



Opbrengsten van outreachend toeleiden

Een onderzoek naar het Wijkbanenplan in Den Haag

Opbrengsten van outreachend toeleiden

Een onderzoek naar het Wijkbanenplan in Den Haag

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Yannick Bleeker
Hedwig Rossing

Amsterdam, 30 november 2018
Publicatienr.

© 2018 Regioplan, in opdracht van de gemeente Den Haag

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Het Wijkbanenplan – de aanpak in het kort	1
1.2 Doel- en vraagstellingen van het onderzoek	1
1.3 Onderzoeksopzet	2
1.4 Leeswijzer	3
2 Een korte terugblik	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Aanbevelingen tussenevaluatie	5
3 Effectiviteit richting werk of school	8
3.1 Inleiding	8
3.2 Kenmerken van ingestroomde jongeren	8
3.3 Uitstroom	9
4 Effectiviteit: financiële hulpverlening	15
4.1 Inleiding	15
4.2 Financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan	15
4.3 Doelstelling CMO binnen het Wijkbanenplan	16
4.4 Opbrengsten van CMO binnen het Wijkbanenplan	17
5 Jongeren en Participatie: de quickscan	20
5.1 Inleiding	20
5.2 Jongeren en Participatie	20
5.3 Resultaten	20
5.4 Personele inzet en geldelijke investeringen	25
6 Samenvatting en conclusies	28
Bijlage 1 – Portretten jongeren	33
Bijlage 2 – Scores vragenlijst Jongeren en Participatie	36



Inleiding

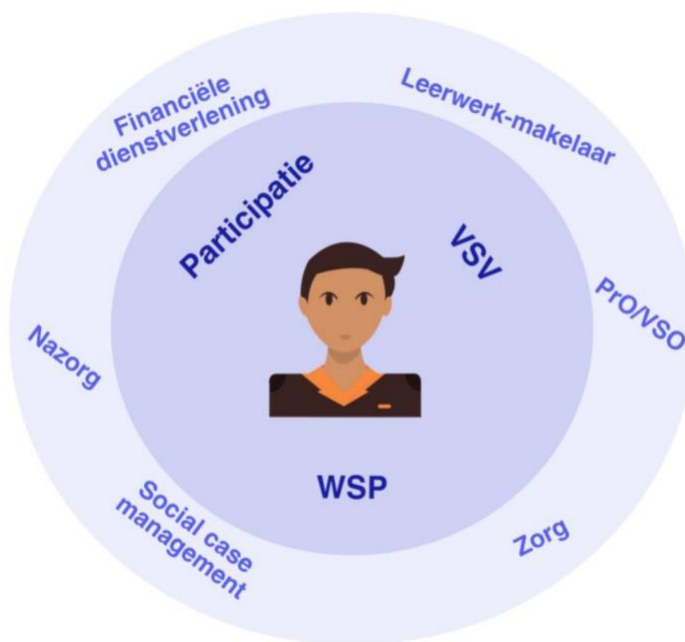


1 Inleiding

Het activeren en toeleiden naar school of werk van jongeren in een kwetsbare positie staat de laatste jaren nadrukkelijk in de aandacht. Zo ook in Den Haag, waar de gemeente in 2015 het Wijkbanenplan ontwikkelde. In 2017 voerde Regioplan een tussentijdse evaluatie van het Wijkbanenplan uit. Deze evaluatie was er met name op gericht om de werkwijze van het plan te beschrijven en eerste resultaten in kaart te brengen. Dit jaar voerden we een vervolgonderzoek uit. In dit onderzoek staat de vaststelling van de effectiviteit van het Wijkbanenplan centraal. We gaan nadrukkelijk in op de opbrengsten van financiële hulpverlening in het kader van het Wijkbanenplan en voerden een quickscan van Jongeren en Participatie uit.

1.1 Het Wijkbanenplan – de aanpak in het kort

In 2015 ontstond de wens om gemeentelijke ondersteuning dichterbij jongeren te laten bestaan. Dit vertaalde zich in een outreachend initiatief waarbij de dienstverlening toegankelijker moest zijn, de hoge en stijgende jeugdwerkloosheid werd aangepakt en jongeren naar school werden toegeleid. Het initiatief was een directe reactie op ongeregelde toestanden in de Schilderswijk. De Servicepunten Arbeid vormen de kern van dit plan. Dit zijn drie wijkgerichte locaties (Zuidwest, Schilderswijk/Transvaal en Laak) waar jongeren tot en met 27 jaar terecht kunnen voor integrale begeleiding richting school, werk of participatie. Het zijn ook deze drie disciplines die in de begeleiding van jongeren centraal staan. Daaromheen zijn echter ook andere disciplines binnen handbereik.



Voor het bereiken en ondersteunen van jongeren beogen de Servicepunten Arbeid samen te werken met organisaties in de wijk.

1.2 Doel- en vraagstellingen van het onderzoek

De volgende twee doelstellingen stonden in het uitgevoerde onderzoek centraal:

1. Zicht op de **doorwerking van de aanbevelingen**. Het onderzoek dient inzicht te geven in de mate waarop aanbevelingen uit het eerdere rapport van invloed zijn geweest op de uitvoeringspraktijk.
2. Op zoek naar **effectiviteit** van het Wijkbanenplan. Ten tweede kijken we in het voorgestelde onderzoek naar de effectiviteit van het Wijkbanenplan. We onderzoeken de mate waarin uitgestroomde jongeren participeren in werk of school. Dat doen we door in data van het CBS op zoek te gaan naar aangegane dienstverbanden en onderwijsinschrijvingen op de korte en middellange termijn. Hoewel niet vast is te stellen dat de aanpak binnen het Wijkbanenplan *direct* heeft geleid tot meer arbeids-

of onderwijsparticipatie geeft het wel een goed beeld van de maatschappelijke bijdrage van het Wijkbanenplan. Binnen deze doelstelling besteden we extra aandacht aan de opbrengsten en investeringen van de financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan en de opbrengsten en investeringen van Jongeren en Participatie, de quickscan.

De twee doelstellingen worden vertaald in de volgende onderzoeksvragen.

Over de **doorwerking van de aanbevelingen**

1. Wat is er naar aanleiding van de aanbevelingen veranderd?
 - a. Welke veranderingen in de aanpak en de uitvoering worden er aangebracht?
 - b. Wat merken uitvoerders op het Servicepunt Arbeid van de doorgevoerde veranderingen?

Over de **effectiviteit** van het Wijkbanenplan

2. Wat zijn de directe effecten van het Wijkbanenplan?
 - a. Wat is de instroom en hoe is deze instroom verdeeld over de tijd en over wijken?
 - b. Hoe groot is de omvang van de uitstroom richting onderwijs en arbeidsmarkt?
 - c. Hoe kan de arbeidsparticipatie het beste worden omschreven in termen van type dienstverband, uurloon, aantal verloonde uren per maand, sector en aantal dienstverbanden?
 - d. Hoe ontwikkelen deze kenmerken zich over de middellange termijn? Wat is de duurzaamheid van de arbeidsparticipatie?
3. Wat zijn de opbrengsten van de financiële dienstverlening binnen de kaders van het Wijkbanenplan?
 - a. Hoe kunnen de doelopbrengsten van financiële dienstverlening worden omschreven?
 - b. Wat zijn de opbrengsten van de huidige inzet van financiële dienstverlening?
 - c. Hoe verhouden die zich tot de personeelsinzet?
4. Hoe verloopt het programma Jongeren en Participatie binnen het Wijkbanenplan?
 - a. Hoe kunnen de doelopbrengsten van Jongeren en Participatie worden omschreven?
 - b. Wat zijn de opbrengsten van Jongeren en Participatie?
 - c. Hoe verhouden die zich tot de personeelsinzet en geldelijk investeringen?
 - d. Welke aspecten van de methodiek achter Jongeren en Participatie moeten worden aangepast of versterkt?
5. Hoe verhouden de effecten van het Wijkbanenplan zich tot de doelstellingen ervan?

1.3 Onderzoekopzet

In het onderzoek voerden we de volgende activiteiten uit:

- **Interviews met beleidsmakers.** In interviews met beleidsmakers en managers van Participatie, Financiële Dienstverlening, en het WSP gingen we in op de doelen en de werkwijze in het Wijkbanenplan en van Jongeren en Participatie.
- **Bezoek aan Servicepunt Arbeid Schilderswijk/Transvaal.** We brachten een bezoek aan het Servicepunt Arbeid. Tijdens dit bezoek gingen we in gesprek met klantmanagers over de huidige werkwijze in vergelijking met een jaar ervoor.
- **Analyse van CBS-data.** In data van het CBS gingen we op zoek naar de uitstroomresultaten van de instroom van januari 2016 tot april 2017. De gemeente leverde de instroombestanden aan het CBS aan waarna het CBS deze voor Regioplan anonimiseerde en beschikbaar maakte.
- **Analyse van registratie- en investeringsgegevens.** Van de gemeente kregen we bestanden met gegevens over de resultaten van Jongeren en Participatie en van financiële hulpverlening in het kader van het Wijkbanenplan. Deze resultaten werden afgezet tegen de personele inzet en waar mogelijk geldelijke investeringen.
- **Interviews met jongeren.** In drie interviews met jongeren gingen we in op de ervaren opbrengsten van de Jongeren en Participatie-aanpak.
- **Gesprekken met consulenten.** In een groepsgesprek met jongerenconsulenten en een face-to-face-interview met één van de drie Consulenten Maatschappelijke Ondersteuning die vanuit de Servicepunten werken gingen we dieper in op de resultaten van de registraties en formuleerden we samen werkzame elementen uit de aanpak.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk blikken we kort terug op de vorige evaluatie en schetsen we veranderingen in de werkwijze ten opzichte van het vorige onderzoek. We kijken bovendien naar de doorwerking van aanbevelingen uit dat onderzoek. In het derde hoofdstuk presenteren we de uitstroomresultaten van het Wijkbanenplan, op basis van de CBS data-analyse. Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 in op de opbrengsten en kosten van financiële hulpverlening in het kader van het Wijkbanenplan. Hoofdstuk 5 omvat de quickscan Jongeren en Participatie. In hoofdstuk 6 presenteren we de samenvatting en conclusie. In de bijlage schetsen we portretten van de jongeren die we spraken.

Een korte terugblik

2

2 Een korte terugblik

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de aanbevelingen uit de tussentijdse evaluatie (RegioPlan, 2017). Vervolgens geven we weer wat uitvoerders van de doorwerking van deze aanbevelingen gemerkt hebben. Vervolgens beschrijven we kort wat, in de ogen van de uitvoerders, verschillen zijn tussen de werkwijze nu en een jaar eerder.

2.2 Aanbevelingen tussenevaluatie

1. Behoud de integrale visie

Ten tijde van de tussentijdse evaluatie was de outreachende, integrale aanpak in Den Haag innovatief en ook op landelijk niveau vooruitstrevend. Bovendien zagen uitvoerders een duidelijke meerwaarde in deze benadering. De integrale benadering sluit aan op de leefwereld en veelzijdige problematiek van jongeren en lijkt een oplossing te zijn voor het zichtbaar maken van moeilijk bereikbare doelgroepen. Deze overtuiging wordt versterkt door de verwachting dat de doelgroep complexer zal worden.

2. Denk na over regiehouderschap op aansturingsniveau

We namen waar dat de uitvoering integraal was, maar de aansturing nog niet. Daarom deden we de aanbeveling op aansturingsniveau op zoek te gaan naar integraliteit.

3. Operationaliseer outreachend werken en stel de grenzen vast

Ten derde stelden we vast dat de grenzen van outreachend werken niet helder waren. Dat is een gemis. Gemeentelijke medewerkers in de wijk staan voor keuzes en komen in situaties waar ruggensteun en richtlijnen van bovenaf gewenst zijn. We adviseerden daarom het begrip ‘outreachend’ werken verder te operationaliseren.

