



Fact-Pack

Focusteam participatie & dagbesteding

Versie 12 – 18 nov 2015

Fact-Pack is een analyse die openingen geeft aan de centrale vraag:

“Hoe maken we het mogelijk dat meer kwetsbare Amsterdammers duurzaam participeren, zingend bezig zijn voor zichzelf, hun omgeving en de stad, waarbij hun mogelijkheden optimaal tot hun recht komen, uitgaande van de beschikbare en potentiële expertise en financiële middelen.”

Gemaakt door:

Focusteam Participatie – gemeente Amsterdam

Contact: Dennis Wasch d.wasch@amsterdam.nl

DISCLAIMER

Een deel van de cijfers is nog niet gevalideerd met het veld en/of de data-specialisten. Enkele resultaten zijn daarom voorlopig of indicatief.



Inhoud 1 van 3

HOOFDSTUK	VOORLOPIGE CONCLUSIE
-----------	----------------------

1. DE FOCUSAANPAK

Pag. 6	Probleem structuur en indicatoren
Pag. 7	Proces, doelen en indicatoren

2. ANALYSE: WIE IS DE KWETSBARE AMSTERDAMMER?

2a Wie is de kwetsbare Amsterdammer en waar zijn zij:

Pag. 9	Kwetsbare Amsterdammers
Pag. 10	Percentage participerende mensen per gebied
Pag. 11	Groepen in de bijstand
Pag. 12	Samenstelling bijstand
Pag. 13	Samenstelling bijstand
Pag. 14	Samenstelling bijstand
Pag. 15	Profielen binnen de bijstand
Pag. 16	Profielen en participatie
Pag. 17	Bijstand per buurt
Pag. 18	Gezinssamenstelling bijstand per buurt
Pag. 19	Stapelingsvoorzieningen
Pag. 20	Samenstelling gebruik WW
Pag. 21	Arbeidsongeschiktheid
Pag. 22	Populatie niet-uitkeringsgerechtigden

Potentiële doelgroep van 84.000 Amsterdammers die onvoldoende participeren
Bijlmer, Geuzenveld en Oud-Noord hebben de laagste participatiegraad
In 2014 had 66% van de bijstand langer dan 2 jaar een uitkering en een uitstroom onder de 5%
64% alleenstaand zonder kinderen, 45% langer dan 5 jaar in de WWB, 43% ouder dan 50
Surinamers en Antillianen vormen samen meer dan de helft van de bijstand

29% is gezond en participeert, 43% is gezond en participeert matig
Hoogste percentages bijstand liggen in de Bijlmer, Geuzenveld en Oud-Noord
Alleenstaanden zijn in de meerderheid, maar paren ontvangen langer een uitkering
12 % van de mensen met bijstand hebben ook een andere voorziening
Merendeel is alleenstaand, tussen 25 t/m 34 jaar en heeft korter dan 6 maanden een uitkering
Merendeel heeft een WAO uitkering, is tussen 55 t/m 64 jaar en alleenstaand
Jonge moeders* zijn de grootste groep niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers) in Amsterdam

2b Wat willen de kwetsbare Amsterdammers en wat belemmert

Pag. 24	Wat is de vraag van de Amsterdammers
Pag. 25	Belemmering tot participatie (WWB)
Pag. 26	Deelname vrijwilligers werk
Pag. 27	Deelname vrijwilligerswerk per gebied

Grootste belemmering is lage/verouderde opleiding en geen werkervaring
2014: WWB'ers even vaak vrijwilliger (39%) als iemand zonder WWB
Zuid-Noord en Westerpark twee keer zoveel vrijwilligers dan in Bijlmer-Centrum en Noord-Oost

2c Trends en ontwikkelingen

Pag. 29	Leefsituatie-index 1
Pag. 30	Leefsituatie-index 2
Pag. 31	Populatie WWB

Arbeidsongeschikte en werklozen scoren onder het gemiddelde. Vrijwilligers scoren beter.
Verschil welzijn tussen Amsterdammers met of zonder betaald werk blijft onveranderd groot
Populatie en % WWB vanaf 2010 neemt toe. Echter, we zien nu na 2015 Q2 een daling.



Inhoud 2 van 3

HOOFDSTUK		VOORLOPIGE CONCLUSIE
3. ANALYSE: HOE LOOPT HET PROCES NAAR PARTICIPATIE?		
Pag. 33	In- door en uitstroom per afdeling	Meer terugstroom dan doorstroom
Pag. 34	Proces: fte en uitkeringen per afdeling	
Pag. 35	Begroting WPI	klantmanagers activering (10 M) voor 75% van de WWB (482 M)
Pag. 36	Uitgaven aanbod	
Pag. 37	Instroom WWB	24% instroom WWB komt uit de WW
Pag. 38	Uitstroom WWB	Helpt van de uitstroom uit WWB heeft gemeente geen invloed op
4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?		
Pag. 40	Aanbod dagbesteding & participatie	capaciteit in Amsterdam is deels onbekend
Pag. 41	Aanbieders binnen het continuüm	Het continuüm kent 110 unieke aanbieders
4a Klantmanagers		
Pag. 43	Klantmanagers en caseload	Grootste verschil caseloads tussen stadsdelen is 41%
Pag. 44	Caseload en ontheffing	Team Activering: geen verband caseload en ontheffingen. Gemiddeld 24% ontheffing in WWB
Pag. 45	Tredewisseling	In 2014 hebben ruim 10.000 tredenwisselingen plaatsgevonden waarvan 60% omlaag
Pag. 46	Trede ontwikkeling	Westerpark 2010-2015: meer negatieve dan positieve trede ontwikkeling
Pag. 47	Analyse verbanden contact en uitstroom	Door- of uitstromers hebben meer aandacht gehad, een deel stroomt uit zonder contact
Pag. 48	Uit- of doorstromers hebben meer aandacht gehad	
Pag. 49	Relatie aandacht en uitstroom en blijven in de bijstand	
Pag. 50	Vernand leeftijd en aandacht	Hoe ouder je bent hoe minder aandacht je krijgt
Pag. 51	Contact en uit- of doorstroom	Uit- of doorstromers is in alle categorieën meer contact
Pag. 52	Gesprekken en uit- of doorstroom	Trede 2 mensen die uit of doorstromen hebben 2 keer zoveel gesprekken
Pag. 53	Aantal gesprekken naar leeftijd	Oudere klanten hebben minder gesprekken
4b W&R		
Pag. 55	W&R modules	Van jan. t/m aug. 2015 hebben 2350 cliënten een W&R module afgerond
Pag. 56	Uitstroom W&R	34% stroomt uit naar werk en 49% naar activering, onbekend deel doet vrijwilligerswerk
Pag. 57	Modules & uitstroom W&R	92% van de terugstroom heeft een W&R module gevolgd
Pag. 58	Instroom en uitstroom W&R	



Inhoud 3 van 3

HOOFDSTUK	VOORLOPIGE CONCLUSIE
-----------	----------------------

[4c Activering](#)

Pag. 60	Resultaat voorschakeltrajecten
Pag. 61	Kenmerken bij uitval Activering

Verschillend resultaat en kosten per stadsdeel
o.a. ouderdom en groepssamenstelling

[4d Zorg, welzijn en basisvoorzieningen](#)

Pag. 63	Aanbieders Dagbesteding (Wmo)
Pag. 64	Kosten Wmo hoog / laag
Pag. 65	Basisvoorzieningen: aanbod in de stadsdelen
Pag. 66	Zelfstandige participatie
Pag. 67	Participatievoorzieningen
Pag. 68	Voorbeeld: de Regenboog Groep
Pag. 69	Gebruik AWBZ/Wmo
Pag. 70	Vraag en aanbod dagbesteding

Wat wordt er verstaan onder participeren?
Voorbeelden van voorzieningen die worden ingezet om participatie te bevorderen

Wajongers maken/maakten vaak gebruik van de AWBZ
Concentratie aanbod ligt rond centrum, buiten het centrum ook een grote vraag ligt

[4e Taal & geletterdheid](#)

Pag. 72	Taalniveaus
Pag. 73	Taalniveau van de bijstandsklanten
Pag. 74	Taalonderzoek onder bijstandsklanten
Pag. 75	Rendement taalcursus
Pag. 76	Aanbod taalcursussen
Pag. 77	Etnische achtergrond deelnemers taalaanbod
Pag. 78	Geletterdheid & Participatie
Pag. 79 tm 83	Geletterdheid in Nieuw-West

Van de bijstandsklanten scoort 12% op of onder taalniveau A1 (inclusief analfabeten)

PWC: een taaltraject levert gemiddeld €2,56 per geïnvesteerde euro op
Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost kent naar verhouding het grootste aanbod taalcursussen
21% van de deelnemers zijn geboren in Marokko, 48% van de deelnemers uit trede 2
43% van de laaggeletterden zijn niet actief op de arbeidsmarkt
In Nieuw-West is 27% van de beroepsbevolking laaggeletterd, gemiddelde is 16%

[5. SPAARNDAMMERBUURT ANALYSE](#)

Pag. 85	Methodiek
Pag. 86	Kerncijfers
Pag. 87	Kenmerken bewoners
Pag. 88	Klantsegmenten
Pag. 89	Welke belemmeringen komen mensen tegen
Pag. 90	Wat vinden bewoners in de buurt?
Pag. 91	Professionals aan het woord
Pag. 92	Hoe lossen we volgens professionals de knelpunten op?

57% laagopgeleid, 70% alleenstaand zonder kinderen
Ongeveer zelfde beeld als geheel Amsterdam
Grootste: taal, opleiding, fysieke of psychische beperkingen. Daarnaast werkervaring / opleiding

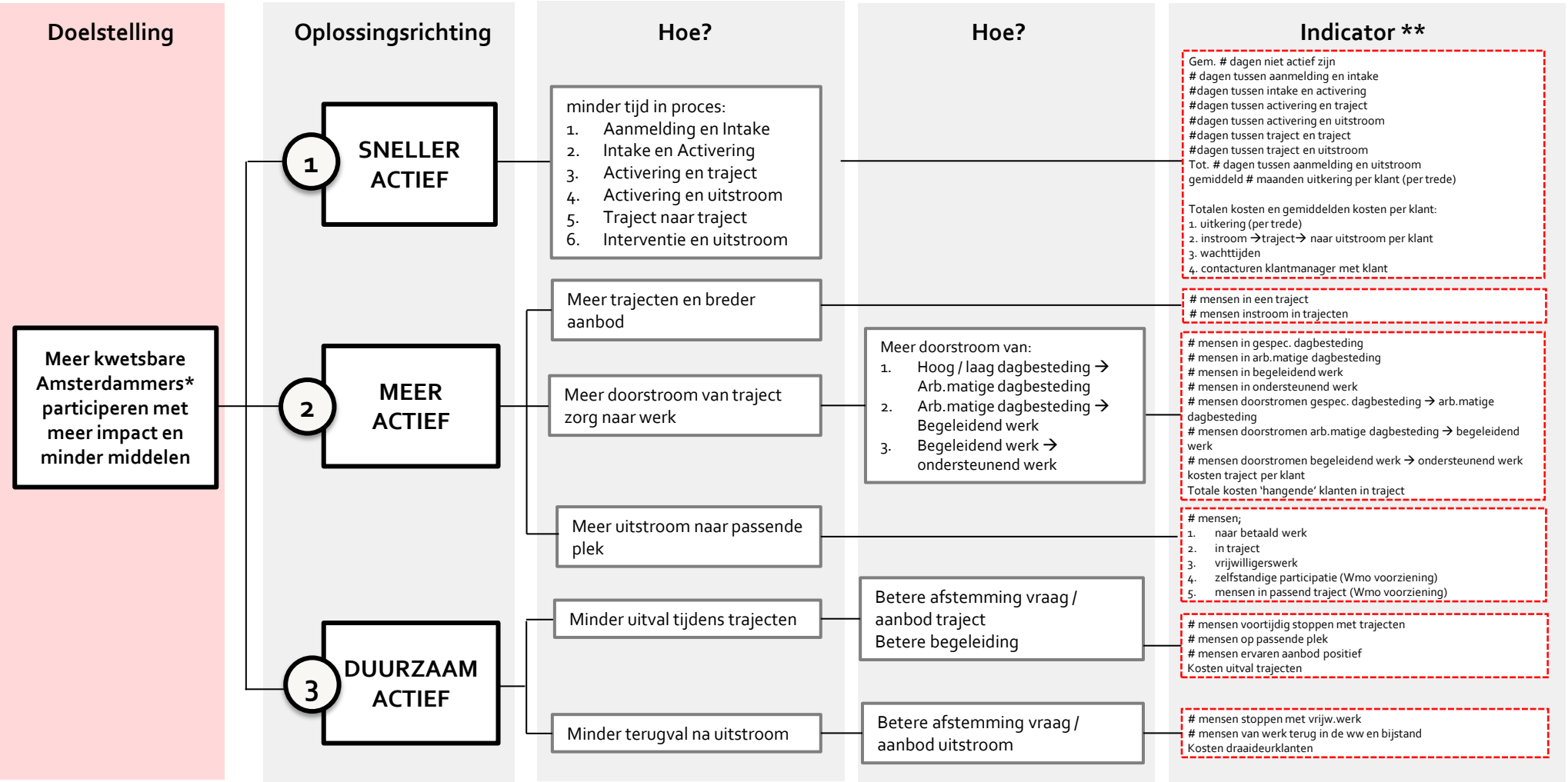


1. DE FOCUSAANPAK



Probleemstructuur en indicatoren

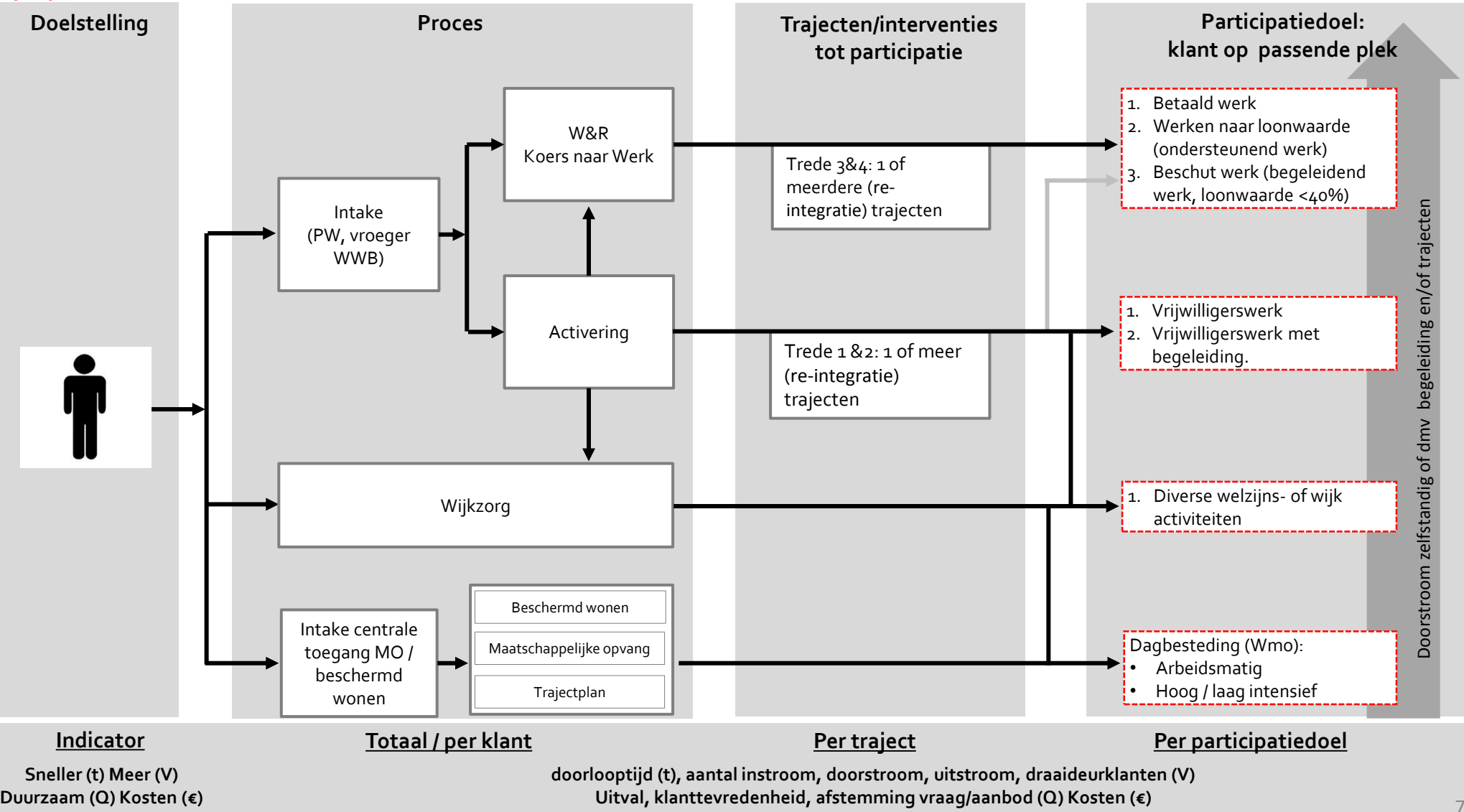
Doelstelling: meer kwetsbare Amsterdammers* participeren met meer impact en minder middelen



* In beeld
* * Indicatoren zijn output. In deze plaat staan niet los de outcomes (wat levert het voor de Amsterdammer op) maar die dragen wel bij tot de doelstelling

❌ Proces, doelen en indicatoren

❌ Doelstelling: meer kwetsbare Amsterdammers participeren met
❌ meer impact en minder middelen





2. ANALYSE: WIE IS DE KWETSBAARE AMSTERDAMMER?

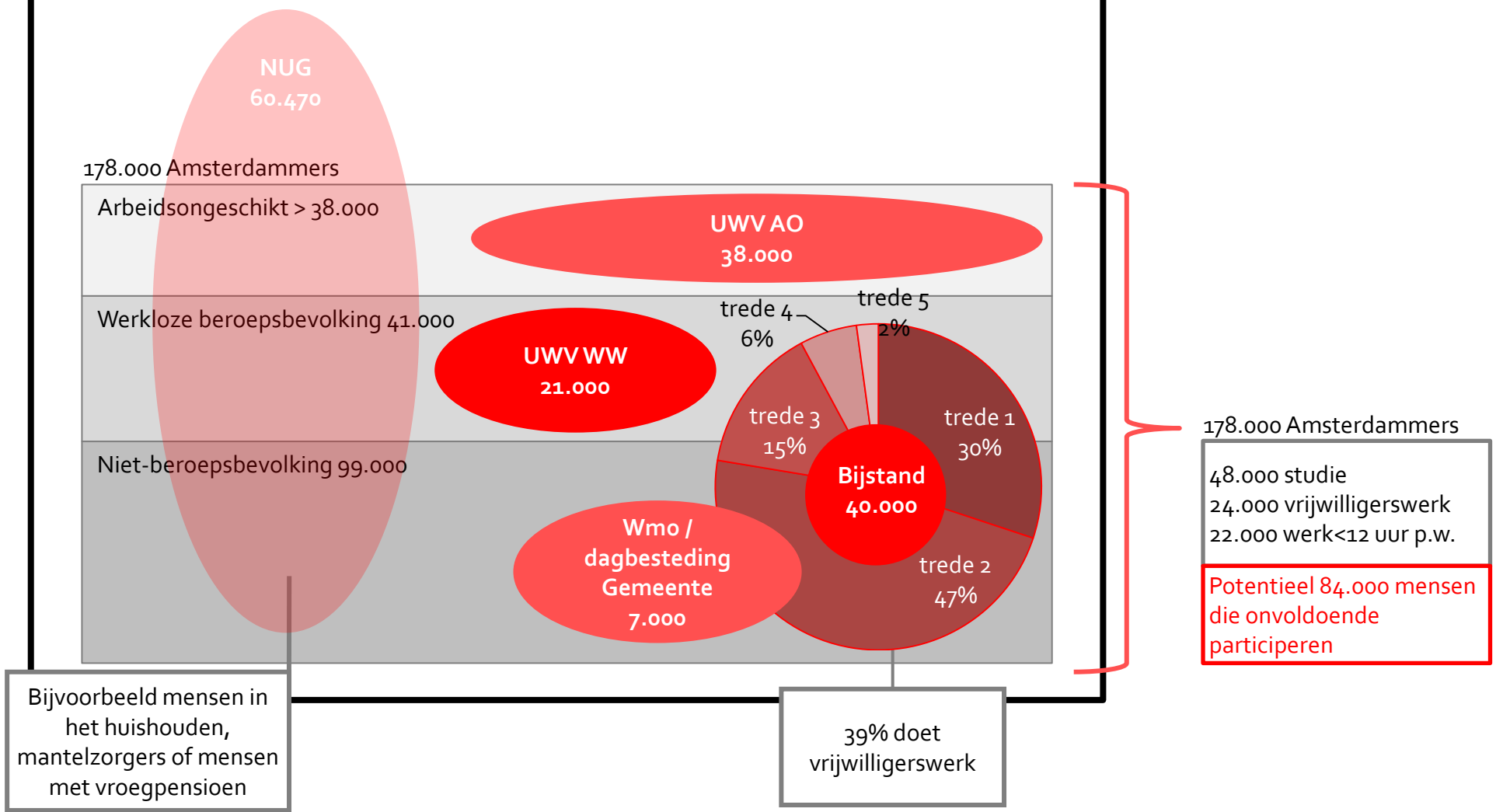
2a En waar zijn zij?

❌❌❌ (Niet-)participerende Amsterdammers

±84.000 Amsterdammers die onvoldoende participeren

Ca. 800.000 Amsterdammers

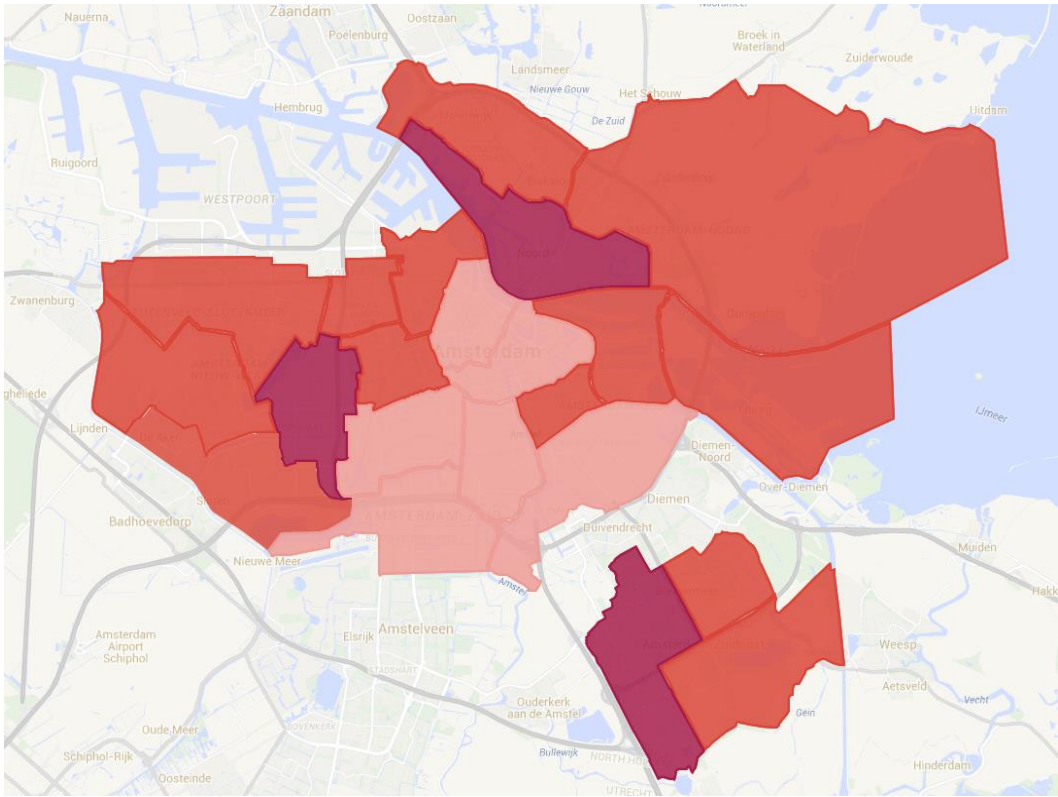
Potentiële beroepsbevolking 19-64 jaar 560.000





Percentage participerende mensen per gebied

De Bijlmer, Geuzenveld en Oud-Noord hebben de laagste participatiegraad

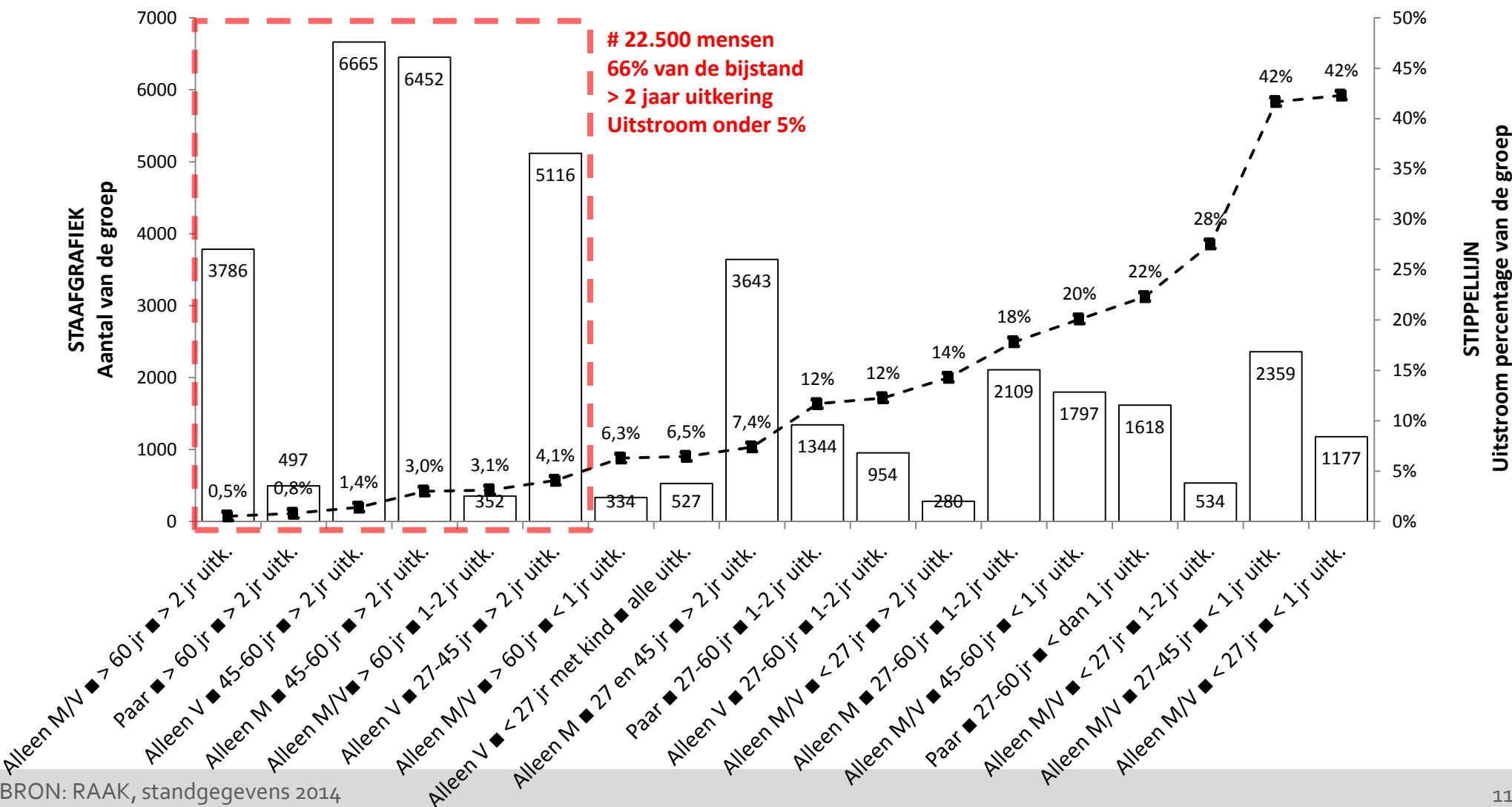


Aandeel 19 tot en met 64-jarigen dat werkt, actief is als vrijwilliger of mantelzorger en/of een opleiding volgt

Percentage mensen dat participeert

- < 80%
- 80-90%
- > 90%

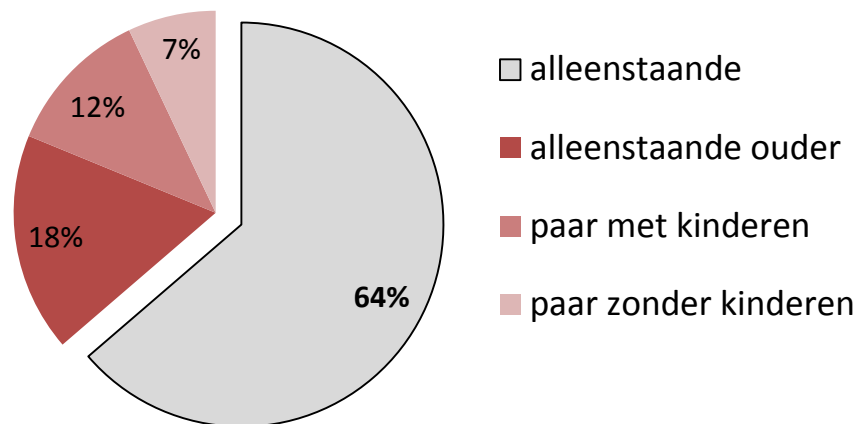
- ✖ Groepen in de bijstand
- ✖ 66% van de mensen in de bijstand hebben langer dan 2 jaar een
- ✖ uitkering en een uitstroom percentage van onder de 5%



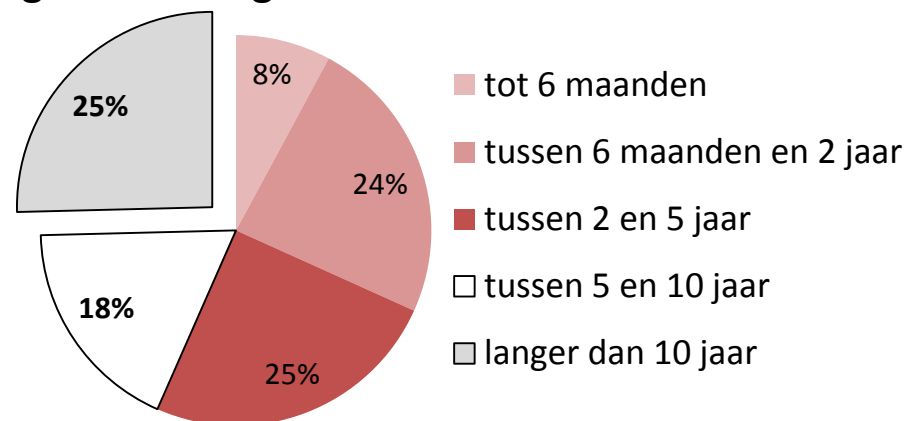
❌ Samenstelling van de bijstand

❌ 64% is alleenstaand zonder kinderen, 45% zit langer dan 5 jaar in de bijstand, 43% is ouder dan 50 en 40% is laag opgeleid

