht-conferentie? (N=69). 21 keer wordt de oplossing genoemd (of: het plan, de afspraken). 39 keer: het gesprek (of: verhaal kwijt kunnen, dialoog, dat er geluisterd wordt). 6 keer wordt de betrokkenheid van de verschillende partijen genoemd.

Dat al jaren sluimerende conflicten en verkeerd in de wereld gebrachte verwachtingen werden uitgesproken en opgehelderd. (opbouwwerker, welzijnsorganisatie)

Dat de jongeren betrokken werden in het meedenken van de oplossing en dat zij een stuk verantwoordelijkheid hebben gekregen. (schoolmaatschappelijk werker, Algemeen Maatschappelijk Werk)

Op de vraag wat de meeste indruk maakte, werden heel veel verschillende antwoorden gegeven die samenhangen met de eigen dynamiek van elke EK-c. (N=61). De bereidwilligheid wordt door 21,3% van de professionals genoemd. De emoties worden door 16,4% van de professionals genoemd. 4x wordt de leiding of professionaliteit van de EK-coördinatoren genoemd (6,6%), 3x wordt de openheid van de deelnemers genoemd (4,9%). 7x wordt een opmerking gemaakt over de opkomst (11,5%): 4x over de lage opkomst, 3x over de grote opkomst. Overig: 39,6%, o.a. wordt 6x een individu genoemd om diverse redenen (o.a. vanwege excuses die gemaakt werden).

4.2.5 Waardering Eigen Kracht-conferentie

Er is aan de professionals (N=72) gevraagd de EK-c een rapportcijfer toe te kennen. Ze gaven gemiddeld een 7,0. (minimum 3, maximum 10, 8 onvoldoendes).

Een 10, er is veel opgang gekomen in de buurt. Daarnaast hebben wij als professionals veel informatie opgehaald. We hebben nu een goed beeld van wat er speelt in de buurt. (wijkmanager, gemeente)

Een 7, voldoende om voortvarend door te pakken. (wijkcoördinator, gemeente)

Een 4, gelet op het magere resultaat is de prijs/kwaliteitverhouding in onbalans; de EK-coördinatoren onvoldoende sturend hebben opgetreden i.c. deelnemers hebben aangesproken op hun eigen rol/verantwoordelijkheid. (wijkmanager, gemeente)

4.2.6 Het plan

81,1% van de deelnemers (N=74) geeft aan dat er een plan gemaakt is. 18,9% zegt dat er geen plan gemaakt is. Op de vraag of er een plan gemaakt is, is het opmerkelijk dat bij 9 nee-antwoorders de andere deelnemers aan dezelfde EK-c ja hebben geantwoord⁸. 78,9% van de professionals worden ingeschakeld bij het uitvoeren van het plan, 21% niet. (N=57)

73,0% van de professionals denkt dat de afspraken die in het plan gemaakt zijn uitvoerbaar zijn. (N=37). 13,5% van de professionals denkt dat de afspraken die in het plan gemaakt zijn niet uitvoerbaar zijn. 5 deelnemers (13,5%) denken dat ze ten dele uitvoerbaar zijn.

Er is gevraagd het plan dat in de Eigen Kracht-conferentie is gemaakt een rapportcijfer te geven. Gemiddeld kreeg het plan een 6,9. (N=57). (minimum 3, maximum 9, 9 onvoldoendes (15,8%)).

⁸ 2 deelnemers hadden nee ingevuld, maar erachter geschreven dat er alleen een paar afspraken zijn gemaakt. De afspraken vormen het plan, die 2 zijn daarom bij ja gevoegd.

Een 9, omdat iedereen inspraak daarin heeft gehad. (klantadviseur, woningcorporatie)

Een 7, ik had het concreter gewild. (gemeente)

Een 5, omdat de conferentie lang duurde moest er (voor mijn gevoel) te snel wat geroepen worden en werd het plan te snel op schrift gesteld. (wijkagent politie)

4.2.7 Waardering Eigen Kracht-coördinator

De Eigen Kracht-coördinator kreeg gemiddeld een 7,6. (N=75). (minimum 3, maximum 10, 5 onvoldoendes (6,7%)).

Een 10, goede communicatie, korte lijnen. De commitment/toewijding is enorm en prijzenswaardig. (consulent, woningstichting)

Een 7, X was goed bereikbaar en speelde goed in op feedback, werkwijze was flexibel, aan situatie aangepast. Begeleiding op conferentie kon beter: meer structuur. (coördinator brede school, gemeente)

Een 5, er werd te veel tijd gegeven in spuien van ervaringen, doel wat deelnemers willen nastreven is niet (gezamenlijk) vastgesteld. (stadsdeelregisseur, gemeente)

4.2.8 Opmerkingen of suggesties

30 professionals maakten nog een opmerking.

Naast 6 positieve reacties (goed initiatief, positief over werkwijze, prima aanpak, geslaagde bijeenkomst, waardevolle methode, bewoners hebben zich serieus genomen gevoeld) was er 4 keer een klacht dat de bijeenkomst te lang duurde.

10 mensen hebben nog suggesties (zoals: meer investeren in goede voorlichting wat met Eigen Kracht wordt beoogd (2x), flexibeler methodiek hanteren (2x), strakker leiden, taal van de gasten verstaan).

Verder nog een paar opmerkingen ter overweging:

Sneller naar het doel werken en deelnemers meer stimuleren taken te verdelen. (stadsdeelregisseur, gemeente)

Het lijkt me een goede zaak dat de coördinator nog contact opneemt met de bewoners die hem toegezegd hebben te komen, om hen te vragen wat hen heeft weerhouden. (consulent, zorg)

Bij een planning met een gemeentebestuur altijd vooraf de agenda checken. Nu stonden we voor het blok. (beleidsmedewerker jeugd en onderwijs, gemeente.)

4.3 Tevredenheid volwassen deelnemers EK-c

4.3.1 Inleiding

De tevredenheidformulieren (N=261) zijn ingevuld door:

- 61,3% buurtbewoners,
- 14,6% ouder,
- 6,1% familielid van betrokkene,
- 5,0% vriend/bekende van betrokkene,
- 0,4% winkelier,
- 6,5% overig,

- 6,1% onbekend.

4.3.2 Voor de Eigen Kracht-conferentie

96,9% van de deelnemers (N=259) geeft aan goed geïnformeerd te zijn over wat de bedoeling van een EK-c voor een groep, wijk of buurt is. 3,1% is niet voldoende geïnformeerd.

94,0% van de deelnemers (N=252) heeft voldoende informatie gekregen over wat er gebeurt tijdens een EK-c voor een groep, wijk of buurt. 6,0% zegt onvoldoende informatie te hebben gehad.

4.3.3 Verwachting

Voor de conferentie

Van de deelnemers (N=233) had 22,7% weinig tot geen verwachtingen van de EK-c. 32,2% verwacht een (gezamenlijke) oplossing voor problemen (of: buurtherstel, herstel van relaties, plan, verbetering, afspraken, positieve uitkomst, nieuwe start). 15,5% verwacht een gesprek (of: dialoog, zich te kunnen uiten). 4,3% verwacht duidelijkheid (of: opheldering, helderheid). Overig: 25,3%.

55,8% van de deelnemers (N=249) zag nergens tegenop, 20,9% zag een beetje tegen de EK-c op en 23,3% zag wel tegen de EK-c op, omdat men bang was voor ruzie (conflicten, agressie) of dat het zou escaleren. Dit wordt door 8% genoemd. 7,6% van de volwassen deelnemers zag op tegen emoties.

Tijdens de conferentie

Bij 43,1% van de deelnemers (N=232) is hun verwachting uitgekomen. Zowel positief als negatief. Bij 18,1% is hun verwachting niet uitgekomen. Bij 38,8% van de deelnemers is hun verwachting ten dele uitgekomen. 8x wordt bij ten dele gezegd: afwachten (of: moet nog blijken, eerst zien) (3,4%).

Ja, na een vijandig begin tussen twee groepen voor- en tegenstanders hebben zij wel begrip voor elkaars standpunten. (buurtbewoner)

Nee, was uitermate positief, had dit resultaat niet kunnen verwachten. (buurtbewoner)

Ten dele, er is rust doordat er regels zijn opgesteld, maar de problemen zijn niet goed uitgesproken. 'De druk is van de ketel maar de ketel zit nog wel vol'. (buurtbewoner)

11x wordt bij nee of ten dele genoemd dat dat kwam omdat mensen (sleutelfiguren) niet aanwezig waren (4,7%).

27,8% van de mensen (N=97) kwam ondanks dat ze er tegen opzagen toch naar de conferentie in de verwachting dat er mogelijk een oplossing zou komen, 12,4% kwam om zich uit te spreken (mening geven, verhaal doen, toelichting geven). 10,3% van de mensen is toch gekomen, omdat ze zich voor de buurt willen inzetten.

Waar mensen tegen opzagen is bij 62,2% van de deelnemers (N=164) niet gebeurd. Bij 17,7% is wel gebeurd waar mensen tegen opgezien hadden. Bij 20,1% is een beetje gebeurd waar ze tegenop hadden gezien.

Nee, bij de aanwezige groep ontbraken de spelers die heftige reacties hadden kunnen inbrengen. (buurtbewoner)

Een beetje: kritiek ontvangen maar gelukkig zelf de gelegenheid te reageren op kritiek. (buurtbewoner)

4.3.4 Tijdens de Eigen Kracht-conferentie

Tijdens de Eigen Kracht-conferentie heeft 79,6% van de deelnemers (N=260) kunnen zeggen wat men wilde. 5,8% heeft niet kunnen zeggen wat men wilde zeggen. 14,6% heeft ten dele kunnen zeggen wat men wilde zeggen.

Nee, voordat ik aan de beurt was, waren de betreffende burens al kwaad weggelopen.
(onbekend)

Ten dele: de lijst was te lang en het moet toch vergeten worden, dus het heeft geen nut.
(leden woongroep, echtpaar)

83,8% van de deelnemers (N=259) heeft tijdens de Eigen Kracht-conferentie kunnen vragen wat men wilde vragen. 6,6% heeft niet kunnen vragen wat men wilde, onder andere doordat mensen niet aanwezig waren of omdat er zoveel mensen waren, dat je bijna niet aan de beurt kwam. 9,7% van de deelnemers heeft ten dele kunnen vragen wat men wilde vragen. Hierbij noemt men als reden: tijdgebrek en emoties.

61,5% van de deelnemers (N=260) heeft tijdens de Eigen Kracht-conferentie kunnen meewerken aan een oplossing. 10,4% kon niet meewerken aan een oplossing. 28,1% kon het ten dele.

Ten dele, de gehele buurt was niet aanwezig. (buurtbewoner)

81,9% van de deelnemers (N=248) is van mening dat er genoeg naar hen geluisterd is. 5,2% vindt van niet, vanwege tijdgebrek of onwil van deelnemers om te luisteren. 12,9% weet het niet.

Tijdens de conferentie werd een praatstok doorgegeven. Wie de praatstok vasthield, mocht praten. De andere aanwezigen niet. (N=254). Hiervan geeft 21,3% aan dat er geen praatstok is gebruikt. Dat was tijdens 16 conferenties. Waar de praatstok wel werd gebruikt (N=200) beviel dat 83,5% van de deelnemers goed. 16,5% vond de praatstok vervelend. Van degenen die de stok vervelend vonden (N=33), noemden 6 deelnemers het gebruik ervan kinderachtig en 9 deelnemers vonden het vervelend dat ze daardoor niet direct konden reageren op een ander (4,5%).

Goed, betekent wel dat reacties en herhaling van standpunt vaak in later stadium terugkomen. (buurtbewoner)

Twee derde (66,7%) van de deelnemers (N=261) is van mening dat er voldoende deelnemers op de Eigen Kracht-conferentie aanwezig waren om een plan te kunnen maken.⁹ Eén derde (33,3%) vindt dat er niet voldoende mensen waren om een plan te kunnen maken. Men miste de vermeende overlastveroorzakers of de ouders ervan, (buurt) bewoners, (pleeg)ouders, familie, allochtonen, kinderen of jongeren. Een klein aantal miste een aantal professionals (o.a.: wijkagent, iemand van de woningbouwvereniging, iemand van de gemeente, 2x OGGZ, 3x aanvrager van de conferentie).

Nee, gespecialiseerde mensen die duidelijk kunnen maken wat mag en wat niet mag als overlast voor de burens. (buurtbewoner)

Nee, aanwezige groep is in staat om een plan te maken! Maar het zijn juist de "afwezigen" die de leefbaarheid dienen te vergroten!! (buurtbewoner)

⁹ De vraagstelling bleek onduidelijk: je kan ja zeggen en vinden dat er genoeg mensen waren om een plan te maken, maar toch vinden dat er nog meer mensen hadden moeten zijn. Verschillende mensen hebben dat aangegeven.

88,8% van de deelnemers vond dat er geen mensen aanwezig waren die er niet hadden moeten zijn. 11,2% vond dat er mensen aanwezig waren die er niet hadden moeten zijn.

Meestal werd heel specifiek iemand genoemd, bijv. een vriend van de buurman, meisje X, iemand uit een andere straat, kinderen (3x genoemd, ging om dezelfde conferentie) vanwege het verbale geweld, mensen die er niets mee te maken hadden, rest buurt, iemand die gaat verhuizen). Vijf maal werd melding gemaakt dat er teveel professionals aanwezig waren.

Van de deelnemers (N=258) voelde 93,4% zich veilig tijdens de EK-c. Hierbij wordt 6x de aanwezigheid van politie genoemd (2,3%). 2,3% voelde zich niet veilig. Hierbij wordt met name genoemd dat men zich bedreigd voelde. 4,3% van de deelnemers voelde zich soms wel en soms niet veilig, omdat men zich verbaal aangevallen voelde en respectloos benaderd werd.

Wat vond men het belangrijkste van de Eigen Kracht-conferentie? (N=239) 118 keer noemen de deelnemers: het gesprek (of: verhaal doen, dat er geluisterd wordt). 62 keer wordt de oplossing (of: de afspraken, het plan, op een lijn komen) genoemd. 15 keer wordt de ontmoeting genoemd (of: het samen zijn, elkaar leren kennen). Hierbij wordt twee keer genoemd dat dit in de pauze of aan het eind met een drankje plaatshad. 6 maal noemt men dat er een (neutraal) persoon bij is, die het gesprek leidt (onafhankelijk iemand).

Op 14,7% van de deelnemers maakten de emoties van de deelnemers de meeste indruk tijdens de EK-c. (N=197) 10,7% van de deelnemers noemt de openheid van de aanwezigen. 4,6% noemt de rust (of orde). 15,2% noemt de bereidheid van de deelnemers om zich in te zetten. 9,1% noemt de omvang van het probleem. Overig: 45,7%.

Kijkt men door deze Eigen Kracht-conferentie anders terug op de situatie? 32,9% van de deelnemers (N=246) antwoordt bevestigend. 40,7% antwoordt ontkennend. 26,4% zegt dat ze ten dele anders terug kijken op de situatie.