4. Breng het registratiesysteem op orde

Het viel ons op dat de registratie van jongeren op individueel niveau niet optimaal was. Daarom adviseerden we om in te zetten op betere, uniforme registratie gericht op de kernelementen.

5. Zorg voor commitment bij essentiële partijen

Zowel betrokken beleidsmakers als uitvoerders waren van mening dat de rol van financiële dienstverlening en van participatie in het Wijkbanenplan niet zo prominent was als de problematiek van jongeren deed vermoeden. Het versterken van deze aanwezigheid lag dus voor de hand.

6. Investeer in blijvend contact met belangrijke wijkpartners

We constateerden dat de bereidheid van wijkpartners om jongeren naar de gemeente door te verwijzen sinds de start van het Wijkbanenplan steeds minder werd. Omdat deze partners wel een belangrijke instroomwijze vertegenwoordigen, bevalen we aan om de banden met hen aan te halen.

7. Faciliteer en ondersteun uitvoerders

We constateerden dat uitvoerders op de Servicepunten soms moeite hadden met het combineren van de verschillende taken. We stelden dus voor om hen meer te coachen en te trainen, bijvoorbeeld op het gebied van tijdsbesteding.

Tijdens het laatste bezoek aan het Servicepunt Arbeid vallen ons in relatie met de aanbevelingen met name de volgende zaken op:

- Elk Servicepunt Arbeid heeft inmiddels een eigen hoofd. Deze persoon stuurt het SPA-team aan. Dit is een verbetering in die zin dat teamleden voor bepaalde zaken nu niet meer bij hun eigen afdelingshoofd hoeven aan te kloppen. De gedachte dat een dergelijke coördinerende functie bijdraagt aan een integrale aansturing is een sterke. Het valt ons echter wel op dat de taakomschrijving en het mandaat van deze persoon nog niet voor iedereen helder zijn.
- Ten aanzien van outreachend werken lijkt duidelijke operationalisatie nog steeds afwezig te zijn. Uitvoerders zeggen een sterke behoefte aan coaching en training op dit gebied te hebben. Tegelijkertijd vragen we ons af of uitvoerders wel voldoende tijd hebben om dit aspect van hun werk invulling te geven. Het lijkt erop dat in tijden van hoge werklast de outreachende component (ook in relatie tot wijkpartners) onder druk komt te staan. Contacten die er zijn, lijken niet meer zo veel op te leveren als gehoopt.

- De registratiemogelijkheden zijn verbeterd. Uitvoerders op, in ieder geval, het Servicepunt Arbeid in de Schilderswijk/Transvaal hebben nu toegang tot een gebruiksvriendelijk, gekoppeld registratiesysteem.
- Het inzetten van financiële dienstverlening is sinds er extra uren ter beschikking zijn gesteld makkelijker geworden.



Effectiviteit richting school of werk

3

3 Effectiviteit richting werk of school

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de uitstroomresultaten in het kader van uitstroom naar werk of school. Het betreft hier de instroom van januari 2016 tot april 2017. In totaal hebben we informatie over **678 jongeren**. We gaan achtereenvolgens in op de kenmerken van instromende jongeren, het instroomvolume sinds de start van het Wijkbanenplan en de uitstroomkenmerken.

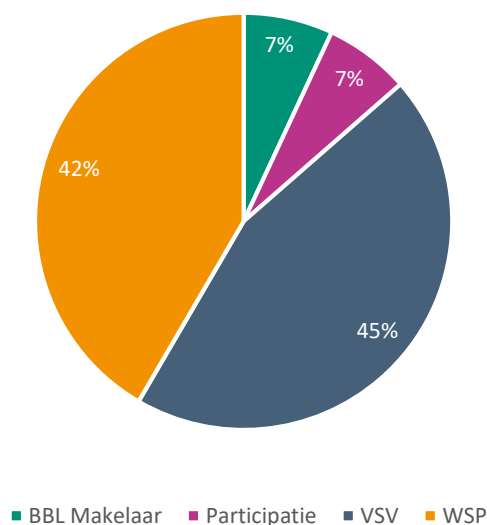
3.2 Kenmerken van ingestroomde jongeren

Als we kijken naar **achtergrondkenmerken** van instromende jongeren valt het volgende op:

- 34 procent van de ingestroomde jongeren is **vrouw**. 66 procent is **man**.
- 6 procent van de jongeren is jonger dan 18 jaar. Bijna een derde (32%) van de ingestroomde jongeren is tussen de 18 en 20 jaar oud. Ook bijna een derde (32%) is tussen de 20 en 23 jaar oud. Eén op de vijf jongeren is tussen de 23 en 27 jaar en 9 procent is ouder dan 27 jaar.

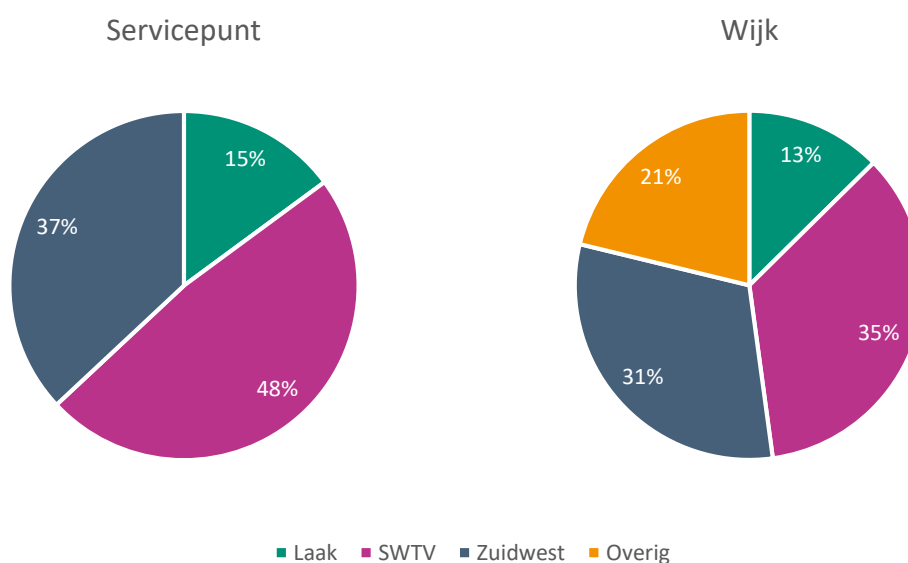
Jongeren worden in ongeveer de helft van de gevallen (45%) opgepakt door een **regiehouder** van VSV. Een ander groot deel (42%) komt onder de regie van iemand van het WSP. De overige jongeren komen terecht bij een regiehouder van Participatie of een bbl-makelaar.

Figuur 3.1 Regiehouder instromers Wijkbanenplan, n=678



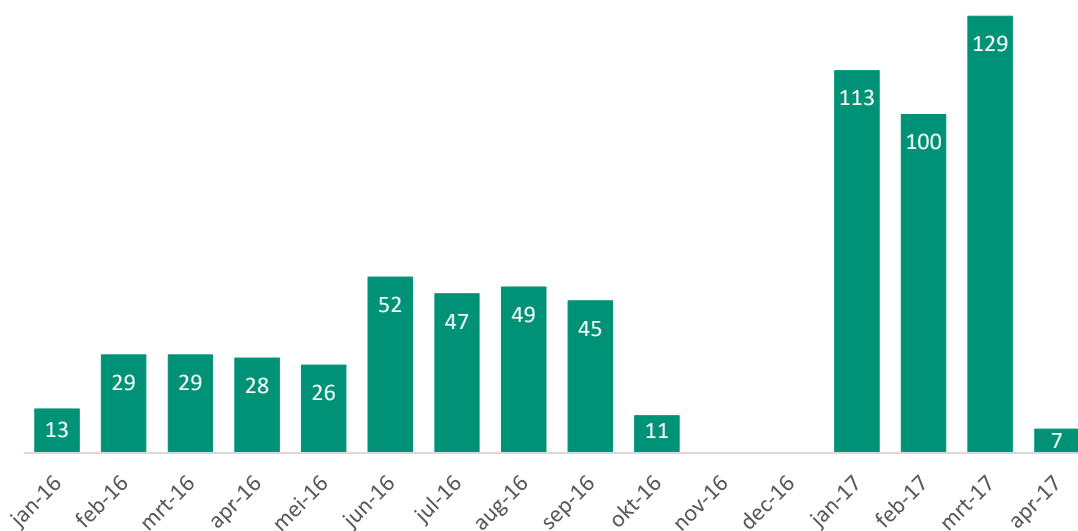
Van een groot deel van de jongeren is niet bekend uit welke **wijk** ze komen. Van de 349 jongeren van wie we dat wel weten, komen de meeste (123) jongeren uit de Schilderswijk of Transvaal. Dat is niet vreemd gezien het feit dat dit Servicepunt het langst open is.

Figuur 3.2 Servicepunt en wijk instromers Wijkbanenplan, n=349



Het totale **instroomvolume** ontwikkelt zich sterk vanaf de start in januari 2016 positief. Vooral de sterke stijging in het eerste kwartaal van 2017 valt op. Ook valt een gat in het instroomvolume eind 2016 op.

Figuur 3.3 Instroomvolume



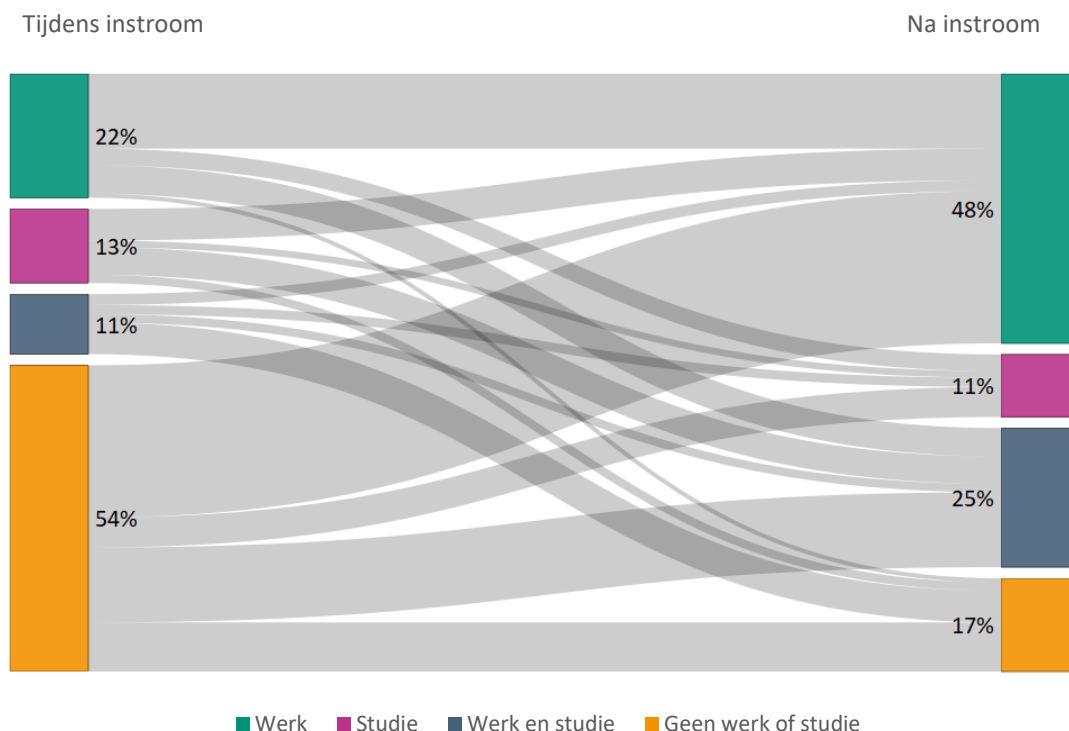
3.3 Uitstroom

Met behulp van CBS-microdata zijn we op zoek gegaan naar de effectiviteit van het Wijkbanenplan. Dit hebben we gedaan door aan het bestand van de gemeente Den Haag een CBS-bestand te koppelen met informatie over werk en een CBS-bestand met informatie over onderwijsinschrijvingen. In het bestand van de gemeente Den Haag zat geen informatie over de uitstroombdatum. Daarom hebben we gekeken naar de situatie van de jongeren tijdens instroom en na instroom.