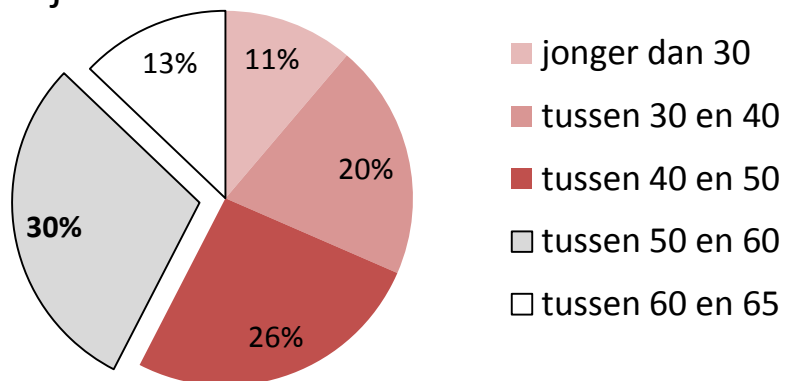
Gezinssamenstelling



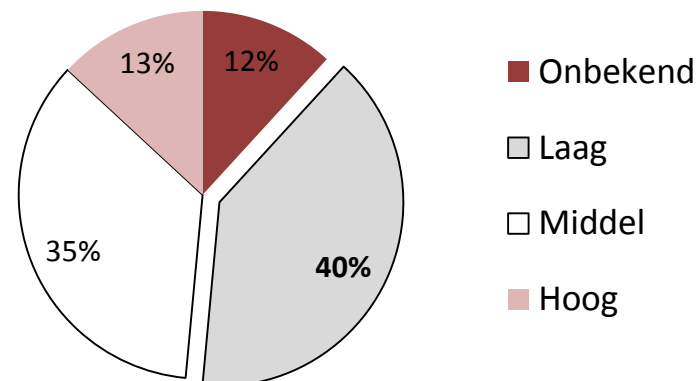
Lengte Uitkering



Leeftijd



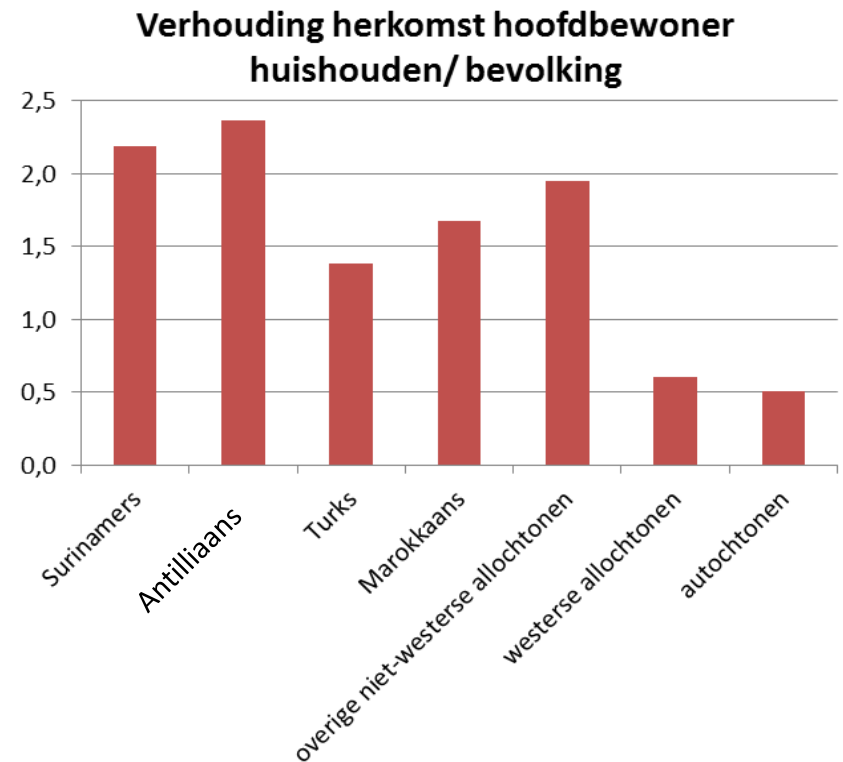
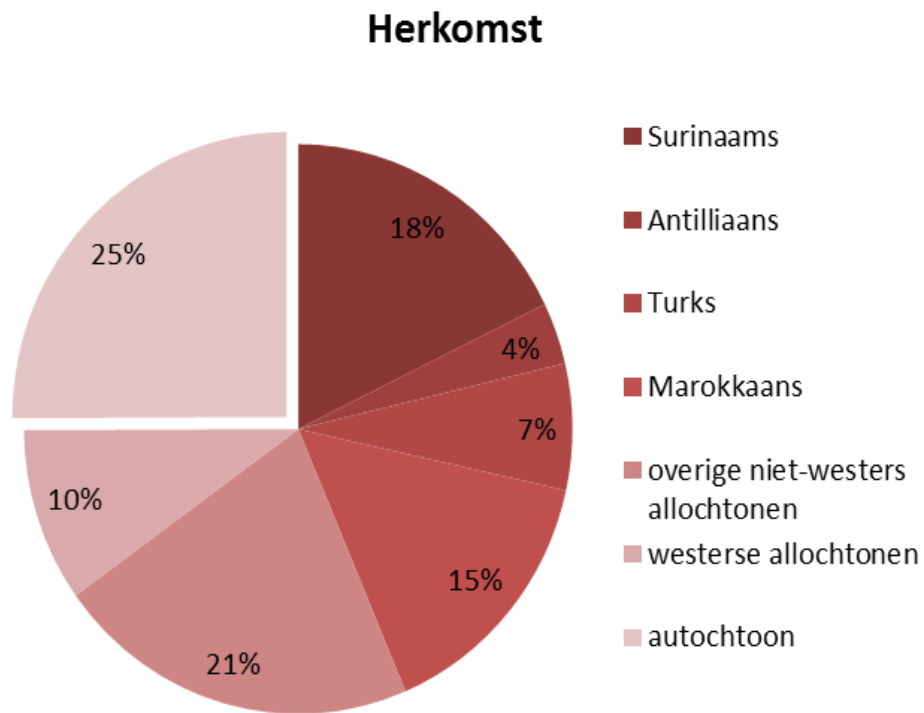
Opleidingsniveau



❌ Samenstelling van de bijstand: herkomst

❌ Surinamers en Antillianen vormen samen meer dan de helft van de

❌ bijstand

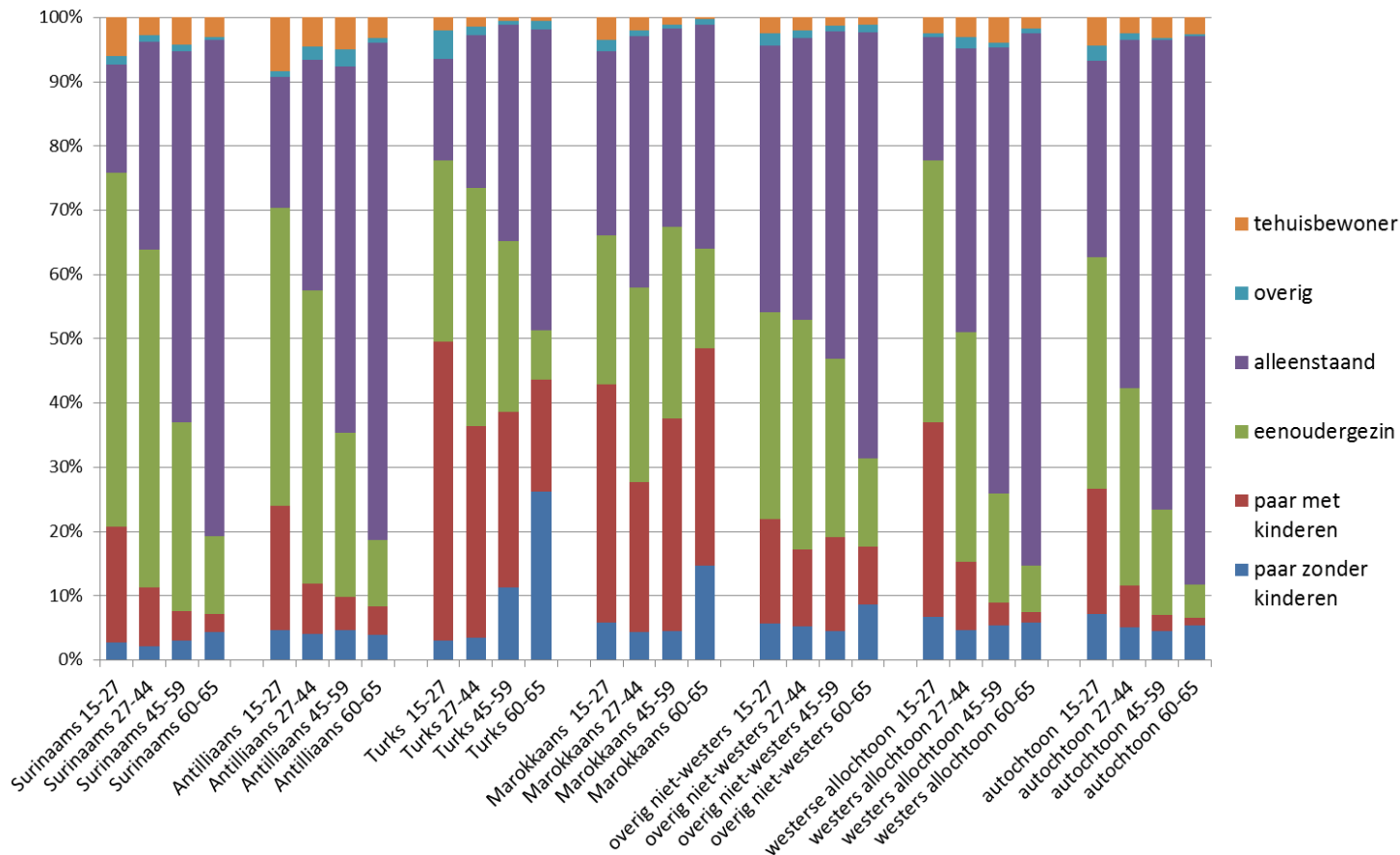


Toelichting definitie herkomst (CBS):

Een eerstegeneratieallochtoon heeft als herkomstsgroepering het land waar hij of zij is geboren.

Een tweedegeneratieallochtoon heeft als herkomstsgroepering het geboorteland van de moeder, tenzij dat ook Nederland is. In dat geval is de herkomstsgroepering bepaald door het geboorteland van de vader. Bij de tweede generatie is er ook een onderscheid tussen personen met één of twee in het buitenland geboren ouders.

- ❌ **Samenstelling bijstand: herkomst, leeftijd en type**
- ❌ **huishouden**
- ❌ **Grote groepen: alleenstaande 45-plussers, autochtonen en westerse allochtonen, Surinaamse en Antilliaanse eenoudergezinnen en Turkse en Marokkaanse echtparen**



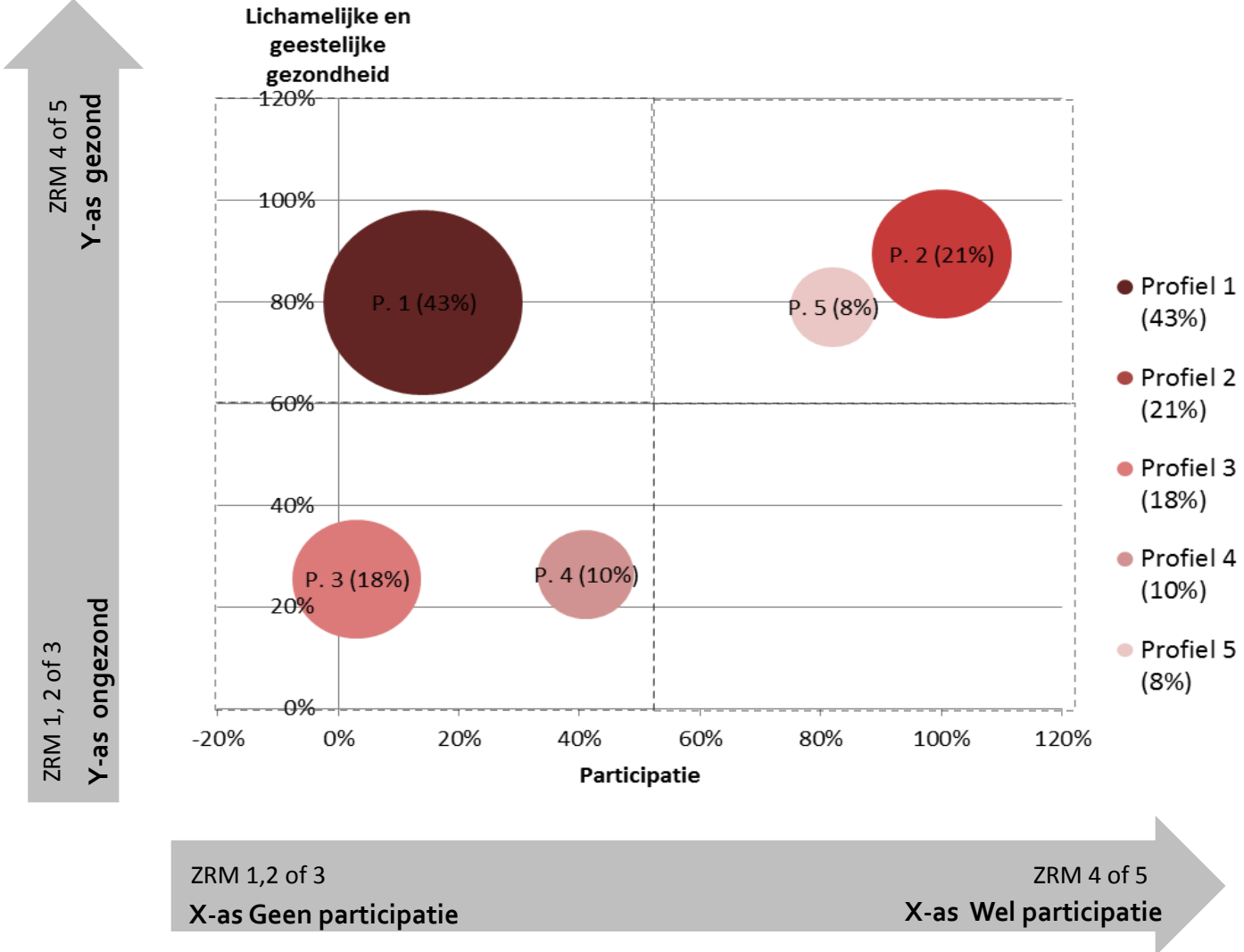
❌❌❌ Profielen binnen de bijstand

Op basis van 5 ZRM-domeinen zijn 5 profielen opgesteld

Profiel	grootte		Score per domein			
Profiel 1	43%	Niet-participerend, maar in goede gezondheid. Niet- tot beperkt financieel zelfredzaam.	F	D	MP	SN
			GG	LG	V	
Profiel 2	21%	Enigszins arbeidsmatig participierend (44% heeft een vorm van dagbesteding), maar gehele groep minstens voldoende maatschappelijk betrokken en in goede gezondheid. Niet- tot beperkt financieel zelfredzaam.	F	D	MP	SN
			GG	LG	V	
Profiel 3	18%	Niet-participerend maar ook niet in goede gezondheid; problemen in het onderhouden van sociale relaties. Niet- tot beperkt financieel zelfredzaam.	F	D	MP	SN
			GG	LG	V	
Profiel 4	10%	Niet-participerend maar ook niet in goede gezondheid, maar gezond sociaal netwerk. Niet- tot beperkt financieel zelfredzaam.	F	D	MP	SN
			GG	LG	V	
Profiel 5	8%	Participerend, in goede gezondheid en gezonde financiële situatie.	F	D	MP	SN
			GG	LG	V	

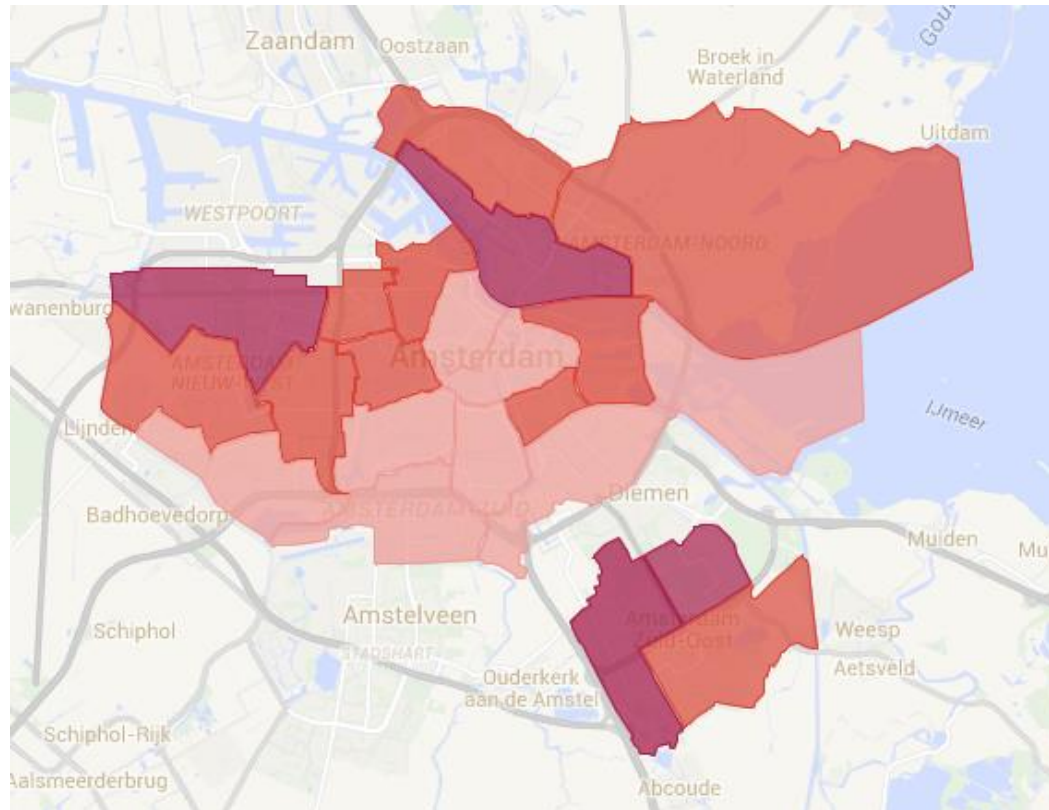
Bovenstaande profielen zijn opgesteld op basis van de score op de 5 ZRM-domeinen; Financiën (F), Dagbesteding (D), Maatschappelijke participatie (MP), Sociaal netwerk (SN), Geestelijke gezondheid (GG), Lichamelijke gezondheid (LG) en Verslaving (V). Een score van matig tot niet-zelfredzaam is oranje. Voldoende- tot goed-zelfredzaam is groen. De profielen hebben een betrouwbaarheid van 80%.

❌ **Profielen: participatie en gezondheid**
❌ 29% is gezond en participeert, 43% is gezond en participeert
❌ onvoldoende

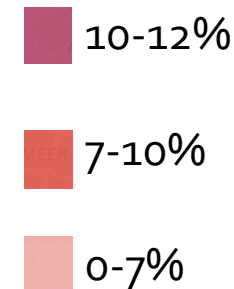


NB: Bovenstaande profielen zijn opgesteld door middel van wiskundige berekeningen en hebben een betrouwbaarheid van 80%.

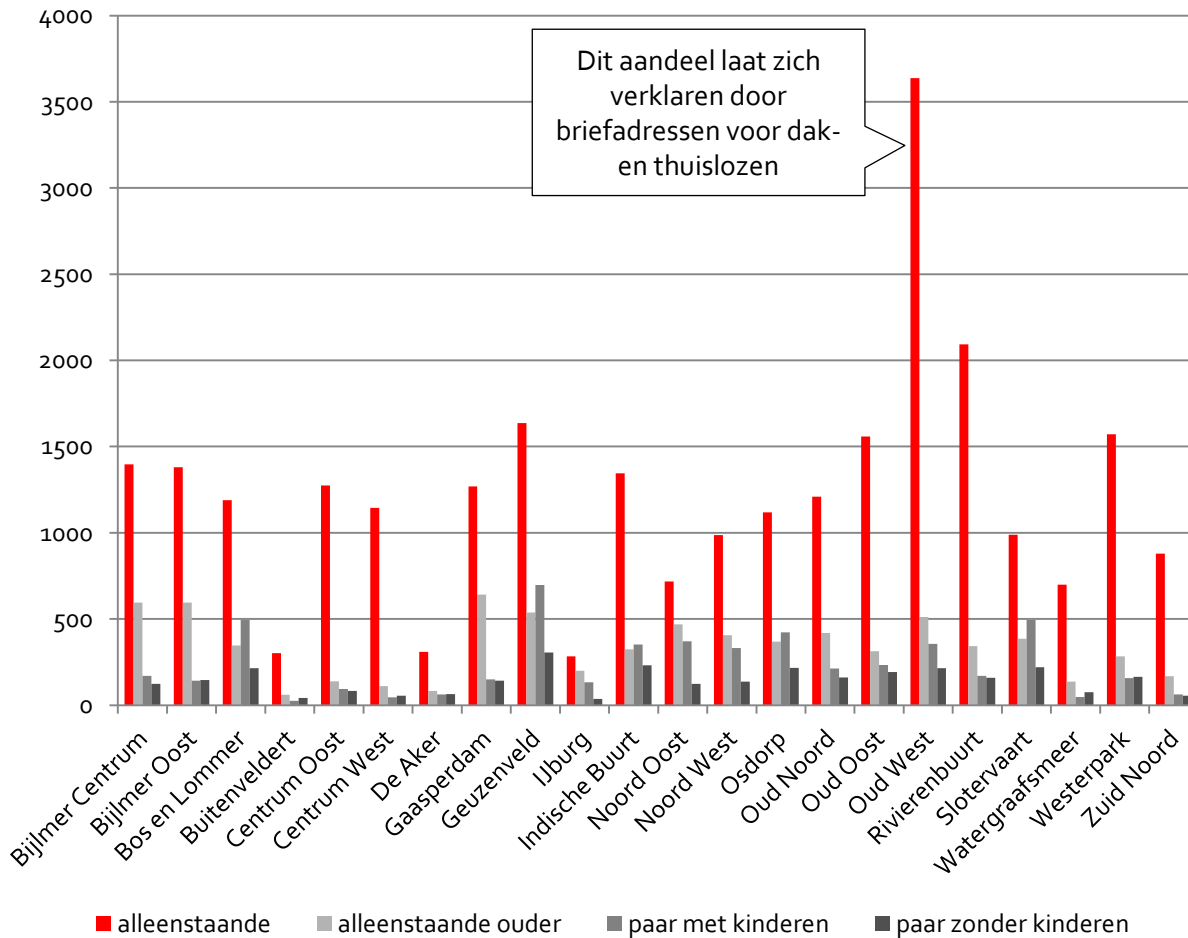
- ✖ **Verspreiding mensen met bijstandsuitkeringen**
- ✖ **De Bijlmer, Geuzenveld en Oud-Noord hebben de hoogste**
- ✖ **percentages bijstand**



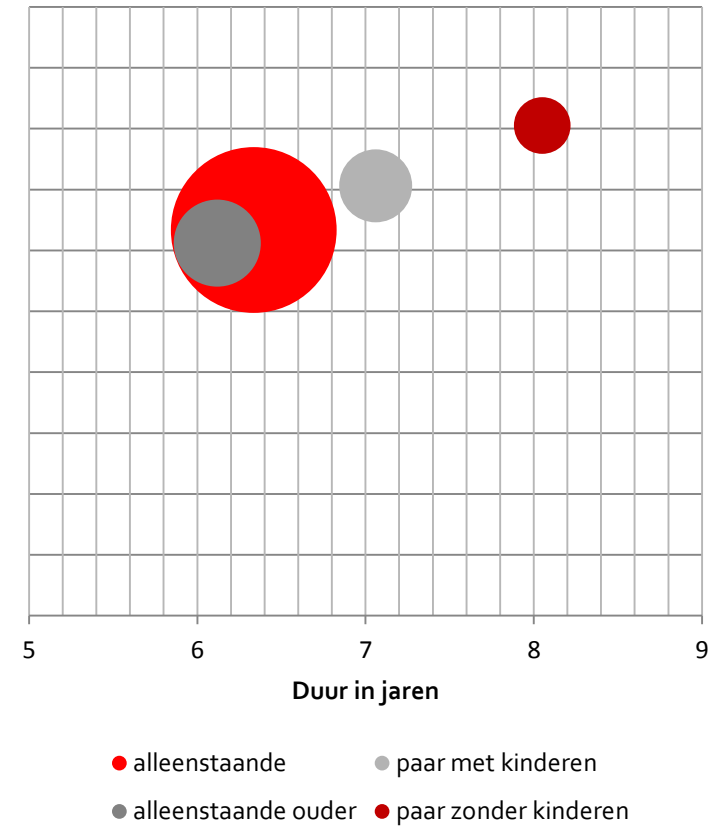
Mensen met een
bijstandsuitkering als % van
de beroepsbevolking



- ✖ **Gezinssamenstellingen bijstand per buurt**
- ✖ **Alleenstaanden zijn in de meerderheid maar paren ontvangen**
- ✖ **langer een uitkering**

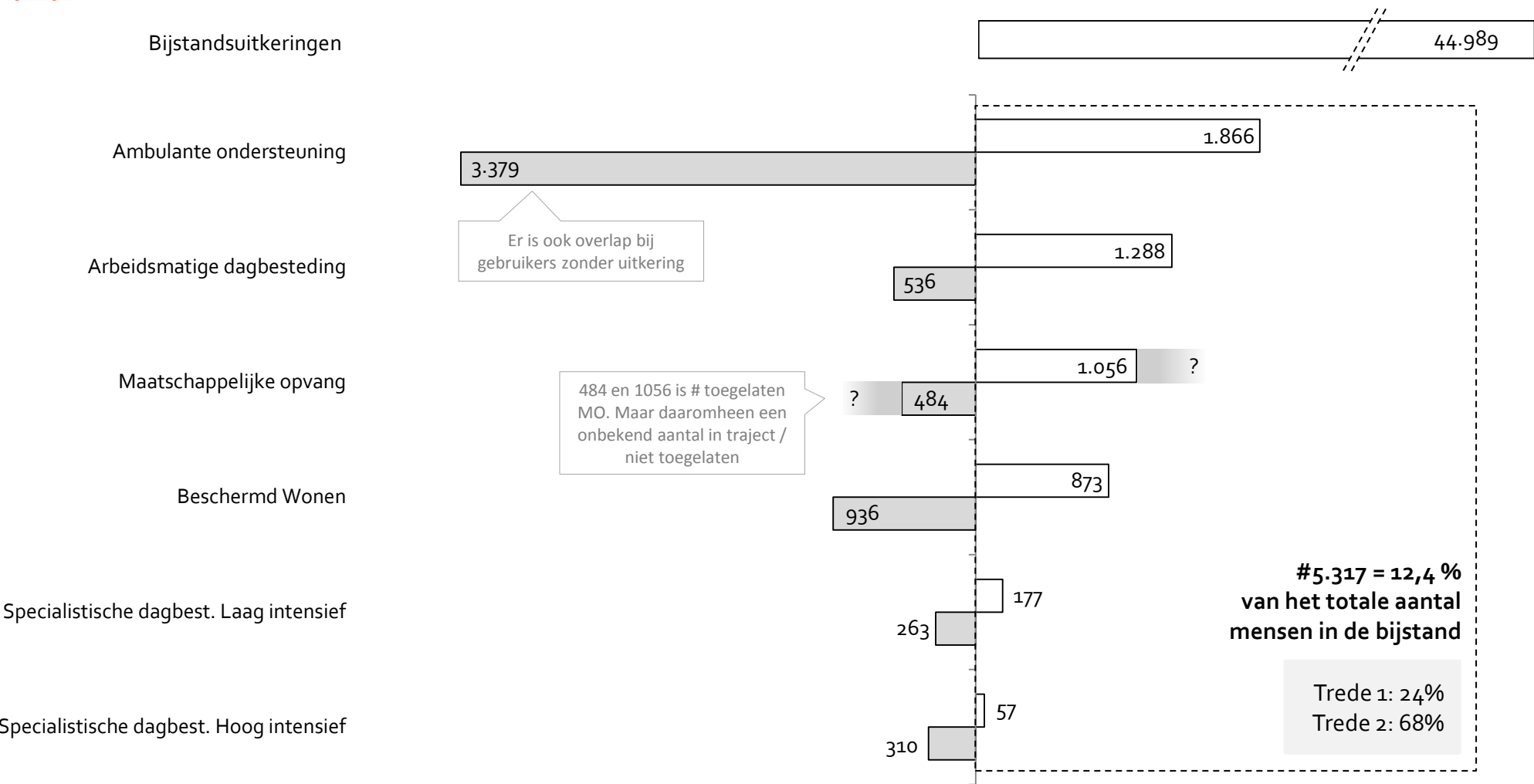


gemiddelde duur uitkering



❌ Stapeling voorzieningen

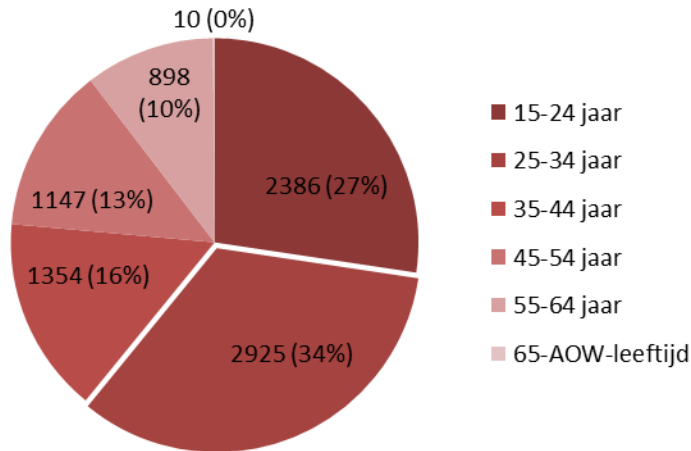
❌ 12 % van de mensen in de bijstand maakt gebruik van zowel
❌ bijstand als een andere voorziening*



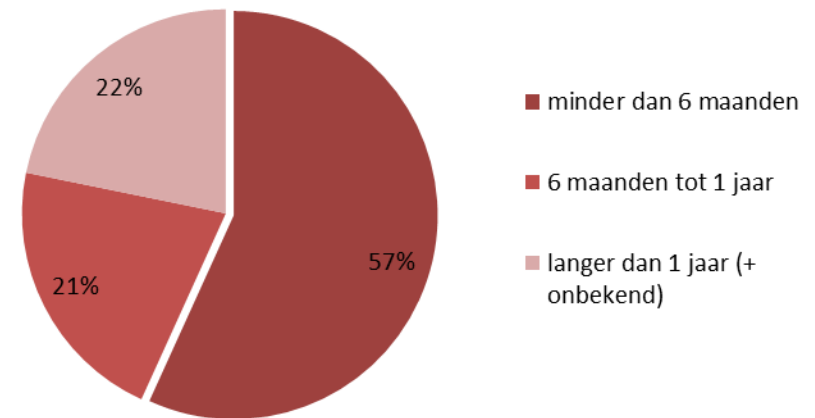
*In verband met verschillende peildata moet rekening worden gehouden met een foutmarge

- ❌ **Samenstelling gebruik WW in Amsterdam**
- ❌ **Het merendeel is alleenstaand, tussen 25 t/m 34 jaar en heeft**
- ❌ **korter dan 6 maanden een uitkering**