Ja, ik heb gezien zoals het zo vaak gebeurt dat het klein begint en het onnodig oploopt doordat men niet naar elkaar durft te gaan en het uit te praten. (vriend/bekende van een betrokkene)

Ten dele, ik kan nu begrijpen waarom men in die tijd reageerde op de manier waarop ze reageerden. (buurtbewoner)

41,4% van de deelnemers zegt dat men door deze Eigen Kracht-conferentie anders naar de toekomst kijkt. (N=244). 29,9% kijkt door deze EK-c niet anders naar de toekomst. 28,7% zegt ten dele.

Ja, alleen al omdat ik nu mensen gehoord en gesproken heb, dat ik het gevoel heb dat ik mensen een beetje ken in de buurt. (buurtbewoner)

Nee, ik denk dat de echte probleemjongeren zullen blijven of niet bereikt zijn. (ouder)

Ten dele, de wijkagent en de woningbouw stichting spreken nog andere gezinnen, dat kan nog effect hebben. (buurtbewoner)

4.3.5 Waardering Eigen Kracht-conferentie

De deelnemers (N=257) is gevraagd de Eigen Kracht-conferentie met een rapportcijfer te beoordelen. Gemiddeld krijgt de EK-c voor een groep, wijk of buurt een 7,1. (minimum 0, maximum 10, 12,1% onvoldoendes). Bij de redenen waarom er onvoldoendes zijn gegeven

(N=31) wordt 9x genoemd dat de EK-c geen beginnend herstel opleverde, dat het probleem onvoldoende opgelost was.

Een 8, het is goed om elkaar aan te horen met een onafhankelijk persoon erbij.
(buurtbewoner)

Een 7, er is geen plan van aanpak hoe om te gaan met gezinnen die er niet waren maar die wel van grote invloed zijn op de situatie. (buurtbewoner)

Een 5, voelde me niet op m'n gemak omdat bepaalde personen uithaalden naar anderen en daar niet op aangesproken werden. Volgens mij zitten we daar allemaal voor hetzelfde doel. (buurtbewoner)

4.3.6 Het plan

88,8% van de deelnemers zegt dat er een plan is gemaakt. (N=249). Volgens 11,2% van de deelnemers is er geen plan gemaakt. Dit betreft 15 zaken. Opmerkelijk is dat andere deelnemers aan dezelfde conferentie bij 8 zaken antwoorden dat er wel een plan is gemaakt. In 7 zaken waren alle deelnemers het erover eens dat er geen plan was gemaakt (21,2% van de zaken).

60,5% van de deelnemers (N=215) denkt dat de afspraken die in het plan gemaakt zijn uitvoerbaar zijn. 10,8% van de ja-zeggende deelnemers (N=130) voegt hieraan toe: ja, als iedereen /de gemeente /organisaties zich hieraan houdt/houden. 6,0% van de deelnemers denkt dat de afspraken niet uitvoerbaar zijn. 33,5% van de mensen denkt dat de afspraken ten dele uitvoerbaar zijn. Ook hier wordt weer door verschillende mensen aangegeven (22,2%), dat het alleen uitgevoerd kan worden als iedereen meewerkt, ook de afwezigen. 6,9% geeft hierbij aan dat het van de gemeente afhangt.

Ja, de afspraken maken dat er een haalbare situatie ontstaat voor de aanwezigen.
(buurtbewoner)

Nee, de wil, de inzet en het geld is er niet. (buurtbewoner)

4.3.7 Waardering plan

Het plan krijgt van de deelnemers (N=225) gemiddeld een 7,0. (minimum: 0, maximum 10, 11,1% onvoldoendes)

Er worden veel twijfels uitgesproken: 17,3% voegt de opmerking toe: ik moet het nog zien, afwachten, als iedereen zich eraan houdt, eerst zien, dan geloven, vraag me af of dit helpt, (grote) twijfels, hoop dat het haalbaar is.

Een 10, het plan was voor iedereen duidelijk en positief. De bewoners kwamen met die ideeën. (vriend/bekende van betrokkene)

Een 7, hopelijk houdt iedereen vast wat afgesproken is en gaan degenen die er niet bij zijn er in mee. (vriend/bekende van een betrokkene)

Een 5, te summier en te subjectief in te kleuren. Voor niet aanwezigen geen zichtbaar "harde afspraken". (buurtbewoner)

4.3.8 Waardering Eigen Kracht-coördinator

De Eigen Kracht-coördinator krijgt gemiddeld: 7,7. (N=251). (minimum 0, maximum 10, 5,2% onvoldoendes).

Een 10, zeer goed voorbereid en begeleid. (buurtbewoner)

Een 9, onafhankelijk, respectvol, doorvragen. (ouder)

Een 5, sommige discussies eerder stoppen, eerder sturen en (duidelijk) ingrijpen bij in en uit lopen. (ouder van school)

De cijfers zijn subjectief. Ter illustratie:

Een 9, inzet en betrokkenheid prima.

Een 6, veel inzet en betrokkenheid.

Overtuigend is dat de Eigen Kracht-coördinatoren in het algemeen goed gewaardeerd worden. Het aantal onvoldoendes is slechts 5,2%. Een vijfde van de deelnemers (20,3%) geeft een 9 of een 10.

4.3.9 Opmerkingen of suggesties

76 reacties. Heel divers, van complimenten (14,5%) tot (opbouwende) kritiek. Er werd door 10,5% van de deelnemers genoemd dat de EK-c te lang duurde.

Een aantal praktische suggesties (14,5%):

Begin met een goede uitleg waarom de conferentie gehouden wordt/wie het heeft geïnitieerd/ begin met onderwerpen waar het merendeel van de bewoners het mee eens zal zijn. (onbekend)

Microfoon i.p.v. praatstok was met deze groepsgrootte handig geweest. In de laatste week voor de vakantie het EK-c houden vond ik niet een handige timing. (ouder van school)

Er moet sneller ingegrepen worden als er een discussie ontstaat zonder praatstok. (ouder)

Gedeelte na de pauze te lang; te veel gelegenheid om nog weer het woord te voeren. Krachtiger optreden in het opstellen van het plan. (ouder)

Meer daadkracht is soms handig, bv inschakelen extra hulp, sociale werker o.i.d. (buurtbewoner)

Als iemand zijn verhaal niet goed verteld of zich in de verdediging voelt gedrongen, kap hem dan niet steeds af maar neem die persoon apart en coach hem hoe hij zijn verhaal kwijt kan! (buurtbewoner)

Als er zo'n grote groep is het gedeelte voor de pauze splitsen in twee groepen. Werken met beamer i.p.v. flipovers. (onbekend)

Een keuze uit overige reacties:

De introductie over de EK-c door gastspreker was slecht en aanvallend op de hulpverlening. (hulpverlener)

Er zijn een aantal opmerkingen over afwezig. (5,2%)

Duidelijkheid hoe om te gaan met niet aanwezigen. Bij ons ging dit maar om 3 gezinnen. Daar had van mij wel iemand langs gekund om het "plan" te verduidelijken.
(buurtbewoner)

Ik blijf het vreemd vinden dat de conferentie is doorgegaan, terwijl de belangrijkste deelnemer was afgehaakt. (buurtbewoner)

4.4 Algemene bevindingen tevredenheid

4.4.1 Informatie

Zowel de kinderen en jongeren als de volwassen deelnemers en professionals vinden dat ze voldoende informatie hebben gekregen over een EK-c voor een groep, wijk of buurt. Degenen die niet voldoende informatie hebben gehad, waren duidelijk uitzonderingen, omdat ze bijvoorbeeld op het laatste moment uitgenodigd waren. Voor een enkeling was de rol van binnen- en buitenkring niet duidelijk.

Tabel 4.1 Informatie

deel- ne- mers	voldoende geïnfor- meerd	onvol- doende geïnfor- meerd	een beetje	N	gang van zaken ja	gang van zaken nee	N	rol tijdens EK-c ja	rol tijdens EK-c nee	N
ki	23	3	7	33	n.v.t	n.v.t.		n.v.t	n.v.t	
prof	97,3%	2,7%	n.v.t	75	97,4%	2,6%	76	93,8%	6,3%	64
volw	96,9%	3,1%	n.v.t	259	94,0%	6,0%	252	n.v.t.	n.v.t	

Conclusie: voor Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt geldt dat de deelnemers voldoende informatie hebben gekregen over de EK-c, over de gang van zaken tijdens de EK-c en over hun rol tijdens de EK-c.

4.4.2 Tijdens de EK-c

Het overgrote deel van de kinderen en jongeren van groeps-EK-c's geeft aan:

- dat ze tijdens de EK-c hebben kunnen zeggen wat ze wilden (30 van de 32),
- dat ze tijdens de EK-c konden vragen wat ze wilden (27 van de 33),
- dat ze hebben kunnen meewerken aan een oplossing (26 van de 33),
- dat er genoeg naar hen geluisterd is (24 van de 33).

Het overgrote deel van de professionals van groeps-EK-c's geeft aan:

- dat ze tijdens de EK-c hebben kunnen zeggen wat ze wilden (85,7%, N=56),
- dat ze tijdens de EK-c konden vragen wat ze wilden (86,4%, N=59)),
- dat ze hebben kunnen meewerken aan een oplossing (79,7%, N=59).

Het overgrote deel van de volwassen deelnemers van groeps-EK-c's geeft aan:

- dat ze tijdens de EK-c hebben kunnen zeggen wat ze wilden (79,6%, N=260),
- dat ze tijdens de EK-c konden vragen wat ze wilden (83,8%, N=259),
- dat er genoeg naar hen geluisterd is (81,9%, N=248).

Meer dan de helft van de volwassen deelnemers van groeps-EK-c's geeft aan:

- dat ze hebben kunnen meewerken aan een oplossing (61,5%, N=260). 28,1% kon dat ten dele. Dus het merendeel heeft kunnen bijdragen aan een oplossing.

Tabel 4.2 Kunnen zeggen wat men wilde

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
ki	32	30	2	
prof	56	85,7%	0	14,3%
volw	260	79,6%	5,8%	14,6%

Tabel 4.3 Kunnen vragen wat men wilde

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
ki	33	27	2	4
prof	59	86,4%	5%	8,5%
volw	259	83,8%	6,6%	9,7%

Tabel 4.4 Kunnen meewerken aan een oplossing

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
ki	33	26	4	3
prof	59	79,7%	11,9%	8,5%
volw	260	61,5%	10,4%	28,1%

Tabel 4.5 Genoeg geluisterd

deelnemers	N	ja	nee	weet niet
ki	31	24	2	5
volw	248	81,9%	5,2%	12,9%

Conclusie: voor Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt geldt dat het overgrote deel van de deelnemers heeft kunnen zeggen wat ze wilden, dat ze konden vragen wat ze wilden, dat ze konden meewerken aan een oplossing en dat er genoeg naar hen geluisterd is.

4.4.3 De praatstok

Bij de groeps-EK-c's beviel de praatstok bij het merendeel van de kinderen en jongeren goed (22 van de 25). Bij de groeps-EK-c's beviel de praatstok de professionals goed (94,2%). Bij de groeps-EK-c's beviel de praatstok bij 83,5% van de volwassenen goed.

De reden waarom deelnemers de praatstok niet goed bevalt, is dat ze het kinderachtig vinden en niet direct kunnen reageren op wat door andere deelnemers gezegd wordt.

Tabel 4.6 Gebruik praatstok

deelnemers	N	goed	vervelend	beide
ki	25	22	2	1
prof	60	94,2%	5,8%	
volw	200	83,5%	16,5%	

Conclusie: voor Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt geldt dat het overgrote deel van de deelnemers de praatstok goed bevalt.

4.4.4 Veilig voelen

Driekwart van de kinderen en jongeren voelde zich op hun gemak tijdens de groeps-EK-c's (N=33). 7 kinderen voelde zich soms wel en soms niet veilig en 1 kind voelde zich niet op zijn gemak. Van de volwassen deelnemers (N=258) op de groeps-EK-c voelde 93,4% zich veilig tijdens de EK-c.

Tabel 4.7 Veiligheid

deelnemers	N	ja	nee	soms wel, soms niet
ki	33	25	1	7
volw	258	93,4%	2,3%	4,3%

Conclusie: de meeste volwassen deelnemers aan Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt voelen zich veilig tijdens de EK-c. Bijna een kwart van de kinderen voelde zich niet altijd veilig tijdens de EK-c.

4.4.5 Verwachting

Professionals en volwassenen verwachtten van Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt vooral een oplossing en dat deelnemers met elkaar in gesprek komen. Bijna een kwart van de volwassen deelnemers heeft geen verwachting van de EK-c.

Driekwart van de professionals en volwassen deelnemers geeft aan dat hun verwachting geheel of ten dele is uitgekomen.

Tabel 4.8 Verwachting

deelnemers	N	oplossing	gesprek	duidelijkheid	weinig/geen	overig
prof	69	46,4%	33,3%			20,3%
volw	233	32,2%	15,5%	4,3%	22,7%	25,3%

Tabel 4.9 Verwachting uitgekomen

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
prof	69	44,9%	24,6%	30,4%
volw	232	43,1%	18,1%	38,8%

4.4.6 Opzien tegen de EK-c

Er is aan de kinderen en aan de volwassen deelnemers gevraagd of ze van te voren hadden opgezien tegen de EK-c en of gebeurd is waar men tegen opzag. Ruim de helft zag niet op tegen de EK-c. Een kleine helft zag er wel tegenop of een beetje. Als reden wordt ruzie (escaleren, agressie, conflicten) het meest genoemd. Meer dan de helft van degenen die er wel tegen opzagen (of een beetje), geven aan dat niet gebeurd is waar men bang voor was.

Tabel 4.10 Opgezien tegen de EK-c

deelnemers	N	ja	nee	een beetje
ki	33	6	18	9
volw	249	23,3%	55,8%	20,9%

Tabel 4.11 Is gebeurd waar men tegen opzag?

deelnemers	N	ja	nee	een beetje
ki	15	3	7	5
volw	164	17,7%	62,2%	20,1%

Conclusie: bij de Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt ziet iets minder dan de helft van de deelnemers tegen de conferentie op. In meer dan de helft van de gevallen is niet gebeurd waar men bang voor was.

4.4.7 Voldoende deelnemers

70,3% van de professionals (N=74) vond dat er voldoende deelnemers aanwezig waren op de EK-c voor een groep, wijk of buurt om een plan te kunnen maken.

66,7% van de volwassen deelnemers (N=261) is van mening dat er voldoende deelnemers op de Eigen Kracht-conferentie aanwezig waren om een plan te kunnen maken. Een derde vindt dat er nog bewoners of ouders bij hadden moeten zijn en dat de (vermeende) probleemveroorzakers erbij aanwezig hadden moeten zijn.