Wat betreft werk hebben we gekeken naar het eerste dienstverband dat een jongere is aangegaan na instroom bij het Wijkbanenplan. Wat betreft studie hebben we gekeken of een jongere na instroom ingeschreven stond voor een studie.

Deze beschikbare gegevens leiden tot het onderstaande stroomschema. Tijdens instroom bij het Wijkbanenplan had meer dan de helft (54%) op dat moment geen werk of studie. Na instroom bij het Wijkbanenplan heeft bijna driekwart van de jongeren (73%) (minstens een keer) gewerkt. Op het moment van instroom bij het Wijkbanenplan staat ongeveer een kwart (24%) ingeschreven bij een studie. In de periode na instroom bij het Wijkbanenplan loopt dit percentage op tot meer dan een derde (36%).

Figuur 3.4 Situatie tijdens en na instroom bij Wijkbanenplan, n=678



Studie na instroom

Na instroom bij het Wijkbanenplan staan **242 jongeren** ingeschreven bij een studie. Twee derde hiervan (67%) staat ingeschreven bij een mbo-opleiding beroepsopleidende leerweg (bol-vt). Een vijfde (20%) staat ingeschreven bij een mbo-opleiding beroepsbegeleidende leerweg (bbl) en 9 procent volgt een bacheloropleiding.

Werk na instroom

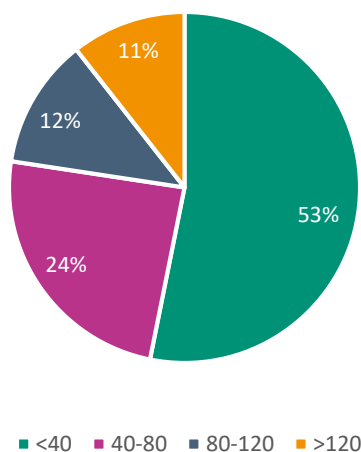
Kenmerken van het eerste dienstverband na instroom bij het Wijkbanenplan, in de eerste maand van dit dienstverband zijn:

- 92 procent heeft een dienstverband voor **bepaalde tijd**, 8 procent voor **onbepaalde tijd**.
- 84 procent werkt **deeltijd**, 16 procent werkt **voltijd**.
- 30 procent werkt op uitzendbasis, 22 procent is oproepkracht en 4 procent is stagiair. Het grootste gedeelte (44%) is als reguliere medewerker in dienst.

Werkzame uren

In de eerste maand van het eerste dienstverband na instroom bij het Wijkbanenplan werkt ongeveer de helft (53%) minder dan 40 uur. Ongeveer een kwart (24%) werkt 40 tot 80 uur.

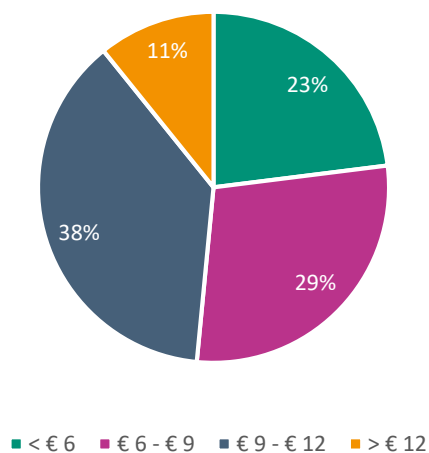
Figuur 3.5 Gewerkte uren eerste maand van eerste dienstverband na instroom bij Wijkbanenplan, n=491



Uurloon

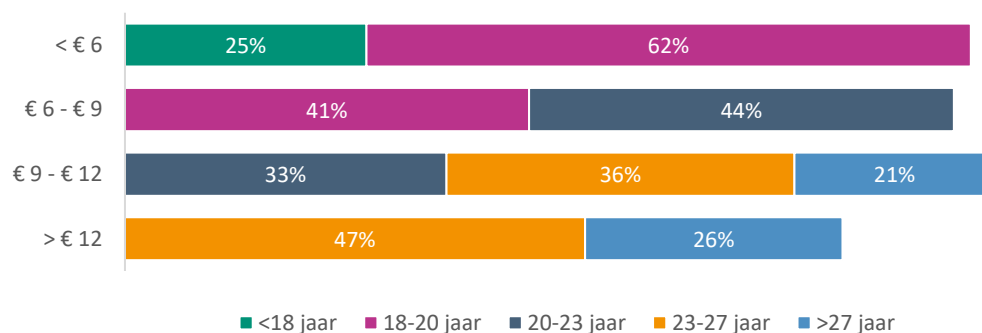
Bijna een kwart van de jongeren heeft een uurloon lager dan 6 euro in de eerste maand dat zij werken. Bijna 30 procent heeft een uurloon tussen de 6 en 9 euro en bijna 40 procent heeft een uurloon tussen de 9 en 12 euro. Ongeveer 10 procent krijgt meer dan 12 euro per uur.

Figuur 3.6 Uurloon in eerste maand van eerste dienstverband na instroom bij Wijkbanenplan, n=491



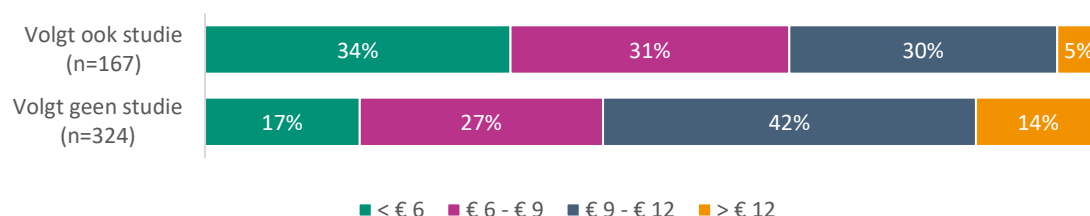
Bij de interpretatie van het uurloon is het nuttig om te bedenken dat het minimum uurloon van een 18 jarige in 2017 € 4,53 bedroeg bij een werkweek van 40 uur. Dit loopt op naar een minimum uurloon van € 9,04 vanaf 22 jaar. In de volgende figuur is de grootste leeftijdsklasse per uurlooncategorie weergegeven.

Figuur 3.7 Wat zijn de grootste leeftijdsklassen per uurloon?



Wanneer een jongere naast de baan ook een studie volgt, is het uurloon lager dan wanneer een jongere geen studie volgt. Hoe deze verhoudingen liggen, is weergegeven in de onderstaande figuur.

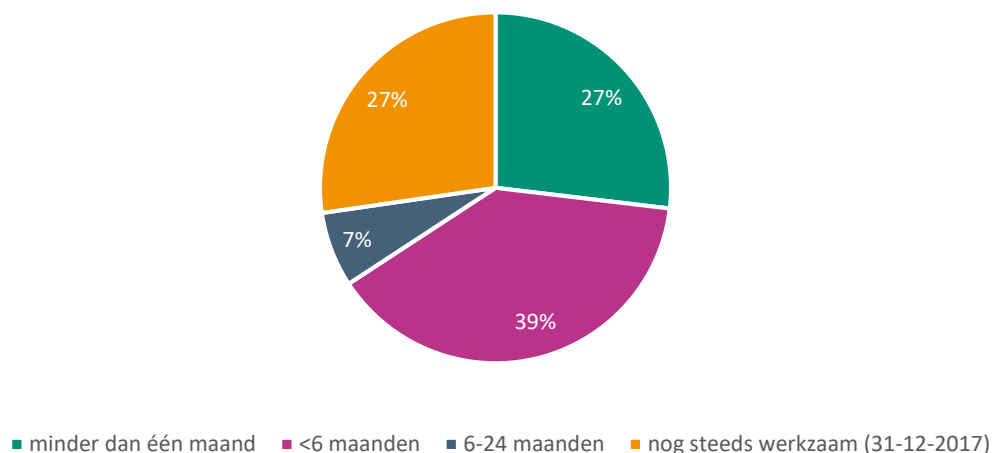
Figuur 3.8 Uurloon naar wel/geen studie



Duurzaamheid dienstverband

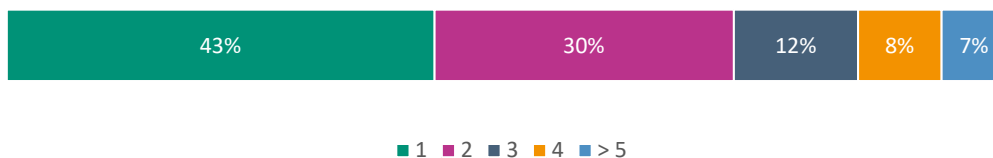
Hoe duurzaam is deze eerste arbeidsrelatie die men is aangegaan na instroom bij het Wijkbanenplan? Iets meer dan een kwart (27%) is nog steeds werkzaam op 31 december 2017. 7% is 6 tot 24 maanden in dienst geweest. De grootste groep (39%) is korter dan een half jaar in dienst geweest en bijna een kwart (27%) is korter dan een maand in dienst geweest.

Figuur 3.9 Duur eerste dienstverband na instroom bij Wijkbanenplan, n=491



Doordat alleen de eerste arbeidsrelatie is bekeken, gaat het bij het eerste dienstverband na instroom bij het Wijkbanenplan ook om uitzendwerk of losse klussen. Daarom is het interessant om ook te kijken naar het aantal arbeidsrelaties dat is aangegaan na instroom bij het Wijkbanenplan. 43 procent ging één dienstverband aan, 30 procent had twee arbeidsrelaties.

Figuur 3.10 Aantal dienstverbanden werkenden na instroom bij Wijkbanenplan, n=491



In het bestand waar wij de beschikking over hadden was niet voor iedereen de **sector** waarin zij werkten bekend. Voor de groep waarvan dit wel bekend is, geldt dat het grootste deel in de horeca werkte, gevolgd door uitleenbedrijven (uitzend) en grootwinkelbedrijven. Hierna volgen de zakelijke dienstverlening, de zorg en de detailhandel.



Financiële hulpverlening

4

4 Effectiviteit: financiële hulpverlening

4.1 Inleiding

De eerder uitgevoerde evaluatie toonde aan dat de rol van financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan, gezien de problematiek van jongeren, groter zou mogen zijn. Een van de problemen waar veel jongeren mee te maken hebben is het hebben van schulden. De stress die hierbij komt kijken speelt vaak door in de problemen die jongeren hebben met school of werk. Door deze uitkomst uit de eerdere evaluatie hebben wij gekeken naar de rol van financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan. Dit is gedaan door bij de gemeente Den Haag gegevens op te vragen en door met een Consulent Maatschappelijke Ondersteuning te spreken. In dit hoofdstuk bespreken wij de resultaten van de aangeleverde gegevens en het gesprek met de CMO-consulent.

4.2 Financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan

Financiële hulpverlening wordt binnen de Servicepunten Arbeid gedaan door een Consulent Maatschappelijke Ondersteuning (CMO). Toen het SPA in de Schilderswijk open ging, is een CMO-consulent gevraagd om hierbij betrokken te zijn op het gebied van financiële hulpverlening. Twee maanden nadat het SPA is opengegaan (na afronding van andere werkzaamheden) heeft deze CMO-consulent plaatsgenomen in het team van het SPA Schilderswijk/Transvaal.