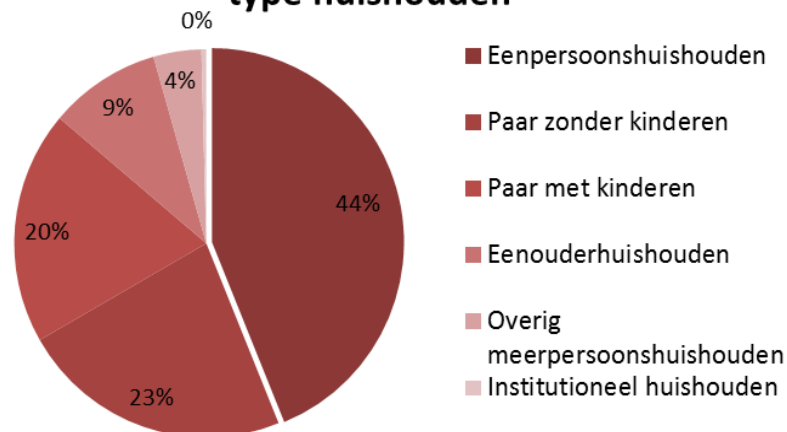
Leeftijd van WW'ers



Uitkeringsduur

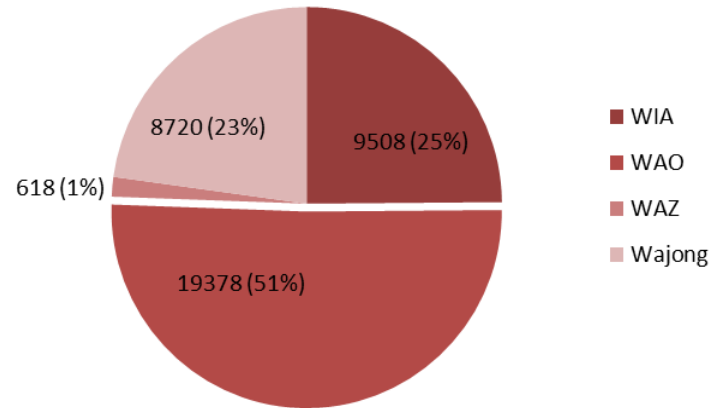


WW gebruik 2012 en type huishouden



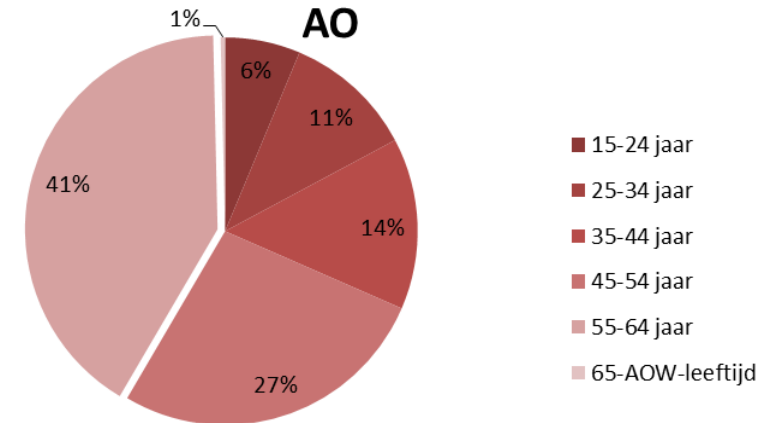
- ✖ **Arbeidsongeschiktheid in Amsterdam**
- ✖ **Het merendeel heeft een WAO uitkering , is tussen 55 t/m 64 jaar**
- ✖ **en alleenstaand**

AO-uitkeringen

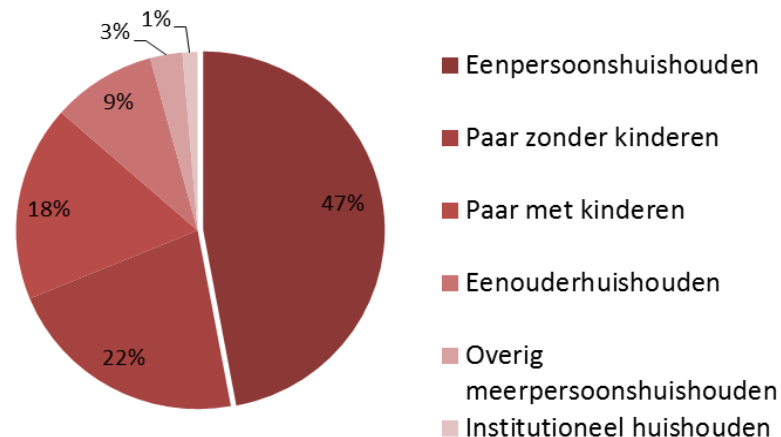


Van de in totaal 38.224 uitkeringsgerechtigden is 76% geheel arbeidsongeschikt

Leeftijd van uitkeringsgerechtigden



WAO, WIA, WAZ gebruik 2012 en type huishouden



Populatie niet-uitkeringsgerechtigden

Jonge moeders* zijn de grootste groep 'nuggers' in Amsterdam

Groepen	Aantallen en percentage		Willen van werk	Kans op werk
Totaal	60740	100%		
De jonge moeder	17670	29%	▼	▼ ▼
De huisvrouw met thuiswonende kinderen	7650	13%	▼ ▼	▼ ▼
De recentelijk inactieve	7010	12%	▲ ▲	▲
De oudere huisvrouw	6100	10%	▼ ▼	▼ ▼
De jonge kanshebber	4380	7%	▲ ▲	▲ ▲
De onvrijwillig inactieve allochtoon	2880	5%	▲	▼ ▼
De werkwillende oudere	1390	2%	▲ ▲	▼ ▼
De welvarende inactieve	540	1%	▼	▲
Restgroep	12850	21%	▼ ▼	▼ ▼

* Onder de typen jonge moeder en oudere huisvrouw behoort ook een klein deel mannen



2. ANALYSE: WIE IS DE KWETSBARE AMSTERDAMMER?

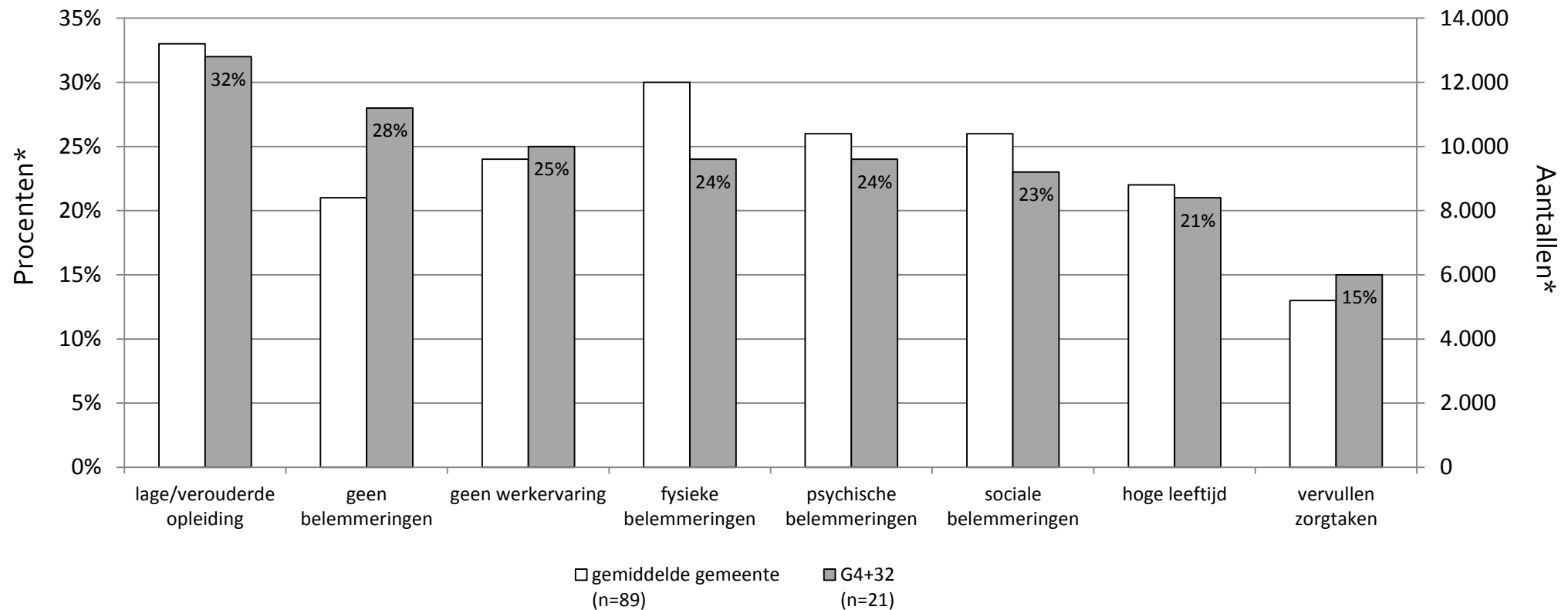
**2b Wat willen zij en wat belemmert
hen daarbij?**

✖ ✖ ✖ Wat is de vraag van de Amsterdammers?

[Zie Kwalitatief onderzoek Spaarndammerbuurt](#) (einde Fact-Pack)

Op dit moment voert de Cliëntenraad in opdracht van het programma Meedoen Werkt een kwalitatief onderzoek uit, waarbij zij onder andere d.m.v. 20 diepte interviews met klanten die tezamen een afspiegeling vormen van de doelgroep een antwoord formuleren op deze vraag.

- ✖ **Belemmering tot participatie**
- ✖ **Grootste belemmeringen voor mensen in de bijstand zijn een**
- ✖ **lage/verouderde opleiding en geen werkervaring**



[Zie ook Kwalitatief onderzoek Spaarndammerbuurt](#) (eind Fact-Pack)

* Totaal 41.000 mensen waarbij gemiddeld alle personen 2 belemmeringen hebben

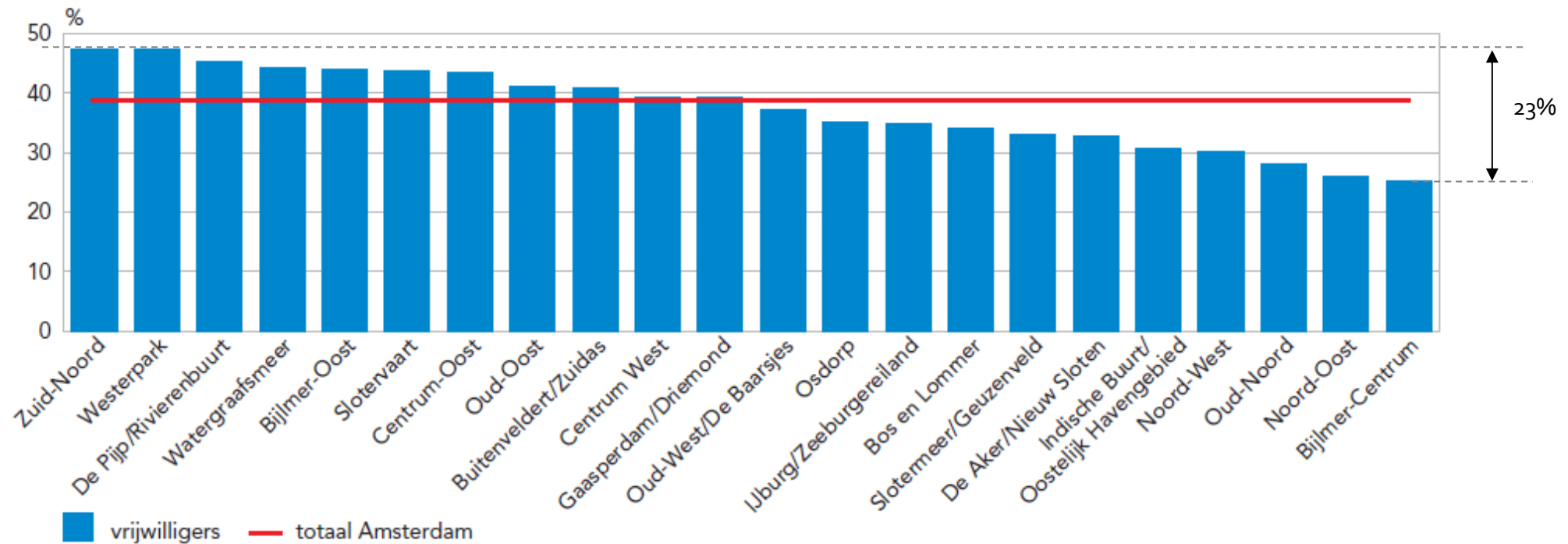
✖ Deelname vrijwilligerswerk

✖ In 2014 doen Amsterdamse bijstandsgerechtigden even vaak
✖ vrijwilligerswerk (39%) als mensen zonder bijstand

- In 2014 doen Amsterdamse bijstandsgerechtigden even vaak vrijwilligerswerk als de gemiddelde Amsterdammer (39%), maar zij zijn minder vaak actief als vrijwilliger voor sport- of hobbyverenigingen en scholen.
- Bijstandsgerechtigden kiezen relatief vaak voor een vrijwilligersfunctie bij instellingen met een godsdienstig of levensbeschouwelijk doel, politieke organisaties, maatschappelijke doelen, allochtone zelforganisaties, jeugd- en clubhuizen en hulpverlening (advisering, wetswinkel etc.).
- Daarmee lijkt hun interesse aan te sluiten bij de vraag van de gemeente naar vrijwilligers die zich als buddy, maatje of coach willen inzetten voor anderen.

- ❌ **Deelname vrijwilligerswerk per gebied**
- ❌ **Zuid-Noord en Westerpark hebben twee keer zoveel vrijwilligers als**
- ❌ **de Bijlmer-Centrum en Noord-Oost**

Afb. 10.5 Aandeel vrijwilligers naar de 22 gebieden, 2014 (procenten)



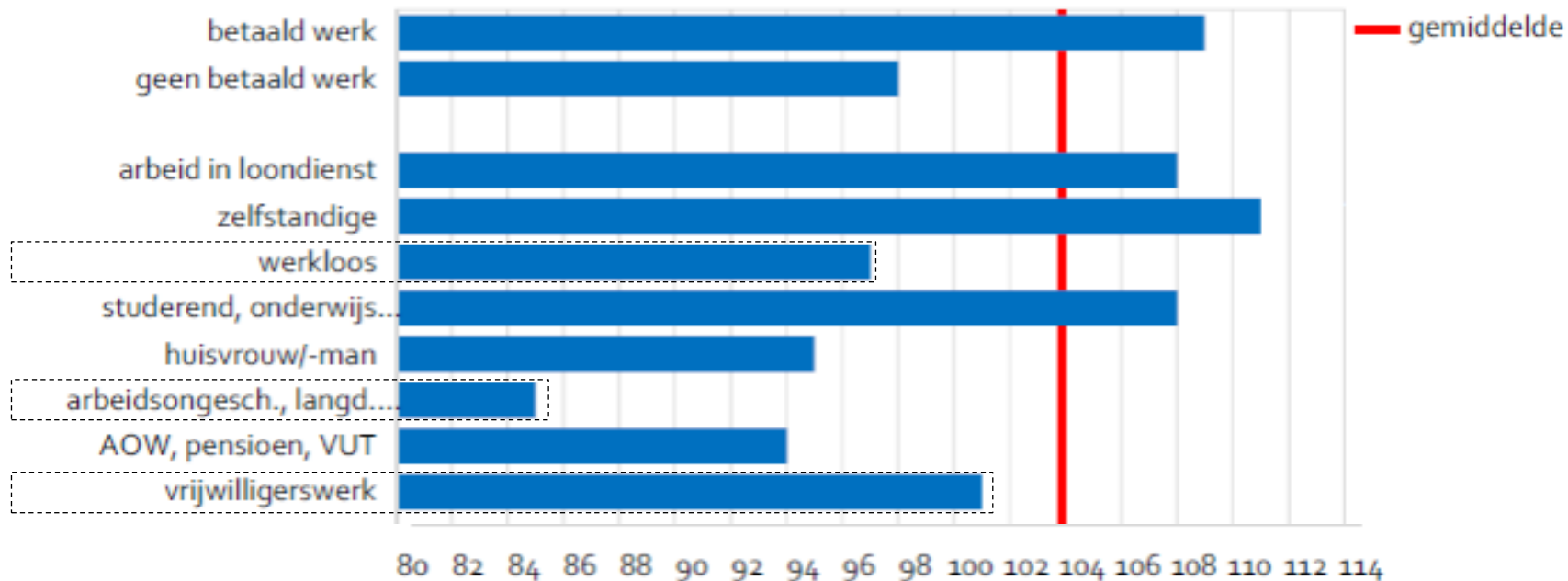


2. ANALYSE: WIE IS DE KWETSBAARE AMSTERDAMMER?

2c Trends en ontwikkelingen

- ✖ **Sociaal-economische positie en leefsituatie**
- ✖ Arbeidsongeschikten, langdurige zieken en werklozen scoren
- ✖ onder het gemiddelde, vrijwilligers scoren beter

Afb. 1. 6 Gemiddelde scores op de leefsituatie-index naar sociaal-economische positie, 2014 (indexjaar 2004, afgeronde cijfers)



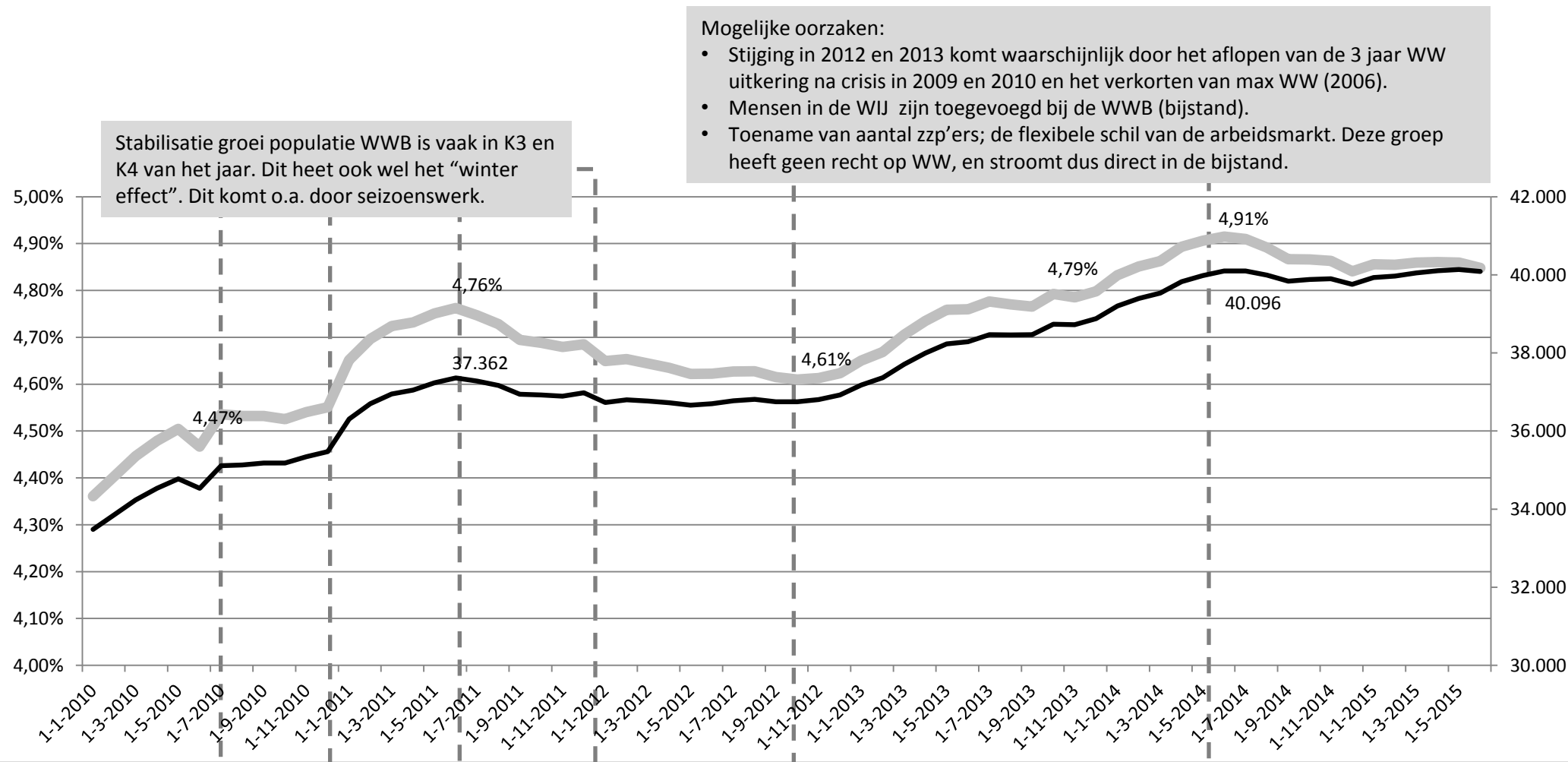
Betaald werk en leefsituatie

Verschil welzijn tussen Amsterdammers met of zonder betaald werk blijft onveranderd groot

- De achterstand van Amsterdammers zonder betaald werk op Amsterdammers die wel betaald werk hebben, blijft onveranderd groot.
- Amsterdammers van niet-westerse herkomst hebben een ongunstigere leefsituatie dan overige Amsterdammers en dit verschil wordt ook niet kleiner.
- 12% van de Amsterdammers voelt zich sterk sociaal geïsoleerd. Dit aandeel is de afgelopen tien jaar nauwelijks veranderd. De groep mensen die gemiddeld geïsoleerd is neemt af.
- 39% van de Amsterdammers is vrijwilliger. Dit neemt licht toe. Hetzelfde percentage zien we onder de mensen in de bijstand.
- 40% van de Amsterdammers geeft informele hulp, 40% doet dit nooit, maar daarvan is een derde bereid dit wel te doen.
- Laaggeletterdheid neemt toe van 7% naar 12%.

✖ Populatieontwikkeling bijstand

- ✖ Populatie en % mensen in de bijstand neemt vanaf 2010 toe, na
- ✖ het tweede kwartaal van 2015 is een daling te zien



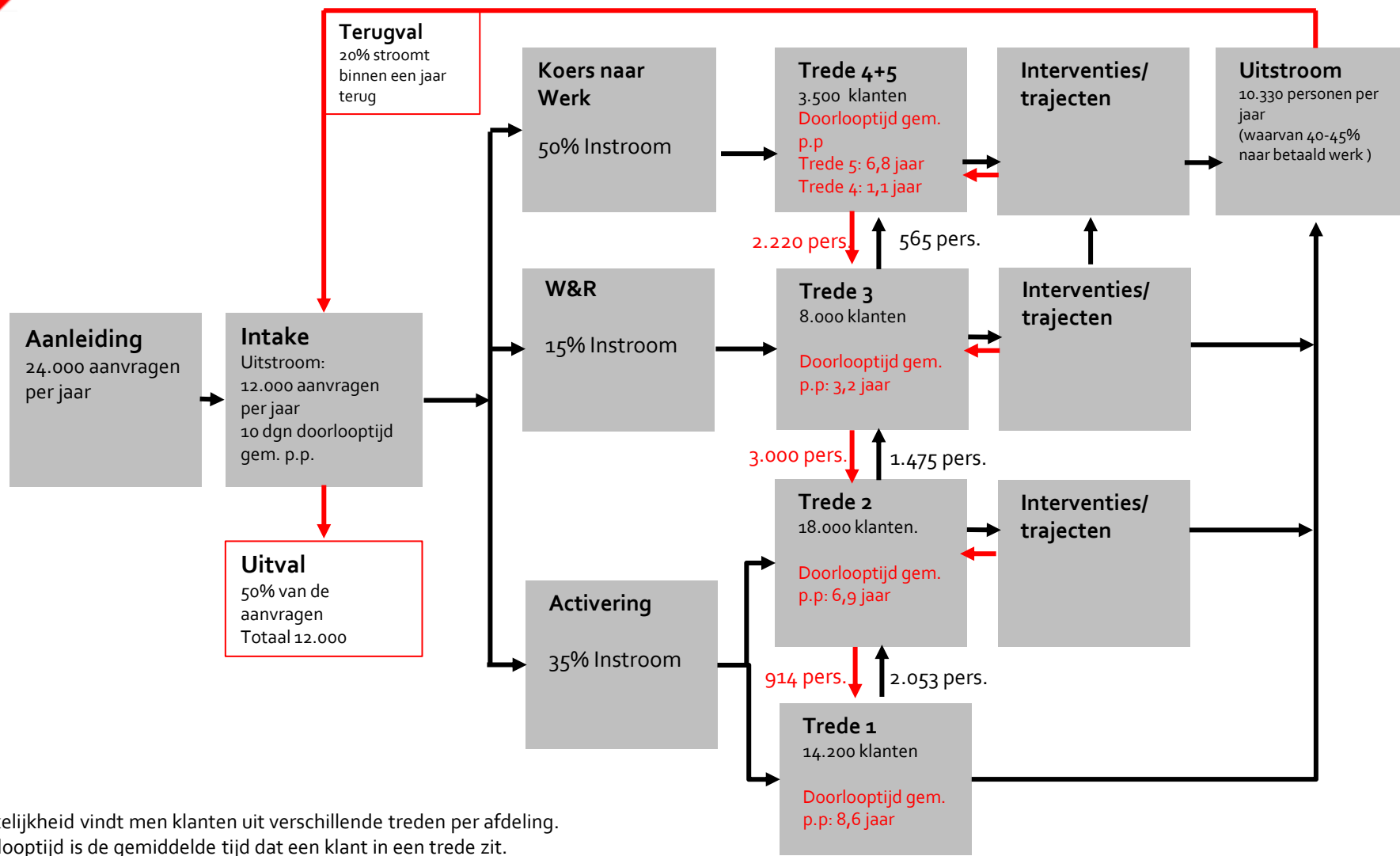


3. ANALYSE: HOE LOOPT HET PROCES NAAR PARTICIPATIE?



Procesanalyse bijstand

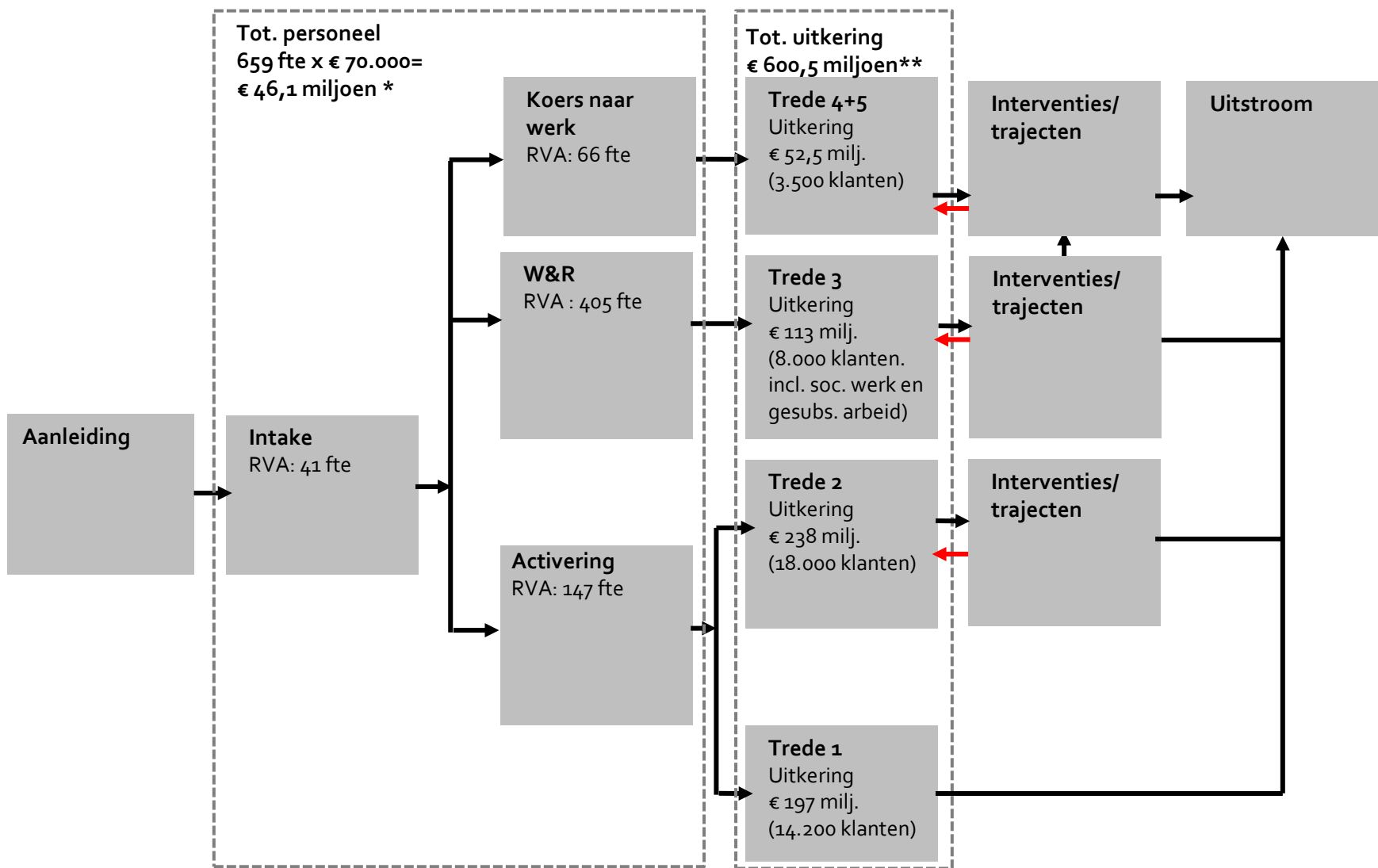
In-, door- en uitstroom, uitval, terugstroom en doorlooptijd*



In werkelijkheid vindt men klanten uit verschillende treden per afdeling.
* Doorlooptijd is de gemiddelde tijd dat een klant in een trede zit.

Procesanalyse bijstand

Fte & geschatte € (kosten per jaar)



* Dit is op basis van het formatieplan. De realiteit kan afwijken.
** Dit is berekend op basis van een gemiddelde uitkering in 2014 (€15.118,- per jaar).