De meeste professionals vinden dat er geen deelnemers aanwezig waren op de groeps-EK-c die daar niet hadden moeten zijn.

88,8% van de volwassen deelnemers op de groeps-EK-c's vond dat er geen mensen aanwezig waren die er niet hadden moeten zijn.

Tabel 4.12 Aanwezigheid deelnemers EK-c

deelnemers	N	voldoende deelnemers op EK-c	onvoldoende deelnemers aanwezig op EK-c
prof	74	70,3%	29,7%
volw	261	66,7%	33,3%

deelnemers	N	mensen aanwezig die er niet bij hadden moeten zijn	aanwezige deelnemers terecht aanwezig
prof	74	6,8%	93,3%
volw	261	11,2%	88,8%

Conclusie: de volwassenen en professionele deelnemers aan EK-c's voor een groep, wijk of buurt vinden dat er voldoende deelnemers aanwezig waren om een plan te maken of ideeën aan te dragen. De mensen die aanwezig waren, waren daar terecht aanwezig volgens bijna alle deelnemers.

4.4.8 Belangrijkste van EK-c's

Bij EK-c voor een groep, wijk of buurt vinden kinderen en jongeren de oplossing het belangrijkste, daarna dat ze hun verhaal kwijt kunnen. De professionals en de volwassen deelnemers vinden soms meer dan één item het belangrijkste. Daarom is bij de professionals het percentage over het totaal aantal items berekend. Daaruit blijkt dat men het gesprek (verhaal kwijt kunnen, dat er geluisterd wordt, met elkaar in gesprek zijn) het belangrijkste vindt, gevolgd door de oplossing. Bij de volwassen deelnemers wordt het gesprek ook bijna twee keer zo vaak als de oplossing genoemd.

Tabel 4.13 Belangrijkste van de EK-c

deelnemers	N	aantal items	oplossing	het gesprek	betrokkenheid	ontmoeting	methode, organisatie EK	overig
ki	28	28	11	8				9
prof	72	96	21	39	6	3	3	24
		100%	21,9%	40,6%	6,3%	3,1%	3,1%	25%
volw	239		62	118		15	6	

Conclusie: bij Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt komt naar voren dat men het gesprek en de oplossing het belangrijkste vindt. Het gesprek wordt bijna twee keer zo vaak als de oplossing genoemd.

4.4.9 Meeste indruk

Tabel 4.14 Meeste indruk

deelnemers	N	bereidwilligheid	emoties	omvang van het probleem	leiding EK-coördinator	openheid	opkomst	rust	overig
prof	61	21,3%	16,4%		6,6%	4,9%	11,5%		39,3%
volw	197	15,2 %	14,7%	9,1%		10,7%		4,6%	45,7%

Conclusie: bij Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt maken de bereidwilligheid en de emoties van de deelnemers de meeste indruk op de deelnemers.

4.4.10 Terugkijken op de situatie

Een derde van de volwassen deelnemers kijkt door de Eigen Kracht-conferentie anders terug op de situatie. Een kwart kijkt ten dele anders terug op de situatie.

Tabel 4.15 Terugblik op situatie veranderd

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
volw	246	32,9%	40,7%	26,4%

4.4.11 Toekomst

41,4% van de volwassen deelnemers aan groeps-EK-c's zegt dat men door deze Eigen Kracht-conferentie anders naar de toekomst kijkt. (N=244).

Tabel 4.16 Toekomstverwachting veranderd

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
volw	244	41,4%	29,9%	28,7%

4.4.12 Plan

Het overgrote deel van de deelnemers zegt dat er een plan gemaakt is. 78,9% van de professionals is betrokken bij de uitvoering van de plannen. De volwassen deelnemers en de professionals denken dat die plannen voor het grootste deel wel uitvoerbaar zijn.

Tabel 4.17 Plan gemaakt

deelnemers	N	ja	nee
ki	34	33	1
prof	74	81,1%	18,9%
volw	249	88,8%	11,2%

Tabel 4.18 Ingeschakeld bij uitvoering plan

deelnemers	N	ja	nee
prof	57	78,9%	21%

Tabel 4.19 Uitvoerbaarheid plan

deelnemers	N	ja	nee	ten dele
prof	37	73,0%	13,5%	13,5%
volw	215	60,5%	6,0%	33,5%

4.4.13 Waardering tevredenheid

Waardering Eigen Kracht-conferentie

Waardering EK-c voor een groep, wijk of buurt, kinderen (N=34)	7,6
Waardering EK-c bij groeps-EK-c, professionals (N=72)	7,0
Waardering EK-c bij groeps-EK-c, volwassenen (N=257)	7,1

Waardering plan

Waardering plan bij groeps-EK-c, kinderen (N=32)	8,2
Waardering plan bij groeps-EK-c, professionals (N=57)	6,9
Waardering plan bij groeps-EK-c, volwassenen (N=225)	7,0

Waardering Eigen Kracht-coördinator

Waardering coördinator bij groeps-EK-c, kinderen (N=34)	8,3
Waardering coördinator bij groeps-EK-c, professionals (N=75)	7,6
Waardering coördinator bij groeps-EK-c, volwassenen (N=251)	7,7

Tabel 4.20 Waardering tevredenheid

deelnemers	gemiddeld cijfer EK-c	N	gemiddeld cijfer plan	N	gemiddeld cijfer EK- coördinator	N
ki	7,6	34	8,2	32	8,3	34
prof	7,0	72	6,9	57	7,6	75
volw	7,1	257	7,0	225	7,7	251

Conclusie: De kinderen waardeerden de EK-c , het plan en de EK-coördinator hoger dan de volwassen deelnemers en professionals. Zowel de EK-c als het plan als de EK-coördinator worden door alle deelnemers met een ruime voldoende beoordeeld.

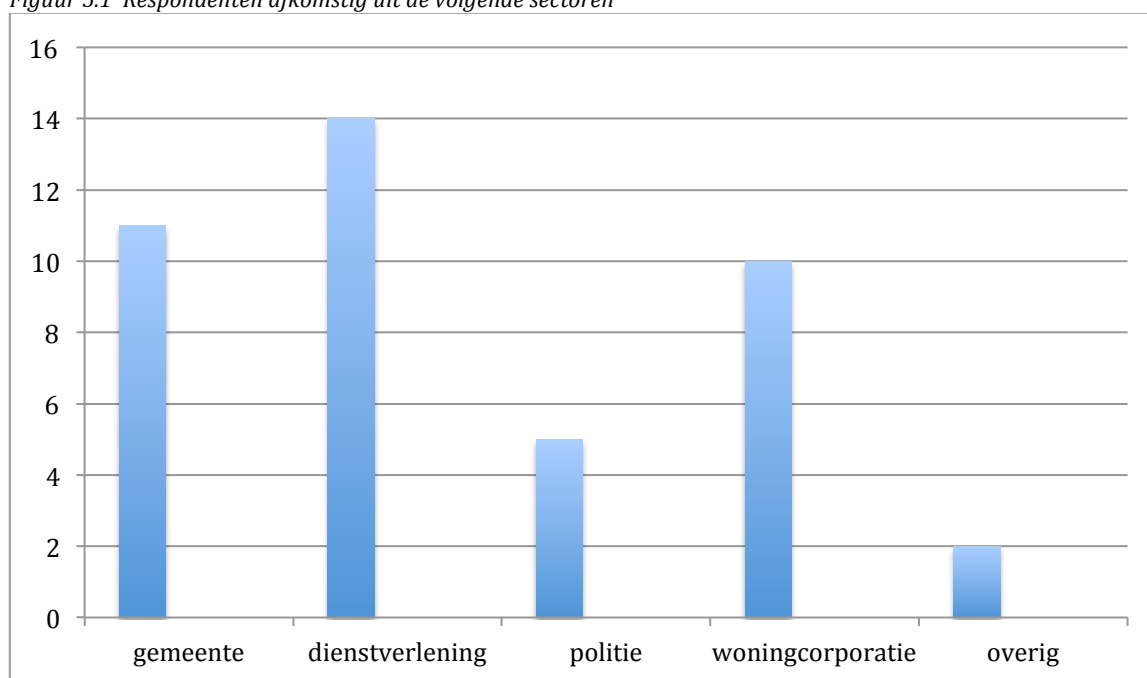
5. Follow-up Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt

5.1 Inleiding

De 42 professionals die geïnterviewd zijn, werken bij de volgende organisaties en hebben de volgende functies:

- 11x gemeente (2x bedrijfsmedewerker, 3x beleidsmedewerker (jeugd; openbare orde en veiligheid), wijkmanager, straathoekwerk, 2x wijkcoördinator, bewonersadviseur, projectleider jeugd en veiligheid),
- 14x dienstverlening/zorgaanbieder (sociaal verpleegkundige, wijkcoach, opbouwwerker, preventiewerker, sociaal makelaar jeugd, coördinator jeugd/jongerenwerk, directeur zorginstelling, opbouwwerker, pleeggezinbegeleider, coördinator sociaal wijkteam, gezinsvoogdij, coördinator OGGZ en Veiligheid, clustermanager, consultant),
- 5x politie (3x wijkagent, buurtregisseur, jeugdagente),
- 10x woningcorporatie (5x (sociaal) woonconsulent, senior medewerker woonservice, wijkbeheerder, algemeen leidinggevende, medewerker zorg en overlast, leefbaarheidsconsulent),
- 2x overig (loopbaanspecialist ROC, bewoner woongroep).

Figuur 5.1 Respondenten afkomstig uit de volgende sectoren



De 77 volwassen deelnemers die geïnterviewd zijn, gaven aan dat ze betrokken waren als:

- 56x (buurt- of wijk-)bewoner (72,7%),
- 10x ouder (13,0%),
- 7x familie of vriend van een betrokkene (9,1%),
- 3x leerkracht (3,9%),
- 1x hangjongere (1,3%).

5.2 Follow-up professionals

5.2.1 Terugblik op de EK-c

Op de vraag hoe men terug kijkt op de Eigen Kracht-conferentie (N=43), antwoordt 11,6% van de aanvragers dat ze er zelf niet bij waren. Eén geeft aan, dat hij er bewust niet bij was, omdat hij het belangrijk vond dat de buurtbewoners zelf met elkaar in overleg gingen zonder instanties erbij. 70,7% van de professionals kijkt positief terug op de EK-c voor een groep, wijk of buurt. (N=41). Men vond de EK-c een succesvol en nuttig. 17,0% van de professionals kijkt niet positief terug op de EK-c en 12,2% met gemengde gevoelens. Het leverde niet op wat ze ervan hoopten of het lukte niet om alle betrokkenen om tafel te krijgen.

*Heel goed instrument om in te zetten als je een aantal partijen om de tafel wilt krijgen.
(woningconsulente bij woningcorporatie)*

Gemerkt dat het niet de methode was om met jongeren in gesprek te gaan: de hele setting in een kring, dat je niet mag praten als je het stokje niet in handen hebt. De jongeren wilden reageren als er iets gezegd werd. (beleidsmedewerker wonen en samenleving)

Wat vond men het belangrijkste van de Eigen Kracht-conferentie? (N=37). Er werden 45 items genoemd. 42,2%: het gesprek. Ze vonden het belangrijk dat mensen met elkaar in gesprek gingen, dat ieder zijn verhaal kon doen. 6,7%: dat er naar elkaar geluisterd werd. 15,6%: het appèl op de deelnemers: dat deelnemers het probleem erkenden als eigen probleem en daar zelf voor verantwoordelijk waren en niet professionals als woningbouw, politie of gemeente. 15,6%: de oplossing: dat er een plan komt of dat er afspraken gemaakt worden. 8,9%: overig, zoals de methode en begrip bij de deelnemers voor andere deelnemers.

Op de vraag wat de meeste indruk maakte (N=37) noemt bijna een kwart van de professionals (24,3%) de openheid van de deelnemers, zowel van volwassenen en van jongeren als van kinderen. Verder zeer uiteenlopende antwoorden. Voorbeeld: deelnemers die aan het begin van de EK-c argwanend tegenover elkaar stonden en aan het eind als groep samen aan een doel wilden werken en begrip hadden voor elkaar. Mening van deelnemers werden bijgesteld door met elkaar in gesprek te gaan.

Dat een buurtbewoner de opmerking maakte: "Ik weet eindelijk hoe je heet. Jij bent van nummer 12." (sociaal makelaar jeugd, dienstverlening)

5.2.2 Hoe kijkt men terug op de tijd na de Eigen Kracht-conferentie?

37,5% van de professionals (N=40) meldt een positief resultaat na de EK-c. Een aantal van hen (politie, coördinator sociaal wijkteam, beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid en een consulente sociaal beheer van een woningstichting) concludeert op grond van het feit dat ze geen (vervelende) meldingen of klachten meer hebben gehad, dat het goed gaat (12,5%). 37,5% meldt dat er na de EK-c geen positieve wending is gekomen. Het was niet gelukt iets in gang te zetten, de overlast was terug, bedreiging ging door of er volgde een explosie van geweld. Dit betreft 14 EK-c's van de 42. 12,5% kijkt met gemengde gevoelens terug of de situatie is hetzelfde gebleven.

Sinds de Eigen Kracht-conferentie is de situatie waar het over ging op de conferentie volgens 53,7% van de professionals (N=41) verbeterd, waarbij door 14,6% als reden genoemd wordt dat men geen meldingen van incidenten meer heeft gehad (bij politie (2x), GGD, gemeente en woningbouw). Volgens 31,7% van de professionals is de situatie hetzelfde gebleven. Volgens 3 professionals (7,3%) is de situatie verslechterd. 3 professionals (7,3%) weten het niet, zijn niet op de hoogte hoe het na 3 maanden met de situatie is.

Verbeterd: men heeft meer respect voor elkaars mening gekregen. (woonconsulente bij woningcorporatie)

5.2.3 Waardering Eigen Kracht-conferentie

De EK-c voor een groep, wijk of buurt krijgt van professionals gemiddeld een 7,2 (minimum 4, maximum 10, 4 onvoldoendes (10,5%)). (N=38).