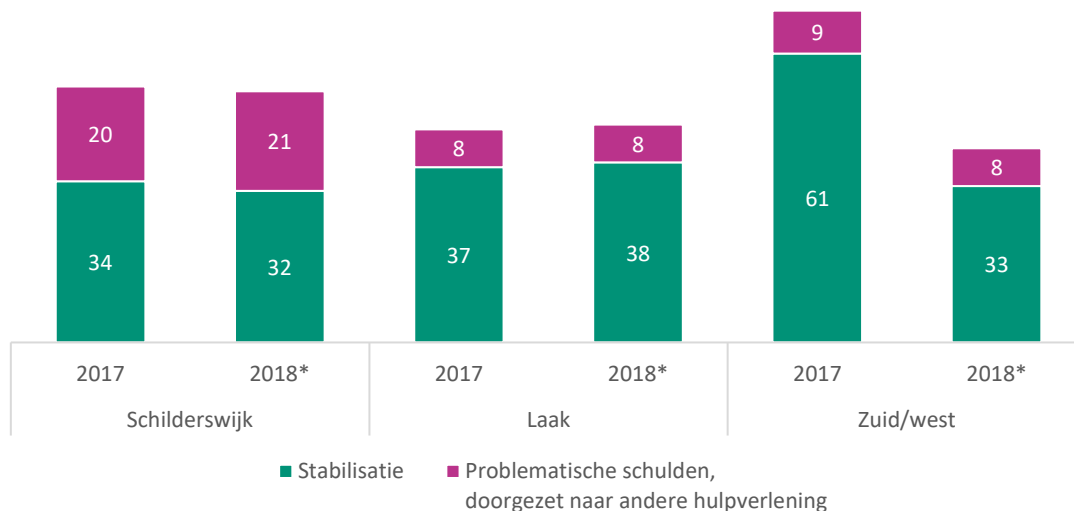
Schulden zijn een belemmering voor het vinden van werk of voor het volgen van een opleiding. Dit komt bijvoorbeeld doordat jongeren stress hebben en slecht slapen door de schulden. Door deze stresssituatie loopt de combinatie met werk of school vaak niet goed, waardoor jongeren uitvallen. Een ander voorbeeld is dat een werkgever vaak niet zit te wachten op loonbeslag op de inkomsten van een werknemer. Het bieden van hulp bij schulden geeft jongeren daarom een betere uitgangspositie om op zoek te gaan naar werk of school, wat het doel is van het Wijkbanenplan.

Inzet en behaalde resultaten

Bij het SPA in de Schilderswijk is anderhalve dag per week een CMO-consulent aanwezig. Bij het SPA in Laak en in Zuid/west is één dag per week een CMO-consulent aanwezig. De drie consulenten die werkzaam zijn bij de SPA's hebben in 2017 169 jongeren gesproken. Tot halverwege november 2018 hebben zij 140 jongeren gesproken.

Ongeveer een kwart (24%) van de jongeren heeft problematische schulden en is doorverwezen naar schuldhulpverlening of een ander programma. In de volgende figuur is de verdeling van de jongeren over de drie SPA's weergegeven.

Figuur 4.1 Aantal jongeren aangemeld voor financiële hulpverlening, 2017 en 2018*



* Tot half november 2018.

4.3 Doelstelling CMO binnen het Wijkbanenplan

Er zijn geen eigen formele doelstellingen geformuleerd voor de inzet van financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan. Waar de andere kerndisciplines van het Wijkbanenplan (VSV, WSP en Participatie) te maken hebben met targets, is dat bij financiële hulpverlening niet het geval.

De CMO-consulent die we in het onderzoek spraken, heeft zelf als doel zo veel mogelijk jongeren helpen op financieel gebied. Hierbij wordt opgemerkt dat iedereen helpen niet realistisch is. Hoe goed een jongere geholpen kan worden hangt af van verschillende zaken, zoals de manier waarop de schuldeiser zich opstelt, de problematiek waar de jongere mee te maken heeft en de precieze financiële situatie waarin de jongere zich bevindt.

Werkwijze CMO

Wanneer jongeren met een financiële hulpvraag instromen bij het Wijkbanenplan worden zij door de VSV-consulent of de WSP-consulent doorverwezen naar CMO. De jongere valt hiermee onder de caseload van CMO. De VSV-consulent of de WSP-consulent houden vervolgens samen met de CMO-consulent de regie over de jongere. De doelgroep van CMO bestaat uit jongeren met meervoudige problematiek; de jongeren hebben naast de hulpvraag waarvoor zij contact hebben met VSV of WSP ook een financiële hulpvraag. De problematiek waarmee zij door CMO worden geholpen op het gebied van financiën zijn schulden, betalingsachterstanden of het niet op orde hebben van de financiën.

De CMO-consulent kijkt naar het geheel aan inkomsten, uitgaven en schulden van de jongeren. Dit financiële overzicht wordt in kaart gebracht met een [budgetplaatje](#). Tijdens het opstellen van het budgetplaatje wordt nagegaan waar de jongere recht op heeft wat betreft toeslagen, uitkeringen en eventuele kwijtschelding. Na opstellen van het budgetplaatje helpt de consulent de jongere met praktische zaken, zoals het treffen van een betalingsregeling of het aanvragen van toeslagen.

Tijdens deze eerste stappen ondersteunt de CMO-consulent de jongere bij het [stabiliseren](#) van de situatie. Dit houdt in dat bijvoorbeeld contact wordt opgenomen met schuldeisers om een betalingsregeling te treffen of om de schuld te bevriezen. Bij problematische schulden verwijst de consulent door naar [schuldhulpverlening](#). Er is geen vaste maat voor het bestempelen van een schuld als problematisch. Dit hangt niet alleen af van de hoogte van de schuld, maar ook van de inkomsten van de jongeren en het uitgavenpatroon. Wanneer een jongere wordt doorverwezen naar schuldhulpverlening zorgt de consu-

lent voor het voorwerk. Alle schulden moeten inzichtelijk worden gemaakt en waar mogelijk moet de situatie worden gestabiliseerd.

De consulent gaat open het gesprek met de jongeren aan, en veroordeelt de jongeren niet. Tijdens deze gesprekken stelt de consulent de jongeren tactische vragen, zodat jongeren zelf na gaan denken over oplossingen. Dit zijn bijvoorbeeld vragen over hoe de jongere zijn boodschappen doet of welke doorlopende abonnementen de jongere heeft. Deze vragen geven de jongeren vervolgens inzicht in zaken die zij anders aan kunnen pakken. Hierbij geeft de consulent soms ook praktische tips, bijvoorbeeld over het doen van goedkopere dagelijkse boodschappen.

De werkwijze binnen het SPA is door de CMO-consulent zelf ontwikkeld, maar heeft veel raakvlakken met de reguliere CMO-aanpak. Het verschil is dat binnen het SPA direct wordt samengewerkt met de VSV-consulenten en de WSP-consulenten. Daarnaast heeft de CMO-consulent meer vrijheid en ruimte om jongeren te helpen dan binnen de reguliere CMO. De consulent heeft bijvoorbeeld meer vrijheid om te onderhandelen met de schuldeisers van de jongeren over een betalingsregeling.

Het SPA Schilderswijk/Transvaal is als eerste open gegaan, de aanpak voor financiële hulpverlening is dan ook bij dit SPA ontwikkeld. Bij de start van de andere twee SPA's zijn de CMO-consulenten die op deze locaties kwamen te werken ingewerkt door de consulent van de Schilderswijk. Hierdoor is de aanpak van financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan op elkaar afgestemd.

4.4 Opbrengsten van CMO binnen het Wijkbanenplan

De CMO-consulent hebben wij gevraagd naar de opbrengsten van financiële hulpverlening. De onderstaande opsomming geeft een overzicht van de opbrengsten van CMO binnen het Wijkbanenplan.

- De werkzaamheden van de CMO-consulent zorgen ervoor dat de jongeren **inzicht** krijgen in hun inkomsten, uitgaven en schulden. Dit inzicht wordt bereikt door de inkomsten, uitgaven en schulden overzichtelijk op papier te zetten.
- Dit inzicht in combinatie met praktische tips die de consulent geeft tijdens de gesprekken kunnen leiden tot een **gedragsverandering**, zoals het doen van boodschappen bij een goedkopere supermarkt of het stopzetten van abonnementen die niet noodzakelijk zijn. Deze gedragsverandering leidt hierdoor bijvoorbeeld tot minder uitgaven.
- Het stabiliseren van de financiële situatie van de jongeren zorgt voor **overzicht** bij de jongeren. Het treffen van betalingsregelingen en het bevroren van een schuld helpt de jongeren met het vinden van een oplossing voor de schulden. Hiermee kan het stabiliseren van de situatie ook zorgen voor hoop bij de jongeren op een oplossing.
- Door jongeren te helpen met hun financiële situatie krijgen zij een **betere uitgangspositie** om op zoek te gaan naar werk of school. Wanneer jongeren een opleiding of werk hebben, leidt hulp bij schulden op een afname van de kans op uitval.

Toegevoegde waarde wijkaanpak

- De aanpak in de wijk is **laagdrempelig**. Jongeren kunnen voor ondersteuning in de eigen wijk terecht. Deze laagdrempeligheid zorgt ervoor dat jongeren makkelijk binnenlopen op het SPA. Doordat jongeren minder ver hoeven te reizen (geen reiskosten) is de kans groter dat jongeren op komen dagen bij afspraken.
- Doordat de jongere bij het SPA dezelfde consulent spreekt, kan het **vertrouwen** van de jongere gewonnen worden.
- Binnen het SPA wordt samengewerkt tussen de aanwezige disciplines. Bij multiproblematiek stemmen de betrokken consulenten met elkaar af en delen zij informatie over de jongeren. Dit zorgt voor een **integrale aanpak**, jongeren kunnen met meerdere problemen op dezelfde plek terecht.
- De CMO-consulenten ervaren meer **vrijheden** bij het bieden van hulp. Doordat de aanpak voor financiële hulpverlening nieuw is opgezet voor het Wijkbanenplan, ervaren de CMO-consulenten meer vrijheid in het bieden van hulp, bijvoorbeeld om te onderhandelen met schuldeisers. Deze vrijheid zorgt ervoor dat zij net een stapje verder kunnen gaan in het helpen van de jongeren.

Verbeterpunt financiële hulpverlening

De CMO-consulent die wij hebben gesproken zei meer tijd nodig te hebben om de jongeren goed te kunnen helpen. Binnen de tijd die er nu is kan de consulent de jongeren spreken, er is echter te weinig tijd om deze gesprekken verder uit te werken. Het gaat hierbij zowel om de administratie als om het oppakken van afspraken met jongeren om hen te helpen. Dit is bijvoorbeeld het bellen met schuldeisers om een betalingsregeling te treffen. Om deze werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, is volgens de CMO-consulent die wij hebben gesproken een verdubbeling nodig van het huidige aantal uren dat beschikbaar is.



Jongeren en Participatie

Een quickscan

5

5 Jongeren en Participatie: de quickscan

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de quickscan Jongeren en Participatie. We gaan eerst kort in op de omschrijving van aanpak en de doelopbrengsten ervan. Vervolgens presenteren we de resultaten van de aanpak en zetten deze resultaten af tegen de kosten in termen van investeringen en personele inzet. Vervolgens gaan we in op de ervaringen die jongeren hebben met hun begeleiding door jongerenconsulenten en de, volgens jongerenconsulenten, werkzame elementen van de participatieaanpak.