×

×

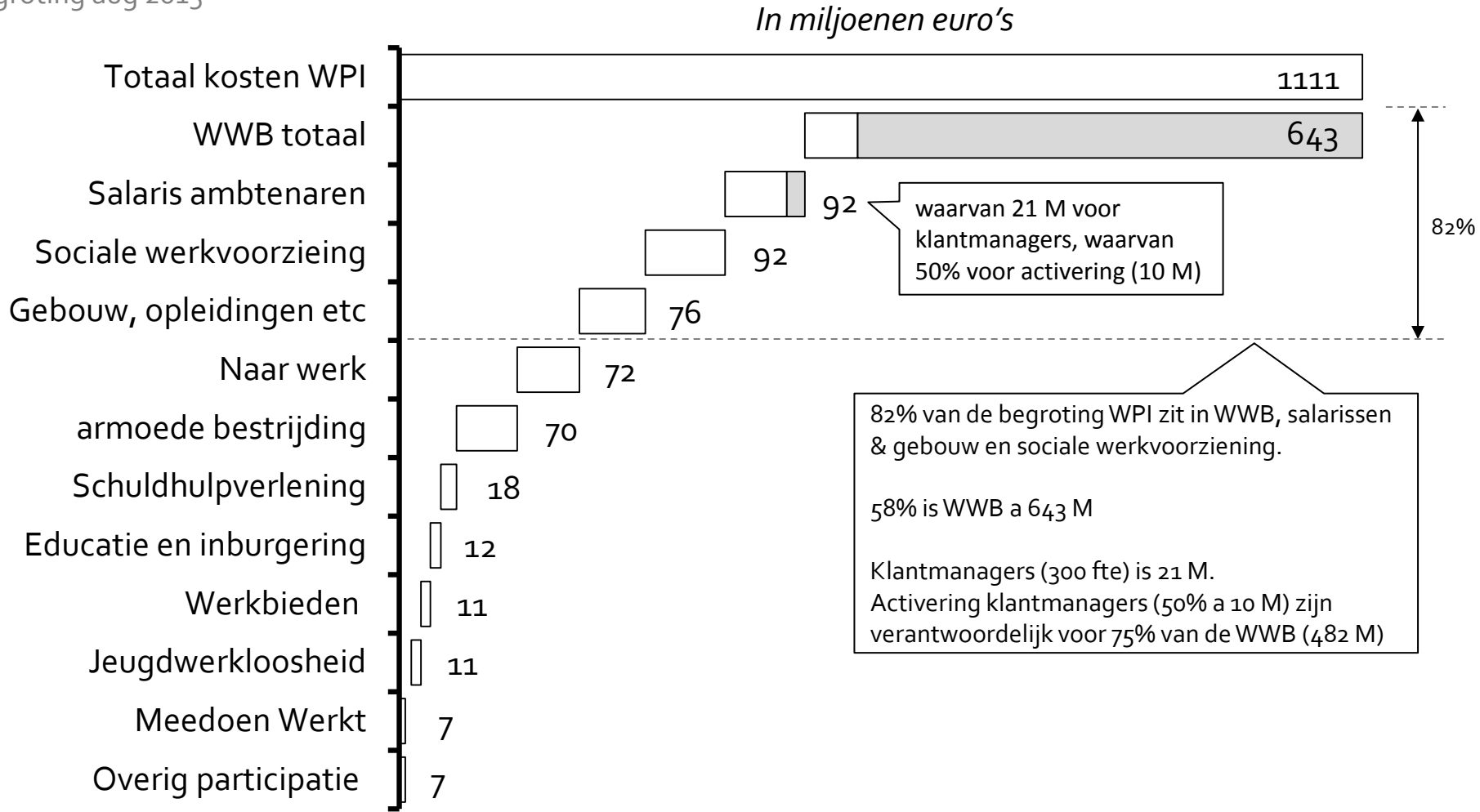
×

Begroting werk, participatie en inkomen

Klantmanagers activering (10 miljoen) voor 75% van de bijstand

(trede 1 & 2, 482 miljoen uitkeringen)

Begroting aug 2015

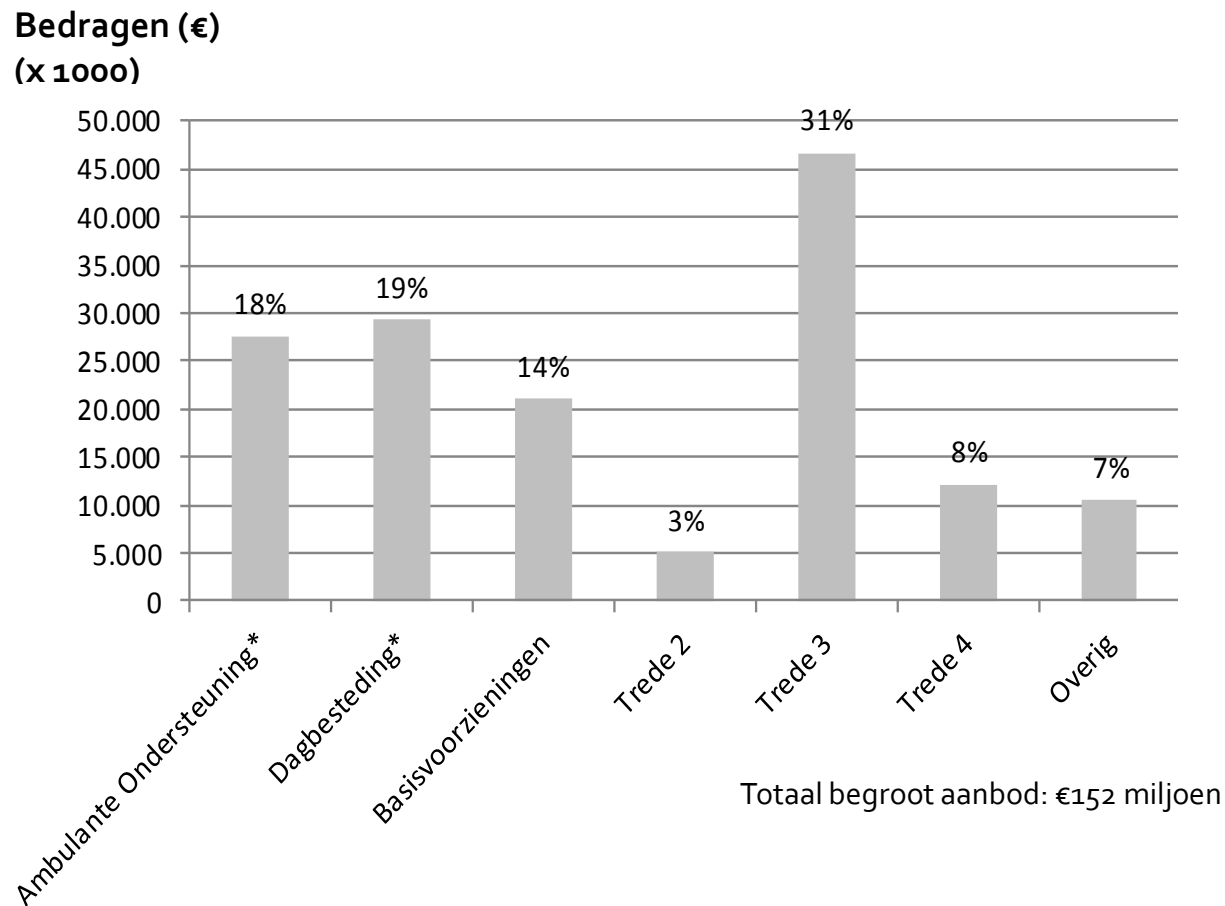


643 miljoen aan uitkeringen waarvan 582 miljoen van het Rijk
300 fte klantmanagers a 70k = 21 miljoen. Inschatting teamleider Activering.

✖ Uitgaven aanbod

✖ Het grootste deel van de uitgaven gaat naar trede 3-trajecten

✖



Opmerking: Basisvoorzieningen betreft een schatting. De voorzieningen worden vanuit verschillende regelingen gefinancierd in de 7 stadsdelen. Basisvoorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk.

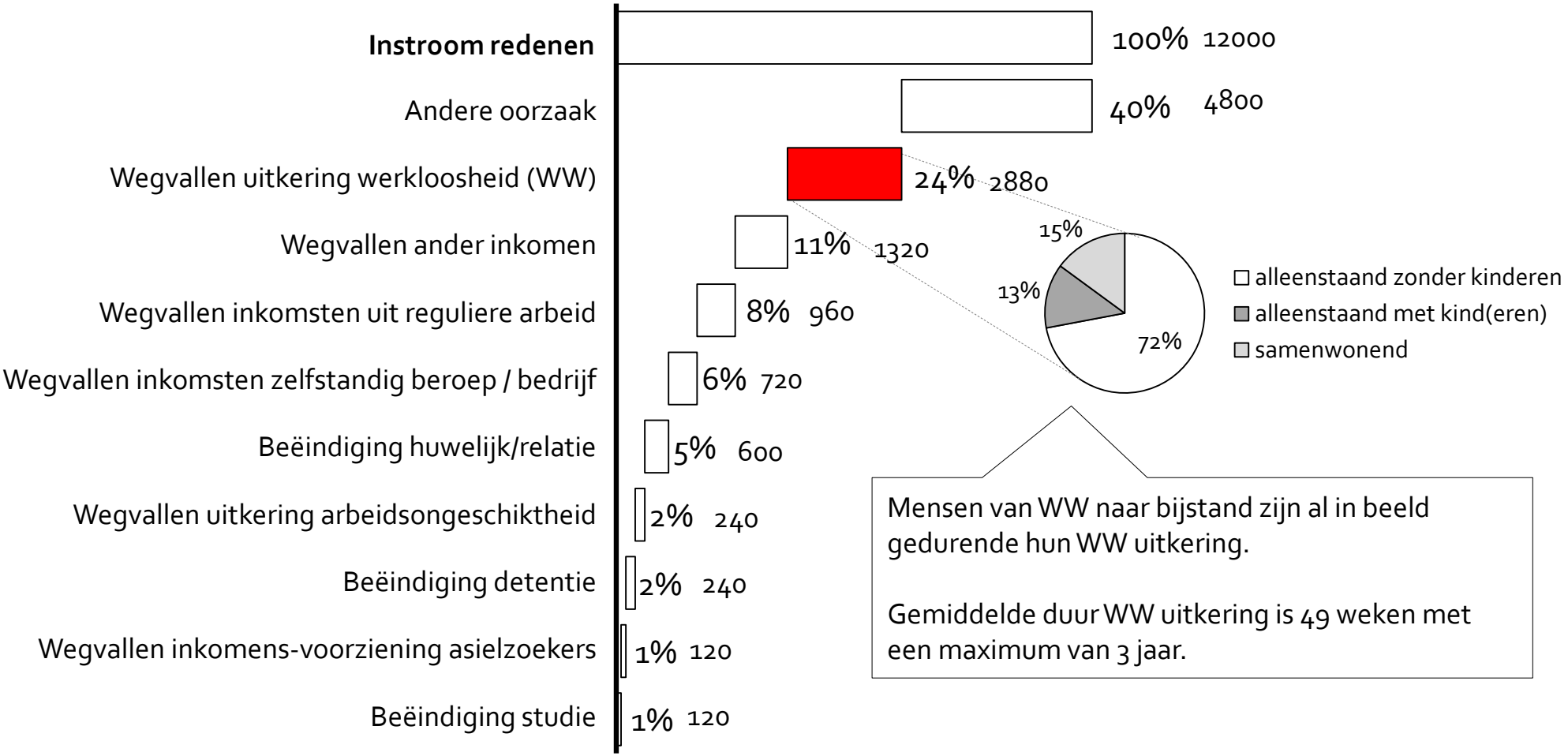
×

×

×

Instroom in de bijstand

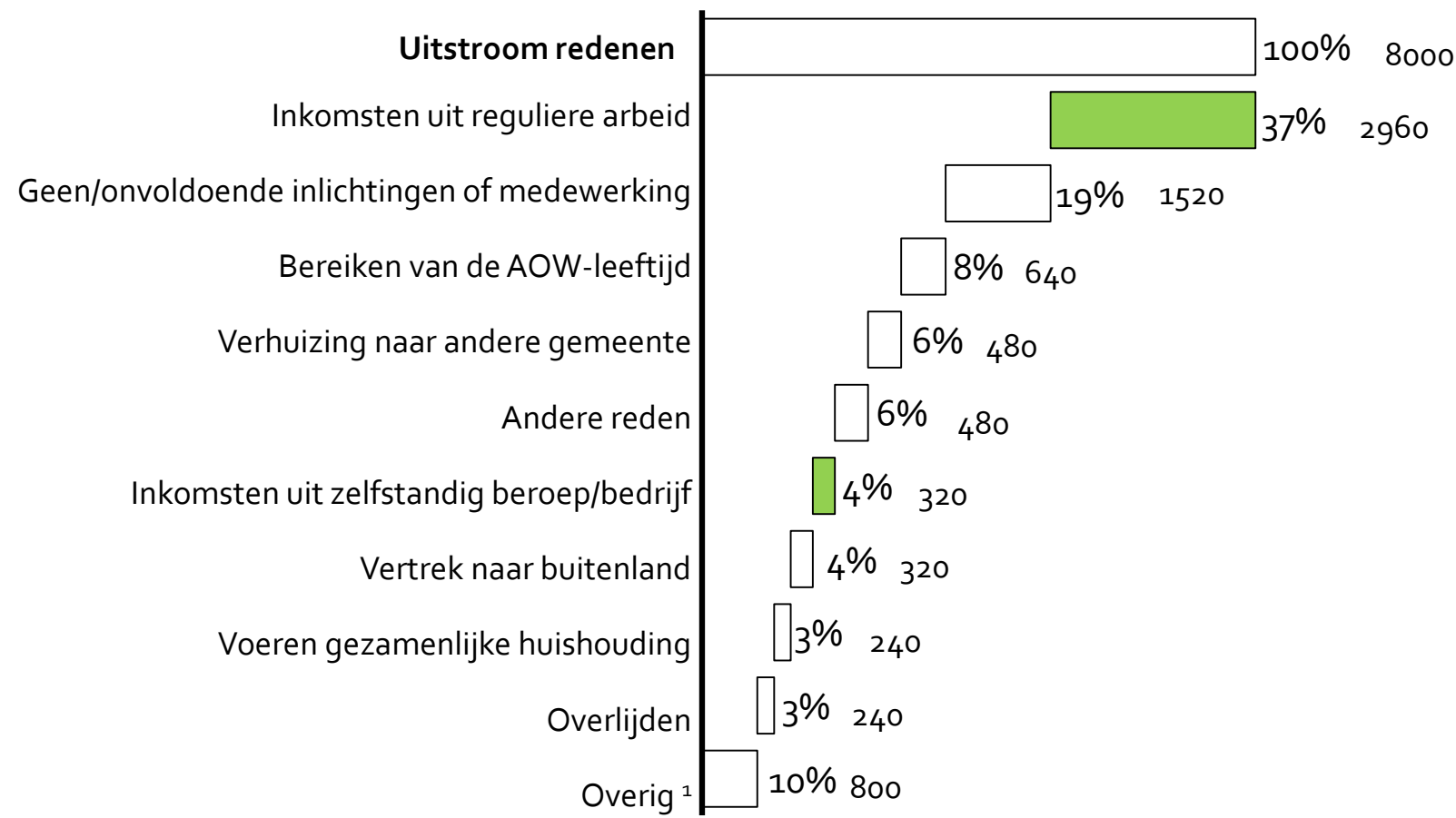
24% komt direct uit de WW



* gemiddelde alle werkpleinen. Afwijking werkpleinen van gemiddelde < 3%.

✖ Uitstroom uit de bijstand

✖ 43% stroomt uit naar werk, 1% naar opleiding



¹ O.a. detentie 2% 160, opleiding 1% 80, inkomsten uit uitkering, ziekte of gesubsidieerde arbeid 2% 160.
* Gemiddelde alle werkpleinen. Uitgesplitst: Noord 42%, Zuid / West 39%, Nieuw-West 38%, Centrum / Oost 37%, Zuid – Oost 31%.



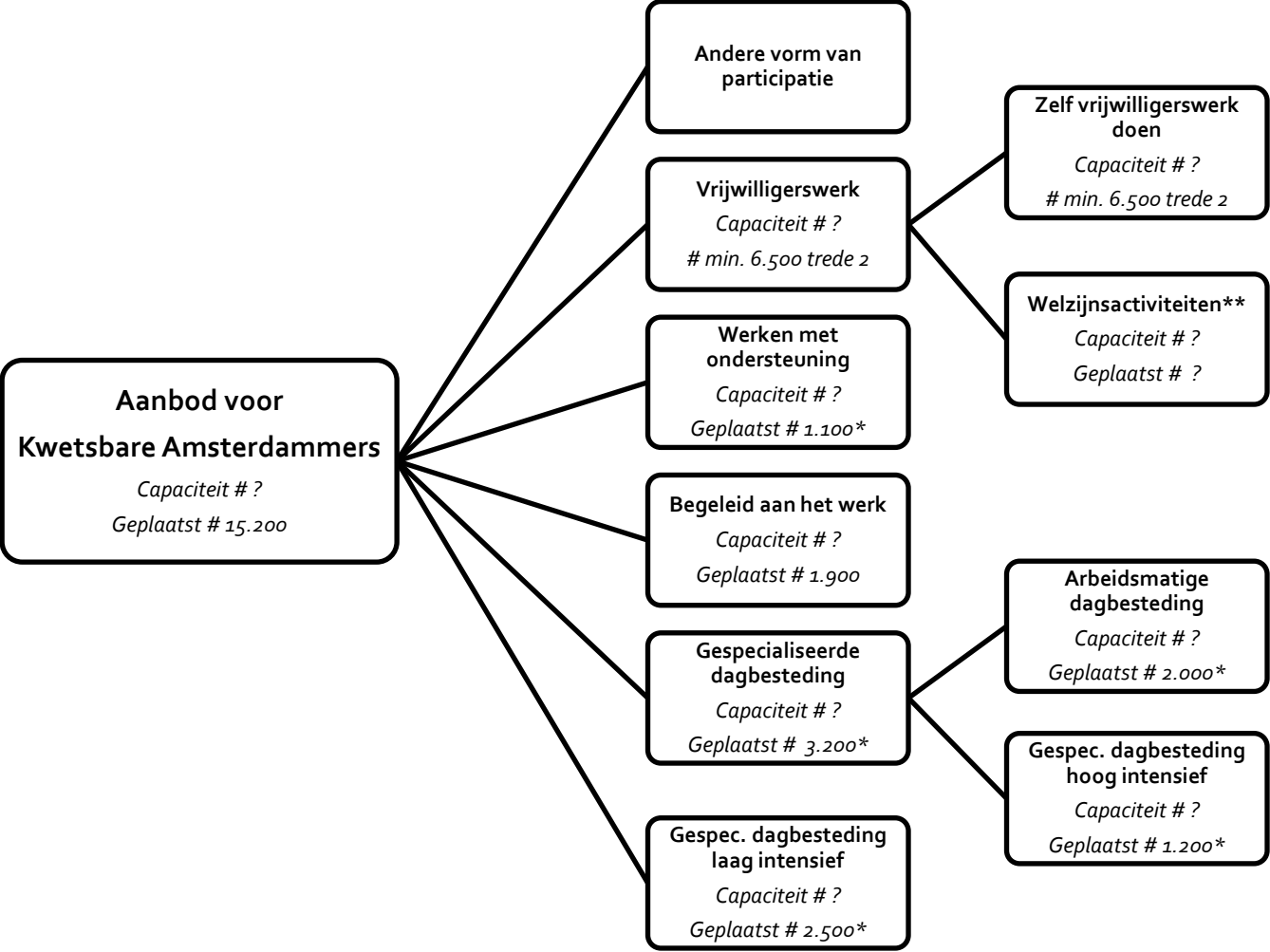
4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?

Overzicht



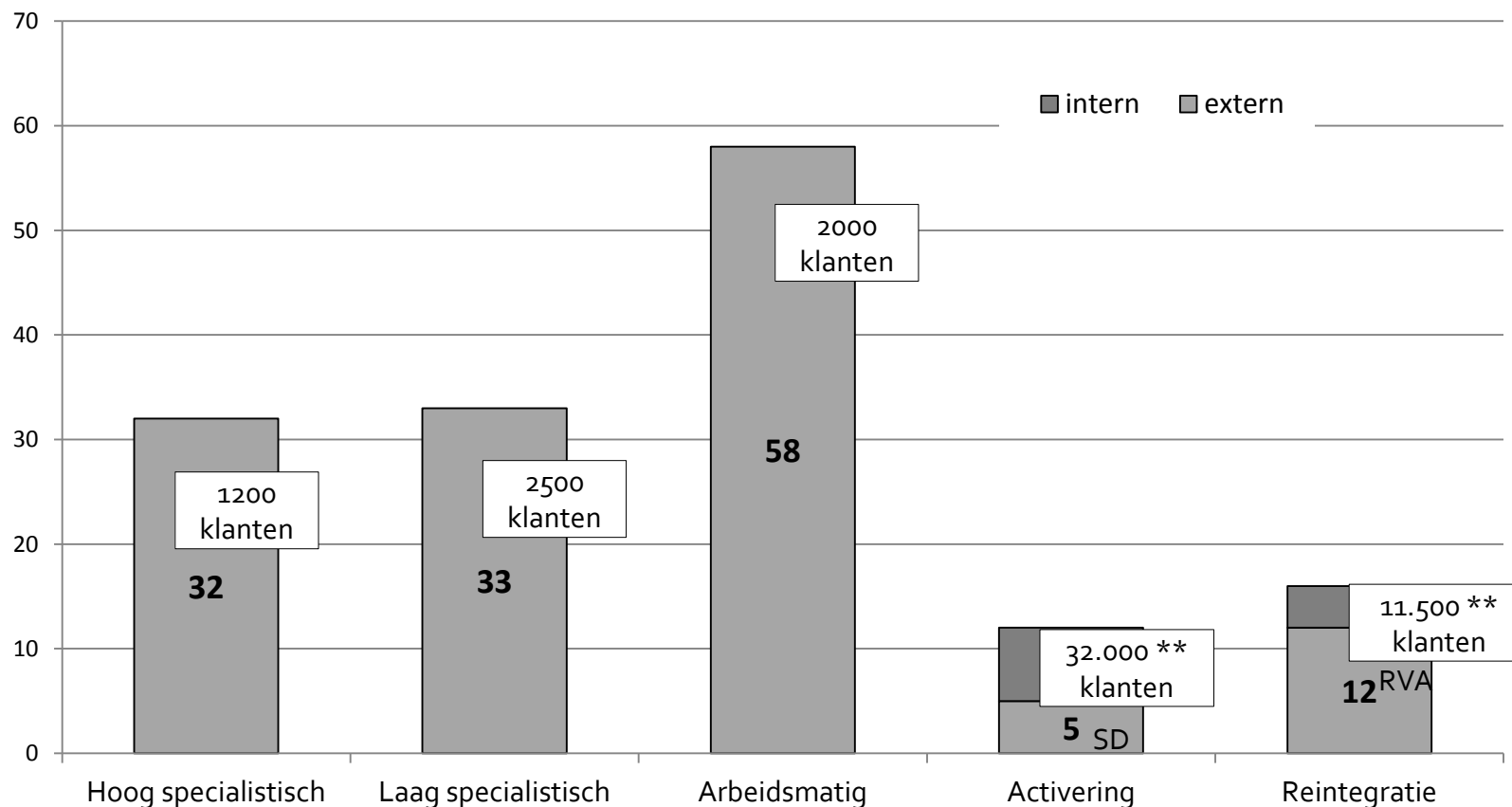
Aanbod dagbesteding & participatie

Het is onbekend hoe groot de capaciteit is van het aanbod



* Aantal klanten bekend bij zorg
** o.a. maatjesprojecten, koffie drinken, inloopactiviteiten

- ✖ **Aanbieders binnen het continuüm**
- ✖ **Arbeidsmatige dagbesteding wordt uitgevoerd door 58 externe**
- ✖ **aanbieders, het continuüm kent 110 unieke aanbieders***



* Dit zijn zowel hoofd- als onder-aanbieders.

Aanbieders kunnen interventies aanbieden voor verschillende onderdelen van het continuüm. In totaal zijn er 110 unieke aanbieders (intern & extern).

De interne aanbieders zijn de 7 stadsdelen voor Activering en voor Re-integratie de 4 RVA's Koers naar Werk, Werk & Re-integratie, Werk & Opleiding Jongeren en Ondersteuning Ondernemers

** Bij het aantal klanten zit overlap tussen Wmo, Activering en Re-integratie.



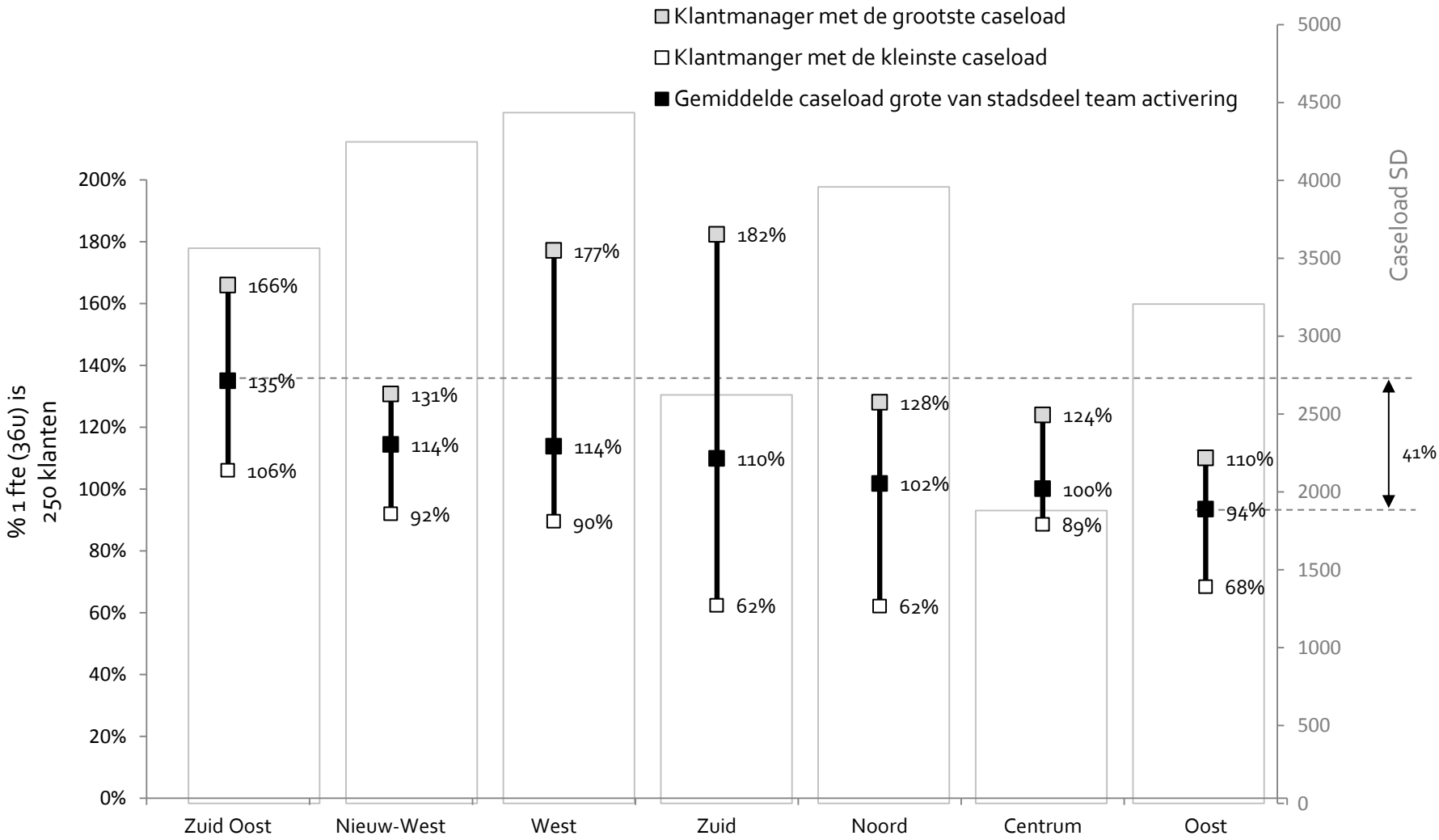
4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?

4a Klantmanagers



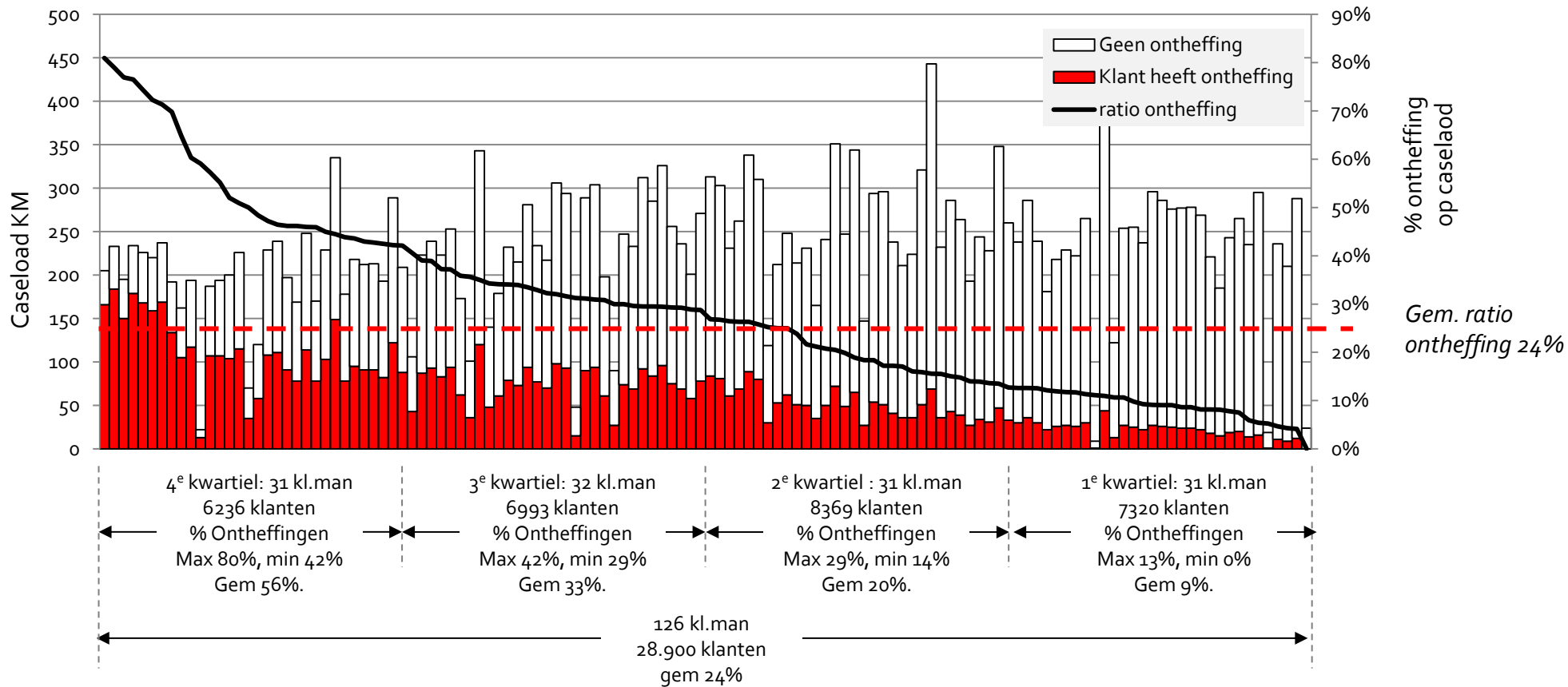
Klantmanagers en caseload

Maximale verschil caseloadratio fte per team activering is 41%



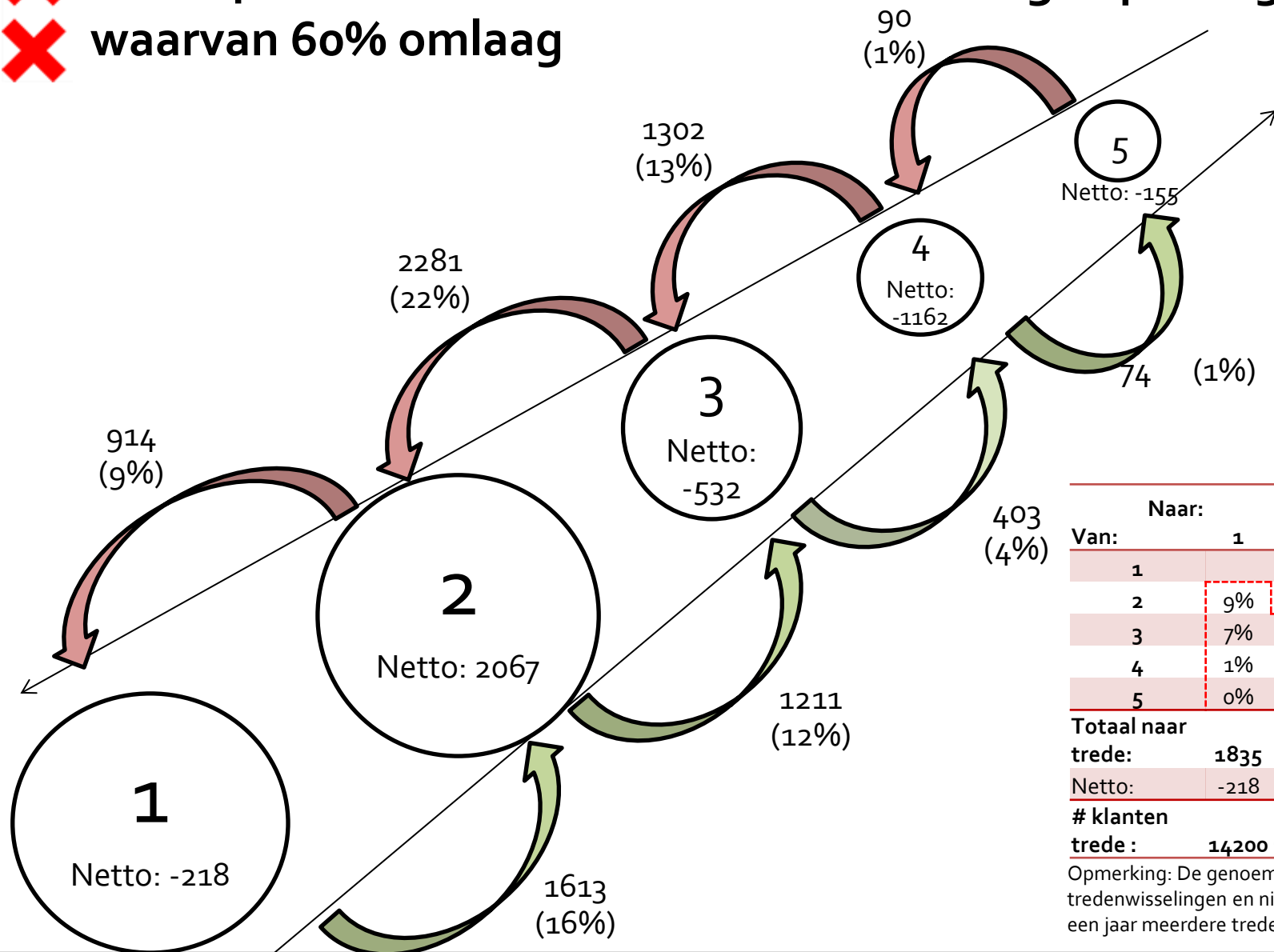
Nb: 182% Zuid is een klantmanager die de caseload beheert van een langdurig zieke collega

- ✖ Caseload en ontheffing
- ✖ Er is geen verband¹ tussen een grote caseload en % ontheffingen,
- ✖ gemiddeld heeft 24% een ontheffing



1: R^2 caseload afgezet tegen % ontheffingen = 0,036.
 Nb: Q2 (mediaan) = 29%, 5% boven gemiddelde.