Een 8, duidelijk, goede uitleg, er was veiligheid. Ieder kon zijn sores op tafel leggen: mensen voelden zich serieus genomen. (straathoekwerk, gemeente)

Een 7, [...]de coördinator was vergeten dat er eerst een inleiding van het jongerenwerk en de politie zou zijn. Hij ging gelijk naar de klagers, terwijl ik had willen beginnen met positieve dingen over de jongeren te zeggen. (coördinator jeugd/jongerenwerk, dienstverlening)

Een 5: Het is totaal uit de hand gelopen. Nog iets positiefs: We zijn in ieder geval in gesprek geweest met de jongeren. (beleidsmedewerker, gemeente)

Er is gevraagd waar de Eigen Kracht-conferentie voor gezorgd heeft. (N=38). Hierbij wordt door 13,2% gezegd dat de rust is weergekeerd. 23,7% noemt dat mensen met elkaar in gesprek zijn gekomen, zowel deelnemers onderling als professionals met deelnemers. 3,2% noemt dat mensen hun eigen kracht hebben ontdekt.

dat bewoners met bepaalde beelden van elkaar in gesprek zijn geweest met elkaar en de beelden zijn bijgesteld. (opbouwwerker, dienstverlening)

dat mensen meer begrip voor elkaar hebben en elkaar recht in de ogen kijken. Meestal over elkaar, nu met elkaar gesproken. (beleidsmedewerker jeugd, gemeente)

dat het mensen wat bewuster heeft gemaakt. Ze zijn aan het denken gezet. Ze weten nu de weg: dat ze elkaar moeten opzoeken i.p.v. instanties bij problemen. Op eigen benen: eerst zelf naar oplossingen zoeken. (wijkbeheerder, woningbouwcorporatie)

Verder enkele voorbeelden:

De Eigen Kracht-conferentie heeft ervoor gezorgd:

dat de politie minder bemoeienis en dus minder inzet heeft gehad met de twee partijen, waardoor wij weer ander werk konden oppakken. (jeugdagent, politie)

dat duidelijk is geworden dat de bewoners zich niet willen inzetten om de leefbaarheid te verbeteren. (sociaal wijkconsulent, woningcorporatie)

dat er begrip is gekweekt voor de situatie van X [autistische jongen (PDD-NOS), CM] en zijn gezin en dat ik er toch wel vanuit ga, dat het escalatie in de wijk voorkomen heeft. (wijkagent, politie)

5.2.4 Het plan

Volgens 95,2% van de professionals is er een plan gemaakt. (N=42) Volgens 4,8% niet. Op de vraag wat men de belangrijkste afspraken van het plan vindt, komen zeer diverse antwoorden, gerelateerd aan de specifieke aard van de EK-c. (N=38). Wat het meest genoemd wordt is (26,3%): elkaar aanspreken als er iets is. 15,8% vindt het belangrijkste dat er werkgroepjes komen.

Dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor hun daden en als ze iets dwars zit, dat ze zelf naar die mensen toe moeten gaan en niet naar de politie, gemeente of woningcompagnie moeten komen. (woonconsulente, woningcorporatie)

Bewoners zijn probleemeigenaars geworden. Er is een werkgroep speeltuin en een werkgroep opruimen. Bewoners doen actief mee met ontwikkelingen binnen de wijk. (gemeente)

27,8% van de professionals zegt dat alle afspraken uit het plan zijn nagekomen. (N=36). 5,6% van de professionals zegt: nee, helemaal niet, 44,4% zegt: ten dele en 22,2% weet het niet.

Weet niet, ze hebben nog wel bij ons aangeklopt. Wij zeggen: dit is iets in de relationele sfeer, daarin kunnen wij niets betekenen. Kijk naar de suggesties in het plan: niet roddelen, ga met elkaar praten, elkaar negeren en elkaar met rust laten. (woonconsulente, woningcorporatie)

Welke afspraken zijn wel nagekomen? (N=18). Hierop volgen specifieke antwoorden. Veel concrete afspraken worden nageleefd: bijv. schoonmaakactie of schutting plaatsen, een brief schrijven of contact opnemen met een instantie. Het lijkt hier vaak om eenmalige acties te gaan. Acties die gedragsverandering vereisen zijn moeilijker te controleren. Veel afspraken worden in het begin nageleefd, maar na een tijdje niet meer.

Je spreekt over groot aantal mensen. Bijv. uitpraten: werkt voor de een wel en voor de ander niet, is persoonsafhankelijk. Dat geldt voor alle afspraken. (woongroepbewoner)

Op de vraag welke afspraken niet zijn nagekomen, volgen ook heel specifieke antwoorden. (N=13). Een aantal concrete afspraken is niet nagekomen, zoals bijvoorbeeld het organiseren van een buurtbarbecue. Soms zijn er afspraken met de woningbouw of gemeente gemaakt, waarop (nog) geen terugkoppeling is ontvangen. Daarnaast zijn er afspraken die verandering van gedrag verlangen. Die afspraken worden niet altijd nageleefd: zoals overlast geven, elkaar groeten of elkaar rechtstreeks aanspreken en niet via de social media.

In geen van de EK-c's is het plan naderhand veranderd.

De professionals geven 8 keer aan (25,8%) dat meer dan de helft van de afspraken is nagekomen (N=31), 1 keer de helft, 7 keer minder dan de helft, 2 maal: weet niet.

Indien de afspraken ten dele zijn nagekomen, wordt als reden 3 keer opgegeven dat het aan het seizoen ligt. (N=17). Bijv. tuinen kunnen pas in het voorjaar aangepakt worden. Of: zomerperiode zat er tussen (vakantie). 5 keer wordt gemeld dat mensen de afspraken niet willen nakomen. 3 keer ligt het niet nakomen van afspraken aan instanties: een fusie of geldgebrek i.v.m. de crisis bij woningbouw en gemeente.

8 professionals verwachten dat de afspraken alsnog worden nagekomen. (N=19). 1 professional verwacht dat de afspraken gedeeltelijk zullen worden nagekomen. 9 professionals verwachten dat niet. 1 professional heeft geen idee.

Ja, vertrouwen: bereidheid van bewoners en jongeren acht ik heel hoog. (gemeente)

Nee, omdat de sfeer nu al verslechterd is. Ze wijzen naar elkaar dat de ander de afspraak niet nakomt en doen het daarom zelf ook niet. (sociaal makelaar jeugd, dienstverlening)

Als reden waarom er geen plan is gemaakt of het plan niet is uitgevoerd wordt genoemd: (N=8): omdat deelnemers tijdens de EK-c zijn weggelopen (3x), vanwege de invloed van mensen die niet op de EK-c aanwezig waren en de traagheid van instanties (gemeente en woningbouwcorporaties).

Een aantal belangrijke mensen in de buurt was er niet en gaat lekker door. De helft van de buurt is bang voor haar en doet wat zij zegt. (consulent zorginstelling)

Dit waren geen afspraken, maar randvoorwaarden. Over inrichting kon de woningcorporatie op de EK-c geen beslissingen nemen. Daar zijn meer partijen bij betrokken, waarvan niet iedereen aanwezig was. (medewerker zorg en overlast, woningcorporatie)

Heeft de Eigen Kracht-conferentie als er geen plan is gemaakt of het niet is uitgevoerd wat voor de situatie betekend? (N=7) Twee professionals geven aan dat de EK-c niets of niet zo veel voor de situatie heeft betekend. Verder:

Mensen hebben de beelden die ze van elkaar hadden bijgesteld. (opbouwwerker, dienstverlening)

Dat er over gesproken is, dat duidelijk is wat de rol van de politie is en wat de rol van de woningcorporatie is. (consulente sociaal beheer, woningcorporatie)

Voor ouders [van autistische zoon, CM] wel: je moet wat. Niks doen was geen optie; niet geschoten is altijd mis. (consulent, zorgaanbieder)

5.2.5 Waardering van het plan

Het plan krijgt gemiddeld een 7,4. (N=26). (maximum 10, 1 onvoldoende).

Een 10, ik had niet verwacht dat al die mensen van de EK-c open zouden staan en zo volledig zouden meedoen met de uitvoering van zo'n plan. (beleidsmedewerker, gemeente)

Een 6, stonden goede afspraken in, maar aan het eind van de avond wilde iedereen naar huis, want het duurde te lang en toen is te snel de evaluatie gedaan en wie wat zou doen. (sociaal makelaar jeugd, dienstverlening)

Er is gevraagd deze zin aan te vullen: Door het plan... (N=25) Hierop volgden heel verschillende antwoorden. Door het plan voelen de mensen zich serieus genomen, beter begrepen, meer gesteund. Het plan maakt de mensen bewust van hun eigen verantwoordelijkheid.

Je bent er gezamenlijk verantwoordelijk voor. Er bestaat verbinding tussen de mensen die er waren. (algemeen leidinggevende, woningcorporatie)

Door het plan zie je wel dat er potentie is: vraaggericht te werk gaan: wat is de behoefte vanuit de bewoners, niet vanuit de gemeente. (wijk-coördinator, gemeente)

Door het plan is de communicatie hersteld tussen bewoners sinds drie jaar. (bewonersadviseur, gemeente)

5.2.6 Toekomst

Op de vraag hoe men naar de toekomst kijkt wat deze situatie betreft en welke rol de Eigen Kracht-conferentie daarin heeft gespeeld, kwamen ook heel diverse antwoorden. (N=41). 41,5% van de professionals zegt positief te zijn over de toekomst. 7,3% van de professionals verwacht dat de situatie hetzelfde blijft. 31,7% heeft een afwachtende houding. 14,6% ziet voor de situaties een negatief toekomstbeeld. Het probleem is bijna niet op te lossen, mensen kunnen niet verhuizen, de situatie is geëscaleerd, of mensen willen zich niet inzetten. In twee zaken is van buitenaf ingegrepen door Justitie, waardoor het probleem niet meer bestaat. (4,9%)

Positief: er zijn daadwerkelijk bakens verzet. Ouders en kinderen hebben er veel van geleerd. Dat werkt preventief, zodat het ook over tien jaar goed kan blijven gaan in het dorp. (wijkagent; politie)

Dubbel: we komen nu in vacuüm terecht. De werkgroepen hebben niet geleid tot actie (heeft met financiën te maken). Hangt nu af van de inventiviteit van commissieleden. EK-c gaf goede aanzet. In sociaal opzicht heeft het in de gemeente veel opgeleverd. Nu risico op impasse als overlast toeneemt. (straathoekwerk, gemeente)

Welke rol heeft de Eigen Kracht-conferentie gespeeld? (N=42)

Men noemt: bewustwording (2x), randvoorwaarden scheppen, eerste stap gegeven/goede aanzet, groep bij elkaar gebracht (6x), dat helder is geworden wat het probleem is, bemiddelende functie (2x), route ingezet, kennismaking, nu gericht te werk, mensen voelen zich meer gesteund, signaal naar de buurt dat we het probleem serieus nemen, heeft communicatie hersteld, neutrale partij, geen (4x).

Er is wel duidelijk gemaakt dat door met elkaar te praten je tot oplossingen kan komen en over elkaar praten tot escalatie kan leiden. (wijkagent, politie)

5.2.7 Opmerkingen

Verschillende deelnemers hadden nog opmerkingen of suggesties die voor Eigen Kracht van belang kunnen zijn. (N=37)

16,2% van de professionals maakt een opmerking over een vorm van nazorg:

Wat wij missen is een soort check-up. Er wordt een plan gemaakt, daar houdt men zich een bepaalde periode aan en dan verwaterd het. Houden de deelnemers zich aan de afspraken? Daar zou EK bovenop moeten zitten. (bedrijfsmedewerker, gemeente)

Nazorg: we hebben een plan, maar nu impasse: mogelijk dat EK daar toch nog in kan adviseren of ondersteunen of meedenken. (straathoekwerk, gemeente)

Meedenken in hoe verder, ondanks eigen kracht: wat zouden instanties kunnen betekenen om bewoners te helpen. (wijkcoördinator, gemeente)

Opmerkingen over de organisatie:

De tijdspanne tussen aanmelding en conferentie was lang. De problemen sleepten zich al die weken voort. Kan het korter? (sociaal verpleegkundige, zorginstelling)

De tijdstippen waarop de EK-coördinator kon komen en van de EK-c komen beroerd uit met onze diensten. (wijkagent; politie)

Het duurde heel lang dat de EK-c van de grond kwam. In december aangevraagd, pas in april gehouden. Advies: afspraken ruimer inplannen als het om afspraken met gemeente gaat: die zijn afhankelijk van meerdere afdelingen. (wijkcoördinator, gemeente)

Was een bewuste keuze om er als instantie niet bij de EK-c aanwezig te zijn. Ik verwacht dan als professional een helderder terugkoppeling van de EK-coördinator te krijgen. (wijkcoach, zorginstelling)

Opmerkingen over het verloop van de conferentie:

Taak EK-coördinator: wel zorgen dat centrale vraag beantwoord wordt, niet: het gesprek loopt zoals het loopt. (medewerker zorg en overlast, woningcorporatie)

Ik had graag gezien dat er eerder werd ingegrepen toen het persoonlijk dreigde te worden. (directeur, zorginstelling)

Stokje is oubollige methode voor jongeren. Die willen gelijk reageren. Héél duidelijk van te voren communiceren wat je kunt verwachten en wat ieders rol zou zijn tijdens de EK-c. Dat is niet duidelijk gecommuniceerd. (beleidsmedewerker wonen en samenleving, gemeente)

Spreek direct een evaluatiedatum af. Dit was te vrijblijvend. Er was niet direct een datum vastgelegd. (gezinsvoogdij, zorginstelling)

De boosdoeners hadden beloofd te komen, maar op de dag zelf waren ze er niet. Misschien hadden we moeten stellen dat het een beetje verplicht wordt, dat je ze een beetje dwingt. Er zijn nu afspraken gemaakt, die geen zin hebben, omdat de personen er niet waren. (wijkbeheerder, woningcorporatie)

Opmerkingen over Eigen Kracht-conferenties voor andere doelgroepen:

Er zou af en toe afgeweken moeten worden voor deze doelgroep: de fase waar niemand bij is, daar heeft deze doelgroep (mensen met verstandelijke beperking) wel iemand bij nodig. Er is geen evaluatie: worden de afspraken nagekomen? Deze doelgroep zegt vaak ja, maar doet het niet. Ze hebben daar hulp bij nodig. (consulent, zorginstelling)

Voor bijzondere groepen moet de EK Centrale iets meer fluide zijn, bijv. bij autisten: aanpassen, maar EK Centrale zegt: normaliseren. Nee, heb oog voor het bijzondere om het ook werkbaar te maken. Borderline problematiek is anders dan autisme of ADHD. (preventiewerker, zorginstelling)

5.3 Follow-up volwassen deelnemers EK-c

5.3.1 Terugblik op de EK-c

Op de vraag hoe men terugkijkt op de EK-c voor een groep, wijk of buurt antwoordt 49,4% van de volwassen deelnemers (N=77) positief. De EK-c heeft geholpen, was zinvol. De deelnemers geven aan dat het positief heeft uitgepakt door de oplossing, doordat zaken uitsproken werden en het goed georganiseerd was. 37,7% antwoordt met negatieve reacties: men vond het niet erg verhelderend of waardeloos. Als reden werd gegeven dat er geen goede leiding was, dat het uit de hand liep, soms met fysieke bedreigingen of dat het erg heftig verliep waarbij de emoties hoog opliepen. Een aantal deelnemers gaf aan dat ze hun verhaal niet kwijt konden, dat het erg lang duurde, dat het resultaat niet werd behaald. Het meest wordt genoemd: afwezigheid van mensen die betrokken waren bij de situatie waarover het ging op de EK-c. Dat betreft 37,9% van de mensen die de EK-c negatief beoordeelden (N=29). Ook de mensen die met gemengde gevoelens terugkijken op de EK-c en mensen die positief terugkijken noemen de afwezigheid van betrokkenen. In totaal noemt 26,0% deze reden als minpunt van de EK-c. 13,0% van de deelnemers kijkt met gemengde gevoelens terug op de EK-c, omdat niet alles uitgepraat is, vanwege het wegllopen deelnemers, vanwege de afwezigheid van betrokkenen of omdat het resultaat waarop men hoopte niet bereikt is.