5.2 Jongeren en Participatie

In de eerste helft van 2016 start de gemeente Den Haag met het project Jongeren en Participatie. Dit project is erop gericht om jongeren te activeren, hen toe te leiden naar school of werk of door te verwijzen naar hulpverlening. Het gaat veelal om jongeren bij wie nog een of meerdere belemmeringen moeten worden weggenomen voordat zij kunnen participeren in de vorm van werk of school. In het kader van Jongeren en Participatie zijn acht jongerenconsulenten aangesteld die zich uitsluitend met deze doelgroep bezighouden. Deze consulenten onderschrijven de doelopbrengsten activering, toeleiding naar school of werk en doorverwijzing, maar voegen daaraan toe dat er ook naar 'zachte' opbrengsten wordt gestreefd. Te denken valt dan aan het bieden van toekomstperspectief, motiveren en zelfvertrouwen geven. Ook stellen zij dat het begeleiden van jongeren richting participatie bij kan dragen aan rust in de wijk en een beter imago van de gemeente.

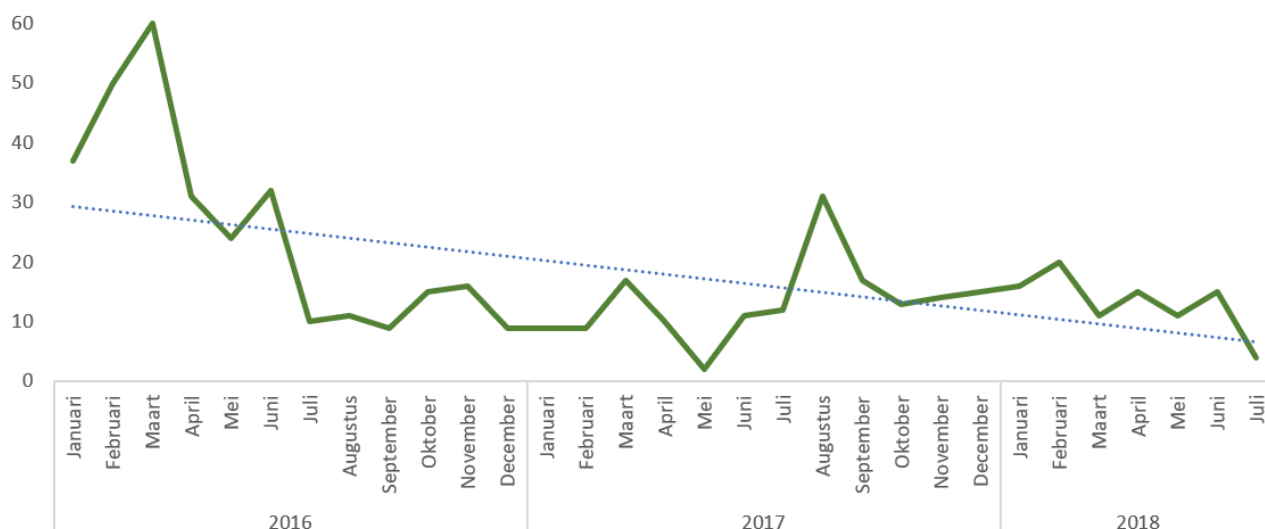
5.3 Resultaten

Hieronder presenteren we de resultaten van Jongeren en Participatie tot nu toe. We richten ons hierbij op de instroom van de start van het project tot en met juli 2018; in totaal gaat het om **631 jongeren**. Allereerst presenteren we de achtergrondkenmerken van de ingestroomde jongeren. Vervolgens gaan we in op de uitstroomresultaten en zetten deze af tegen de cijfermatige doelstellingen van het project.

Instroomontwikkeling

De onderstaande figuur toont de instroom van jongeren sinds de start van het project tot en met juli 2018. Hieruit valt op te maken dat de instroom per maand sterk **fluctueert**, maar sinds het eerste half jaar van het project wel gedaald is. Bijvoorbeeld, meer dan een kwart van de jongeren (26%) is ingestroomd in de eerste drie maanden sinds de start van Jongeren en Participatie.

Figuur 5.1 Instroomontwikkeling Jongeren en Participatie



Instroomroutes

In de onderstaande tabel worden de instroomroutes van jongeren gepresenteerd en bovendien afgezet tegen de kwantitatieve doelen die daaromtrent werden geformuleerd.

Tabel 5.1 Instroomroutes afgezet tegen de kwantitatieve doelen

	Bereik (t/m juli 2018)	Doel	Percentage bereik van doel
Sluitende aanpak/brede intake	238	235	101%
Zittend bestand	254	350	73%
WSP	19	-	-
VSV	18	-	-
Outreaching	85	100	85%
Bureau nazorg	2	15	13%
Dak- en thuislozen	10	-	-
Totaal	626	115	-
Geen route geregistreerd	5		
Totaal	631		

Deze tabel laat zien dat het ten doel gestelde aantal jongeren om via de sluitende aanpak of brede intake te bereiken al halverwege 2018 gehaald werd. Immers, er werden al meer dan 235 jongeren via deze route bereikt.

Kenmerken van instromende jongeren

Achtergrondkenmerken

Als we kijken naar de achtergrondkenmerken van de ingestroomde jongeren, dan vallen de volgende zaken op:

- 8 op de 10 jongeren zijn **tussen de 21 en 27 jaar oud**. Het komt volgens jongerenconsulenten bij wijze van uitzondering voor dat jongeren ouder dan 27 instromen. Zij kenmerken zich vaak door urgente problematiek.
- Meer dan de helft van de jongeren (54%) is **vrouw**.
- Bijna 9 op de 10 (87%) van hen zijn **alleenstaand**.
- Meer dan 4 op de 10 (41%) van de jongeren zijn een **alleenstaande vrouw met kinderen**.
- Bijna driekwart (71%) van de jongeren heeft **geen startkwalificatie** (een havo- of vwo-diploma of een mbo-diploma vanaf niveau 2).
- 16 procent van de jongeren heeft een verleden in **detentie**.
- Bijna de helft (45%) van de jongeren is afkomstig uit de **Schilderswijk/Transvaal**. 19 procent komt uit Laak en 36 procent uit Zuidwest.

Problematiek van jongeren

In hun registraties noteren jongerenconsulenten maximaal vier belemmeringen die participatie in de weg staan. Hierin wordt door de consulenten onderscheid gemaakt in belemmeringen ten aanzien van **Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen**, **dagbesteding**, **fysieke gezondheid**, **geestelijke gezondheid**, **gezinsrelaties**, **huisvesting**, **inkomen en schulden**, **justitie**, **maatschappelijke participatie**, **het sociale netwerk** en **taal**.

In totaal noteerden de consulenten bij 545 jongeren in totaal 1348 belemmeringen. Hieronder is per type belemmering weergegeven bij hoeveel jongeren deze belemmering voorkwam.

Tabel 5.2 Aantal jongeren met een specifieke belemmering

	Aantal	Percentage
Geestelijk gezondheid	305	23%
Inkomen	294	22%
Dagbesteding	220	16%
Huisvesting	132	10%
Fysieke gezondheid	101	7%
Taal	77	6%
Gezinsrelaties	75	6%
Sociaal netwerk	55	4%
Maatschappelijke participatie	49	4%
Justitie	34	3%
ADL-vaardigheden	6	<1%

Uit deze tabel blijkt dat bijna een kwart van de jongeren (23%) te maken heeft met belemmeringen rondom de geestelijke gezondheid. Daarnaast valt op dat meer dan 1 op de 5 jongeren (22%) te maken heeft met problemen ten aanzien van het inkomen. Het gaat hier, zo blijkt uit duiding van jongerenconsultanten, met name om schuldenproblematiek. Andere relatief veelvoorkomende belemmeringen zijn dagbesteding (16%) en huisvesting (10%).

In aanvulling op deze cijfers noemen consultanten daarnaast dat zij goed zicht hebben op **alleenstaande moeders**. Ook stellen zij dat deze groep via ander gemeentelijk beleid juist minder goed in beeld is. Specifieke belemmeringen van deze groep jongeren betreffen het niet kunnen organiseren van kinderopvang, of sociaal isolement voortkomend uit de zorg voor kinderen.

“Alleenstaande moeders hebben vaak zelf een problematisch verleden en hebben zoiets van: dat wil ik niet voor mijn kind! Dus houden ze het kind heel erg bij zich. Dit leidt tot schulden, sociaal isolement.”



De sinds kort in te zetten kinderopvangmakelaars regelen weliswaar opvang, maar zorgen niet voor de ‘zachte’ kant van het probleem. Jongerenconsultanten proberen het sociaal isolement te doorbreken door hen op te zoeken, met ze buitenshuis af te spreken (bij voorkeur zonder het kind) en kennis te laten maken met voorzieningen in de stad.

Wanneer we kijken naar **combinaties van problematieken** zien we dat een minderheid van de jongeren (16%) één belemmering heeft. De overige jongeren (84%) heeft meer dan één belemmering, zie ook de tabel hieronder.

Tabel 5.3 Aantal belemmeringen van ingestroomde jongeren

	Aantal	Percentage
1 belemmering	85	16%
2 belemmeringen	196	36%
3 belemmeringen	185	34%
4 belemmeringen	79	15%
Totaal	545	100%
Geen belemmering geregistreerd	86	
Totaal	631	

Uitstroomresultaten

Ook de uitstroomresultaten worden geregistreerd. In de onderstaande tabel worden deze resultaten gepresenteerd en gerelateerd aan de cijfermatige doelstellingen uit het projectplan. Hierbij merken we op ook activering op een arbeidsmarktrelevante werkplek een doelstelling is, maar dat deze niet als uitstroomresultaat werd geregistreerd.

Tabel 5.4 Uitstroomresultaten tot en met juli 2018

	Behaald (t/m juli 2018)	Doel	Percentage behaald/doel
WSP	100	150	67%
Betaald werk (totaal = 133)			
Fulltime	52		
Parttime	40	50	266%
Opleiding	41		
Participatie naar vermogen (totaal = 105)			
Psychische hulp	31		
Als eindresultaat	20		
Taalonderwijs	14		
Zorg	13	350	30%
Vrijwilligerswerk	10		
Welzijn	9		
Overig	8		
Vrijwilligerswerk als leerwerkplek	31		
STIP-baan	8		
Totaal	377	700*	
Uitval	62		
(Nog) geen uitstroom resultaat geregistreerd	192		
Totaal	631		

* Inclusief 150 jongeren waarvan ten doel werd gesteld dat ze op een arbeidsmarktrelevante werkervaringsplek werden geactiveerd. De categorie is echter niet dusdanig als resultaat geregistreerd.

In deze tabel valt op dat er meer jongeren direct aan betaald werk en aan een opleiding zijn geholpen dan vooraf gedacht. Dit lijkt direct invloed te hebben op de resultaten ten aanzien van doorverwijzing naar WSP. De resultaten ten aanzien van Participatie naar vermogen lijken echter achter te blijven.