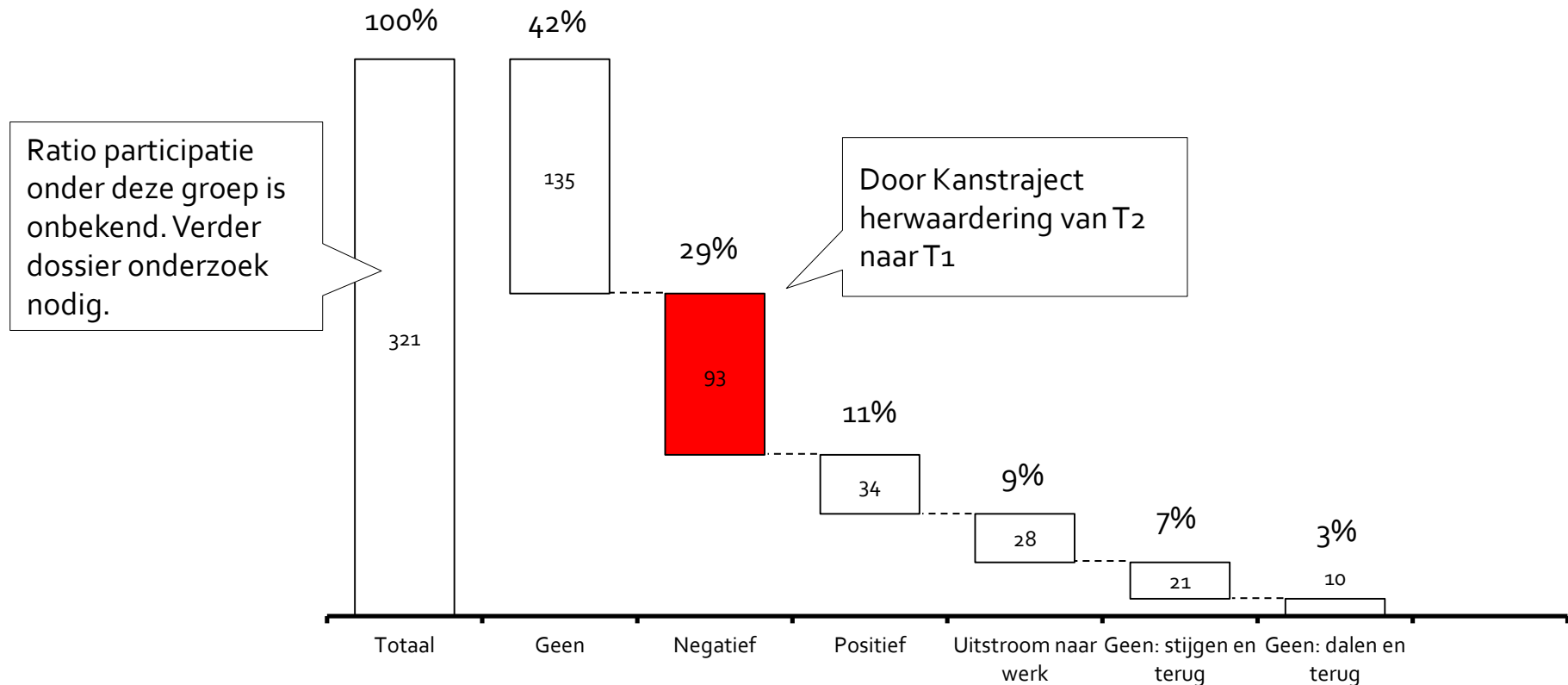
- ✖ **Tredewisselingen 2014**
- ✖ **In 2014 hebben ruim 10.000 tredenwisselingen plaatsgevonden**
- ✖ **waarvan 60% omlaag**



Naar:							Totaal
Van:	1	2	3	4	5	uit trede:	
1		16%	4%	0%	0%	2053	
2	9%		12%	2%	1%	2386	
3	7%	22%		4%	2%	3565	
4	1%	3%	13%		1%	1875	
5	0%	2%	1%	1%		507	
Totaal naar							
trede:	1835	4453	3033	713	352	10386	
Netto:	-218	2067	-532	-1162	-155		
# klanten							
trede :	14200	18000	8000	2400	1100		

Opmerking: De genoemde aantallen betreft het aantal tredenwisselingen en niet het aantal klanten. Een klant kan in een jaar meerdere tredenwisselingen hebben ondergaan.

- ✖ Tredeontwikkeling
- ✖ Dossier onderzoek Westerpark (n=321) laat meer negatieve dan
- ✖ positieve tredeontwikkeling zien



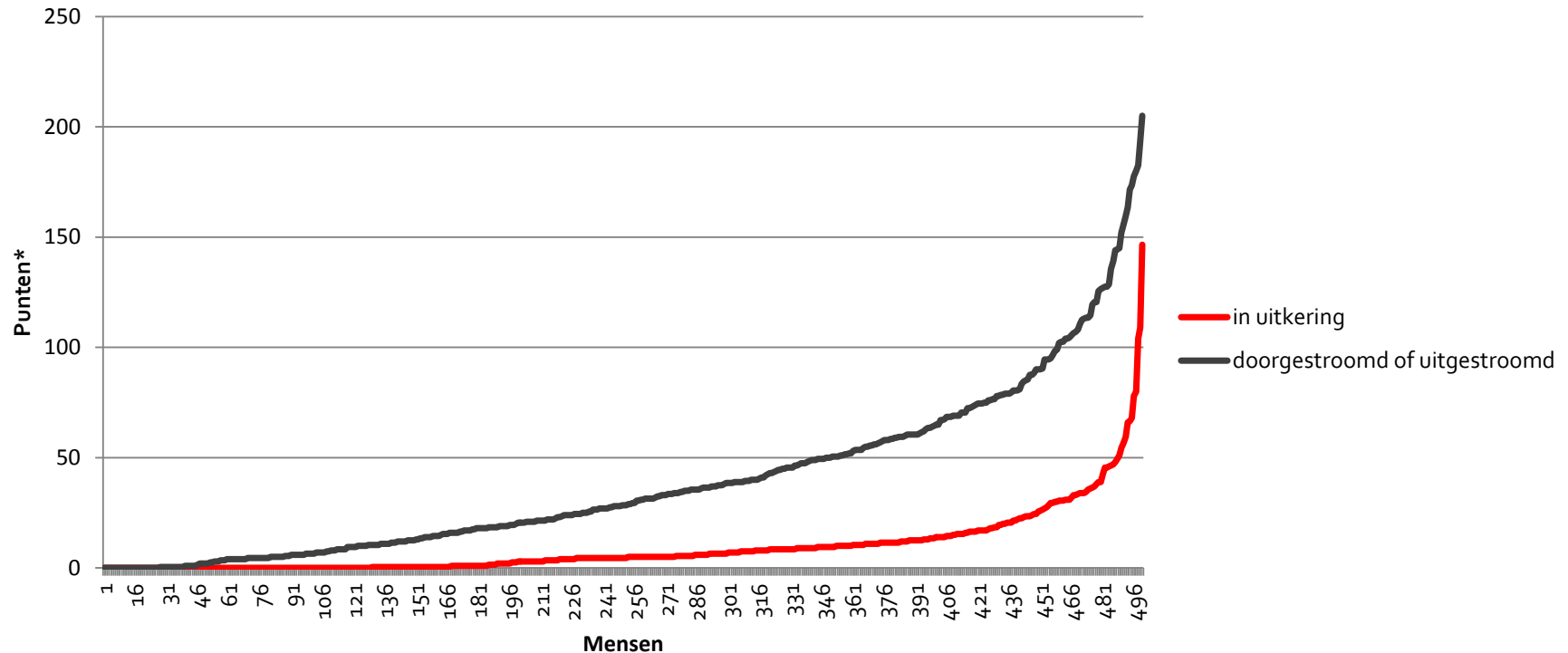
Analyse verbanden contact en uitstroom

Voorlopige conclusies: mensen die door- of uitstromen hebben

meer aandacht gehad, een deel stroomt uit zonder contact

- Klanten die uit- of doorstromen krijgen meer aandacht
- Van populatie mensen die blijven in de uitkering geven we 49% geen aandacht
- Van de uit- of doorstromers doet 20% dat zonder aandacht op eigen kracht en 46% krijgt veel aandacht
- Er is een relatie tussen gesprekken (tussen klantmanager en klant helpen), en uitstroom, die zich vooral bij meer dan 2 per jaar lijkt voor te doen
- Tussen leeftijdssegmenten is er verschil in aantal gesprekken dat klanten krijgen: hoe ouder je bent hoe minder aandacht je krijgt
- Binnen leeftijdssegmenten krijgt elke klant dezelfde aandacht, ongeacht dit resulteert in uit- of doorstroom of blijven in de uitkering in trede 2

XXX Klanten die uit- of doorstromen hebben meer XXX aandacht gehad



*Onder punten wordt de volgende indeling gehanteerd:

Document (inkomend of uitgaand): 0,5

Sms (uitgaand): 1

Email (inkomend en uitgaand): 2

Telefoon (inkomend en uitgaand): 3

Gesprek: 4

Rapportage deelname: 5

BRON: Willekeurige (random) selectie RAAK, september 2015

Populatie A (uit- of doorstroom), n=500 trede 2-klanten met uitstroom (36%) en doorstroom (64%) afgelopen 18 maanden

Populatie B (mensen die zijn gebleven in de uitkering), n=500 trede 2-klanten die meer dan 18 maanden in de WWB zitten

De meetperiode is van 1-1-2014 t/m 29-9-2015 (18 maanden)

Relatie aandacht en uitstroom en blijven in de bijstand

20% stroomt uit of door zonder aandacht van klantmanager de laatste 18 maanden

Helft van uit- of doorstroom heeft veel aandacht gehad

	Geen gesprek geen traject	Alleen gesprek	Alleen traject	Gesprek en traject
Populatie A (n=500) Uit- of doorstroom	98 20%	144 29%	26 5%	232 46%
Populatie B (n=500) Blijvers	243 49%	182 36%	23 5%	52 10%

49% van de blijvers hebben we de laatste 18 maanden niet gesproken noch een traject gegeven. Dat is omgerekend van de 28.000 blijvers T1&T2 klanten 13.700 klanten. Vermoedelijk zijn daarvan 6000 langdurig uit beeld (T1)

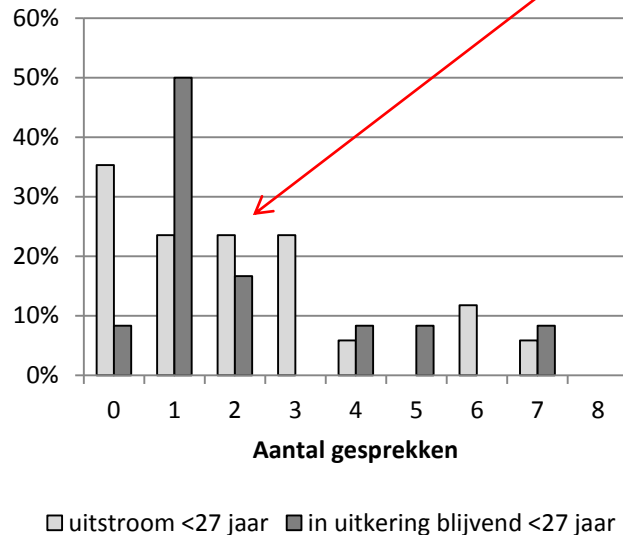
Van de blijvers heeft 10% veel aandacht gehad

BRON: Willekeurige (random) selectie RAAK, september 2015
Populatie A (uit- of doorstroom), n=500 trede 2-klanten met uitstroom (36%) en doorstroom (64%) afgelopen 18 maanden
Populatie B (mensen die zijn gebleven in de uitkering), n=500 trede 2-klanten die meer dan 18 maanden in de WWB zitten
De meetperiode is van 1-1-2014 t/m 29-9-2015 (18 maanden)

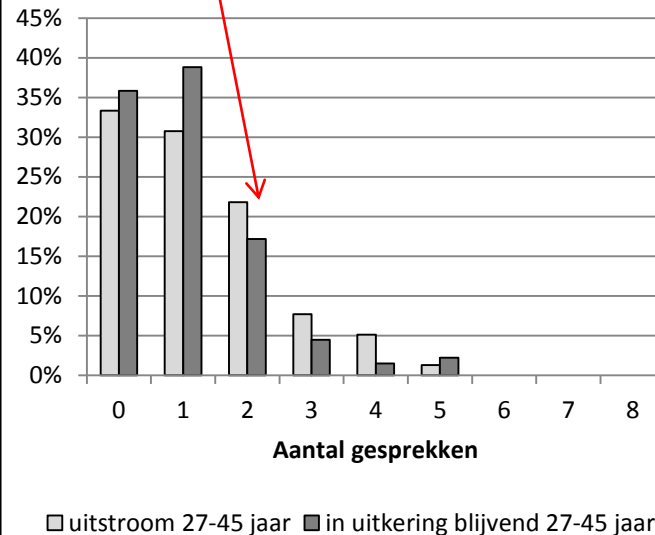
- ✖ **Leeftijd en uit- of doorstroom**
- ✖ **Tussen leeftijdsegmenten is er verschil in aantal gesprekken dat**
- ✖ **klanten krijgen: hoe ouder je bent hoe minder aandacht je krijgt**

Bij alle groepen is het omslagpunt in de verdeling op 2 gesprekken

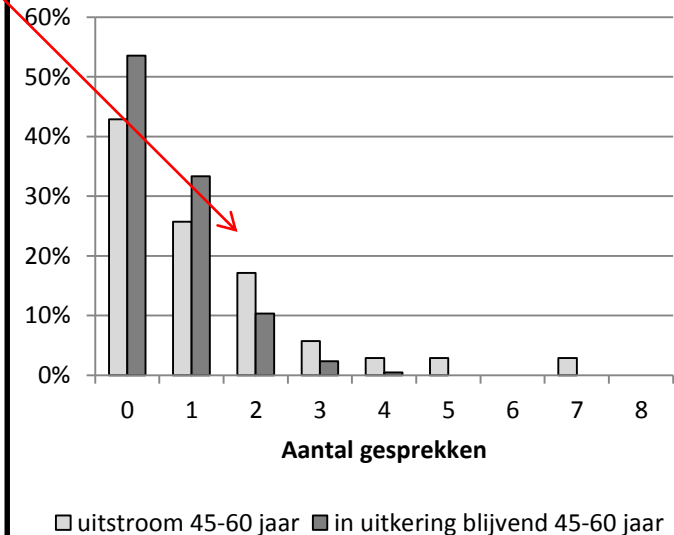
Tot 27 jaar



27 tot 45 jaar

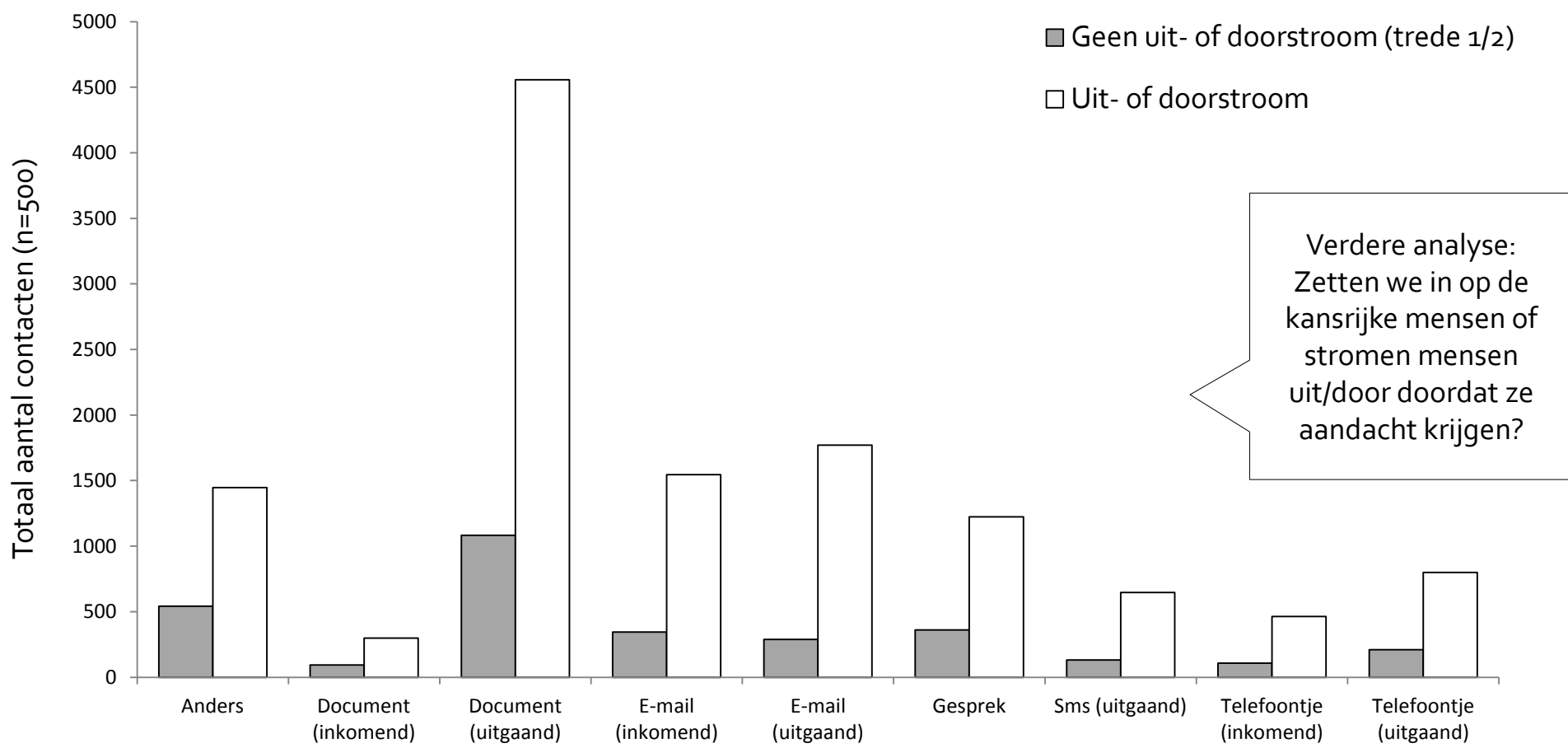


45 tot 60 jaar



✖ Contact en uit- of doorstroom

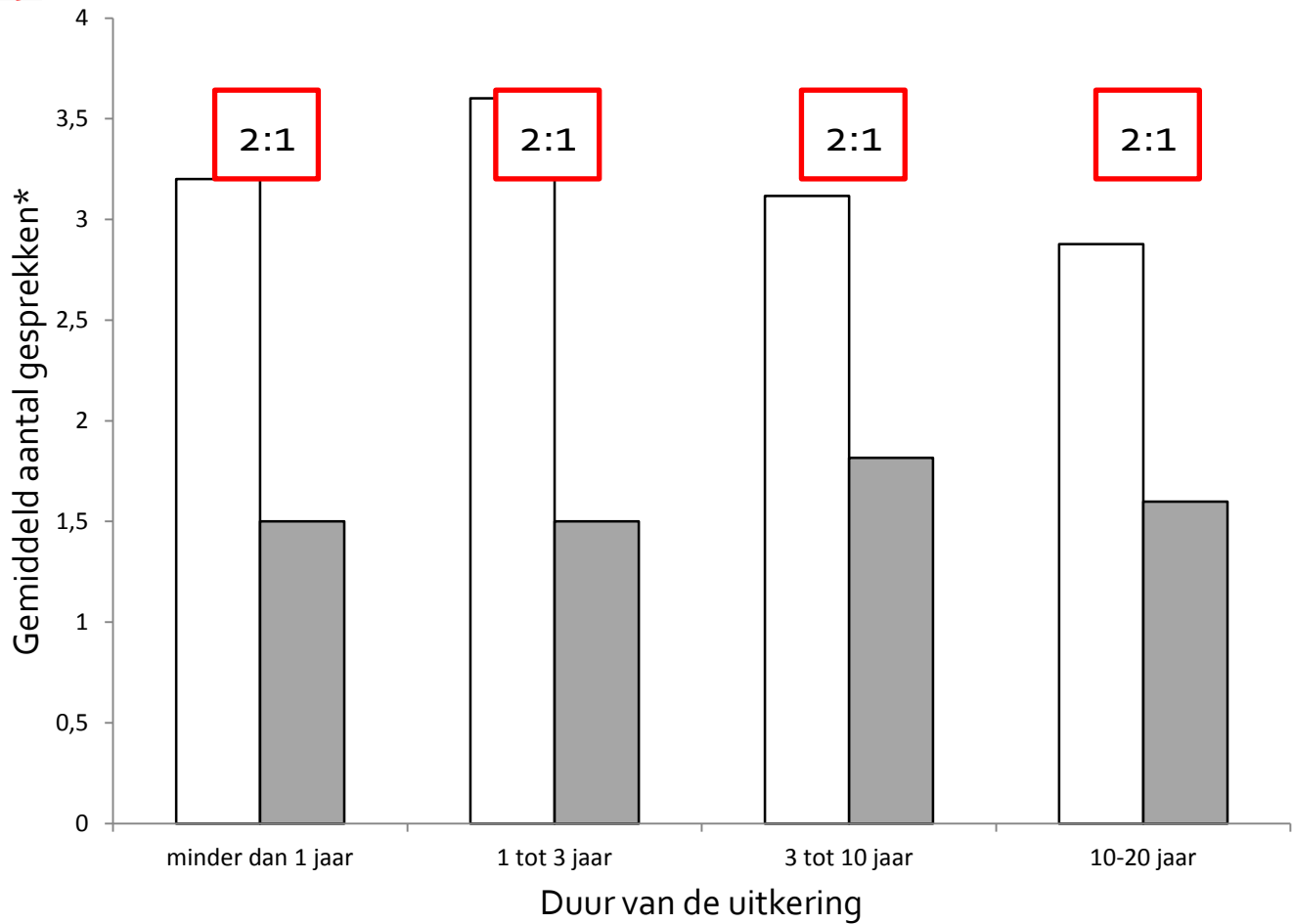
✖ Met mensen die uit- of doorstromen is in alle categorieën meer contact dan
✖ met mensen die op dezelfde trede en in de uitkering blijven



BRON: Willekeurige (random) selectie RAAK, september 2015
Populatie A (uit- of doorstroom), n=500 trede 2-kanten met uitstroom (36%) en doorstroom (64%) afgelopen 18 maanden
Populatie B (mensen die zijn gebleven in de uitkering), n=500 trede 2-kanten die meer dan 18 maanden in de WWB zitten
De meetperiode is van 1-1-2014 t/m 29-9-2015 (18 maanden)

✖ ✖ ✖ **Gesprekken en uit- of doorstroom**

✖ Met mensen die uitstromen uit de uitkering of doorstromen naar trede 3 worden 2
✖ keer zoveel gesprekken gevoerd, ongeacht hoe lang zij in een uitkering zitten



Verder analyse:
Zetten we in op de kansrijke mensen of stromen mensen uit/door doordat ze aandacht krijgen?

□ Uit- of doorstroom

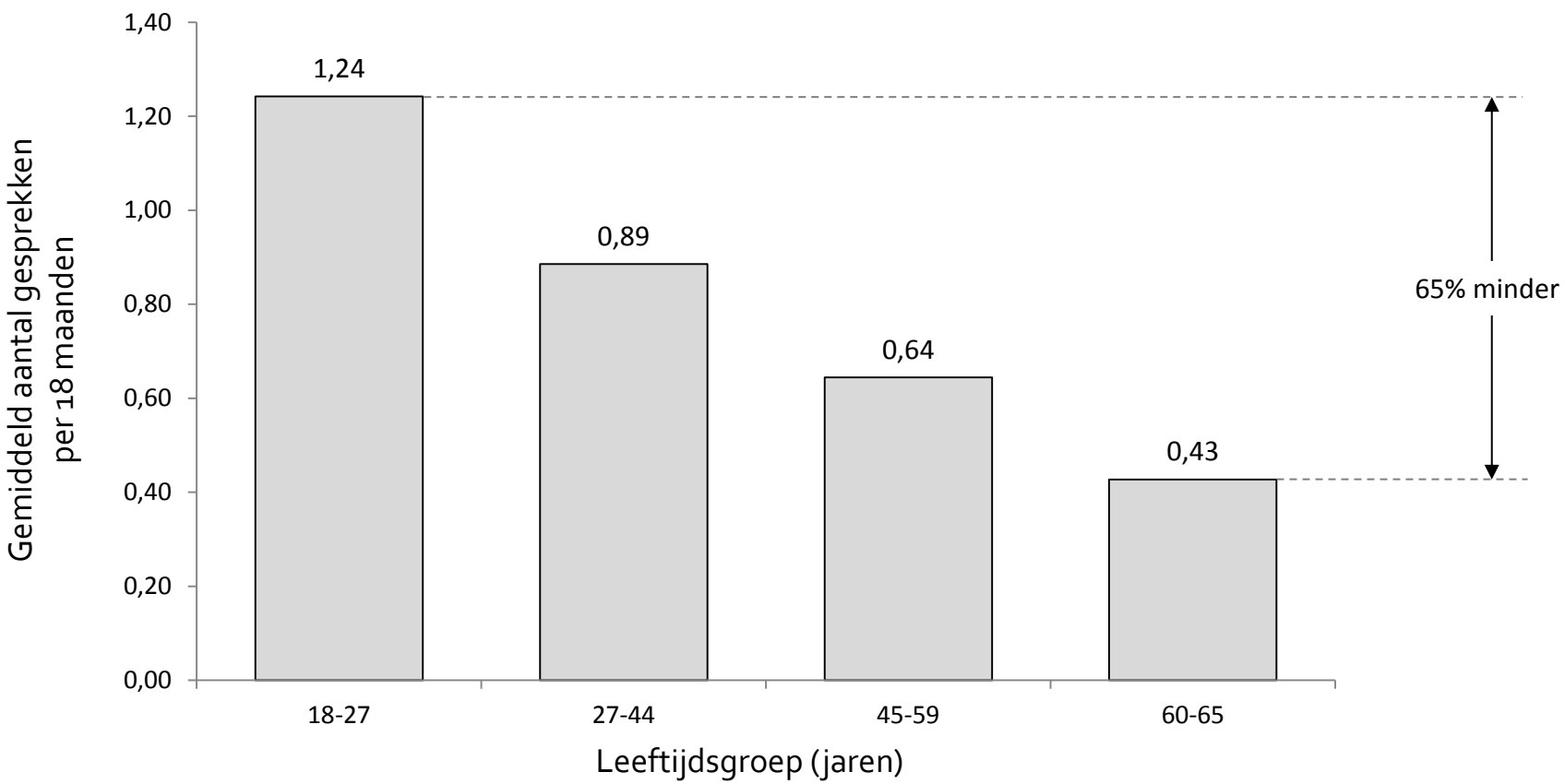
■ Geen uit- of doorstroom (trede 1/2)

BRON: Willekeurige (random) selectie RAAK, september 2015
Populatie A (uit- of doorstroom), n=500 trede 2-klanten met uitstroom (36%) en doorstroom (64%) afgelopen 18 maanden
Populatie B (mensen die zijn gebleven in de uitkering), n=500 trede 2-klanten die meer dan 18 maanden in de WWB zitten
De meetperiode is van 1-1-2014 t/m 29-9-2015 (18 maanden)



Aantal gesprekken naar leeftijd in een jaar

Als de klant ouder is dan neemt het aantal gesprekken af



BRON: Willekeurige (random) selectie RAAK, september 2015
Populatie A (uit- of doorstroom), n=500 trede 2-klanten met uitstroom (36%) en doorstroom (64%) afgelopen 18 maanden
Populatie B (mensen die zijn gebleven in de uitkering), n=500 trede 2-klanten die meer dan 18 maanden in de WWB zitten
De meetperiode is van 1-1-2014 t/m 29-9-2015 (18 maanden)



4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?