Positief: alle partijen, zowel ouders, als kinderen en leerkrachten zijn zich veel beter bewust geworden van wat er heeft gespeeld en hebben daarna hun handelen en hun gedrag gewijzigd in positieve zin. (directeur basisschool)

Wel heel positief: het was een hele afsluiting voor wat er allemaal gebeurd was. Het is met de meiden begonnen, maar is overgeslagen naar de ouders, dus tussen twee families, want de hele familie bemoeide zich er mee. [Turkse cultuur, CM] (ouder)

Met gemengde gevoelens: het eerste stuk liep gesmeerd. Ieder kwam aan het woord. Na de pauze was één persoon mordicus tegen, wilde via de rechter gelijk halen. Verschillende mensen gingen toen weg. (buurtbewoner)

Het belangrijkste van de EK-c is volgens de deelnemers(N=68) het gesprek. De deelnemers noemen 81 items. 33,3% hiervan is het item: het gesprek. De deelnemers vinden het belangrijk dat ze hun verhaal konden doen, dat ze dingen konden uitpraten en inspraak hadden. In het verlengde van het gesprek ligt: dat er naar hen geluisterd werd (8,4%), dat er sprake was van hoor en wederhoor. Dat wordt apart vermeld. 21%: de oplossing (of: dat er afspraken zijn gemaakt, dat er een concreet plan is). 8,4%: de ontmoeting. Hierbij werd het samenzijn, de kennismaking met jong en oud uit de buurt genoemd. 8,4%; de inzet van de (neutrale) EK-coördinator. 17,3% overige items, zoals bewustwording, begrip, de intentie, meer informatie, meer inzicht, je gesteund weten.

Het meeste indruk maakte de openheid. Dat wordt door 20,3% van de deelnemers genoemd. (N=69). Ook maakte de EK-coördinator indruk, dat wordt door 20,3% van de deelnemers genoemd: zowel een positieve (13,0%) als negatieve indruk (7,2%). Ook maakte het optreden van één of meer personen tijdens de conferentie indruk. 11,6% van de deelnemers spreekt hun bewondering voor diverse deelnemers uit.

Hoe kalm en goed de coördinator de mensen kalm wist te krijgen. Sommige mensen reageerden nogal temperamentvol. De coördinator wist de emoties te bedaren en tegen de tegenpartij die zijn mond niet open trok, zei hij juist : 'Laat eens wat zien.' (vriendin van betrokkene)

Van de politie uit is de EK-c aangevraagd. Dit was voor de politie al te hoog, laat staan voor EK. De situatie was te hoog gegrepen, dat had EK van te voren beter moeten inschatten. (buurtbewoner)

Dat er mensen die ik niet eens kende het opnamen voor de jeugd. Dat vond ik wel strak. (jongere)

Dat die ene persoon er was en de moeite deed om het aan te horen tegenover een hele groep mensen en alles over zich heen liet komen. (buurtbewoner)

Verder:

Dat filmpje over kinderen met autisme. Dat was een goed filmpje. (ouder)

Dat de mensen doorkregen dat ze zelf eigen kracht bezitten, dat ze niet van organisaties en overheden afhankelijk moeten zijn. (buurtbewoner)

5.3.2 Na de EK-c

Op de vraag hoe men terugkijkt op de tijd na de EK-c, werd door 32,9% positief gereageerd(N=76): men geeft aan dat het (nog steeds) goed gaat, dat er verandering merkbaar is, dat er meer openheid en meer rust is en minder ruzie. Mensen gaan normaal met elkaar om, er is niets meer gebeurd. Er is tijd voor een praatje, iedereen houdt zich aan de regels.

30,3% van de deelnemers geeft een negatieve reactie: het conflict is gebleven, de situatie is verslechterd of is weer opgelaaide. Er is weer overlast of ruzie. 36,8% van de deelnemers kijkt met gemengde gevoelens terug op de tijd na de EK-c. Ze geven aan dat de situatie hetzelfde is gebleven of wisselend is, dat er weinig is veranderd, het in lijkt te zakken of als een nachtkaaars is uitgegaan of dat ze er niets meer over gehoord hebben. Een aantal geeft aan dat er niets mee wordt gedaan of dat men er niet zo heel veel van merkt.

Dit weerspiegelt zich ook in de volgende antwoordcategorieën. De situatie waar het over ging op de conferentie is volgens 42,1% van de deelnemers verbeterd. (N=76). Kinderen spelen met elkaar, er zijn geen incidenten meer geweest. De relatie tussen ouders of buurtgenoten of jeugd is verbeterd. Ze groeten elkaar en praten met elkaar en laten elkaar met rust. Scheldpartijen zijn gestopt. 39,5% van de deelnemers zegt dat de situatie hetzelfde is gebleven. Handhaving van de afspraken is een probleem. Mensen spreken nog steeds niet met elkaar. Sinds de EK-c is de situatie volgens 10,5% verslechterd. In de helft van de gevallen gaat het om escalaties. 7,9% kan niet aangeven of de situatie veranderd is, deels vanwege het jaargetijde. Problemen als overlast spelen zich vaak in de zomer af als het langer licht is, kinderen later naar bed gaan en mensen meer in hun tuinen zitten. Als de EK-c in het najaar is gehouden en de follow-up in de winter valt, dan kunnen de respondenten daar nog niet veel van zeggen.

5.3.3 Waardering Eigen Kracht-conferentie

De Eigen Kracht-conferentie voor een groep, wijk of buurt krijgt gemiddeld een 6,7. (N=72). (minimum 1, maximum 9, 13 onvoldoendes (18,1%)).

Een 8, omdat het de dialoog weer op gang heeft gebracht. EK-coördinator heeft alleen een bewakende rol gehad, waardoor het iets van de betrokkenen zelf werd en ze zelf verantwoordelijk werden. (zus van betrokkene)

Een 7, omdat het goed werd geleid. Het hielp wel dat de wijkagent erbij zat en de woningbouw. (buurtbewoner)

Een 6, de mensen van Eigen Kracht die daar aanwezig waren, konden niet tegen het geestelijke geweld van die mensen, de ruzie die ontstond, de woorden die gebruikt werden. Alles werd naar elkaar geschreeuwd over jodenkampen en de oorlog. Het liep uit de hand, de gemoederen liepen op. Dat los je niet op in één gesprek. (buurtbewoner)

Er is gevraagd waar de Eigen Kracht-conferentie voor gezorgd heeft. (N=73). 20,5% van de deelnemers zegt dat de EK-c gezorgd heeft voor een verbetering of dat het doel behaald is. Er is een oplossing gekomen voor de situatie waarin met zat. Er is meer begrip of meer openheid, spanning is weg, contacten zijn hersteld. Door 11,0% wordt gezegd dat de rust is weergekeerd of dat het rustiger is geworden. 15,1% noemt dat mensen met elkaar in gesprek zijn gekomen. Voor 24,7% van de deelnemers is het duidelijk geworden dat het probleem in hun ogen niet op te lossen is. De EK-c heeft niets opgelost. Er is geen verbetering in de situatie gekomen.

5.3.4 Het plan

Volgens 92,2% van de deelnemers (N=77) is er een plan gemaakt. Volgens 3,9% niet en 3,9% van de mensen weten het niet.

Op de vraag: 'Wat vindt u de belangrijkste afspraken van het plan?' worden de volgende antwoorden gegeven (N=69). De meeste deelnemers (37,7%) vinden afspraken over in gesprek blijven het belangrijkste. Men noemt: als er iets is naar elkaar toegaan en erover praten, vragen om rekening met elkaar te houden en normaal tegen elkaar praten. Verder vindt 17,4% van de deelnemers een afspraak over respect hebben voor elkaar belangrijk. Iedereen in zijn waarde laten en respectvol met elkaar omgaan. 5,8% noemt: elkaar groeten. 8,7% noemt afspraken die

overlast moeten beperken, zoals geen automotor laten draaien, radio uit, geen lawaai, geen hangplekken. 4,3% noemt de afspraak dat er een werkgroep of commissie gevormd zal worden. Verder concrete afspraken zoals: een schutting plaatsen, een buurtfeest organiseren, een eenmalige schoonmaakactie, rommel opruimen.

Op de vraag of de afspraken uit het plan zijn nagekomen antwoordt 23,9% van de deelnemers ja, alle afspraken (N=71). Hierbij wordt opgemerkt dat bewoners zich aan afspraken houden, maar instanties (gemeente, woningbouw) niet en ook de mensen die afwezig waren niet. 43,7% van de deelnemers zegt dat de afspraken ten dele zijn nagekomen. 26,8% van de deelnemers zegt: nee, helemaal niet. 5,6% weet het niet.

Op de vraag welke afspraken wel zijn nagekomen, komen heel diverse, specifiek op de situatie gerichte antwoorden. Kortdurende acties als het organiseren van een buurtbarbecue of het plaatsen van een schutting of een schoonmaakactie zijn vaak uitgevoerd. Ook wordt gemeld dat geluidsoverlast en pesterijen zijn gestopt en dat mensen bij elkaar komen als er iets is. Er zijn werkgroepen gestart. Langdurende afspraken zoals elkaar groeten en het inperken van geluidsoverlast worden vlak na de EK-c vaak nageleefd, maar sommige mensen geven aan dat een aantal afspraken wegzakt, met name afspraken over geluidsoverlast.

Er werd de eerste dagen overdreven gegroet. We dachten dat dat wel weer over zou gaan, maar dat ging niet over. Betrokkenheid tussen ouders naar elkaar is vergroot. (leerkracht)

Op de vraag welke afspraken niet zijn nagekomen, komen eveneens heel diverse, specifiek op de situatie gerichte antwoorden. Een aantal afspraken wordt niet nagekomen door de mensen die niet op de EK-c aanwezig waren. Sommige afspraken zijn nog in de beginfase, sommige afspraken moet de gemeente of de woningbouw uitvoeren en dat laat vaak lang op zich wachten of zij komen die afspraak niet na. Sommige afspraken hangen met het jaargetijde samen.

Bijvoorbeeld zo veel mogelijk meldingen bij de politie doen: dat doen de mensen niet, ook al is het anoniem, uit angst voor represailles. (buurtbewoner)

Als de afspraken ten dele zijn nagekomen, dan antwoordt 38,7% van de deelnemers (N=31) dat meer dan de helft van de afspraken zijn nagekomen. 12,9% zegt dat de helft is nagekomen. 29,0% zegt dat minder dan de helft is nagekomen. 9,7% weet het niet en 9,7% antwoordt: anders.

Meer dan de helft, maar dat zegt niks: er zijn wel meer afspraken nagekomen dan niet, maar dat ene punt dat inhoudelijk niet is nagekomen is heel belangrijk en de rest zijn afspraken die niet de essentie bevatten waarin de problemen zitten. (pleegmoeder)

Slechts in twee zaken is het plan veranderd.

In november horen we of het plan a of b wordt. Als de aankoop van het bosperceel niet doorgaat, dan plan b: een geluidswal. [afhankelijk van gemeente, CM] (buurtbewoner)

Op de vraag waarom afspraken ten dele zijn uitgevoerd, komen ook weer specifieke antwoorden. (N=27). In drie zaken is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van een afspraak en dat laat nog op zich wachten. In drie zaken wordt het onvermogen van de deelnemers genoemd. Bij drie zaken wordt genoemd dat er minder overlast is vanwege het seizoen. Bij drie zaken wordt genoemd dat de mensen die er niet bij waren zich niet aan de afspraken houden. Twee keer wordt genoemd (zelfde zaak) dat er angst is voor represailles.

Situatie: een ouder met een psychische stoornis. Ze zien niet helemaal dat ze zich niet aan de afspraken houden. In hun ogen doen ze dat wel. Heeft meer te maken met sociale onhandigheid, niet met sociale onwil. (leerkracht en intern begeleider)

Slag te hoog voor EK, dat hadden ze van te voren beter moeten inschatten. Iedereen is bang voor represailles. Ze gooiden de ramen in na een melding bij de politie. (buurtbewoner)

Verwacht men dat de afspraken alsnog worden nagekomen?

35,3% van de deelnemers (N=34) antwoordt ja: in 3 zaken verwachten ze het van de gemeente, de rest verwacht dat de deelnemers er zelf voor zullen zorgen. 58,8% van de deelnemers verwacht niet dat de afspraken nog nagekomen worden, waarvan in zes zaken vanwege onwil of omdat het gedrag van mensen niet veranderd is. Twee deelnemers weten het niet.

Ja, daar zorgen wij als buurt zelf voor: in de lente komt die schutting er te staan. (buurtbewoner)

Nee, omdat het gezin niet anders gaat worden. Dit is het beste wat we eruit hebben kunnen halen. (buurtbewoner)

5.3.5 Waardering plan

Het plan krijgt gemiddeld een 6,4. (N=47). (minimum 0, maximum 10, 14 onvoldoendes (29,8%)).

Een 8: Het plan is naar alle ouders gegaan ter goedkeuring. Aan iedereen is gevraagd: dekt het volledig de lading? Wil je nog iets toevoegen? Wil je iets schrappen? (directeur van de basisschool)

Een 5, er zijn geen strakke afspraken gemaakt. Er staat niet in het plan: jij doet dit en jij doet dat. Wat genoteerd is, doet geen recht aan wat wel gezegd is. (ondersteuner proces)

Degenen die een onvoldoende gaven, gaven deze onvoldoendes voor de plannen van 13 verschillende EK-c's. Dat is 13 van 46 conferenties (28,3%). Ruim een kwart van de volwassen deelnemers (29,8%) geeft het plan een onvoldoende.

De reden waarom mensen 14 onvoldoendes gaven, is omdat: mensen zich niet aan de afspraken houden (6x), omdat het eenzijdig gemaakte afspraken waren (2x), er geen strakke afspraken zijn gemaakt (2x), er niet behaald is wat ze wilden behalen (2x), de afspraken geen recht doen aan hetgeen afgesproken was (2x), het plan niet reëel was, het plan al bij voorbaat gedoemd was om te mislukken. Zes personen gaven aan dat ze geen cijfer konden geven, de helft omdat het eenzijdig gemaakte afspraken zijn, omdat de andere partij er niet bij was.