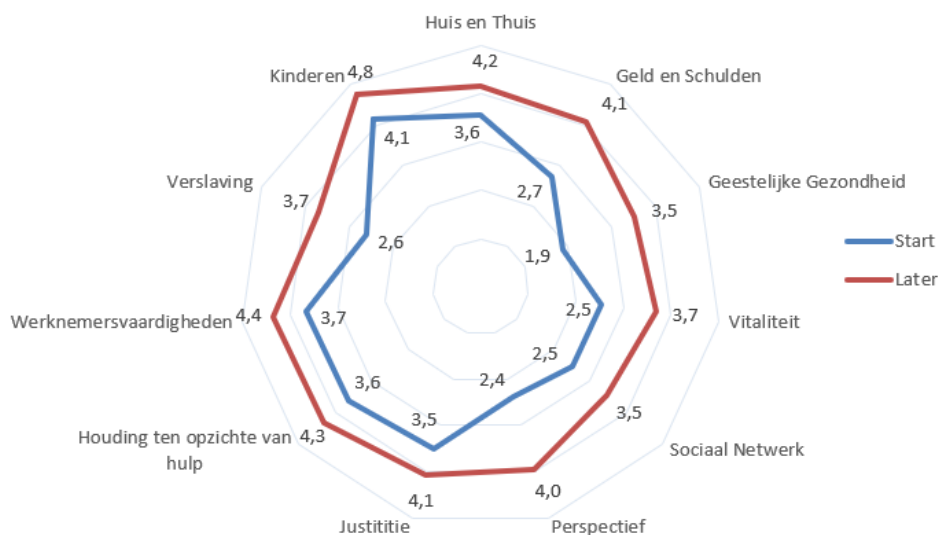
Leefgebieden

Gedurende een korte periode vulden jongerenconsulenten samen met de jongeren die zij ondersteunen een korte vragenlijst in. Deze vragenlijst omvat vragen over de leefsituatie van jongeren en is opgebouwd uit de volgende thema's:

- Huis en Thuis
- Geld en Schulden
- Geestelijke Gezondheid
- Vitaliteit
- Sociaal Netwerk
- Netwerk
- Perspectief
- Justitie
- Houding ten opzichte van hulp
- Werknemersvaardigheden

Per thema worden twee vragen gesteld die op een schaal van 1 tot 5 een indruk geven van de situatie van de jongere. Aan 37 jongeren is op twee momenten deze vragenlijst voorgelegd. Zo ontstaat er een beeld van de ontwikkeling van jongeren. Hieronder geven we weer wat de ontwikkeling van jongeren gemiddeld per thema was. Een compleet overzicht van de ontwikkeling per vraag is opgenomen in de bijlage.

Figuur 5.2 **Ontwikkeling op thema's leefgebieden**



Uit deze figuur komt naar voren dat er een aantal thema's is waarop jongeren bij aanvang al dusdanig hoog scoren, dat er nog weinig positieve ontwikkeling mogelijk is. Het gaat hier om de thema's **kin-
deren**, **werknemersvaardigheden**, **justitie**, **houding ten opzichte van hulp** en **huis en thuis**.

Voor de overige thema's geldt dat er vooral veel progressie wordt geboekt ten aanzien van de **geestelij-
ker gezondheid**, het bieden van **perspectief** en **geld en schulden**. Minder ontwikkeling bij thema's vindt plaats ten aanzien van het **sociaal netwerk**, **vitaliteit** en **verslaving**.

Werkzame elementen volgens Jongerenconsulenten

De cijfermatige resultaten zijn in een groepsgesprek samen met vijf jongerenconsulenten besproken. In dit groepsgesprek besteedden we aandacht aan de kenmerken van hun doelgroep en de wijze waarop zij jongeren richting meer participatie begeleiden.

Problematieken

Jongerenconsulenten herkennen bijvoorbeeld dat **schulden** en **psychische problematiek** de meest voor-
komende belemmeringen zijn bij jongeren. Wat betreft schulden kiezen jongerenconsulenten er soms
voor om zelf aan de slag te gaan. In het geval van meer problematische schulden dragen zij de jongere
over naar Financiële Dienstverlening.

Jongerenconsulenten zeggen daarnaast dat het kunnen oplossen van **psychische gezondheidsproblemen**
meestal inschakeling van ggz-instellingen met zich meebrengt. Met enkele instellingen loopt de samen-
werking minder goed dan gewenst. Belangrijke gegevens kunnen niet altijd gedeeld worden, al lijkt de
ene instelling daar makkelijker in te zijn dan de andere. Dit brengt met zich mee dat jongeren vaak het-
zelfde verhaal moeten vertellen.

Jongerenconsulenten stellen dat ze te weinig kennis, vaardigheden en instrumenten ter beschikking
hebben om jongeren met een **Licht Verstandelijke Beperking** adequaat te ondersteunen. Ze stellen dat
veel klanten een LVB hebben, maar dat het lastig is om deze problematiek te herkennen.

Werkwijze

Naast dat jongerenconsulenten een belangrijke rol spelen in het doorverwijzen van jongeren naar passende hulpverlening, beogen zij zelf belemmeringen die participatie in de weg staan op te heffen. De essentie is jongeren weer meer perspectief te bieden. Om dit te kunnen doen, noemen jongerenconsulenten de volgende elementen:

- **Vertrouwen opbouwen.** Een belangrijke voorwaarde voor het doen slagen van een traject met een jongere is dat de jongere er vertrouwen in heeft dat de consulent het beste met hem of haar voor heeft.
- **Zelfvertrouwen geven.** Jongerenconsulenten zien bij jongeren die het traject doorlopen dat hun zelfvertrouwen groeit. Consulenten dragen hieraan bij door ze positief te bejegenen en kleine stappen voorwaarts als een succes te zien.
- **Motiveren.** Het motiveren van jongeren om iets aan hun problemen te doen is een belangrijk onderdeel van de werkwijze van consulenten.
- **Geduld hebben.** Consulenten stellen dat zij vaak veel geduld moeten opbrengen met jongeren om ze uiteindelijk een stap verder te helpen. Niet zelden komen zij hun afspraken niet na. Dan is het toch van belang dat je hun een tweede of derde kans geeft.
- **Uit hun omgeving halen.** Bij jongeren die in isolement leven, is het van belang dat je ze uit hun vertrouwde omgeving haalt. Vaak begint de relatie met een jongere met deze belemmering met een huisbezoek. Vervolgens vindt er een afspraak buiten de deur plaats en gaat men samen met de jongeren langs voorzieningen of participatiemogelijkheden in de stad.

5.4 Personele inzet en geldelijke investeringen

Personele inzet

De kosten voor het programma Jongeren en Participatie die zijn gemaakt door de inzet van personeel staan in tabel 5.5.

Tabel 5.5 **Overzicht personeelskosten**

	Fte		Personeelskosten		Totale kosten
	Hoofd	Consulenten	Hoofd	Consulenten	
2015 (twee maanden)	1	11	€ 28.489	€ 16.587	€ 45.076
2016	1	8,5	€ 80.500	€ 554.633	€ 635.133
2017	1	9,3	€ 90.451	€ 703.461	€ 793.912
2018	1	8,5	€ 80.500	€ 554.633	€ 635.133
Totaal	-	-	€ 279.940	€ 1.829.314	€ 2.109.254

Geldelijke investeringen

Naast personeelskosten zijn geldelijke investeringen gedaan. In de volgende tabel staat een overzicht van de geboekte bedragen van inkoop van diensten en re-integratiemiddelen. Het betreft de kosten die door de gemeente zijn geboekt onder de post *Participatie*, met als specificatie *Jeugdwerkloosheid*. Van 2015 tot en met 2017 is er per jaar gemiddeld 430.000 euro uitgegeven. Het overgrote deel van de kosten van 2015 tot en met 2018 hebben te maken met specifieke doorbelasting en kosten voor personeel bij andere afdelingen. Wanneer deze kosten van het totaal worden afgetrokken, valt de kostenpost aanzienlijk lager uit. Dit bedrag dat overblijft, wordt voornamelijk aan diensten en re-integratie activiteiten uitgegeven. In 2016 is een minbedrag geboekt op de inkoop van re-integratieactiviteiten. Dit heeft te maken met een voorboeking voor 2017, en verkeerd gefactureerde creditfacturen.

Tabel 5.6 Overzicht geboekte kosten inkoop van diensten en re-integratiemiddelen

	2015	2016	2017	2018*	Totaal
Overige goederen en diensten algemeen	€ 734	€ 695	€ 783	€ 4.034	€ 6.246
Inkoop re-integratie activiteiten	€ 39.326	-€ 4.044	€ 30.081	-	€ 65.363
Doorbelasting incidentele lasten en baten	€ 463.239	€ 386.132	-	-	€ 849.371
Doorbelaste lasten overige goederen en diensten	€ 5.468	€ 220	-	-	€ 5.688
Inkoop diensten	-	-	€ 9.661	€ 7.927	€ 17.588
Toegerekende app.lasten salarissen en sociale lasten	-	-	€ 352.750	-	€ 352.750
Congressen, symposia, studiekosten, vakliteratuur	-	-	-	€ 370	€ 370
Totaal	€ 508.767	€ 383.003	€ 393.275	€ 12.330	€ 1.297.375

* Eerste helft 2018.

Besteding programma per jongere

Door de uitgaven aan het programma Jongeren en Participatie te delen door het aantal ingestroomde jongeren, ontstaat een indicatie voor de besteding per jongere. Over de periode 2015 tot en met 2017 leidt dit tot een bedrag van ongeveer 6000 euro per jongere. In de onderstaande tabel is uitgesplitst hoe deze berekening is gemaakt. In 2015 zijn bijvoorbeeld al wel kosten gemaakt, maar er zijn nog geen jongeren geholpen. 2018 is niet meegenomen in de berekening, omdat de geldelijke investeringen en het aantal geholpen jongeren alleen voor de eerste helft van het jaar bekend is.

Tabel 5.7 Besteding Jongeren en Participatie per jongere

	2015	2016	2017	Eerste helft 2018	2015 t/m 2017
Personeelskosten	€ 45.076	€ 635.133	€ 793.912	€ 317.567	€ 1.791.687
Geldelijke investeringen	€ 508.767	€ 383.003	€ 393.275	€ 194.070*	€ 1.479.115
Totaal	€ 553.843	€ 1.018.136	€ 1.187.187	€ 511.636	€ 3.270.802
Aantal jongeren		304	160	92	631
Besteding per jongere		€ 3.349	€ 7.420	€ 5.561	€ 5.184

* De geldelijke investeringen van de eerste helft van 2018 zijn geschat op basis van de geldelijke investeringen over 2016 en 2017. De tot dan toe geboekte kosten geven een onderschatting wegens kosten die nog niet geadmistreerd zijn.

Samenvatting en conclusies

6

6 Samenvatting en conclusies

Inleiding

In 2018 voerde RegioPlan een effectevaluatie van het Wijkbanenplan uit. In deze outreachende aanpak worden jongeren via drie Servicepunten Arbeid (SPA) in de stad toegeleid naar school, werk of participatie. Op de SPA werken integrale teams, bestaande uit VSV-klantmanagers, WSP-accountmanagers en Jongerenconsulenten. Deze professionals kunnen bovendien gebruikmaken van flankerende voorzieningen zoals maatschappelijke ondersteuning (schuldhulp), social casemanagement en leerwerk-makelaars.

Dit onderzoek is een opvolging van de procesevaluatie uit 2017 en had de volgende twee doelstellingen:

1. Zicht op de **doorwerking van de aanbevelingen**. Het onderzoek diende inzicht te geven in de mate waarop aanbevelingen naar aanleiding van de procesevaluatie van invloed zijn geweest op de uitvoeringspraktijk.
2. Ten tweede kijken we in het voorgestelde onderzoek naar de **effectiviteit** van het Wijkbanenplan. We onderzoeken de mate waarin uitgestroomde jongeren participeren in werk of school. Dat doen we door in data van het CBS op zoek te gaan naar aangegane dienstverbanden en onderwijsinschrijvingen op de korte en middellange termijn. Hoewel niet vast is te stellen dat de aanpak binnen het Wijkbanenplan *direct* heeft geleid tot meer arbeids- of onderwijsparticipatie geeft het wel een goed beeld van de maatschappelijke bijdrage van het Wijkbanenplan. Binnen deze doelstelling besteden we extra aandacht aan de opbrengsten en investeringen van financiële hulpverlening binnen het Wijkbanenplan en de opbrengsten en investeringen van Jongeren en Participatie, de quickscan.