4b Werk en & Re-integratie (Koers naar werk nog geen analyse)



Modules Werk & Re-integratie

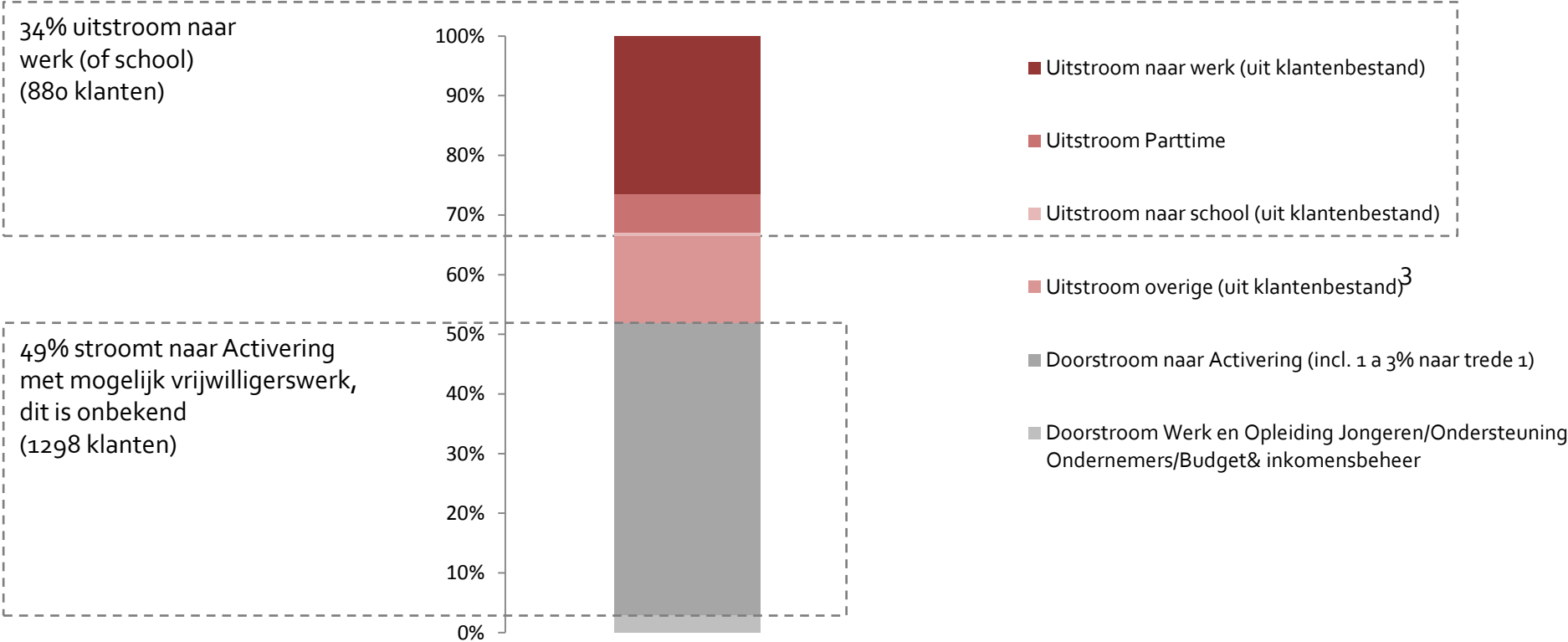
Van jan. t/m aug. 2015 hebben 2350 cliënten een W&R module afgerond

Module	Aantal cliënten	% cliënten
Eindtotaal	2350	100,0%
Oude instrumentarium	796	34%
Module Instroom	531	23%
Individuele bemiddeling naar werk	501	21%
		78% van de klanten
Interne leerstage	168	7%
Externe leerstage	166	7%
Toeleiding passend werk	115	5%
Project Alleenstaande Ouders	29	1%
Langdurige begeleiding loonwaarde	12	1%
Multiproblematiek	8	0%
Intensieve groepsbemiddeling naar werk	7	0%
Vorbereiding bemiddeling	7	0%
Jong en Moeder	6	0%
Toegang tot Amsterdam	2	0%
Op Eigen Kracht	1	0%
Zelf aan Zet	1	0%



Uitstroom Werk & Re-integratie

34% stroomt uit naar werk en 49% naar activering, waarvan onbekend is hoeveel vrijwilligerswerk doet



Opmerkingen:

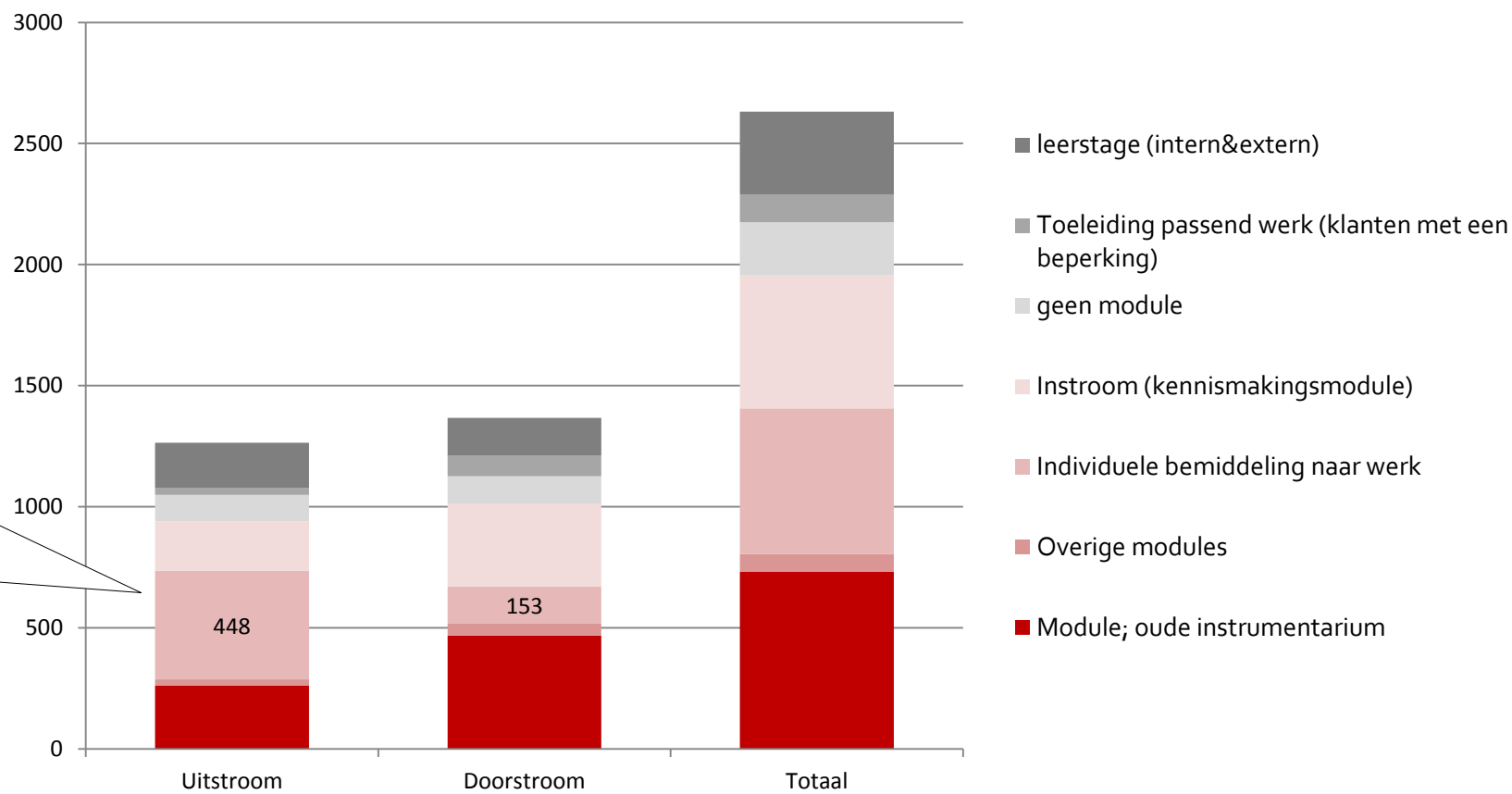
1. Nieuwe instrumentarium gestart jan 2015.
2. % oude instrumentarium W&R (opgeheven per 1 jan 2015)
 - 21% van de uitstroom
 - 34% van de terugstroom
3. In overige uitstroom zit naar ouderdom, verhuizen en overlijden ook een onbekend deel dat uitstroomt naar werk en dit niet aangeeft.



Modules & uitstroom Werk & Re-integratie

92% van de terugstroom heeft een W&R module gevolgd

Individuele bemiddeling heeft grootste succes naar uitstroom in absolute aantallen en ratio t.o.v. andere modules

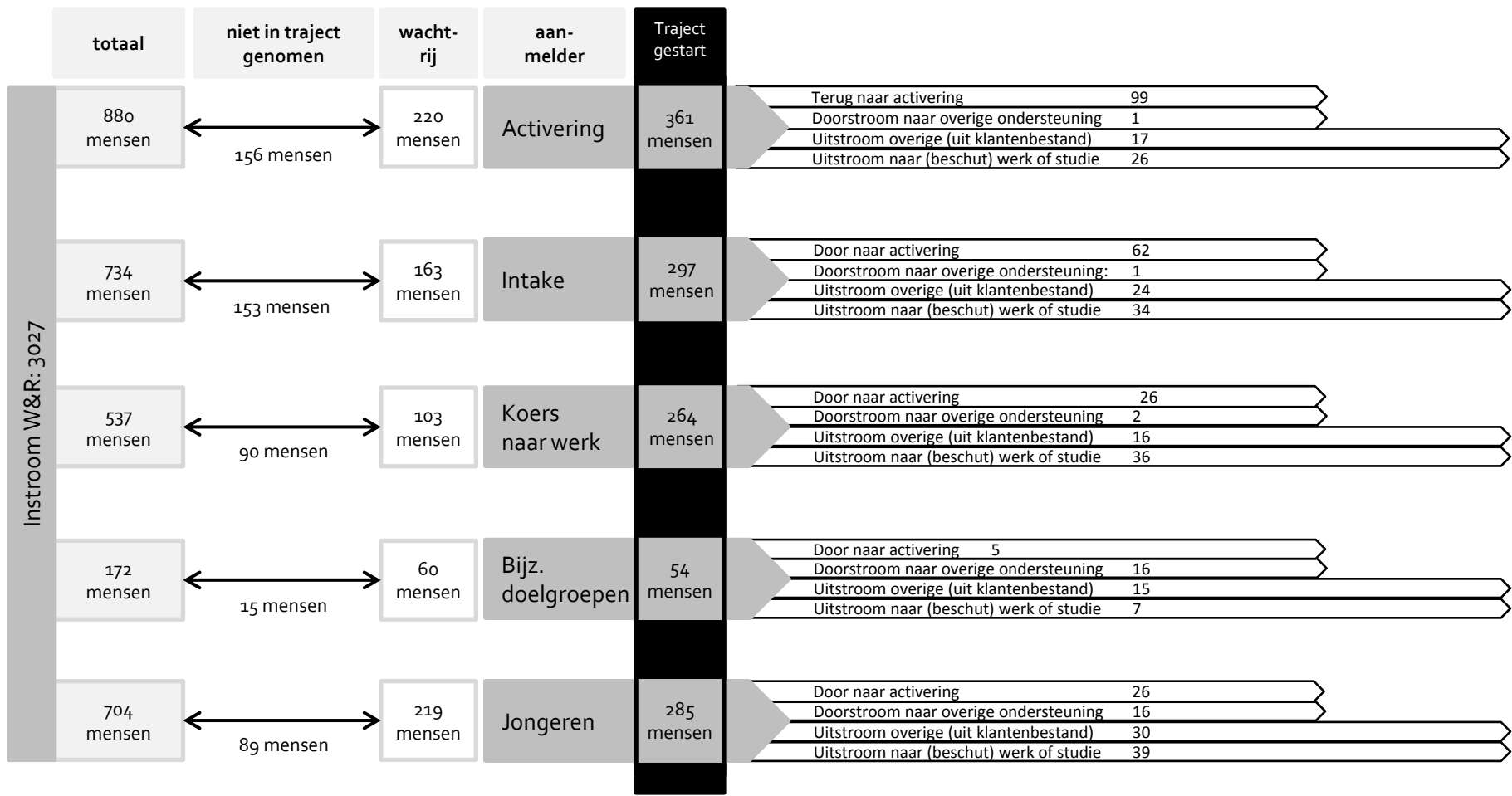


Klanten:	1265	1367	2632
% Klanten:	48%	52%	100%

Klanten met module:	1157	1255	2412
%klanten met module:	91%	92%	92%



Instroom en uitstroom Werk & Re-integratie



Onder mensen die niet in traject zijn genomen zijn alle mensen meegenomen waarvan de doorlooptijd van een module bij W&R minder dan een maand was, alsmede de mensen die zonder module zijn uitgestroomd bij W&R. Aangezien er ook mensen zijn die mogelijk langer dan een maand in de instroom zitten, moet rekening worden gehouden met een foutmarge.
De cijfers zijn gecorrigeerd op uitstroom door het oude instrumentarium.



4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?

4c Activering

Resultaat voorschakeltrajecten

Verschillend resultaat en kosten per stadsdeel

Stadsdeel	Resultaat(%)	Aantallen	gem. € per deelnemer	€ kosten waarvan uitkomsten niet bekend zijn of niet afgerond
Nieuw-West	<div> <div>57</div> <div>19</div> <div>21</div> <div>3</div> </div>	239	€2.176	€295.396
Noord	<div> <div>45</div> <div>45</div> <div>10</div> <div>0</div> </div>	121	€3.099	€170.445
Zuidoost	<div> <div>31</div> <div>19</div> <div>44</div> <div>6</div> </div>	161	€3.416	€167.384
West	<div> <div>23</div> <div>54</div> <div>18</div> <div>5</div> </div>	165	€2.333	€88.654
Oost	<div> <div>22</div> <div>58</div> <div>19</div> <div>1</div> </div>	85	€2.988	€56.772
Zuid	<div> <div>3</div> <div>18</div> <div>70</div> <div>9</div> </div>	120	€3.575	€14.300

% Anders/nog niet afgerond/onbekend
 % Duurzame participatie
 % uitstroom naar re-integratietraject
 % uitstroom naar betaald werk

Kenmerken bij uitval Activering

Kenmerken die vaak voorkomen bij klanten die een activeringstraject niet (volledig) volgen

- 50+
- Moeite met groep(ssamenstelling)
- Multiproblematiek *
- Lage of onduidelijke motivatie

* problematische schulden en zware lichamelijke en / of psychische klachten



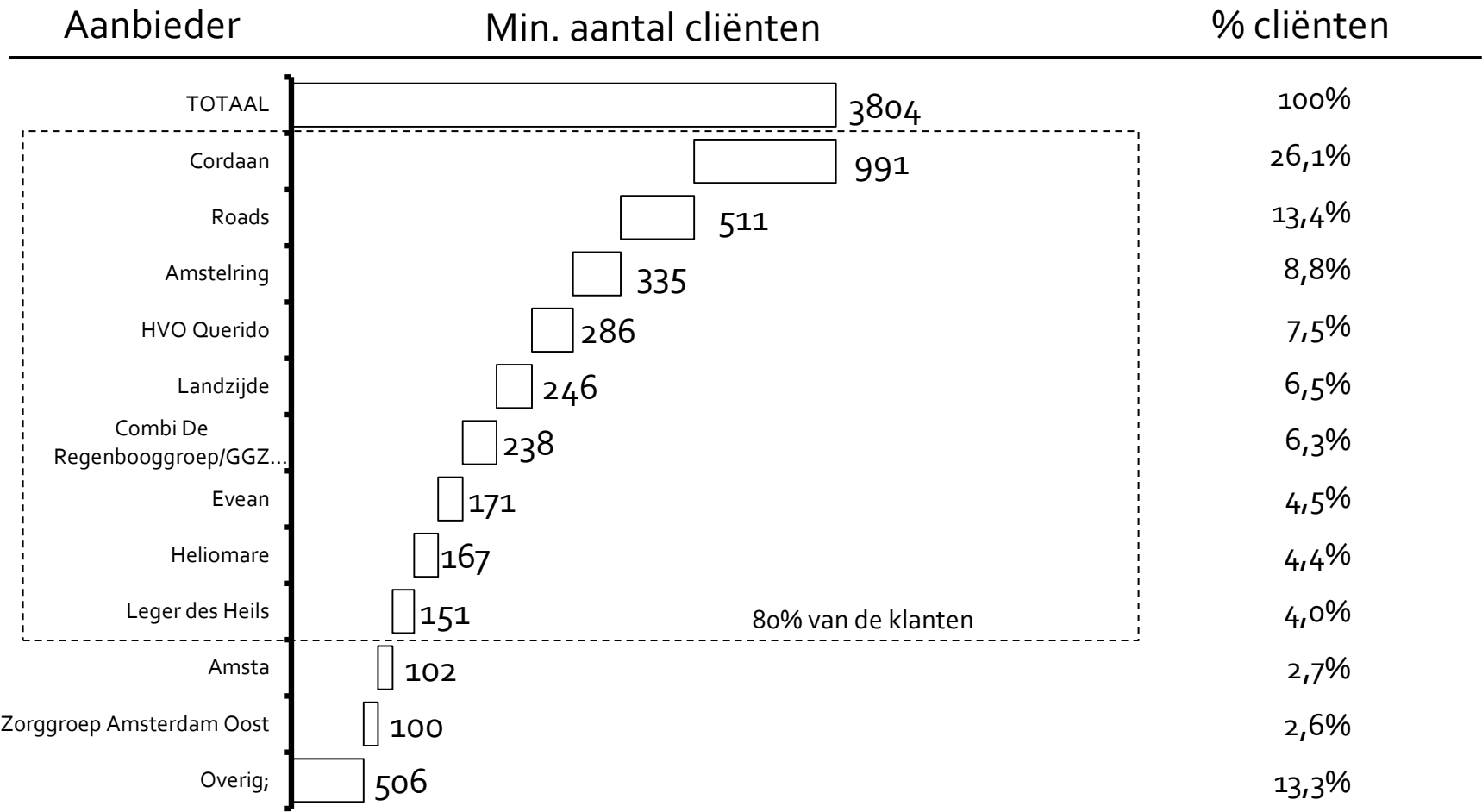
4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?

4d Zorg, welzijn en basisvoorzieningen



Aanbieders dagbesteding (Wmo)

80% van de klanten en het budget zit bij 9 aanbieders





Kosten trajecten dagbesteding (Wmo)

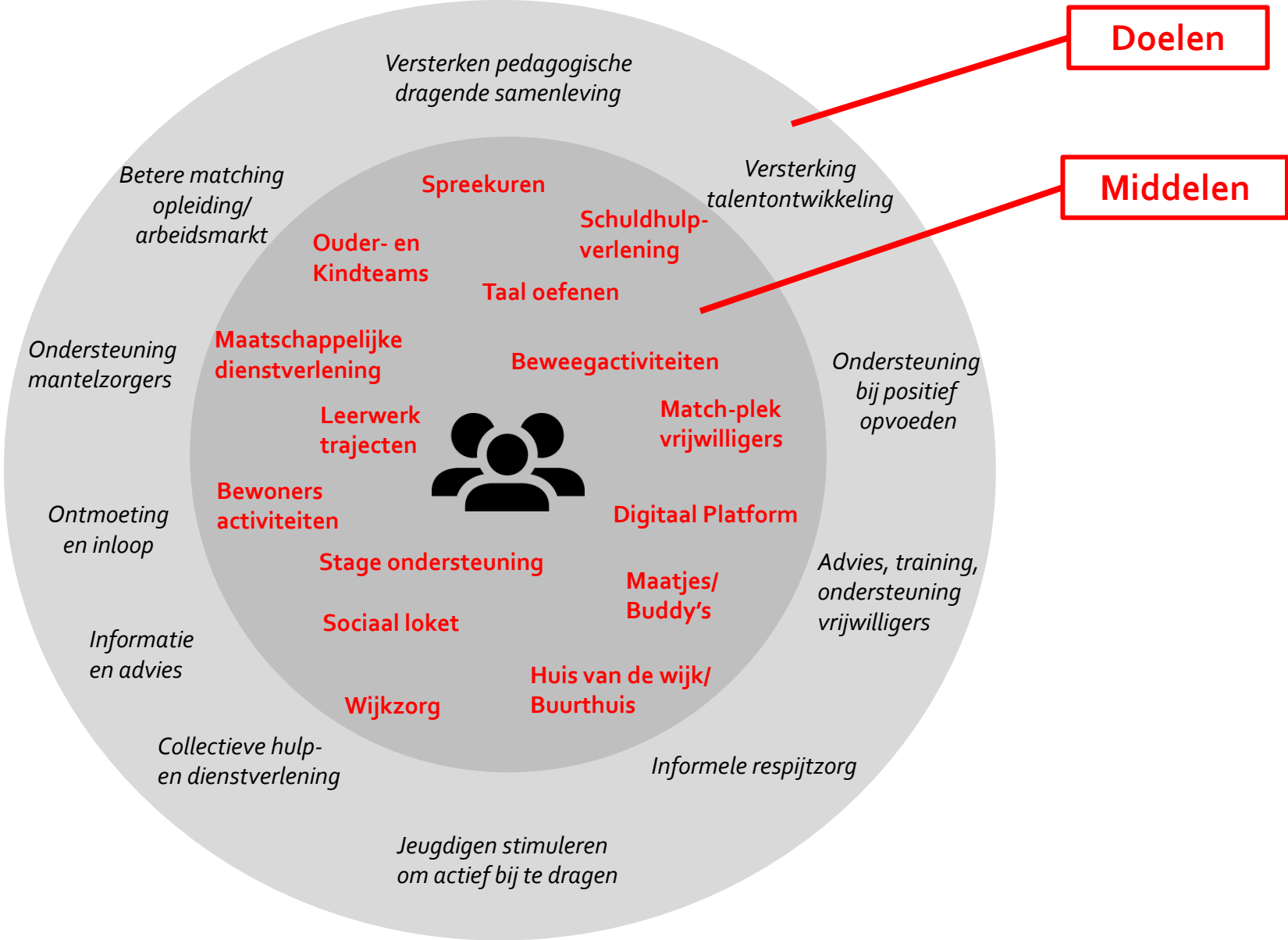
Het goedkoopste traject is voor VB laag specialistisch en LB arbeidsmatig (€ 1.375,-), het duurste traject is voor PSY hoog specialistisch (€ 21.483,-)

	Soort traject	Gemiddelde	Goedkoopste traject	Duurste traject
Verstandelijk beperking (VB)	Laag spec.	€ 7.668	€ 3.629	€ 10.644
	Hoog spec.	€ 10.793	€ 3.711	€ 15.750
	Arbeidsmatig	€ 7.672	€ 2.498	€ 13.500
Psychiatrische aandoening/beperking (PSY)	Laag spec.	€ 4.002	€ 1.615	€ 6.130
	Hoog spec.	€ 8.489	€ 3.711	€ 21.483
	Arbeidsmatig	€ 5.500	€ 1.375	€ 8.010
Lichamelijke beperking (LB)	Laag spec.	€ 4.604	€ 1.740	€ 6.371
	Hoog spec.	€ 6.826	€ 5.101	€ 8.550
	Arbeidsmatig	€ 4.276	€ 1.375	€ 7.177

Opmerking: Onbekend is in welke mate trajecten van elkaar verschillen. De tarieven zijn deels overgenomen op basis van de contracten van het Rijk 2014. Mogelijke andere factoren; 1. duur traject 2. doelgroep (de mate en combinatie van type beperking).

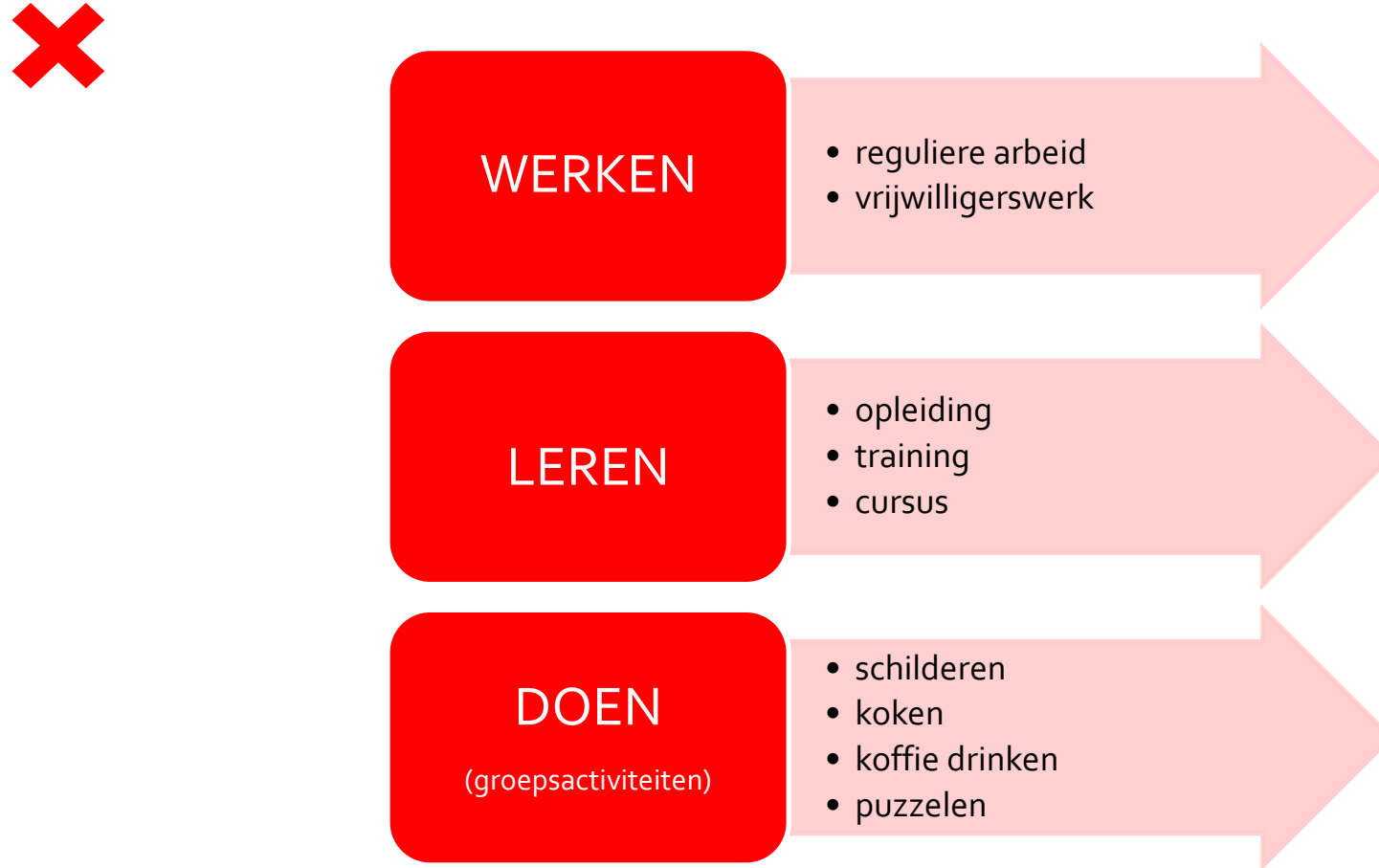


Basisvoorzieningen: aanbod in de stadsdelen



✖ Zelfstandige participatie

✖ Wat wordt er verstaan onder participeren?



NB: Deze opsomming is niet volledig, maar geeft een beeld van de mogelijkheden om zelfstandig te participeren.

❌ Participatievoorzieningen

❌ Voorbeelden van voorzieningen die worden ingezet om participatie
❌ te bevorderen



✖ Voorbeeld: de Regenboog Groep

- ✖ De Regenboog Groep stimuleert de ontwikkeling van mensen in
- ✖ (sociale) armoede zodat zij actief kunnen deelnemen aan de
- ✖ maatschappij

Gem. Open huis	
Aantal activiteiten	43
Aantal contacten	1558
Aantal deelnemers	678
aantal vrijwilligers	10

Gebruik

(7 open huizen/huizen van de wijk)

Aanbod



Voorbeelden

- Sociale firma's



REDERIJ  KEES

- Stadsrondleiding door (ex)dak- en thuislozen



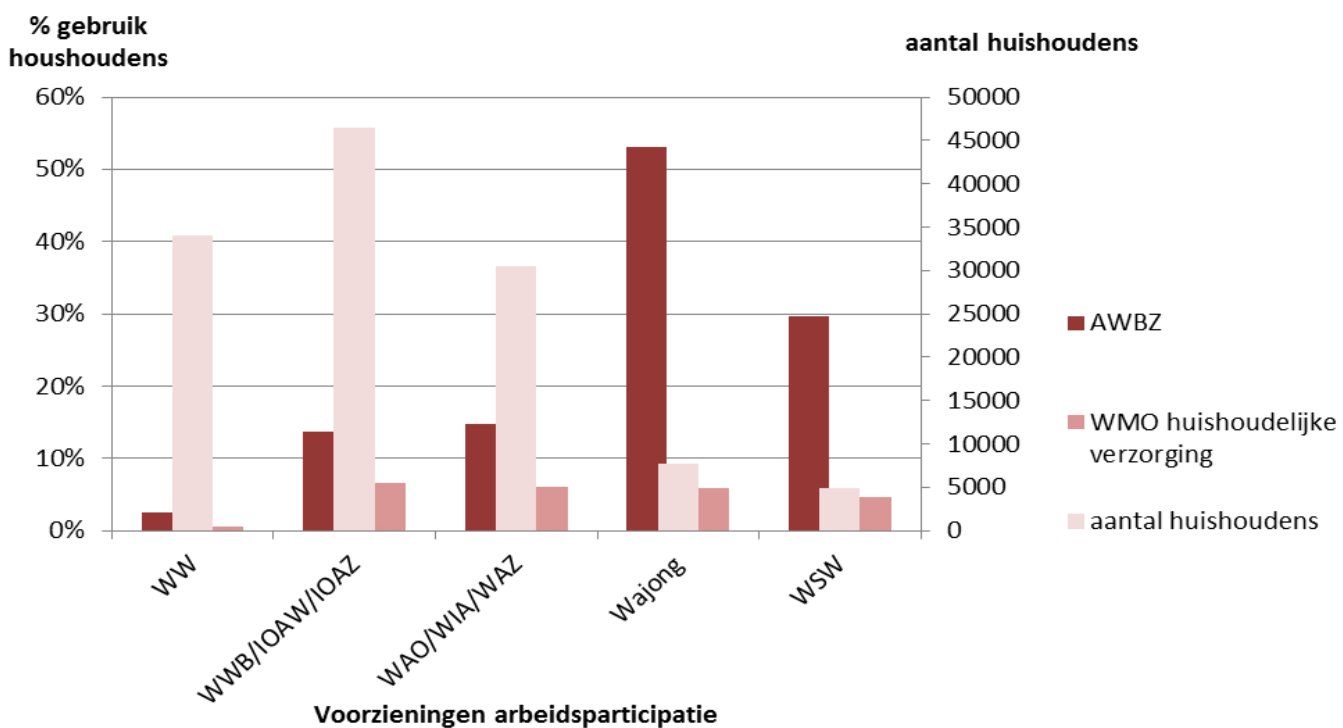
- Activiteitencentrum





Gebruik AWBZ/Wmo

Wajongers maken/maakten vaak gebruik van de AWBZ, het gebruik van een Wmo-regeling laat weinig verschil zien bij voorzieningen bij arbeidsbeperkingen



Opmerking:

1. Per 1 januari 2015 is de AWBZ en Wmo gewijzigd. De AWBZ is ondergebracht bij de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de nieuwe Jeugdwet. De gemeente is verantwoordelijk voor de Wmo. De AWBZ individuele begeleiding en AWBZ groepsbegeleiding valt sinds 1 januari 2015 onder de nieuwe Wmo.
2. Deze gegevens zijn op basis van de meest recente stapelingsmonitor (CBS 2012). Het verschil in gebruik van de regelingen door huishoudens over de jaren heen is gering.

- ❌ **Vraag en aanbod dagbesteding**
- ❌ **Concentratie aanbod ligt rond centrum, buiten het centrum ligt ook**
- ❌ **een grote vraag**

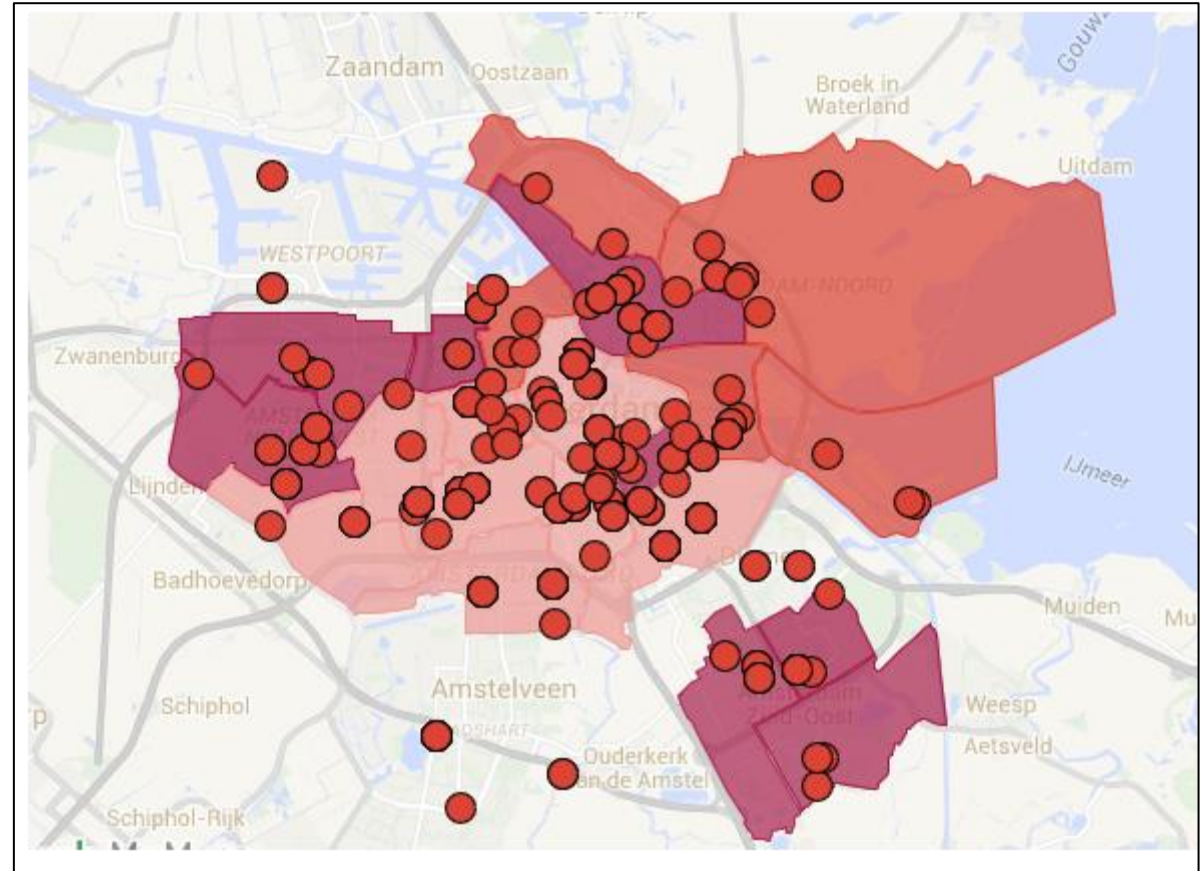
Mensen met een dagbesteding als % van de beroepsbevolking

1-2%

0,7-1%

0-0,7%

● dagbestedingsaanbod



* 6 bollen vallen buiten de kaart. 3 in het westen en 3 in het noorden.