Op de vraag om de volgende zin aan te vullen (N=42): Door het plan... geeft 57,1% een positieve reactie. Ze kunnen weer door één deur, zijn nader tot elkaar gekomen, de sfeer is verbeterd, het is rustiger geworden, er is meer begrip, meer saamhorigheid, bewustwording, men voelt zich meer op zijn gemak, er is minder overlast, de sociale cohesie is groter, de veiligheid is verbeterd, men heeft meer zicht gekregen op de situatie. 42,9% geeft een negatieve reactie: de helderheid is niet vergroot, de situatie is niet of weinig veranderd, er is niets op gang gekomen, afspraken worden niet nagekomen, de andere partij wil niet meewerken of gaat door met gedrag dat door anderen als storend wordt ervaren, een van de partijen was afwezig, er is niets aan de problemen gedaan, het plan heeft niet tot een hernieuwde start geleid.

Door het plan probeert iedereen zich goed in te zetten, omdat iedereen ook goed inspraak heeft gehad. (buurtbewoner)

Door het plan krijgen we als buurt ook irritaties onderling, het komt allemaal op één of twee neer. De hechtheid die we van te voren hadden is na de EK-c verre te zoeken door de irritaties over de afspraken. (buurtbewoner)

Als reden waarom geen plan is gemaakt (N=14) wordt 3 keer aangegeven dat men tijdens de EK-c niet aan het plan toegekomen is, vanwege de emoties (chaos, boosheid).

Als reden waarom het plan niet is uitgevoerd, wordt 4 keer genoemd dat er niets meer van de woningbouwvereniging, de gemeente of politie is gehoord. 5 keer weigerden mensen afspraken na te komen of mee te werken, in één situatie woont de persoon waarom het ging er niet meer. 3 keer weet men het niet goed, denkt dat het aan de winter of aan de zomervakantie ligt of heeft men niets meer gehoord.

Ook als er geen plan is gemaakt of het plan niet is uitgevoerd, heeft de EK-c nog wel wat voor de situatie betekend (N= 15): er is onderling meer begrip, dingen zijn benoemd, er is meer acceptatie, het is rustiger geworden, er is duidelijkheid, men is met elkaar in gesprek, er is wat op gang gekomen. Er wordt 5 keer aangegeven dat de EK-c niets voor de situatie betekent heeft.

Waar geen plan is gemaakt of het plan niet is uitgevoerd, is volgens 12 deelnemers niets veranderd sinds de EK-c. (N=15). Volgens 3 deelnemers is er na de EK-c wel wat veranderd.

Op de vraag hoe men (N=75) naar de toekomst kijkt en wat voor bijdrage de EK-c daaraan heeft geleverd, geeft 33,3% van de deelnemers aan dat ze een positieve verwachting hebben. Men is hoopvol, men verwacht geen escalaties meer, men is veel ontspannener, er is rust of het woongenot terug. 26,7% van de deelnemers heeft geen positieve toekomstverwachting. Ze verwachten problemen, zijn bang voor escalatie, willen afwachten en anders naar de rechter stappen. Men verwacht geen vrede, zegt waakzaam te zijn, ziet de toekomst somber in, verwacht dat het doorgaat zoals het gaat, het blijft een boze droom, men gaat de toekomst in met angst in het hart. 28% heeft geen uitgesproken positieve of negatieve kijk op de toekomst. Ze hebben geen idee, of hopen dat het zo blijft. Een groot deel zegt: afwachten. 12% verwacht dat de situatie hetzelfde blijft.

Positief. Het is bijna als vanouds. Weer samen barbecueën, tv naar buiten. Heel belangrijk dat er toch afspraken zijn gemaakt, anders was er hier geen vrede geweest. (buurtbewoner)

Ik verwacht problemen vanwege de mensen die niet hebben meegedaan. EK heeft gezorgd dat de groep die wel aanwezig was nu saamhorigheid heeft. (buurtbewoner)

De toekomst zie ik met een vraagteken vanwege de sociale onhandigheid. Daar heb je geen grip op, daar kan je geen afspraken over maken, maar daardoor kan het wel mislopen. (leerkracht en intern begeleider)

De EK-c heeft de volgende bijdragen geleverd: de EK-c was een aanzet voor een commissie, leverde gereedschap voor conflictoplossing, zorgde dat er afspraken zijn gemaakt, er begrip kwam, bracht partijen bij elkaar, voorkwam escalaties, schiep duidelijkheid of saamhorigheid. De -EK-c was een middel om meer vertrouwen te krijgen, om verbinding te maken, om de situatie bespreekbaar te maken, om mensen te leren kennen, om contact met burens te krijgen, om de leefbaarheid te verhogen. 18,7% van de deelnemers geeft aan dat de EK-c geen bijdrage heeft geleverd. 1 keer wordt de EK-c expliciet genoemd als oorzaak van verdere escalatie, doordat er veel aandacht op de situatie kwam. Mensen sprongen in de bres voor een gezin, waardoor mensen in elkaar geslagen werden.

EK-c heeft wel veel betekend. Als dat er niet geweest was, dan was ik bang dat mijn familie die andere vrouw veel zwaarder had aangepakt, dat het echt uit de hand zou zijn gelopen.

Mijn vader zei: ik ben oud, ik heb niks te verliezen, ik doe alles voor mijn naam. Er stond veel op het spel. [Turkse cultuur, CM] (ouder)

5.3.6 Opmerkingen

Aan het eind van het interview had een groot aantal deelnemers nog opmerkingen of suggesties die voor Eigen Kracht van belang kunnen zijn. (N=66)

6,1% maakt een opmerking over een vorm van 'nazorg' (professionele evaluatie, controle op de afspraken). 7,6% maakte een opmerkingen over de lengte van de EK-c. Er werden zowel positieve als negatieve opmerkingen gemaakt over de praatstok door 12,1% van de deelnemers. 42,4% heeft kritiek op de organisatie van de EK-c of de -coördinator: de leiding moet strakker, de leiding is amateuristisch of de afspraken zijn te vrijblijvend. Men had meer bemiddeling verwacht, vindt dat de EK-coördinator het van te voren beter moest inschatten. Ook is men van mening dat de EK-c niet door moet gaan als een partij er niet is en de EK-coördinator moet neutraal zijn. 15,2% geeft positieve opmerkingen over de EK-c of -coördinator.

Een leidende rol spelen bij uitvoering van het plan. Belangrijk dat er nog een onafhankelijk persoon aanwezig is die beide partijen kan wijzen op de afspraken. (buurtbewoner)

Ik vond het een beetje te lang, vooral omdat er jonge kinderen bij waren. (De oudste was 13). (ouder)

Als ze met dat stokje rond gaan, dat ze pen en papier krijgen om aantekeningen te maken, zodat je nog weet wat nummer 1 zei als je zelf nummer 15 ben. Later dacht ik: verdorie, dat had ik nog willen vertellen. (buurtbewoner)

Ik had de indruk dat sommige buurtbewoners wat werden geremd door dat stokje om te zeggen wat we wilden zeggen, omdat ze moesten wachten op dat stokje. Je zag dat ze wat wilden zeggen, maar omdat ze moesten wachten lieten ze hun beurt op een gegeven moment voorbij gaan. (buurtbewoner)

Buurman kwam niet goed uit zijn woorden. Dat werd niet goed begeleid. Er werd geen recht aan hem gedaan. (buurtbewoner)

De afspraken op papier, dat is geen plan met afspraken wie wat doet, maar ongelooflijk vrijblijvend. Dat is de zwakte in het geheel. (bewoner)

Luister naar de ouders en kinderen als die al duidelijk zeggen dat het niet gaat werken, doe het dan niet. (ouder)

Belangrijk: heel goed kijken wat de verwachtingen van beide partijen zijn. Als het te ver uit elkaar ligt, eventueel besluiten om het niet te laten doorgaan en anders aangeven wat het maximaal haalbare is. Hier was de verwachting van de ouders veel hoger, waardoor ze erg teleurgesteld waren. (zus van betrokkene)

Het werd gehouden in een achterafzaaltje van een kerk. Als je een nieuwe start, frisse wind, nieuwe ideeën wil: zoek leuke locatie, ga lekker eten, zorg dat groepsgevoel tot bloei leidt. Graag wat theorie: hoe zit het met conflicten. Als je inzicht krijgt in conflictontwikkeling, hoe het komt dat het escaleert: zinvol voor de toekomst om het eerder te herkennen. (bewoner)

Enkele overige opmerkingen:

Als zij getuigen oproept: dat ze geen financiële of zakelijke belangen hebben bij de hoofdpersoon, anders praten ze die naar de mond. (bekende van een betrokkene)

Wat zich wrekt: dat het opbouwwerk heeft geïnitieerd dat er een EK-c kwam, maar daarna had het opbouwwerk ook sturend moeten optreden. En meer stimulerend daarin moeten zijn. Aanleiding was een schietpartij, dat gaf veel commotie, daarom is de gemeente er ook bij betrokken, maar die hadden daarna sturend moeten optreden. (buurtbewoner)

5.4 Algemene bevindingen follow-up

5.4.1 Terugblik op de EK-c

Bij de groeps-EK-c kijken de professionals positiever terug op de EK-c dan de volwassen deelnemers. Als grootste minpunt wordt bij de volwassen deelnemers de afwezigheid van betrokkenen genoemd. (26%) (N=77) Verder keek een achtste van de volwassen deelnemers met gemengde gevoelens terug op de EK-c.

Tabel 5.1 Terugblik

deelnemers	N	positief	negatief	met gemengde gevoelens
prof	41	70,7%	17,0%	12,2%
volw	77	49,4%	37,7%	13,0%

Conclusie: Bij de Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt kijkt de helft van de volwassen deelnemers positief terug op de EK-c. De professionals kijken positiever terug.

5.4.2 Belangrijkste van de EK-c

Bij de groeps-EK-c noemt 48,7% van de professionals (N=39) dat mensen zich konden uitspreken en 20,5% de oplossing. Opmerkelijk is dat 30,8% van de professionals het appèl op de deelnemers noemt: dat ze het probleem erkennen als eigen probleem, eigen verantwoordelijkheid nemen. Bij de groeps-EK-c noemen de volwassen deelnemers (N=74) als eerste het gesprek en daarna de oplossing. Verder noemen de volwassen deelnemers het samenzijn met buurtgenoten.

Tabel 5.2 Belangrijkste van de EK-c

deelnemers	N	items	gesprek	Luisteren	oplossing	appèl op deelnemers	ontmoeting	organisatie	overig
prof	37	45	42,2%	6,7%	15,6%	15,6%		11,1%	8,9%
volw	68	81	33,3%	8,4%	21,0%	2,5%	8,4%	8,4%	17,3%

Conclusie: bij de EK-c voor een groep, wijk of buurt wordt het gesprek het belangrijkste gevonden, professionals noemen daarna het appèl op de deelnemers en de oplossing. De volwassen deelnemers noemen als tweede de oplossing en daarna de ontmoeting, het samenzijn met de andere deelnemers.

5.4.3 De tijd na de EK-c

De helft van de professionals (N=40) zegt dat de tijd na de EK-c voor een groep, wijk of buurt positief is verlopen (18 zaken) en 37,5% meldt dat er geen positieve wending is gekomen (14 zaken). Een deel van de professionals (12,5%) heeft geen vervelende meldingen of klachten meer gehad en concludeert daaruit dat het goed gaat (niet meegenomen bij positief resultaat). De tijd na de groeps-EK-c volgens de volwassen deelnemers (N=76): 32,9% positieve reacties, 30,3% negatieve reacties en 36,8% met gemende gevoelens. De professionals kijken er positiever op terug dan de volwassen deelnemers. Slechts een derde van de volwassen deelnemers kijkt positief terug op de tijd na de EK-c.

Tabel 5.3 Tijd na de EK-c

deelnemers	N	positief	geen klachten	negatief	met gemengde gevoelens
prof	40	37,5%	12,5%	37,5%	12,5%
volw.	76	32,9%		30,3%	36,8%

Slechts een derde van de volwassen deelnemers is onverdeeld positief over de tijd na de EK-c. De professionals zijn positiever.

Tabel 5.4 Sinds de EK-c is de situatie waar het om ging

deelnemers	N	verbeterd	het zelfde	verslechterd	weet niet
prof	41	53,7%	31,7%	7,3%	7,3%
volw	76	42,1%	39,5%	10,5%	7,9%

De situatie waar het om ging op de EK-c is volgens 53,7% van de professionals verbeterd (N=41), volgens 31,7% hetzelfde gebleven en volgens 7,3% verslechterd. 7,3% weet het niet. De situatie is volgens 42,1% van de volwassen deelnemers (N=76) verbeterd. Volgens 39,5% hetzelfde gebleven en volgens 10,5% van de deelnemers verslechterd.

Conclusie: ruim de helft van de professionals meent dat de situatie waarover het ging op de EK-c sinds de EK-c is verbeterd. De volwassen deelnemers schatten dat lager in. Volgens ruim een derde van de volwassen deelnemers is de situatie hetzelfde gebleven en in 10,5% is het verslechterd. De professionals zijn wat positiever: minder dan een derde van de professionals vindt dat de situatie hetzelfde is gebleven en 7,3% vindt dat het verslechterd is.

5.4.4 Het plan

Bij de Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt is er volgens 92,2% van de volwassen deelnemers (N=77) een plan gemaakt, volgens 3,9% is er geen plan gemaakt en 3,9% weet het niet. Volgens 95,2% van de professionals is er een plan gemaakt. (N=42).

Tabel 5.5 Plan gemaakt

deelnemers	N	ja	nee	weet niet
prof	42	95,2%	4,8%	
volw	77	92,2%	3,9%	3,9%

Conclusie: Bijna iedereen is het er over eens dat er een plan gemaakt is.

Ongeveer een kwart van de afspraken die gemaakt zijn, is nagekomen. Bijna de helft van de afspraken is ten dele uitgevoerd. Volgens ruim een kwart van de volwassen deelnemers zijn de afspraken helemaal niet uitgevoerd. De professionals laten een ander beeld zien: vijf procent zegt dat de afspraken helemaal niet zijn nagekomen. Daarentegen weet bijna een kwart van de professionals helemaal niet of de afspraken wel of niet zijn nagekomen. Daar zou een verklaring voor dit verschil in kunnen zitten.

Bijna de helft van zowel de professionals als de volwassen deelnemers geeft aan dat de afspraken gedeeltelijk zijn nagekomen of uitgevoerd. Hierbij wordt aangegeven dat vooral mensen die niet aanwezig waren op de EK-c of instanties zoals gemeente en woningbouw zich

niet aan de afspraken houden. Soms speelt het jaargetijde een rol in het uitvoeren van de afspraken.

Tabel 5.6 Afspraken nagekomen

deelnemers	N	ja	nee, helemaal niet	ten dele	weet niet
prof	36	27,8%	4,8%	44,4%	22,2%
volw	71	23,9%	26,8%	43,7%	5,6%

1 keer wordt de EK-c expliciet genoemd als oorzaak van verdere escalatie.