Het onderzoek bestond uit de volgende zes activiteiten:

- **Interviews** met beleidsmakers en managers Participatie, Financiële Dienstverlening en het WSP.
- **Bezoek aan Servicepunt Arbeid Schilderswijk/Transvaal** en gesprekken met professionals.
- **Analyse van CBS-data** met daarin informatie over dienstverbanden en onderwijsinschrijvingen van jongeren die in het kader van het Wijkbanenplan werden ondersteund.
- **Analyse van registratie- en investeringsgegevens** met betrekking tot de resultaten van Jongeren en Participatie en van financiële hulpverlening in het kader van het Wijkbanenplan.
- **Interviews met jongeren** over de ervaren opbrengsten van de Jongeren en Participatie-aanpak.
- **Gesprekken met consulenten**. In een groepsgesprek met jongerenconsulenten en een face-to-face-interview met één van de drie Consulenten Maatschappelijke Ondersteuning die vanuit de Servicepunten werken gingen we dieper in op de resultaten van de registraties en formuleerden we samen werkzame elementen uit de aanpak.

Belangrijkste bevindingen

Hieronder presenteren we de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek. We gaan achtereenvolgens in op de doorwerking van aanbevelingen, de effectiviteit ten aanzien van de toeleiding naar school en werk, de inzet en opbrengsten van financiële hulpverlening en de uitkomsten van de quickscan Jongeren en Participatie.

De doorwerking van aanbevelingen uit de procesevaluatie

De aanbevelingen uit procesevaluatie omvatten een behoud en versterking van de **integrale visie**. Versterking bleek vooral mogelijk te zijn in de aansturing van de integrale teams. Mede naar aanleiding van deze aanbeveling zijn er eind 2017 teamleiders aan de SPA-teams toegevoegd. Dit is een verbetering in die zin dat teamleden voor bepaalde zaken nu niet meer bij hun eigen afdelingshoofd hoeven aan te kloppen. De gedachte dat een dergelijke coördinerende functie bijdraagt aan een integrale aansturing is een sterke. Het valt ons echter wel op dat de taakomschrijving en het mandaat van deze persoon nog niet voor iedereen helder zijn.

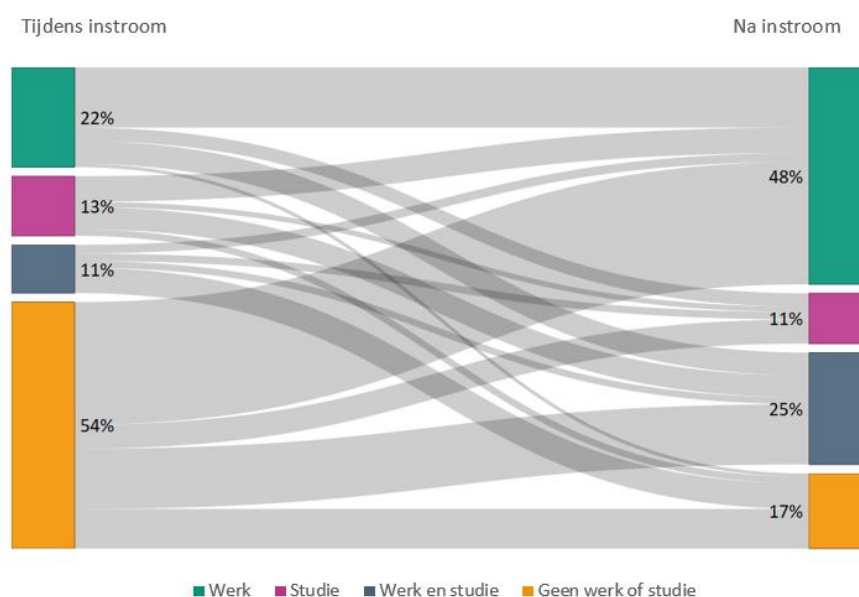
Een van de belangrijkste aanbevelingen betrof het verder inkaderen van **outreaching werken**. Gemeentelijke medewerkers in de wijk komen in situaties waar ruggensteun en professionele richtlijnen gewenst zijn. We constateren dat dit nog niet het geval is.

We zien daarnaast dat de inzet van financiële hulpverlening makkelijker is geworden doordat er vaker CMO-consulenten op de SPA's aanwezig zijn en dat professionals op het SPA Schilderswijk/Transvaal toegang hebben tot een verbeterd en gekoppeld registratiesysteem.

Effectiviteit richting school of werk

Voor de 678 ingestroomde jongeren tussen januari 2016 en april 2017, onderzochten we de achtergrondkenmerken en uitstroomkenmerken. De belangrijkste bevindingen ten aanzien hiervan zijn:

- Jongeren worden in ongeveer de helft van de gevallen (45%) opgepakt door een regiehouder van VSV. Een ander groot deel (42%) komt onder de regie van iemand van WSP. De overige jongeren komen terecht bij een regiehouder van Participatie of een bbl-makelaar.
- Van de 349 jongeren van wie we weten uit welke wijk ze komen, komt 35 procent uit de Schilderswijk.
- Tijdens instroom in het Wijkbanenplan had meer dan de helft (54%) op dat moment geen werk of studie. Na de instroomdatum is bijna driekwart van de jongeren (73%) minstens één dienstverband aangegaan. Op het moment van instroom bij het Wijkbanenplan staat ongeveer een kwart (24%) ingeschreven bij een studie. In de periode na instroom loopt dit percentage op tot meer dan een derde (36%). Zie ook de figuur hieronder.



Wanneer we kijken naar de effecten van het Wijkbanenplan op de toeleiding naar school en werk, stellen we vast dat er goede resultaten worden geboekt. Het aandeel jongeren dat vanuit een passieve situatie (geen school of werk) naar werk of school uitstroomt is hoog. Dat betekent dat het Wijkbanenplan voldoet aan de primaire doelstellingen: jongeren naar school of werk begeleiden.

Inzet en opbrengsten financiële hulpverlening

Bij het SPA in de Schilderswijk is anderhalve dag per week een CMO-consulent aanwezig. Bij het SPA in Laak en in Zuidwest is één dag per week een CMO-consulent aanwezig. De drie consulenten hebben in de periode 2017 tot en met november 2018 in totaal 309 jongeren gesproken.

Met deze jongeren werd de eerste stap richting meer financiële zelfredzaamheid gezet. Dit omvat het creëren van meer overzicht in de financiële situatie, het geven van praktische tips en het stabiliseren van schulden door middel van het maken van betalingsafspraken. Ongeveer een kwart (24%) van hen is doorverwezen naar schuldhulpverlening.

Een belangrijke vraag betreft wat de meerwaarde is van CMO-ondersteuning in de wijk ten opzichte van de reguliere aanpak. Deze meerwaarde kan met name worden beschreven aan de hand van de volgende punten:

- De aanpak in de wijk is **laagdrempelig**. Jongeren kunnen voor ondersteuning in de eigen wijk terecht. Deze laagdrempeligheid zorgt ervoor dat jongeren makkelijk binnenlopen op het SPA. Doordat jongeren minder ver hoeven te reizen (geen reiskosten) is de kans groter dat jongeren op komen dagen bij afspraken.
- Doordat de jongere bij het SPA dezelfde consulent spreekt, kan het **vertrouwen** van de jongere gewonnen worden.
- Binnen het SPA wordt samengewerkt tussen de aanwezige disciplines. Bij multiproblematiek stemmen de betrokken consulenten met elkaar af en delen zij informatie over de jongeren. Dit zorgt voor een **integrale aanpak**, jongeren kunnen met meerdere problemen op dezelfde plek terecht.
- De CMO-consulenten ervaren meer **vrijheden** bij het bieden van hulp. Doordat de aanpak voor financiële hulpverlening nieuw is opgezet voor het Wijkbanenplan, ervaren de CMO-consulenten meer vrijheid in het bieden van hulp, bijvoorbeeld om te onderhandelen met schuldeisers. Deze vrijheid zorgt ervoor dat zij net een stapje verder kunnen gaan in het helpen van de jongeren.

Hoewel harde effectiviteitsbevindingen ontbreken, kan over het algemeen worden gesteld dat het inzetten van CMO in de wijk toegevoegde waarde lijkt te hebben. Veel jongeren die instromen bij het Wijkbanenplan bij wie toeleiding naar school of werk het primaire doel is, hebben te maken met een financiële hulpvraag. CMO op locatie voorkomt overdracht (met het bijkomende risico van uitval), zorgt ervoor dat jongeren sneller geholpen kunnen worden en maakt afstemming met andere disciplines eenvoudiger. Daarnaast brengt het wijkgericht werken enkele verschillen in de CMO-werkwijze met zich mee. Want hoewel de aanpak veel raakvlakken heeft met reguliere CMO, is deze dienstverlening specifiek toegespitst op het helpen van een jongere doelgroep. De combinatie tussen meer vrijheden in de aanpak van de CMO-consulent en de integrale aanpak vanwege de aanwezigheid van meerdere disciplines op één locatie, leidt bovendien tot maatwerk richting meer financiële zelfredzaamheid.

Quickscan Jongeren en Participatie

We richten ons hierbij op de instroom van de start van het project tot en met juli 2018. In totaal gaat het om **631 jongeren**. De kosten die in 2015 tot en met de eerste helft van 2018 per jongere zijn gemaakt bedragen ongeveer 5184 euro. Dit is een geschat bedrag, inclusief opstartkosten in 2015 en de kosten voor doorbelasting en kosten voor personeel bij andere afdelingen dan participatie.

Een opvallend hoog aandeel van de ingestroomde jongeren (41%) is **alleenstaande moeder**, heeft **geen startkwalificatie** (71%) en/of heeft een **verleden in detentie** (16%). 23 procent heeft een belemmering op het gebied van **geestelijke gezondheid**. Daarnaast valt op dat meer dan 1 op de 5 jongeren (22%) te maken heeft met problemen ten aanzien van het **inkomen**. Het gaat hier, zo blijkt uit duiding van jongerenconsulenten, met name om schuldenproblematiek. 84 procent van de jongeren heeft meer dan één belemmering.

De cijfermatige uitstroomresultaten van Jongeren en Participatie zijn:

- Van de 631 jongeren is van **60% een uitstroomresultaat** geregistreerd. Van 15 procent is bekend dat zij voordat een uitstroomresultaat is behaald, zijn uitgevallen.
- Van de jongeren met een uitstroomresultaat stroomde 26 procent door naar het **WSP**, werd 35 procent toegeleid naar **werk of een opleiding** en participeerde 28 procent **naar vermogen**. 10 procent stroomde uit naar vrijwilligerswerk of een STIP-baan.

Daarnaast stellen we op basis van korte vragenlijsten onder jongeren die afgenomen worden door de consulenten het volgende vast:

- Voor de overige thema's geldt dat er vooral veel progressie wordt geboekt ten aanzien van de **geestelijke gezondheid**, het bieden van **perspectief** en **geld en schulden**.
- Er vindt minder ontwikkeling bij thema's plaats ten aanzien van het **sociaal netwerk**, **vitaliteit** en **verslaving**.

- Er is een aantal thema's waarop jongeren bij aanvang al dusdanig hoog scoren, dat er nog weinig positieve ontwikkeling mogelijk is. Het gaat hier om de thema's **kinderen**, **werknemersvaardigheden**, **justitie**, **houding ten opzichte van hulp** en **huis en thuis**.

Naar aanleiding van het groepsgesprek met Jongerenconsulenten en de interviews met jongeren stellen we een aantal werkzame elementen vast.