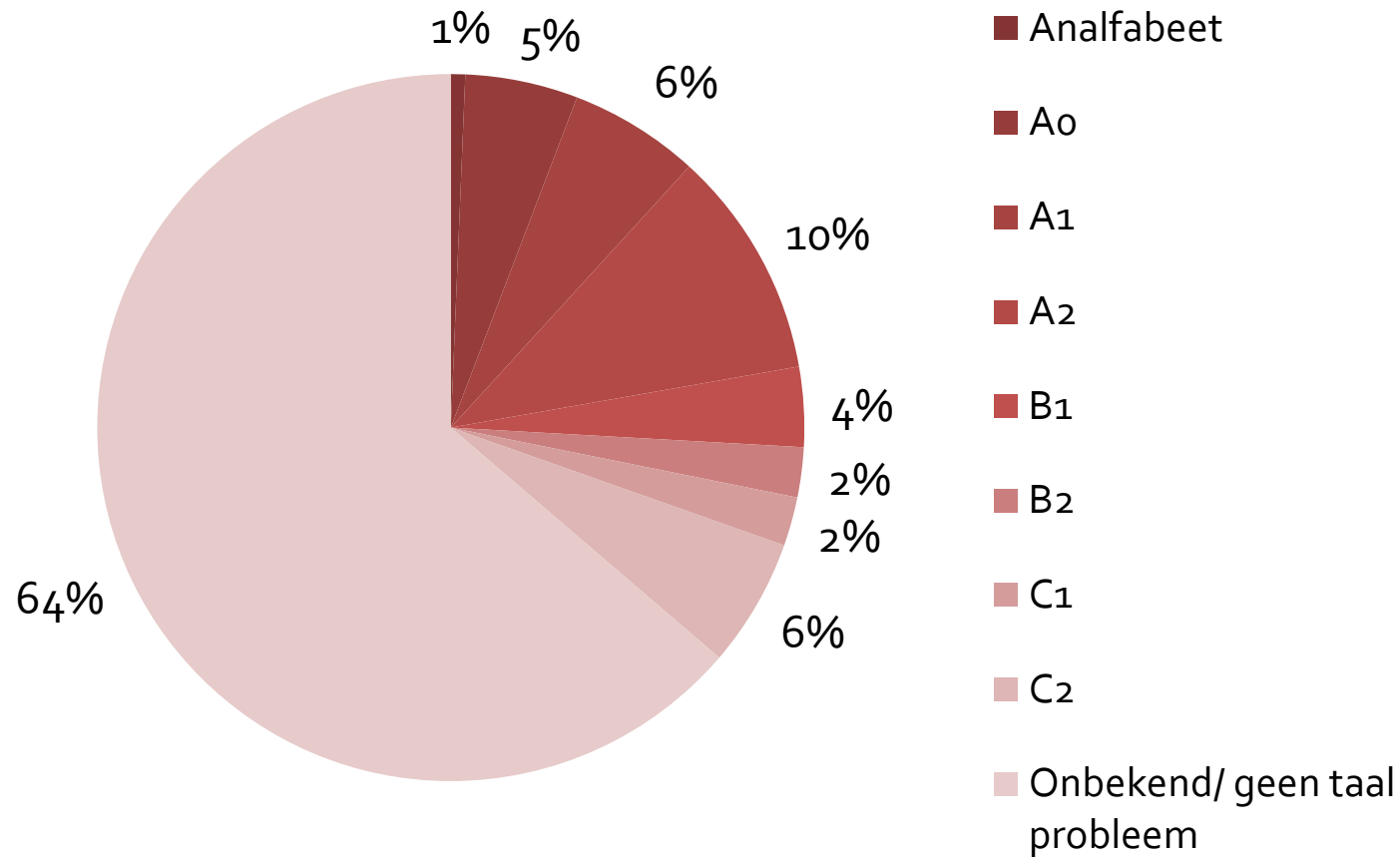
4. ANALYSE: HOE VERLOOPT DE DIENSTVERLENING?

4e Taal & geletterdheid

✖ Taalniveaus

C2	U heeft geen enkele moeite om wat voor soort gesproken taal dan ook te begrijpen.
C1	U begrijpt de meeste gesproken taal, ook als het niet goed gestructureerd is en wanneer verbanden impliciet zijn.
B2	U kunt een uitgebreide conversatie, lezing en complexe argumentatie volgen mits het onderwerp redelijk vertrouwd is.
B1	U kunt de hoofdpunten begrijpen van een gesprek over persoonlijke zaken, familie, werk, school en vrije tijd.
A2	U kunt de meest voorkomende woorden en zinnen begrijpen die betrekking hebben op persoonlijke zaken (familie, boodschappen doen, werk).
A1	U kunt bekende woorden en eenvoudige zinnen herkennen, die uzelf en uw directe omgeving betreffen, mits men langzaam en duidelijk spreekt.
A0	U kunt niet of nauwelijks Nederlands verstaan.
Analfabeet	U kunt niet of nauwelijks (technisch) lezen of schrijven. Ook niet in een andere taal.

- ✖ **Taalniveau van de bijstandsklanten**
- ✖ **Van de bijstandsklanten scoort 12% op of onder taalniveau A1**
- ✖ **(inclusief analfabeten)**



✖ Taalonderzoek onder bijstandsklanten

✖ Conclusies

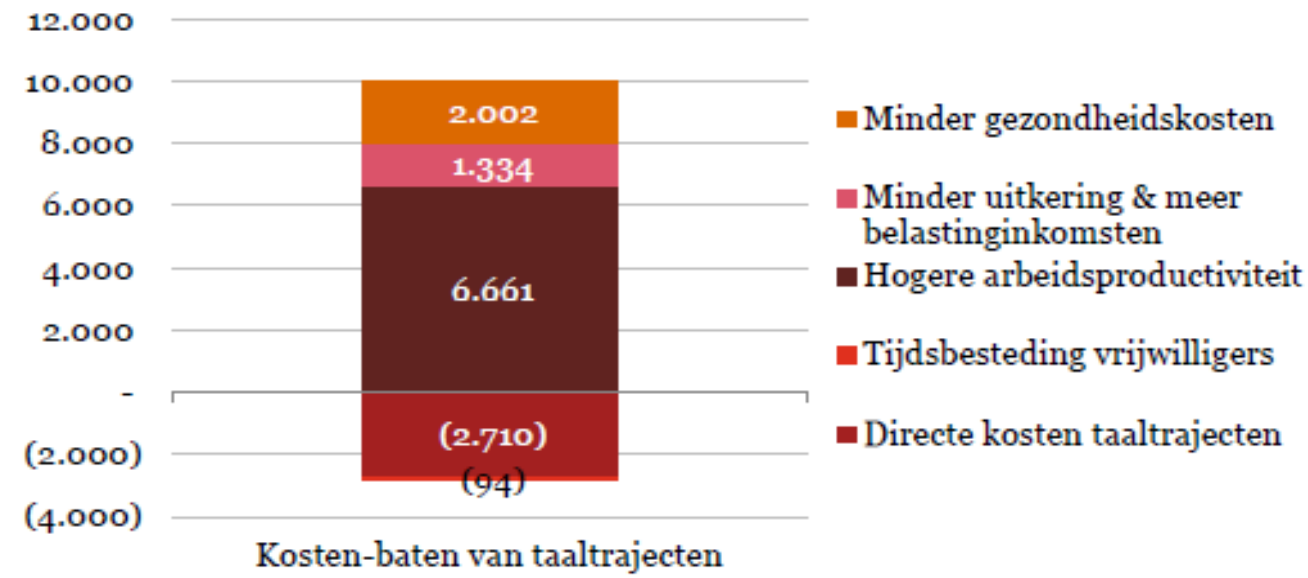
1. Van de bijstandsklanten is 22% op of onder taalniveau A2. 12% scoort A1 of lager (incl. 1 % analfabeten). A2 is het begrijpen van eenvoudige zinnen. In het inburgeringsexamen dient men niveau A2 te halen.
2. Van deze groep (*op of onder taalniveau A2*) is 62% vrouw.
3. Bij paren met kinderen is 44% op of onder taalniveau A2.
4. Onder de bijstandsklanten, die minder dan een jaar in de bijstand zitten, is dit probleem 2x zo klein (10%).
5. Vanaf 35 tot 46 jaar is het taalprobleem groter dan gemiddeld, namelijk gemiddeld 28%.
6. Stadsdeel Nieuw-west heeft 29% van de mensen uit de bijstand op of onder taalniveau A2, 27% Zuid-oost, 24% Noord, 22% West, 22% Oost, 14% Zuid en 11% in Centrum.
7. Buurten met hoogste & laagste % op of onder taalniveau A2 uit de bijstand:
 - Hoogste %: Bos en Lommer (36%), Slotervaart (32%), Geuzenveld (31%), Noord Oost (30%), Bijlmer Centrum (29%) / Bijlmer Oost (29%)
 - Laagst %: Centrum West (10%), Centrum Oost (12%) / Buitenveldert (12%), Zuid Noord (12%), De Aker (13%)



Rendement taalcursus

PWC: een taaltraject levert gemiddeld €2,56 per geïnvesteerde euro op

Figuur 1: Overzicht van maatschappelijke kosten en baten van de taaltrajecten van de gemeente Amsterdam per gemiddelde deelnemer (EUR)



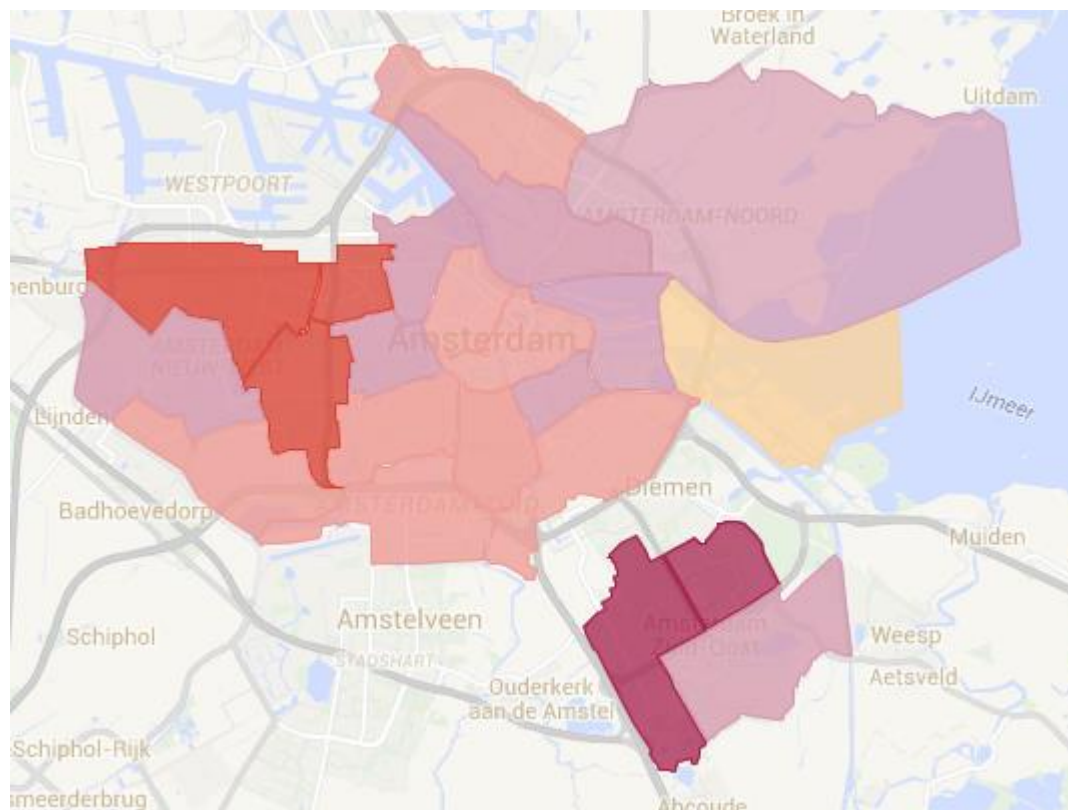
Onderzoek van SEO:

- Als alle huidige laaggeletterden in Nederland een cursus zouden volgen, zou dit de maatschappij 700 miljoen euro kunnen opleveren.
- Na het volgen van een taalcursus wordt de arbeidsproductiviteit van een deelnemer met € 985,- verhoogd.

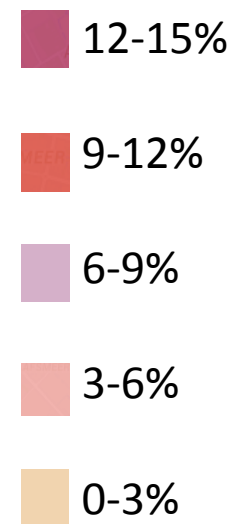


Aanbod taalcursussen

In Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost hebben de meeste mensen een taalcursus gevolgd



Dichtheid deelnemers
afgelopen 10 jaar naar
inwoners

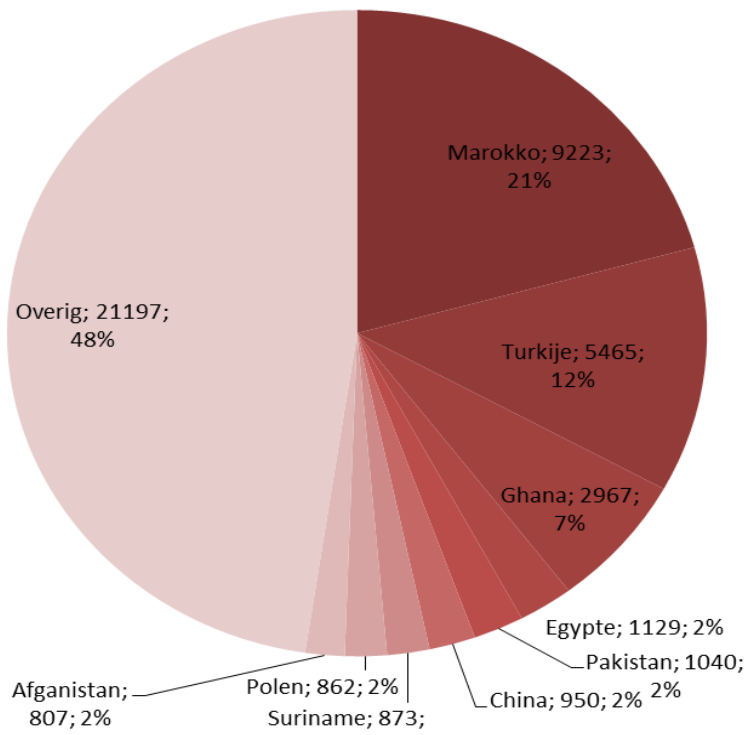


❌ Etnische achtergrond deelnemers taalaanbod

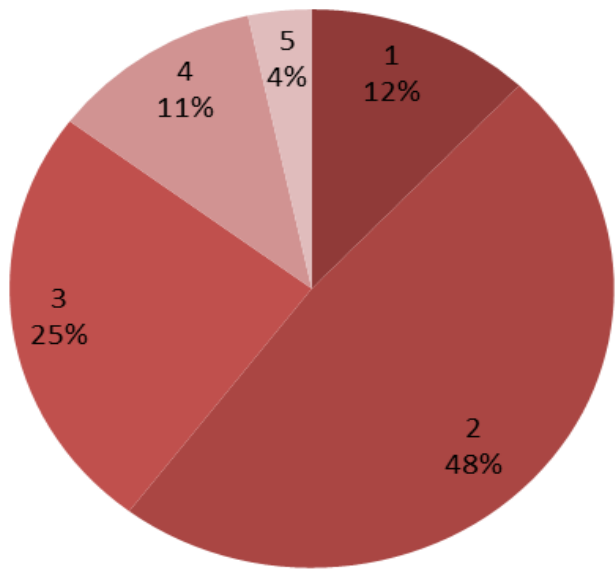
❌ 21% van de deelnemers zijn geboren in Marokko, 48% van de

❌ deelnemers uit de bijstand komt uit trede 2

Geboorteland deelnemers
2005 t/m 2014



%deelnemers naar trede
2010 tot 2015



✖ ✖ ✖ Geletterdheid & Participatie

43% van de laaggeletterden zijn niet actief op de arbeidsmarkt

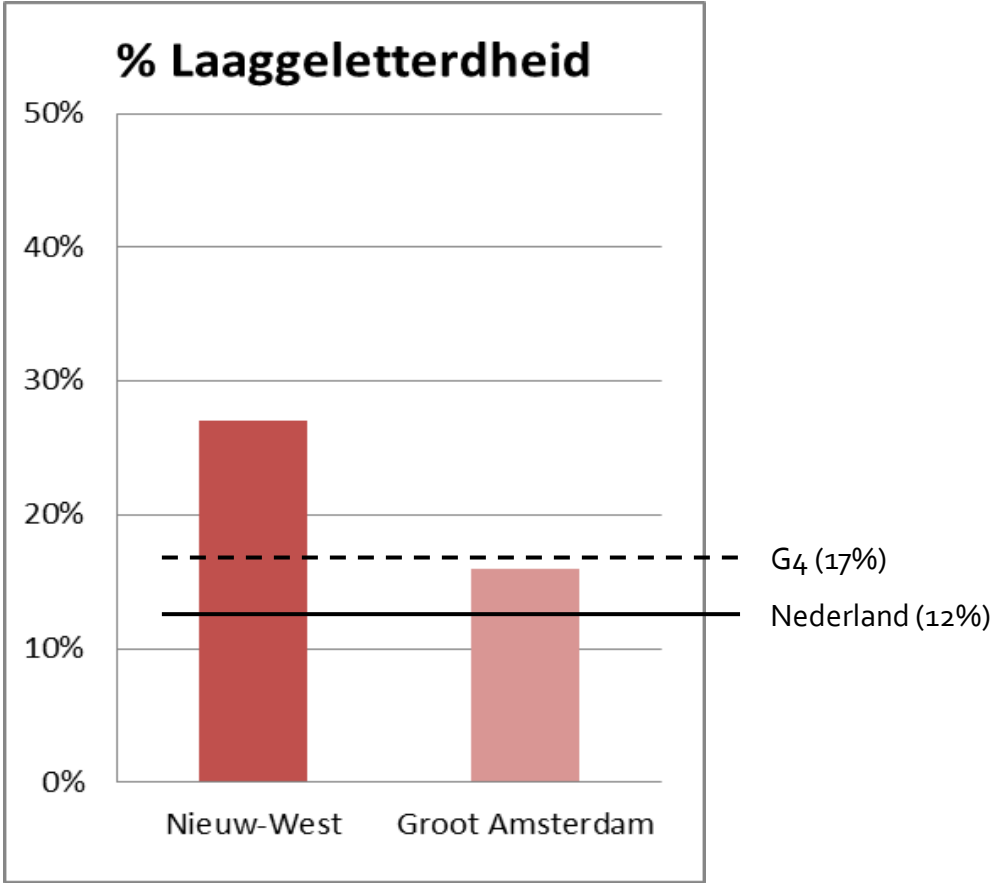
Onderzoek wijst uit:

- 43% van de laaggeletterden zijn niet actief op de arbeidsmarkt (inactief of werkloos)
- 11% van de recent werklozen is laaggeletterd
- 25% van de langdurig werklozen is laaggeletterd
- Een betere taalbeheersing zorgt ervoor dat mensen **zelfredzamer, sociaal actiever en gelukkiger** zijn

✖ Geletterdheid in Nieuw-West

✖ In Nieuw-West is 27% van de beroepsbevolking laaggeletterd, in

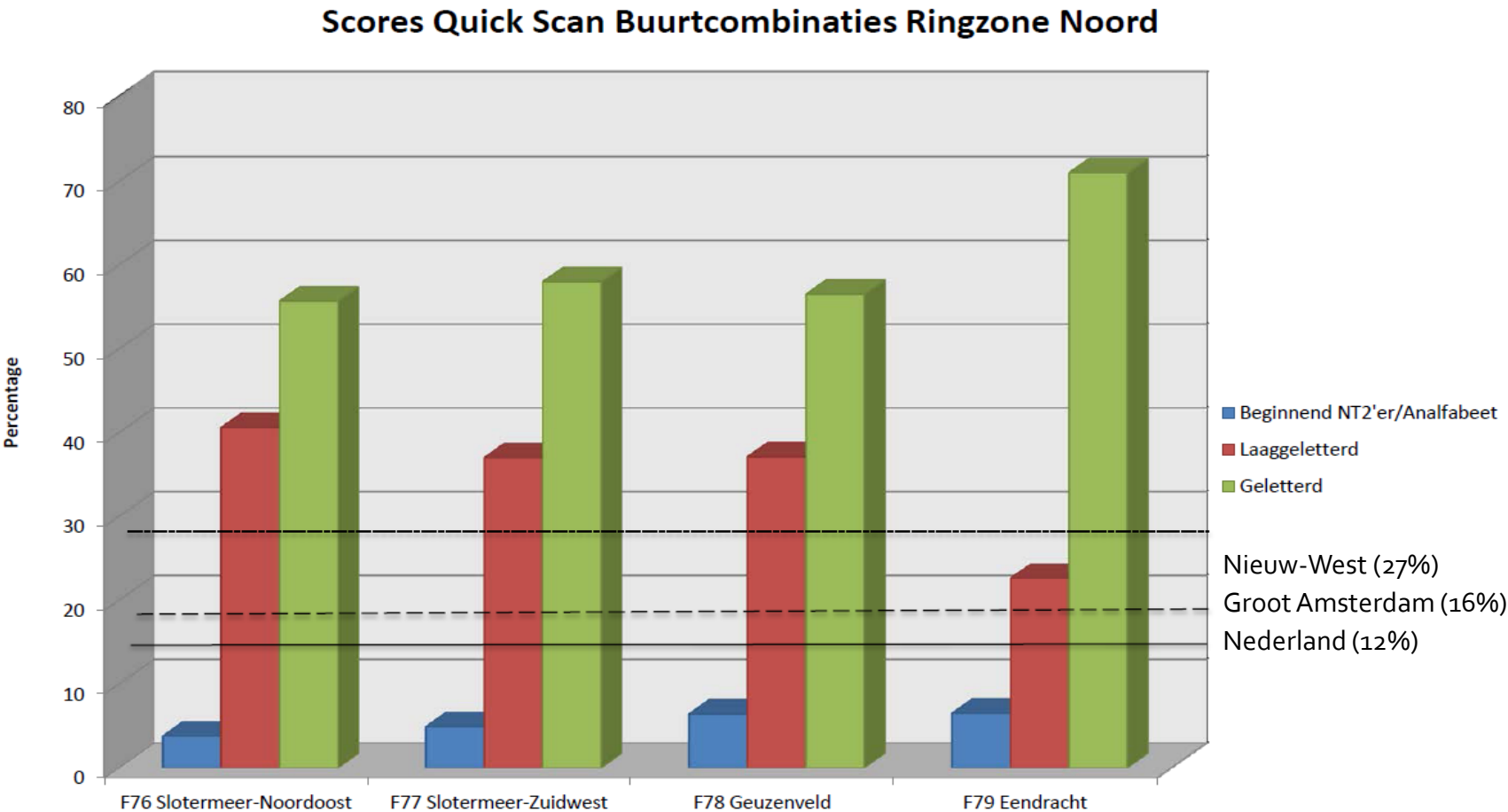
✖ Groot Amsterdam is het gemiddelde 16%





Geletterdheid in Nieuw-West naar buurt (1)

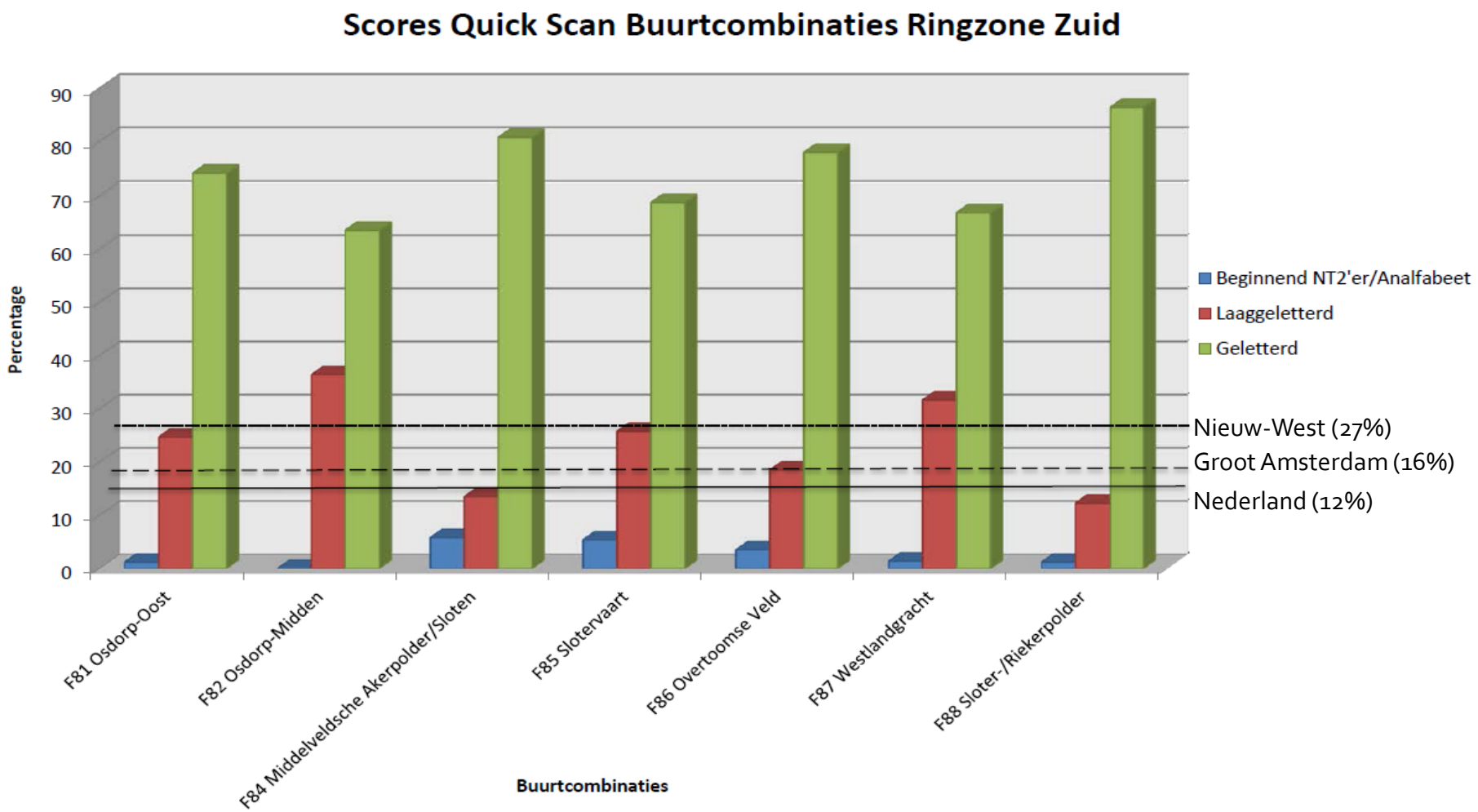
In Slotermeer Noordoost is 41% laaggeletterd, in Slotermeer Zuidwest en Geuzenveld 37%





Geletterdheid in Nieuw-West naar buurt (2)

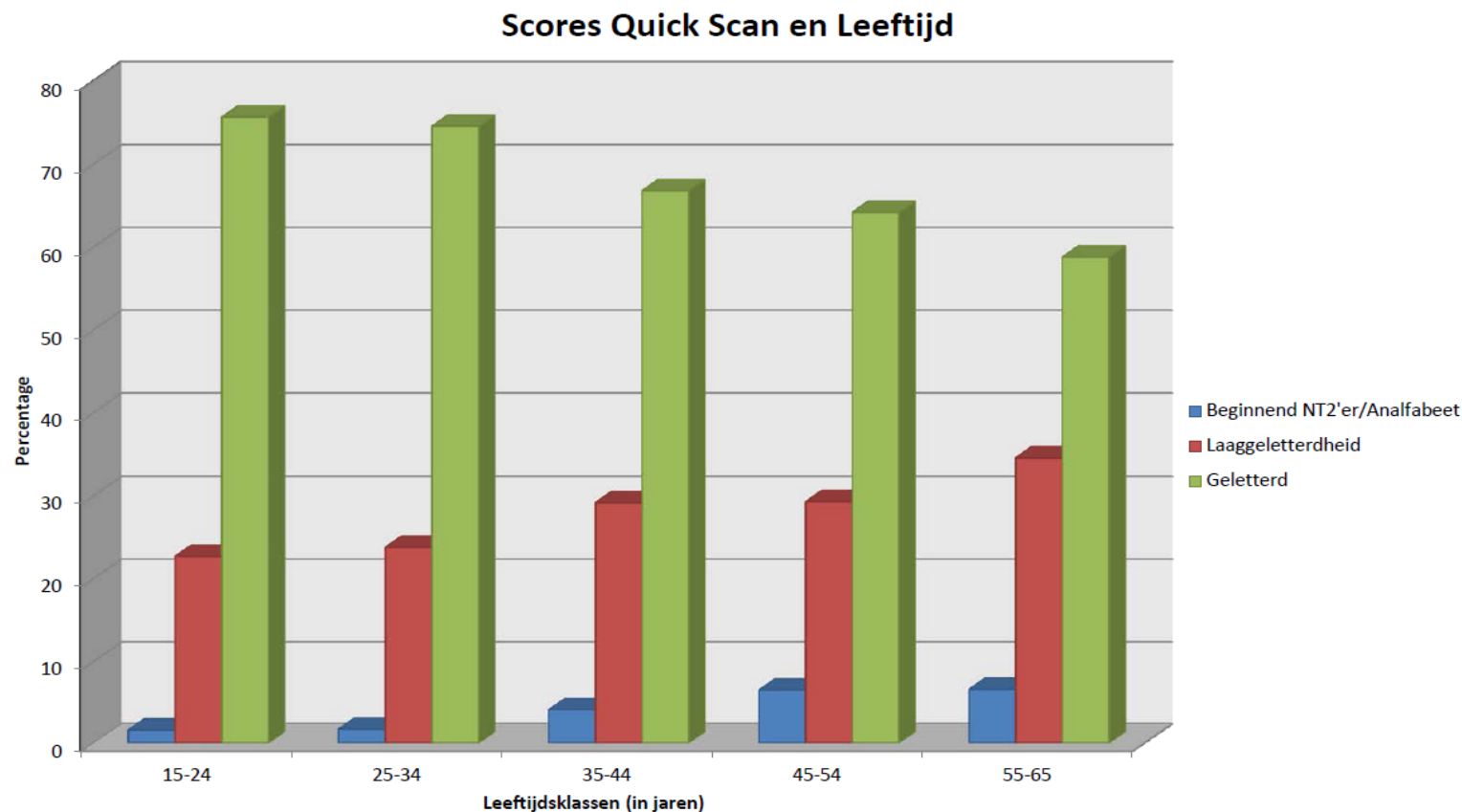
In Osdorp Midden is 36% laaggeletterd, Westlandgracht 32%