Conclusie: Bij de Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt komt meestal een plan voort uit de EK-c, waarvan een kwart van de afspraken is nagekomen na drie maanden. Bijna de helft van de afspraken is ten dele nagekomen. De afspraken zijn volgens een kwart van de volwassen deelnemers helemaal niet nagekomen. De professionals zien dat positiever, maar bijna een kwart van de professionals weet niet of de afspraken zijn nagekomen, dus dat kan een vertekend beeld geven.

5.4.5 Verwachting

Bijna de helft van de professionals (N=19) en ruim een derde van de volwassen deelnemers verwachten dat de afspraken alsnog zullen worden nagekomen. Ruim de helft van beide groepen verwacht niet dat de afspraken alsnog zullen worden nagekomen.

Tabel 5.7 Verwachting dat afspraken alsnog worden nagekomen

deelnemers	N	ja	nee	ten dele	geen idee
prof	19	8	9	1	1
volw	34	35,3%	58,8%		5,9%

Waar heeft de Eigen Kracht-conferentie voor gezorgd?

Door het plan is volgens 57,1% van de volwassen deelnemers de situatie ten positieve verbeterd. Er is meer rust, meer saamhorigheid, minder overlast, de veiligheid is verbeterd en de sfeer is verbeterd. 42,9% zegt dat het plan weinig tot niets veranderd heeft, dat de andere partij doorgaat. 3x keer is aangegeven dat men niet aan het plan is toegekomen vanwege emoties en chaos tijdens de EK-c. Redenen waarom een plan helemaal niet is uitgevoerd zijn weigering van mensen om mee te werken, instanties die niets van zich laten horen of dat het aan het seizoen ligt. Toch heeft de EK-c in die zaken nog wel wat betekent: er is meer begrip gekomen, men is met elkaar in gesprek gekomen. Waar geen plan is gemaakt of het plan niet is uitgevoerd, is volgens driekwart van de deelnemers niets veranderd sinds de EK-c.

5.4.6 Toekomst

Op de vraag hoe de volwassen deelnemers (N=75) aan de toekomst denken, heeft een derde van de volwassen deelnemers een positieve verwachting. 26,7% van de deelnemers reageert negatief en 28,0% heeft geen uitgesproken positieve of negatieve kijk op de toekomst, men wacht het af. De professionals hebben een positiever toekomstbeeld.

Tabel 5.8 Toekomstverwachting

deelnemers	N	positief	afwachten	ingrijpen van buitenaf	hetzelfde	negatief
prof	41	41,5%	31,7%	4,9%	7,3%	14,6%
volw	75	33,3%	28,0	0	12%	26,7%

5.4.7 Waardering Eigen Kracht-conferentie

Waardering groeps-EK-c, professionals (N=26) 7,4.

Waardering groeps-EK-c, volwassenen (N=47) 6,4.

Tabel 5.9 Waardering follow-up

deelnemers	N	gemiddeld cijfer plan	onvoldoendes	onvoldoendes in %
prof	26	7,4	1	3,8%
volw	47	6,4	14	29,8%

Conclusie: de professionals geven het plan dat op de Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt gemaakt is een aanzienlijk hoger cijfer dan de volwassen deelnemers.

Ruim een kwart van de volwassen deelnemers (29,8%) geeft het plan een onvoldoende.

De redenen waarom mensen 14 onvoldoendes gaven, is omdat mensen zich niet aan de afspraken houden, omdat het eenzijdig gemaakte afspraken waren, er geen strakke afspraken zijn gemaakt, er niet behaald is wat ze wilden behalen, de afspraken geen recht doen aan hetgeen afgesproken was of het plan niet reëel was.

6. Slotbeschouwing

In deze slotbeschouwing presenteren we de belangrijkste conclusies van de registratie en van het tevredenheid- en follow-up onderzoek. We kijken wat de meerwaarde van EK-c's voor een groep, buurt of wijk is en sluiten af met een aantal aandachtspunten.

6.1 Beschouwing resultaten registratiegegevens

Op basis van de resultaten van het registratiebestand kan een aantal conclusies getrokken worden. Daarbij is ook gekeken naar overeenkomsten en verschillen in vergelijking met 'reguliere' EK-c aanmeldingen voor individuen en families. In verhouding tot het grote aantal EK-c's voor individuen en gezinnen is het aantal EK-c's voor wijk, groep of buurt (nog) bescheiden, maar het is interessant te kijken naar de mate waarin welke aspecten wel en welke aspecten niet met elkaar overeenkomen. Voor een aantal verschillen kan nog geen afdoende verklaring gegeven worden, een aantal andere verschillen is logisch te beredeneren. Net als de EK-c's voor gezinnen en volwassenen hebben de EK-c's voor groepen, wijken en buurten veelal in de provincies Overijssel en Noord-Holland plaats gevonden. Daarnaast is in de provincie Groningen vaak een dergelijke conferentie geweest; dit aantal ligt relatief veel hoger dan bij de EK-c's voor gezinnen en individuen. In 80% van de zaken betrof de aanmeldende partij een professionele instantie, ongeveer op hetzelfde niveau als bij de EK-c's voor individuen en families. Wel is het soort aanmeldende professionele partijen verschillend: gemeenten en woningcorporaties spelen relatief een veel grotere rol dan bij de EK-c's voor individuen en families. Dit laat zien dat EK-c's voor groepen, wijken en buurten in een behoefte bij dit type aanmelders voorzien en dat een gerichte voortzetting van het onder de aandacht brengen van het bestaan van deze conferenties aanbeveling verdient.

Samenhangend met het type aanmelder is de aan de aanmelding ten grondslag liggende problematiek vooral verbonden met thema's op het gebied van leefbaarheid, ruzies of ergernissen tussen buurtbewoners. De verschillende groepen (bewoners) nemen min of meer dezelfde positie ten opzichte van elkaar in. Er is veel minder dan bij de EK-c's voor individuen en families sprake van een duidelijke hoofdpersoon of hoofdfamilie waaromheen het netwerk geformeerd wordt.

Opvallend is dat alle aanmeldingen voor een EK-c voor groepen, wijken en buurten tot een conferentie hebben geleid. Geen enkele aanmelding is afgesloten in de zogenaamde activeringsfase, de fase die vooraf gaat aan de conferentiefase. Van de aanmeldingen voor EK-c's voor individuen en gezinnen leidt ongeveer 30% niet tot een conferentie. Dit is bijvoorbeeld het geval als de conferentie niet meer nodig wordt geacht, als betrokkenen niet willen meewerken of als de omstandigheden drastisch gewijzigd zijn. Waarom dit bij de EK-c's voor groepen, wijken en buurten niet gebeurd is, is niet uit de registratiecijfers af te leiden. Het is echter interessant om hier systematisch naar te kijken.

EK-c's voor groepen, wijken en buurten tellen naar verhouding veel deelnemers. Er zijn gemiddeld 19 aanwezigen, waar dit bij de EK-c's voor individuen en gezinnen 12 is. Het percentage professionals ligt met 25% gemiddeld hoger dan bij de 'reguliere' EK-c's (14%). Het grotere aantal deelnemers en de andere samenstelling van de groep zijn aandachtspunten die bij de voorlichting/training aan coördinatoren aan de orde kunnen worden gesteld.

Het hogere aantal professionals verklaart wellicht ook (gedeeltelijk) het feit dat er in het weekend minder vaak EK-c's voor groepen, buurten en wijken hebben plaatsgevonden. Bij de EK-c's voor individuen en families vindt bijna 40% in het weekend plaats, van de in dit rapport onderzochte conferenties ligt het percentage op 18%. Het feit dat de EK-c's voor groepen, wijken en buurten minder lang duren dan andere EK-c's kan eveneens een verklaring van dit verschil

vormen. Het blijkt in de meeste gevallen mogelijk om de conferentie in een paar uur, en daarmee tijdens een doordeweeks dagdeel - vaak een avond - af te ronden. Dit heeft (ook) te maken met de andere opzet; er is geen besloten deel zonder coördinator en professionals.

Wat betreft de resultaten van de conferentie (het opstellen van het plan, het maken van afspraken op het gebied van evaluatie en bijstelling) zijn de verschillen met EK-c's voor individuen en families gering. Vrijwel elke conferentie is met een plan en afspraken afgesloten.

6.2 Beschouwing resultaten tevredenheidonderzoek en follow-up

6.2.1 Voor de EK-c

Het tevredenheidonderzoek toont aan dat de volwassen deelnemers en de professionals van tevoren goed geïnformeerd zijn over wat een EK-c voor een groep, wijk of buurt is en hoe de gang van zaken is tijdens zo'n EK-c. Bijna een derde van de kinderen geeft aan dat ze onvoldoende of een beetje zijn geïnformeerd. De professionals zijn goed geïnformeerd over wat hun rol is tijdens de EK-c.

Aandachtspunt: informatie

De EK Centrale doet er goed aan kinderen uitvoeriger te informeren over wat een EK-c voor een groep, wijk of buurt is en hoe het zal gaan tijdens een EK-c.

6.2.2 Tijdens de EK-c

Alle deelnemers beoordelen de EK-c's voor een groep, wijk of buurt als redelijk succesvol. De meerderheid van alle deelnemers vindt dat ze hebben kunnen meepraten en meewerken aan de oplossing. Het overgrote deel van de deelnemers is het goed bevallen dat er een praatstok werd gebruikt. De volwassen deelnemers voelden zich veilig tijdens de EK-c, maar van de kinderen geeft een kwart aan dat ze zich niet op hun gemak voelden of soms wel en soms niet. Ze geven aan dat ze vooral bang waren voor emoties.

Aandachtspunt: veiligheid

Als er van tevoren al bekend is dat er een gerede kans bestaat op heftige emoties tijdens de EK-c, dan is het belangrijk in de voorbereiding veel aandacht te besteden aan het gevoel van veiligheid van kinderen en de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om hen 'veilig' te laten deelnemen. Als aan de volwassen deelnemers wordt gevraagd of ze van tevoren hebben opgezien tegen de EK-c, geeft een kleine helft aan dat men er tegen opzag. Men was bang voor ruzie, escaleren en agressie. Vervolgens geeft ruim een derde aan dat het ook daadwerkelijk gebeurd is, of een beetje gebeurd is. Mensen kunnen wel aardig inschatten hoe het zal verlopen en hier dient rekening mee gehouden te worden bij het uitnodigen van kinderen. Zo'n 15% van zowel de volwassen deelnemers als de professionals geeft aan dat de emoties de meeste indruk maakten tijdens de EK-c. De impact hiervan op kinderen mag niet onderschat worden.

Uit de tevredenheidformulieren bleek dat verschillende professionals zowel deelnemer als toehoorder waren. Een professional kan niet deelnemer én toehoorder zijn. Een toehoorder zit in de buitenring. Hij luistert en praat niet mee, in tegenstelling tot iemand die deelnemer is. Ook geeft een aantal toehoorders aan, dat ze voldoende hebben kunnen zeggen en kunnen vragen, terwijl ze dat op grond van hun plek in de buitenring als toehoorder niet hadden mogen doen.

Aandachtspunt: binnen- en buitenring

Het is raadzaam om de rol van de binnen- en buitenring duidelijk te communiceren met alle deelnemers en daaraan vast te houden tijdens de EK-c. Het is niet de bedoeling dat mensen die eerst in de buitenring hebben plaatsgenomen, later alsnog meepraten in de binnenring. Het is zaak om dit strikt gescheiden te houden. Dat schept duidelijkheid naar de mensen die in de binnenring zitten en draagt daarmee bij aan een veilige sfeer.

6.2.3 Verwachting

Professionals en volwassenen verwachtten van Eigen Kracht-conferenties voor een groep, wijk of buurt vooral een oplossing voor de situatie waarover het gaat op de EK-c en dat deelnemers met elkaar in gesprek zouden komen. Driekwart van de professionals en volwassen deelnemers geeft aan dat hun verwachting geheel of ten dele is uitgekomen.

6.2.4 Beleving

Als gevraagd wordt wat men het belangrijkste van de EK-c vond, wordt niet de oplossing als eerste genoemd, zoals bij de verwachting vooraf. De volwassen deelnemers en de professionals vinden het gesprek het belangrijkste. Dat mensen met elkaar in gesprek zijn, dat men zijn verhaal kwijt kan en dat er geluisterd wordt, is belangrijker dan de oplossing, het plan of de afspraken. Het gesprek wordt bijna twee zo vaak genoemd als de oplossing.

Ook bij de follow-up na drie maanden wordt het gesprek het belangrijkste gevonden door zowel de professionals als de volwassen deelnemers. Het gesprek wordt ruim twee keer zo vaak genoemd als de oplossing.

Bijna 10% van de volwassen deelnemers geeft aan dat ze het samenzijn met de buurtbewoners op de EK-c het belangrijkste van de EK-c vinden.

Meerwaarde: het gesprek

Zowel de volwassen deelnemers als de professionals vonden het gesprek (dat men zijn verhaal kwijt kan, dat er geluisterd wordt en dat men met elkaar in gesprek komt) het belangrijkste van de EK-c. Zelfs twee keer zo belangrijk als het plan. Dit blijkt zowel uit de resultaten van het tevredenheidsonderzoek als uit de follow-up. Dat geeft de meerwaarde van deze EK-c's aan, zelfs als er geen plan is gemaakt. Dankzij de verhalen van de andere deelnemers kijken de deelnemers (geheel of gedeeltelijk) anders tegen de situatie aan. Men heeft meer begrip gekregen voor de situatie of handelswijze van sommige deelnemers. Beelden die men van elkaar had, zijn bijgesteld. Een aantal professionals denkt dat dit in een aantal situaties escalatie in de wijk voorkomen heeft. Het gesprek heeft ook geleid tot bewustwording van de eigen rol in de situatie.

Meerwaarde: kennismaking

10% van de volwassen deelnemers geeft aan dat ze de ontmoeting, de kennismaking met de buurtbewoners op de EK-c het belangrijkste van de EK-c vinden. Omdat men elkaar heeft leren kennen, durft men elkaar na de EK-c gemakkelijker aan te spreken.

Meerwaarde: informatie vergaren

Instanties als gemeente, politie en woningcorporatie geven aan dat de meerwaarde voor hen is dat ze in gesprek zijn geweest met de burgers. De professionals hebben veel informatie opgehaald en hebben daardoor een beter beeld van wat er speelt in een buurt en hoe de mensen dat beleven. De burgers voelen zich serieus genomen, omdat naar hen geluisterd is.

Meerwaarde: het samenzijn

De EK-c zorgde ervoor dat mensen uit een buurt of wijk elkaar ontmoeten. Doordat men kennis heeft gemaakt met elkaar, durft men elkaar na de EK-c gemakkelijker aan te spreken.

6.2.5 Het plan

Volgens de registratieformulieren is ruim 90% van de zaken afgesloten met een plan. Van de deelnemers geeft 18,9% van de professionals en 11,2% van de volwassen deelnemers aan dat er geen plan is gemaakt. Dit betreft 15 zaken. Opmerkelijk is dat andere deelnemers aan dezelfde conferentie bij 8 zaken antwoorden dat er wel een plan is gemaakt. In 7 zaken waren alle deelnemers het erover eens dat er geen plan was gemaakt (21,2% van de zaken). De afspraken richten zich op gedragsveranderingen (intenties) en op concrete actiepunten. De meerderheid van de professionals en de volwassen deelnemers denkt dat het plan uitvoerbaar is.

Bij de follow-up geeft een kwart van de deelnemers aan dat alle afspraken uit het plan zijn nagekomen. Ruim 40% is ten dele nagekomen. De afspraken zijn volgens een kwart van de volwassen deelnemers helemaal niet nagekomen. De professionals zien dat positiever, maar bijna een kwart van de professionals weet niet of de afspraken zijn nagekomen, dus dat kan een vertekend beeld geven.

Het plan wordt bij de rapportcijfers gemiddeld met een voldoende gewaardeerd. 29,8% van de volwassen deelnemers geeft echter een onvoldoende. Waar komt deze onvrede vandaan?

Mensen noemen dat anderen zich niet aan de afspraken houden of dat de afspraken gemaakt zijn, terwijl een deel van de mensen die betrokken zijn bij de situatie niet aanwezig was op de EK-c en dus niet heeft meegedacht over het plan (eenzijdig gemaakte afspraken). Niet iedereen van degenen die afwezig waren, wil zich aan de afspraken houden. Dat bepaalt ook voor een deel hoe de deelnemers naar de toekomst kijken wat de situatie waarover het ging betreft. Zij die

geen positieve verwachting hebben, noemen opnieuw de mensen die er niet bij waren, van wie een deel zich niets van de afspraken zullen aantrekken. Dat iets minder dan een derde van de volwassen deelnemers ontevreden is, wil nog niet zeggen dat EK-c's geen positieve effecten genereren, die bovendien ook op lange termijn nog effect kunnen sorteren. Dat blijkt uit een onderzoek van Schout en De Jong (2013). In Groningen zijn in 2011 en 2012 40 EK-c's ingezet in de OGGz. Er werd onder andere onderzoek gedaan naar het verloop en de opbrengsten van tien EK-c's voor groepen. De onderzoekers maakten geen onderscheid tussen EK-c's voor een groep, wijk of buurt en EK-c's als herstel nodig is. Er is een overlap met de conferenties die in dit rapport zijn onderzocht. Schout en De Jong stellen: "Opvallend is dat de groepsconferenties rondom leefbaarheidsproblemen duurzame opbrengsten blijken te genereren terwijl deelnemers zich juist sceptisch uiten over het verloop ervan. Van de zes cases waarvan bleek dat de groepsconferentie op de korte termijn een positief effect sorteerde op het verbeteren van de leefbaarheid is een jaar na dato de situatie nog steeds stabiel." (Schout en De Jong, 2013, p. 73)

Meerwaarde: het plan

Het plan is een instrument dat gebruikt kan worden om elkaar te wijzen op wat is afgesproken, zowel door buurtbewoners als door instanties.

Het plan maakt de mensen bovendien bewust van hun eigen verantwoordelijkheid.

De saamhorigheid neemt vaak toe door het gezamenlijk uitvoeren van het plan. Gezamenlijk gehouden acties zoals een schoonmaakactie in de wijk of een buurt barbecue zijn hier goede voorbeelden van.

Aandachtspunt: het woord 'plan'

Het woord 'plan' lijkt soms verwarring op te roepen. Een aantal deelnemers, zowel volwassenen als professionals, geeft aan dat er geen plan is, maar dat er wel afspraken zijn gemaakt. Blijkbaar zien ze de afspraken niet als het plan. Wellicht is het te overwegen om over te gaan op het woord 'afspraken'.

Aandachtspunt: concrete afspraken

De afspraken moeten concreet geformuleerd worden en dienen niet te vrijblijvend te zijn. Men wil graag weten wie wat wanneer gaat doen.

Aandachtspunt:

Het is opmerkelijk dat bijna een kwart van de professionals, - de aanvragers van de EK-c-, naderhand niet op de hoogte is of de afspraken zijn nagekomen. Ze weten dus niet of hun inzet van een EK-c zin heeft gehad.

6.2.6 Opkomst

Ruim twee derde van de volwassen en professionele deelnemers vindt dat er voldoende deelnemers aanwezig waren om een plan te maken of ideeën aan te dragen. Een derde van de volwassen deelnemers en professionals geeft aan dat er meer mensen aanwezig hadden moeten zijn op de EK-c om een plan te maken: meer buurtbewoners of ouders of de (vermeende) overlastveroorzakers.

Ook het onderzoek van Schout en De Jong (2013) toont het belang aan van de aanwezigheid van alle partijen die bij de situatie betrokken zijn. Zij stellen: "Groepsconferenties rondom buurtoverlast waarin OGGz-cliënten zijn betrokken blijken succesvol wanneer zowel amokmakers als degenen die hinder van overlast ondervinden participeren en samen tot een plan komen dat door instanties en professionals op veiligheid en werkzaamheid wordt beoordeeld." (Schout en De Jong, 2013, p. 72)

Aandachtspunt: door laten gaan van de EK-c

Als van te voren duidelijk is, dat verschillende mensen die betrokken zijn bij de situatie waarover het gaat op de EK-c niet zullen komen of als een (vermeende) overlast gevende partij niet aanwezig zal zijn op de EK-c, dan moet men overwegen of er van de EK-c voldoende meerwaarde te verwachten is. Het plan wordt dan opgesteld zonder inspraak van deze mensen, waardoor na afloop ook te betwijfelen is of zij zich aan de afspraken zullen houden.

Aandachtspunt:

De deelnemers vinden in het algemeen dat er genoeg deelnemers waren om een plan te maken, maar er wordt vaak opgemerkt dat een deel van de mensen die betrokken zijn bij de situatie waarover het ging op de EK-c niet aanwezig waren. Dat maakt mensen aarzelend om te beoordelen of ze denken dat het plan uitvoerbaar is. Vaak wordt gezegd, dat dat deels afhangt van de mensen die niet aanwezig waren op de EK-c.

6.2.7 Waardering van de EK-c

De volwassen deelnemers en professionals zijn redelijk tevreden over de EK-c's en de plannen. Ze geven voor zowel de EK-c als het plan gemiddeld een 7 als rapportcijfer in de tevredenheidvragenlijst, die direct na afloop van de EK-c is ingevuld. De kinderen geven hogere cijfers. De EK-coördinator krijgt gemiddeld van alle deelnemers een ruime voldoende.

De hoogte van de cijfers is relatief: de één geeft een 5, omdat het 'praktisch niets heeft opgeleverd', een ander geeft om dezelfde reden een 2. De één geeft een 7, 'omdat de conferentie prima verliep', een ander geeft met dezelfde reden een 9. De één geeft een voldoende, met als toevoeging dat niet alle betrokkenen aanwezig waren. Een ander geeft om dezelfde reden een zware onvoldoende. Het gaat om persoonlijke afwegingen waarbij niet altijd bekend is hoe die zijn gemaakt. .

Overtuigend is dat de Eigen Kracht-coördinatoren in het algemeen goed gewaardeerd worden. Het aantal onvoldoendes is slechts 5,2%. Een vijfde van de deelnemers (20,3%) geeft een 9 of een 10.

In het algemeen kun je stellen dat deze cijfers een indicatie geven dat de meeste deelnemers tevreden waren over de conferentie. Ruim een tiende is ontevreden. Hoofdrede voor ontevredenheid: afwezigheid van betrokkenen, de conferentie heeft (praktisch) niets opgeleverd, slechte leiding.

Het gemiddelde rapportcijfer van de professionals voor het plan is tijdens de follow-up hoger (7,4) dan bij het tevredenheidonderzoek (6,9). Het gemiddelde rapportcijfer van de volwassen deelnemers is lager (6,4) dan bij het tevredenheidonderzoek (7,0). Er moet wel rekening gehouden worden met het feit dat het aantal respondenten bij het tevredenheidonderzoek veel groter was dan bij het follow-up onderzoek. Het gaat bij het follow-up onderzoek om relatief kleine aantallen, waardoor er snel verschuivingen ontstaan. Het is onduidelijk of dit verschil daardoor te verklaren is.

Opvallend is de aanzienlijk lagere score van de volwassen deelnemers in vergelijking met de professionals. De tevredenheid over de EK-c is bij de follow-up bij de professionals toegenomen. Bij de volwassen deelnemers juist afgenomen. De vraag is of zij de situatie anders beoordelen dan de professionals. Is dit een kwestie van perceptie? De volwassen deelnemers maken de werkelijkheid van dichtbij mee en beoordelen de realiteit minder positief dan de professionals die meer op afstand staan.

6.2.8 Terugblik en vooruitblik

De helft van de volwassen deelnemers kijkt positief terug op de EK-c. De professionals kijken bij de follow-up veel positiever terug op de EK-c dan de volwassen deelnemers. Hoe dit komt is niet bekend.

37,5% van de professionals geeft aan dat er na de EK-c geen positieve wending is gekomen. Dit betreft 14 van de 42 EK-c. Dat is 1 op de 3 EK-c's.

Slechts een derde van de volwassen deelnemers is onverdeeld positief over de tijd na de EK-c. De professionals zijn positiever. 40% van de volwassen deelnemers geeft aan dat de situatie hetzelfde is gebleven en 10% geeft aan dat de situatie verslechterd is. De professionals beoordelen dit positiever.

Dankzij de EK-c kijkt een derde van de volwassen deelnemers anders terug op de situatie en een kwart kijkt ten dele anders terug op de situatie waarover het ging op de EK-c. 41,4% kijkt direct na de EK-c, - dankzij de EK-c -, positief naar de toekomst. En ruim een kwart kijkt ten dele anders naar de toekomst wat de situatie betreft waarover het ging op de EK-c. Bij de follow-up heeft een derde van de volwassen deelnemers een onverdeeld positieve toekomstverwachting. Ruim een kwart van de volwassen deelnemers kijkt negatief naar de toekomst wat de situatie betreft. De professionals zijn minder negatief, maar ook minder positief.

EK-c's voor families zijn onder andere zo succesvol, omdat familie- en netwerkbanden een groot commitment aan de gedane afspraken waarborgen. Deze familie- en netwerkbanden ontbreken bij de EK-c's voor een groep, wijk of buurt. Wat wel samenbindt is de lotsverbondenheid. Dit komt overeen met de bevindingen van Schout en De Jong (2012 p. 53). Zelfs als het plan niet wordt uitgevoerd en de EK-c in dat opzicht niet succesvol lijkt, blijkt dat de EK-c er wel voor

gezorgd heeft dat een partij (professionals en het gemeentelijk bestuur) zich bewust is geworden van de situatie en dat een andere partij (de buurtbewoners) zich kon profileren als één partij, omdat de conferentie duidelijk maakte dat er sprake was van een collectief ongenoegen. Het is de vraag of lotsverbondenheid voldoende is om mensen op lange termijn aan de afspraken te laten houden. Het onderzoek van Schout en De Jong wijst wel in die richting (2013, p. 73), maar de resultaten zijn gebaseerd op slechts 10 EKc's waarbij dat in 6 gevallen bleek.

Meerwaarde: lotsverbondenheid

Buurtbewoners voelen zich gesteund als ze horen dat andere mensen in dezelfde situatie verkeren. Mensen die van elkaar niet wisten dat ze dezelfde ongenoegens deelden, vinden herkenning bij elkaar en kunnen zich dankzij de EK-c als één groep verenigen en een duidelijker standpunt innemen ten opzichte van bijvoorbeeld een (vermeende) overlast gevende partij of een instantie zoals de woningbouw of de gemeente.

Zelfs bij onopgeloste problematiek is er toch een positief effect waarneembaar. De EK-c voor een groep, wijk of buurt vergroot het saamhorigheidsgevoel in een wijk.

Aandachtspunt: evaluatie

Hoe gaat het nu verder als de Eigen Kracht-coördinator zich heeft teruggetrokken? Er is behoefte aan afspraken over wie het plan verder trekt en hoe mensen elkaar en instanties aanspreken op naleving van het plan. Sommige deelnemers wensen een onafhankelijk persoon, anderen vinden dat zij het samen kunnen oplossen of denken dat de aanmelder van de EK-c hierin een rol kan spelen. Het is van belang dit punt al aan de orde te stellen tijdens de voorbereiding van de EK-c.

6.3 Samenvatting

Dit onderzoek maakt inzichtelijk dat EK-c's voor een groep, wijk of buurt een positief effect kunnen hebben op het oplossen van conflicten tussen burens, in een wijk of bij overlastsituaties. Ook waar minder duidelijk een positief effect te zien is, ervaren de deelnemers de EK-c als zinvol. De meerwaarde van de EK-c is dan daarin gelegen, dat de mensen met elkaar hebben kunnen spreken, dat men kennis heeft kunnen maken met elkaar. Dankzij de EK-c is er meer begrip voor elkaar. De saamhorigheid neemt vaak toe door gezamenlijk gehouden acties zoals een schoonmaakactie in de wijk of een buurtbarbecue. Mensen houden meer rekening met elkaar en durven elkaar beter aan te spreken bij overlast. Door het plan hebben ze iets in handen waar ze elkaar op kunnen wijzen. Door de EK-c houden buurtbewoners elkaar verantwoordelijk voor de leefbaarheid en werken zij daar actiever aan mee. Instanties ervaren de EK-c als zinvol, omdat ze veel informatie ophalen. Ze hebben daardoor een beter beeld van wat er speelt in een buurt. De burgers voelen zich serieus genomen, omdat naar hen geluisterd is.

Verwijzingen

Van Beek, F. en Muntendam M. (2013) *De Kleine Gids; Eigen Kracht-conferentie 2013*. Alphen aan den Rijn: Kluwer

Gramberg, P. (2010) *Notitie Alle Hens-conferenties*. Voorhout: WESP

Muntendam, M. (2012) *Een beschrijving van een Eigen Kracht-conferentie voor een buurt*. Eigen Kracht Centrale, Zwolle

Oosterkamp-Szwajcer, E.M., Swart J.J.W.de en Gramberg P.J. *Succesvol op eigen kracht. Een onderzoek naar de resultaten van Eigen Kracht-conferenties in Nederland van januari 2011 tot en met augustus 2012*. Saxion: Enschede 2012

Schout, G. en Jong G. de (2012) *Eigen Kracht-conferenties voor groepen in de openbare geestelijke gezondheid*. Journal of Social Intervention: Theory and Practice, Volume 21

Schout, G. en Jong G. de (2013) *Eigen Kracht-conferenties in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg. Een onderzoek naar proces en uitkomsten*. Groningen: Lectoraat OGGz, Hanzehogeschool

De Bergakker is er Voor elkaar! Samen sterk door Eigen Kracht-conferentie. In: 'Voor Elkaar', uitgave van Stichting Welzijn Lingewaard

Proces voor verandering in gang zetten. In: 'Culemborg in Beeld', uitgave van de gemeente Culemborg