Geletterdheid in Nieuw-West naar leeftijd

Naarmate de leeftijd toeneemt, neemt het aandeel laaggeletterdheid toe

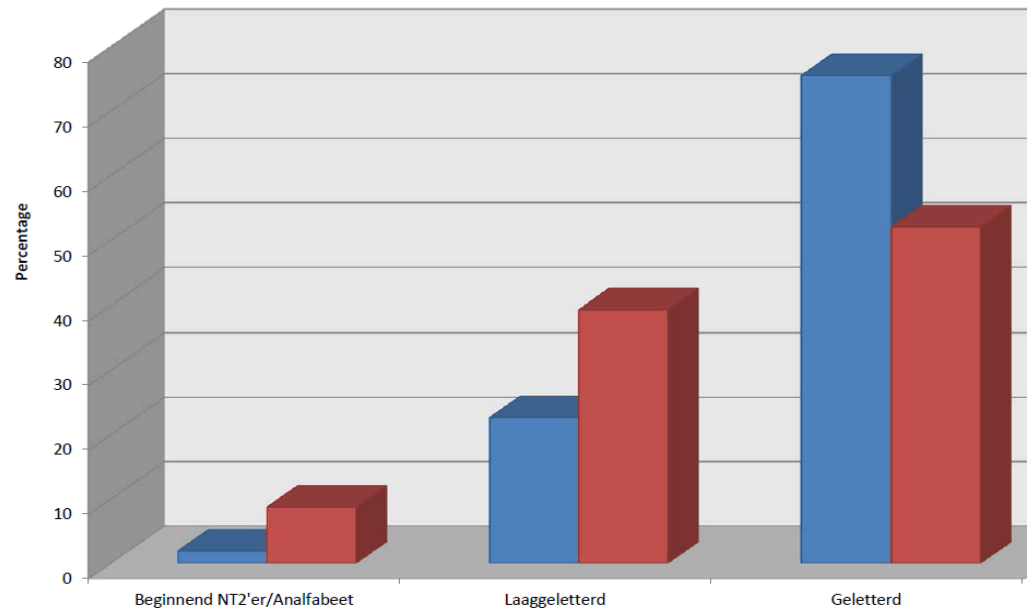


Uit verder onderzoek blijkt:

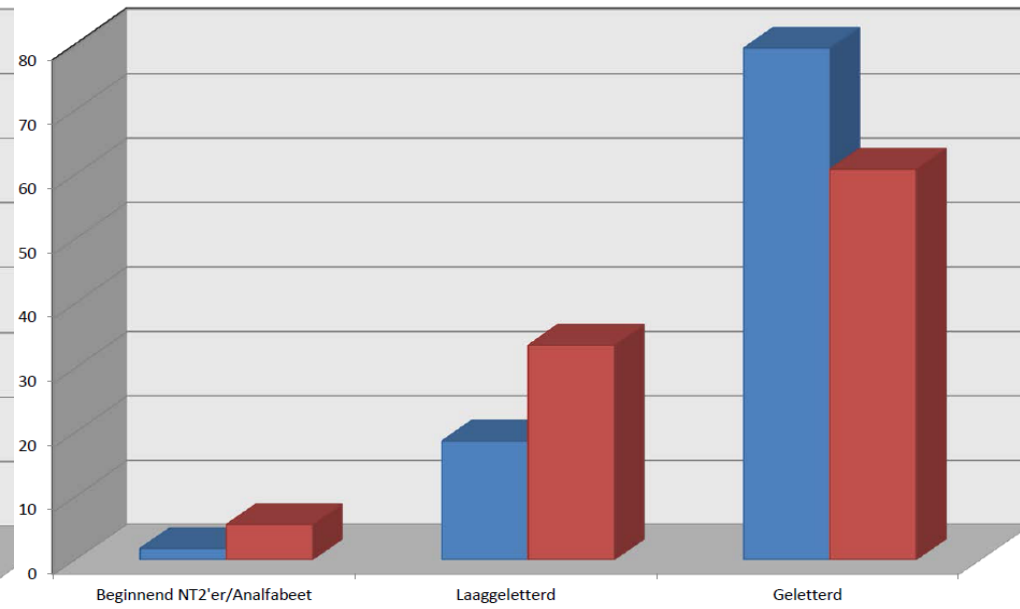
- Verhouding laaggeletterdheid onder mannen – vrouwen nagenoeg gelijk.
- Veel meer laaggeletterde mannen in de leeftijdsklasse 54-65 jaar

- ✖ **Geletterdheid in Nieuw-West naar afkomst**
- ✖ **Laaggeletterdheid laat bijna verdubbeling zien bij geboorteland**
- ✖ **(ouders) buiten Nederland**

Scores Quick Scan en geboorteland



Scores Quick Scan en geboorteland ouders



Uit verder onderzoek blijkt:

→ Verdubbeling laaggeletterdheid onder ouders geboren buiten Nederland met kinderen.

■ Nederland
■ Buiten Nederland

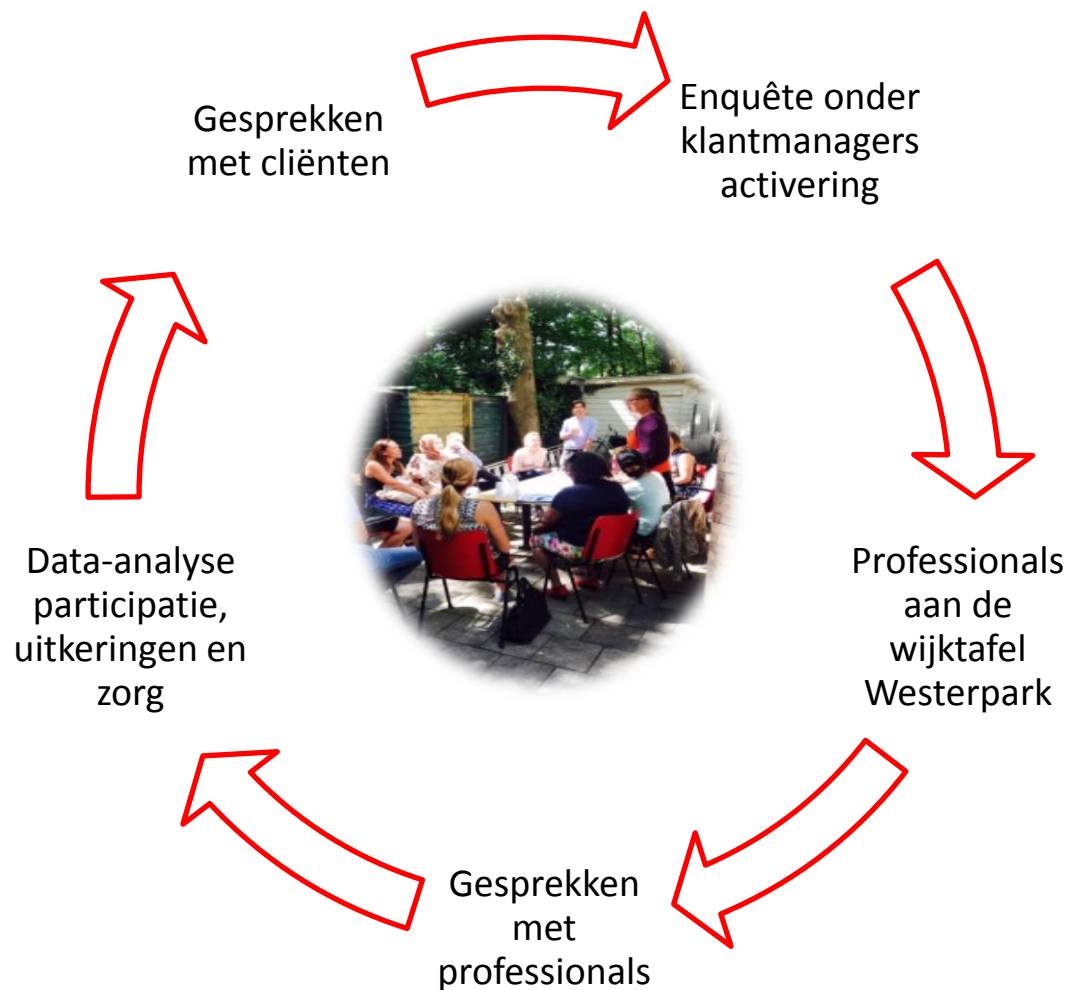


5. SPAARNDAMMERBUURT ANALYSE



360° analyse

Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt



Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt

Kerncijfers van de buurt

360° analyse Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt

10.761 inwoners

8.151 potentiële beroepsbevolking

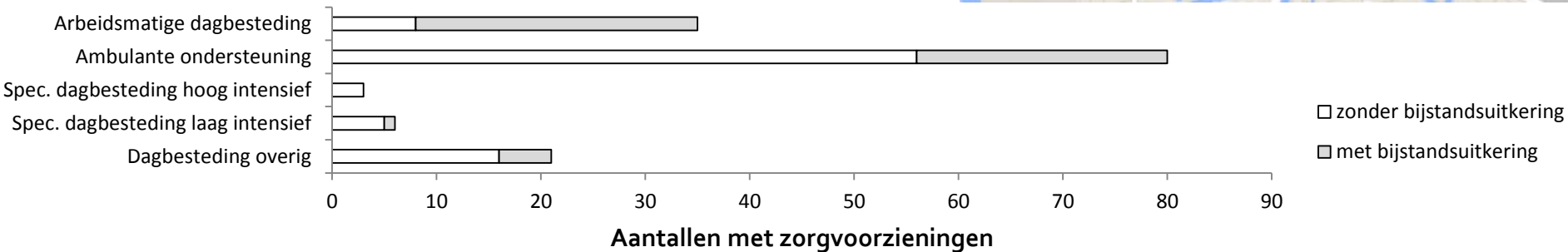
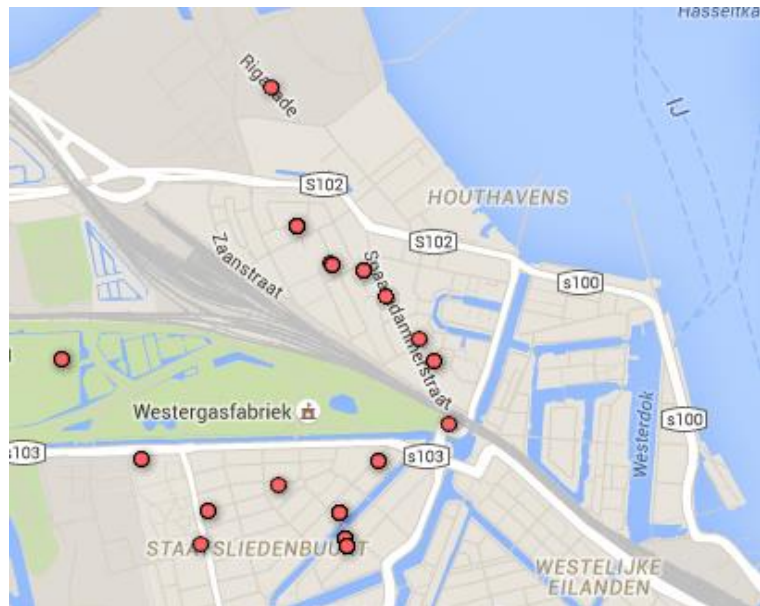
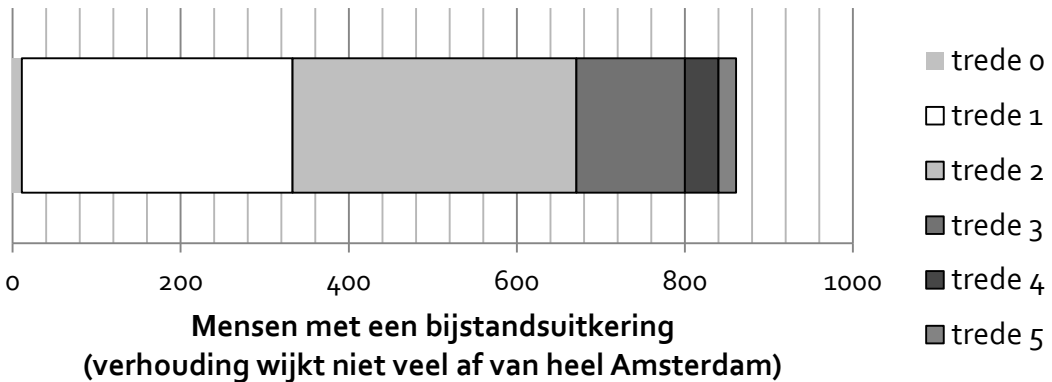
werkloosheid is 10,4%

861 mensen in de bijstand (tussen 18 en 65 jaar)

24% leeft van een minimuminkomen (heel Amsterdam: 20%)

118 mensen ontvangen een vorm van zorg

gemiddelde duur uitkering: 5,16 jaar



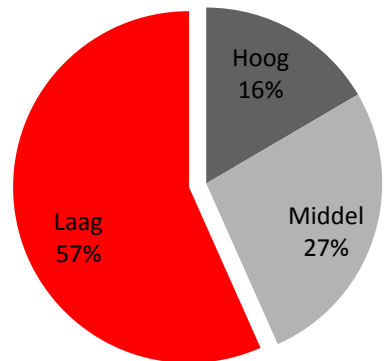
Wie zijn deze bewoners? Kenmerken

57% laagopgeleid, 70% alleenstaand zonder kinderen

360° analyse Spaarndammer- en Zeeheldenbuurt

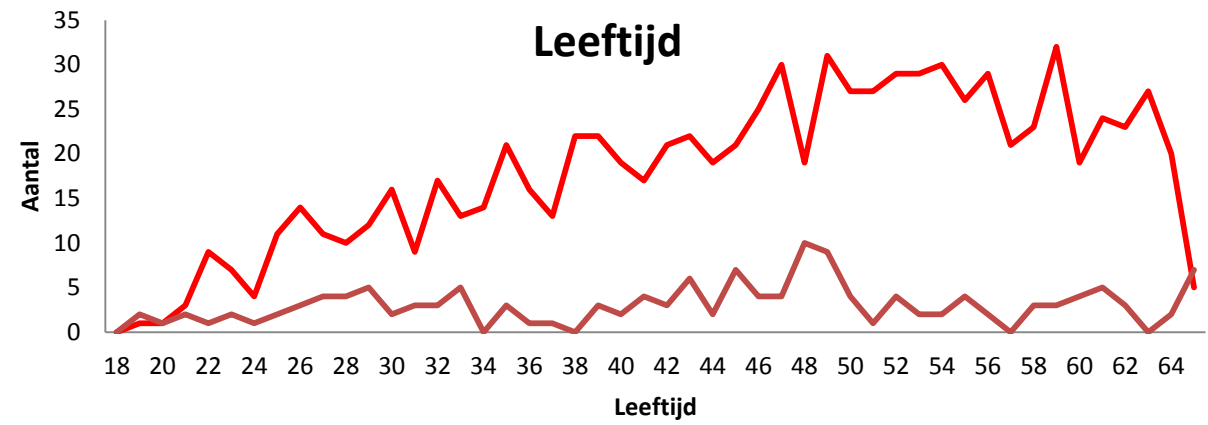
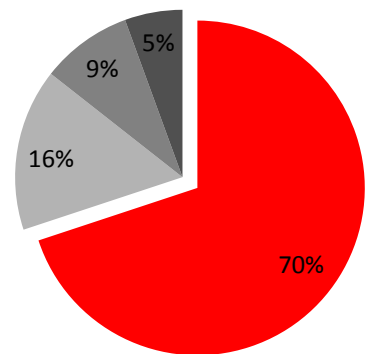


Opleidingsniveau



Soort uitkering

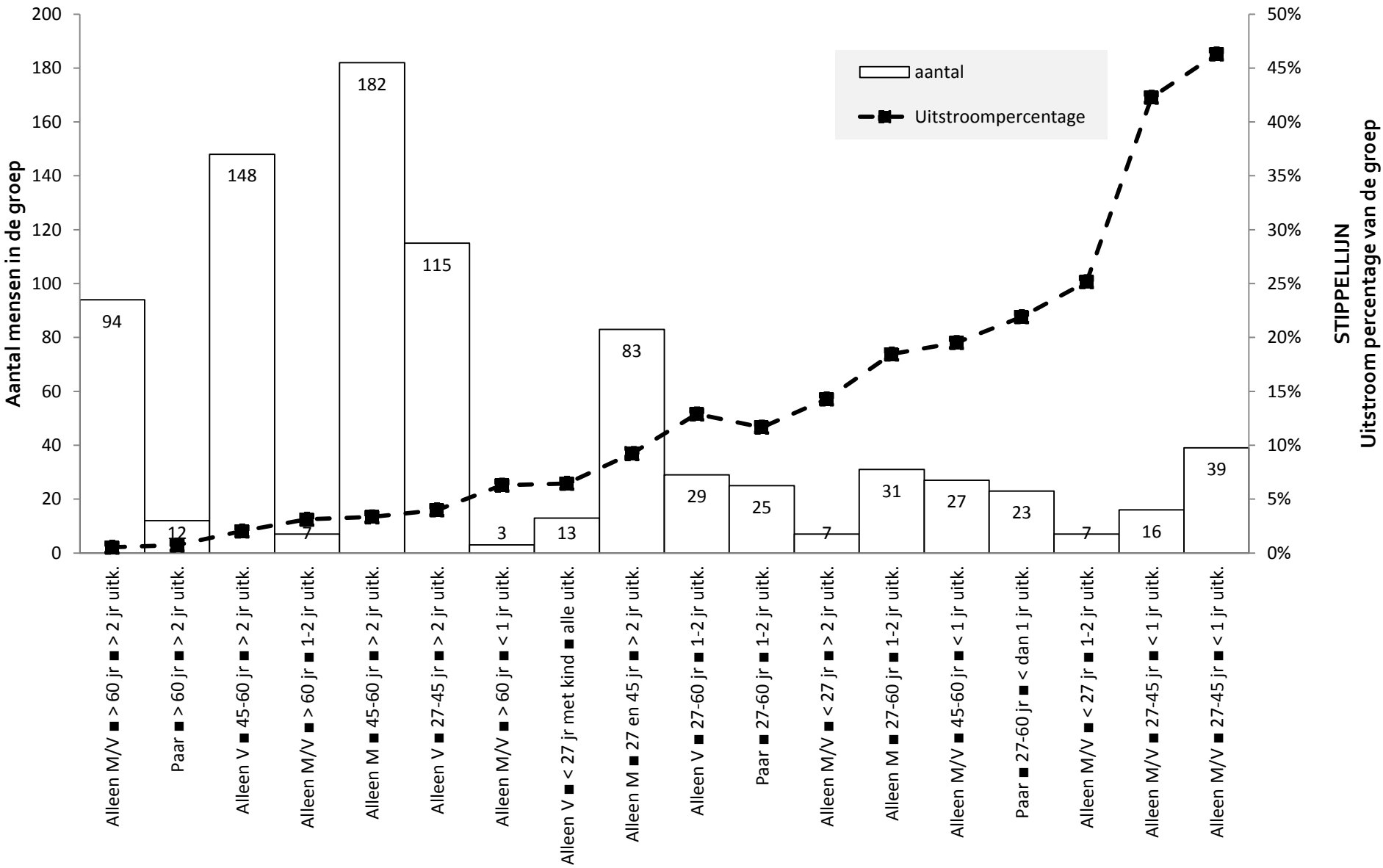
- alleenstaande
- alleenstaande ouder
- paar met kinderen
- paar zonder kinderen



mensen met een bijstandsuitkering mensen met een zorgvoorziening



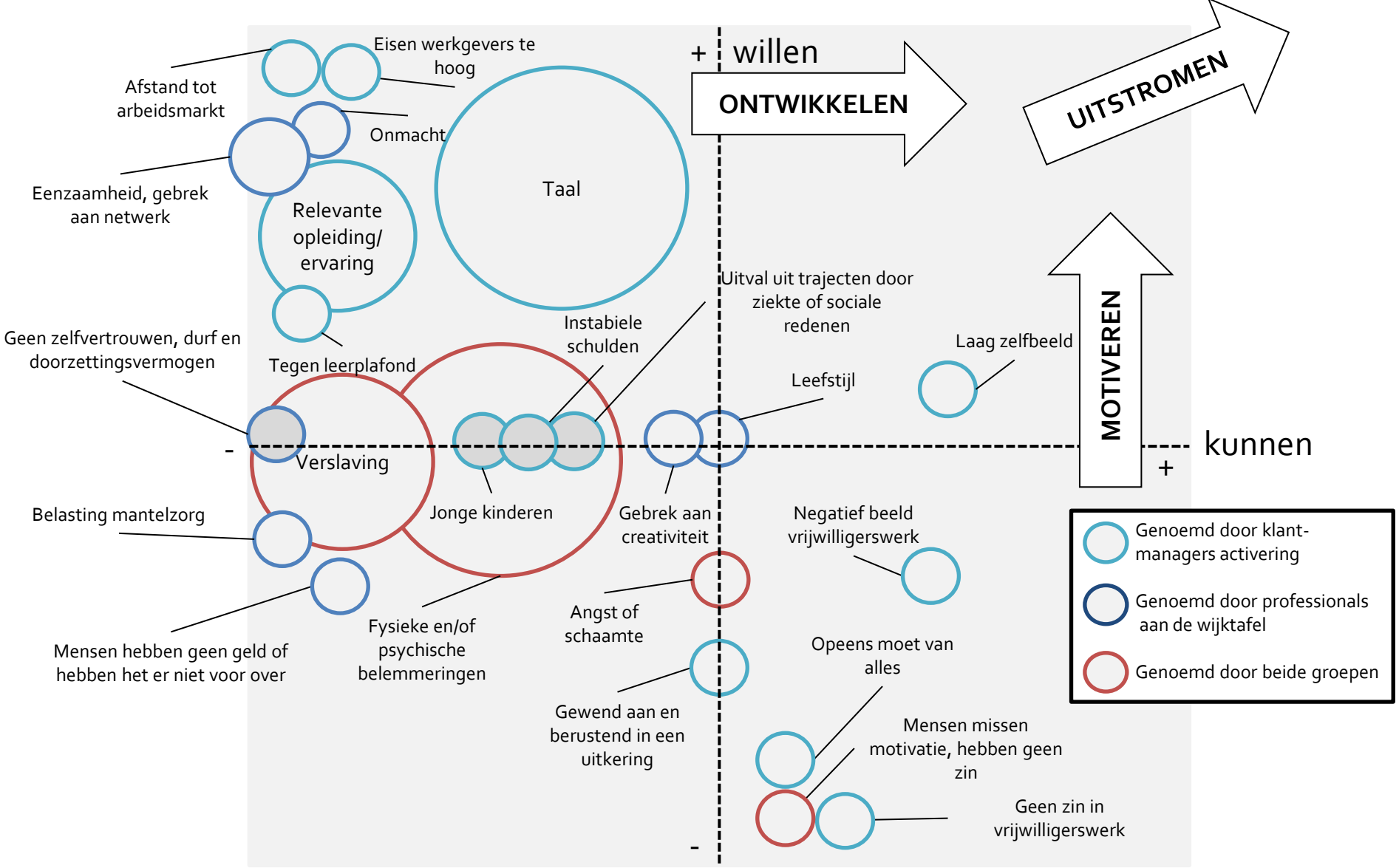
Wie zijn deze bewoners? Klantsegmenten





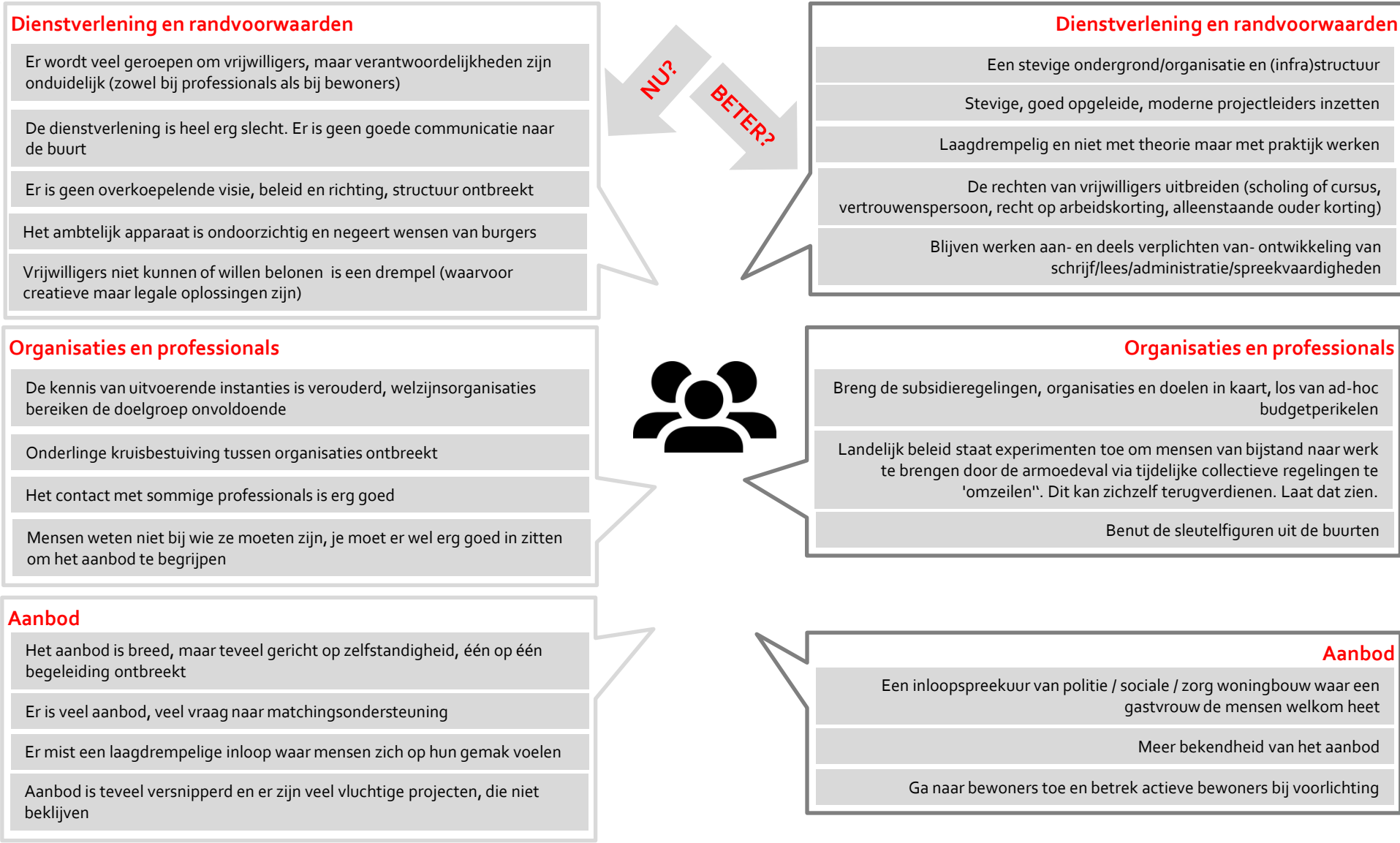
Welke belemmeringen komen mensen tegen?

Grootste: taal, opleiding, fysieke of psychische beperkingen. Daarnaast werkervaring / opleiding



Wat vinden bewoners in de buurt

Hoe verloopt de dienstverlening nu en hoe kan het beter?



Momenteel bieden verschillende organisaties verschillende soorten ondersteuning waardoor **de zorg en begeleiding aan cliënten gefragmenteerd is**, en er niet meer 1 persoon is die de ondersteuning coördineert.

Er zitten risico's aan de manier waarop de begeleiding in Amsterdam nu geregeld is. Vooral mensen met lichtere beperkingen zijn hun begeleiding kwijtgeraakt, maar nog wel erg kwetsbaar. Zeker bij mensen met GGZ problemen zijn problemen vaak blijvend (latent) aanwezig. **Zonder begeleiding ontstaan daar risico's voor terugval en verslechtering van de situatie.**

Samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld welzijnsinstellingen zijn er nog niet voldoende (cliënten worden bv. niet 'warm' overgedragen waardoor het risico dat deze cliënten tussen wal en schip geraken reëel is). Het zou goed zijn om **de samenwerking tussen dit soort partijen te versterken.**

Vaak zijn door ondersteuning 1-op-1 aan te bieden juist ook hele goede resultaten te behalen, niet alleen doordat het kan helpen de situatie te stabiliseren, maar bijvoorbeeld ook doordat **met dat beetje extra ondersteuning cliënten beter kunnen worden toe geleid naar passende vormen** van dagbesteding/re-integratie/studie/werk.

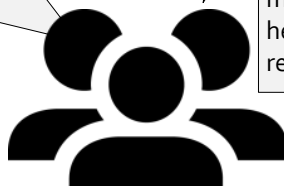
Dat er minder professionele capaciteit beschikbaar is, leidt soms tot zorgen. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als de situatie van een cliënt escaleert. Tegelijkertijd zijn er ook positieve kanten. Doordat er minder professionele capaciteit beschikbaar is wordt er een groter beroep gedaan op de cliënten om zelf een actieve rol te nemen in de organisatie en uitvoer van activiteiten. Tot nu toe zijn de ervaringen hiermee positief.

Opvallende doelgroepen in de Spaarndammerbuurt zijn de GGZ doelgroep. Het buurthuis krijgt maar de druppel op de gloeiende plaat binnen. Daarnaast zijn ouderen en eenpersoonshuishoudens kwetsbaar, zeker als zij fysiek gehandicapt zijn en dus aan huis zijn gekluisterd. Daarnaast mensen met een LVB achtergrond. Veel mensen willen niet naar het buurthuis, omdat zij bijvoorbeeld in het verleden een nare ervaring hebben gehad.

Sinds 1 januari is het moeilijker geworden. **Er zijn minder professionals, dus de druk ligt meer bij vrijwilligers en die zijn er niet altijd. Mensen raken meer geïsoleerd.** Mensen zijn gewend aan veel activiteiten die worden aangeboden. Er is veel behoefte voor ontmoeting, vooral bij kinderen, zeker omdat er veel kwetsbare gezinnen zijn.

Er komen ook mensen die vrijwilligerswerk moeten doen. Die druk werkt niet, veel mensen zijn daar (nog) niet aan toe. Mensen moeten vooral eerst hun eigen leven op orde krijgen. **Het vrijwilligerswerk heeft ook een professionaliseringslag doorgemaakt, waardoor de vacatures lang niet altijd aansluiten bij deze kwetsbare doelgroep.** Men wil dan meer structuur bieden, maar daar is de capaciteit niet voor. **Er is genoeg aanbod, maar veel valt of staat bij de betrokkenheid van professionals.** Professionals hebben weinig tijd om vertrouwen op te bouwen zodat een stap gezet kan worden.

De gemeente zou anders moeten communiceren en meer geduld moeten hebben. Essentieel is motivatie en doorzettingsvermogen. Dat hebben mensen niet altijd. Het moet niet te ingewikkeld worden, realistische ambities zijn belangrijk.





Hoe lossen we volgens professionals de knelpunten op?