- **Vertrouwen opbouwen.** Een belangrijke voorwaarde voor het doen slagen van een traject met een jongere is dat de jongere er vertrouwen in heeft dat de consulent het best met hem of haar voor heeft.
- **Zelfvertrouwen geven.** Jongerenconsulenten zien bij jongeren die het traject doorlopen dat hun zelfvertrouwen groeit. Consulenten dragen hieraan bij door ze positief te bejegenen en kleine stappen voorwaarts als een succes te zien.
- **Motiveren.** Het motiveren van jongeren om iets aan hun problemen te doen is een belangrijk onderdeel van de werkwijze van consulenten.
- **Geduld hebben.** Consulenten stellen dat zij vaak veel geduld moeten opbrengen met jongeren om ze uiteindelijk een stap verder te helpen. Niet zelden komen zij hun afspraken niet na. Dan is het toch van belang dat je hun een tweede of derde kans geeft.
- **Uit hun omgeving halen.** Bij jongeren die in isolement leven, is het van belang dat je ze uit hun vertrouwde omgeving haalt. Vaak begint de relatie met een jongere met deze belemmering met een huisbezoek. Vervolgens vindt er een afspraak buiten de deur plaats en gaat men samen met de jongeren langs voorzieningen of participatiemogelijkheden in de stad.

Al met al kan worden gesteld dat Jongeren en Participatie een effectieve werkwijze is om jongeren met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt een beter perspectief te bieden. Immers, jongeren met veelal complexe problematiek worden opgepakt en met veel van hen worden positieve resultaten geboekt. Hierbij valt op dat, in vergelijking met de doelstellingen, relatief veel jongeren naar WSP worden doorverwezen of zelf direct naar school of werk worden toegeleid. Daarnaast zijn er opvallend veel leefgebieden waarop jongeren dermate hoog scoren dat er vrijwel geen verbetering meer mogelijk is.



Bijlage

B

Bijlage 1 – Portretten jongeren

Tijdens dit onderzoek zijn drie jongeren gesproken die met hun hulpvraag door het Wijkbanenplan zijn geholpen. Onder een pseudoniem is het verhaal van deze drie jongeren beschreven.

Mariam

Leeftijd: 26 jaar
Achtergrond: migrant afkomstig uit Afghanistan, sinds 4 jaar in Nederland
Huidige situatie: volgt mbo opleiding

We spreken Mariam bij het Servicepunt Arbeid Zuidwest, waarbij zij in de buurt woont. Op deze plek heeft zij regelmatig contact met haar consulent. Ze maakt een vriendelijke, enthousiaste indruk. Nederlands is niet haar moedertaal. Af en toe hebben we hierdoor miscommunicatie en moeten vragen verder verhelderd worden, maar over het algemeen kunnen we elkaar goed begrijpen.

Aanleiding contact met gemeente

Na haar aankomst in Nederland heeft Mariam 2 jaar een inburgeringstraject gevolgd. Sinds Mariam in Den Haag woont, heeft ze een contactpersoon bij de gemeente. Met hem neemt ze contact op wanneer ze vragen of problemen heeft. Dat kan van alles zijn: geld, lenen, wonen of het vinden van werk. Ze heeft hierdoor regelmatig contact met haar contactpersoon. Met hem spreekt ze vaak af op het Servicepunt Arbeid, waar hij een gedeelte van de week aanwezig is.

Verloop contact met gemeente

Doordat Mariam geen uitgebreid netwerk heeft in Den Haag, heeft ze het Servicepunt Arbeid niet aangeraden aan anderen. Ze zegt wel dat het altijd goed is wanneer mensen met vragen binnenlopen bij de gemeente of het Servicepunt Arbeid. Ze vindt namelijk dat ze altijd goed wordt geholpen. De gemeente gaf haar bijvoorbeeld informatie en vertelde wat ze moest doen toen Mariam brieven kreeg die zij niet begreep. In die brieven stond dat zij geld moest betalen (lesgeld, vaste lasten). De schulden liepen snel op toen Mariam niet had betaald. Hierbij hielp de gemeente haar ook door de schuldeisers te bellen.

Toegevoegde waarde ondersteuning

In het begin van haar verblijf in Den Haag had Mariam meer contact met de gemeente, nu nog af en toe. Wanneer ze post krijgt die ze niet begrijpt, gaat ze met de brieven eerst naar Vluchtelingenwerk, daarna belt of mailt ze zelf. In het begin deed ze dit nog niet zelf, maar hielp haar contactpersoon met bellen en mailen. Door zijn hulp kan ze nu meer zelfstandig oplossen. Wanneer ze in de toekomst vragen of problemen krijgt, is ze van plan weer contact op te nemen met de gemeente.

Andere hulpverleners

Naast ondersteuning van de gemeente gaat Mariam ook met haar vragen naar Vluchtelingewerk. Ook heeft ze op haar school iemand die haar helpt bij vragen of problemen. Naast haar vaste contactpersoon heeft Mariam ook een keer contact gehad met iemand anders bij het SPA voor het vinden van werk.

Tips voor de gemeente

Mariam is blij met de hulp die ze krijgt van de gemeente. Wanneer we haar vragen of ze verbeterpunten heeft, vertelt ze over de dingen die bij haar persoonlijk misgingen. Dit zijn de dingen waarvoor ze hulp bij de gemeente zocht. Ze vindt dat ze hierbij goed is geholpen door de gemeente en ze heeft geen verbeterpunten of tips voor de gemeente.

Mike

Leeftijd: 26 jaar
 Achtergrond: in het verleden dakloos, diverse verslavingen, schulden, school niet afgemaakt
 Huidige situatie: hbo student, bijbaan in de horeca, vrijwilliger voor meerdere stichtingen

‘Ik zag het als een kans, de gemeente heeft mij de kans gegeven om wat van mijn toekomst te maken’

Bij binnenkomst bij het Servicepunt Arbeid Zuidwest vragen we Mike of hij in de buurt woont. Hij vertelt dat dit inderdaad het geval is. We geven aan dat we zelf niet uit Den Haag komen, en de omgeving niet goed kennen. Hierop vertelt hij dat hij Den Haag uit z’n duimpje kent, hij heeft op verschillende plekken in de stad heeft gezeten. Mike kan goed vertellen en zijn verhaal maakt veel indruk, hij komt rustig en intelligent over.

Eerste contact met gemeente

Toen Mike in 2010 dakloos raakte zocht hij contact met de gemeente voor onderdak. Hij kon terecht bij de nachtopvang, maar daarvoor moest hij wel zijn baan in de horeca voor opzeggen om voor 10 uur ’s avonds binnen te zijn. Door diverse problemen kon hij niet meer terecht bij de nachtopvang, waarna hij weer op straat kwam te staan. De gemeente kon hem toen niet meer verdere helpen met bijvoorbeeld een uitkering, aangezien hij oorspronkelijk niet uit Den Haag komt, en daardoor geen regiobinding had.

In 2015 wilde Mike zijn leven bij elkaar rapen. Hij vond een baan, maar hij had geen ID-kaart en geen bankrekening. Hierdoor kon de baan niet doorgaan. Hij nam contact op met het Centraal Coördinatiepunt (CCP). Deze keer werd hij wel erkend als inwoner van Den Haag. Dit zag hij als een kans om zijn situatie te verbeteren.

Verloop contact met gemeente

Hij kreeg een consulent toegewezen. Er werd goed naar hem geluisterd en na een half jaar had de consulent zijn vertrouwen gewonnen. Ze hebben gesproken over het krijgen van werk, maar eigenlijk wilde Mike terug naar school. Hij had zijn VWO niet afgemaakt en wilde dit graag alsnog doen. De gemeente heeft hem toen de kans geboden om staatsexamen te doen. Ook kon hij wonen bij Kessler, een stichting voor begeleid wonen. Dit was echter geen goede match, aangezien hij volgens het huurcontract 70 procent van zijn inkomsten moest afstaan aan de stichting.

Andere hulpverleners

Naast de kans om staatsexamen te doen, kreeg Mike ook de kans om mee te doen aan de pilot van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). Dit fonds kocht zijn schulden af. In ruil hiervoor moet Mike 10 procent van zijn schuld terugbetalen in de vorm van vrijwilligerswerk of een maatschappelijke stage. Inmiddels is Mike ambassadeur van het JPF. Naast de ondersteuning vanuit het JPF is Mike door zijn consulent ook doorverwezen naar Convey. Hier heeft hij een traject gevolgd ter voorbereiding op zijn verdere toekomst. Dit traject was meer gericht op het krijgen van werk dan school. Inmiddels is Mike voorzitter van deze stichting.

Toegevoegde waarde ondersteuning

Mike heeft het meeste gehad aan het schuldsaneringstraject en het vertrouwen van de gemeente in zijn plan om staatsexamen te doen. Zijn lasten werden verlicht, hij kreeg weer overzicht en kon een hbo studie gaan volgen.

Netwerk

Mike spreekt met vrienden en kennissen niet direct over de hulp die hij heeft gekregen van de gemeente, maar hij verwijst vrienden wel door wanneer zij hulp nodig hebben. Zijn vriendin is nu met hulp van de gemeente weer terug naar school gegaan. Volgens Mike kan de gemeente hulp bieden voor degenen die gemotiveerd zijn om hun leven weer op de rit te krijgen. Wanneer je een verslaving hebt komt de hulp waarschijnlijk niet aan. *‘Dan zit je nog te veel in je eigen cirkel’*. Ook is het lastiger om hulp te krijgen wanneer je niet weet wat je wilt.

Tips voor de gemeente

Als hem gevraagd wordt naar tips voor de gemeente, vraagt Mike zich af hoeveel jongeren de gemeente zelf oproept. Als tip zegt hij dat de gemeente meer jongeren op kan zoeken, door thuis bij ze langs te gaan en outreachend te werken. Daarnaast heeft Mike gezien de naam van het Servicepunt Arbeid de indruk dat ze vooral helpen richting werk. Terug naar school gaan vindt hij echter ook een goede oplossing, dit was immers ook waar zijn eigen behoefte lag.

Amber

Leeftijd: 25 jaar
 Achtergrond: schulden problematiek, waardoor ze het overzicht niet had om verder te gaan met school
 Huidige situatie: wordt geholpen met schulden, heeft school weer opgepakt: mbo niveau 4

'Mijn consulent heeft mij geleerd om van mezelf te houden'

Amber komt 20 minuten later dan afgesproken aan bij het Servicepunt Arbeid Schilderswijk/Transvaal. Ze is beleefd en behulpzaam. Tegelijkertijd komt ze wat onzeker over. Na afloop van het gesprek toont ze veel interesse in mijn werk en is ze benieuwd wat mijn werk nog meer inhoud.

Eerste contact met gemeente

Twee jaar geleden heeft Amber voor het eerst contact opgenomen met de gemeente. Ze heeft de gemeente om hulp gevraagd omdat ze schulden had en ze wist niet hoe ze dit op kon lossen. Doordat ze geen overzicht in haar situatie had, is Amber gestopt met haar opleiding.

Verloop contact met gemeente

Eerst heeft Amber bij de gemeente aan de Brinkhorstlaan een traject van 4 tot 6 weken gevolgd om erachter te komen welke hulpvraag zij heeft. Is dat begeleiding naar werk, school of ondersteuning? Tijdens dit traject kreeg ze haar consulent toegewezen.

Ze geeft aan goed geholpen te zijn door haar consulent. Ze hebben veel gesprekken gehad over haar situatie en wat ze het beste kan doen. De eerste stap was een oplossing vinden voor de schulden. Het schuldentraject duurde echter lang, doordat haar dossier kwijtraakte. Inmiddels heeft Amber een budgetbeheerder en een schuldregelaar. Het grootste gedeelte van haar schuld is kwijtgescholden.

Toegevoegde waarde ondersteuning

Door de gemeente heeft Amber overzicht gekregen. Van haar consulent heeft ze geleerd om van zichzelf te houden. Ze heeft geleerd hoe ze overzicht krijgt en hoe ze moet plannen en organiseren.

Zonder de ondersteuning denkt Amber dat ze er ook wel was gekomen, maar dat ze dan *'10 keer harder had moeten struggelen dan nu'*. Ze denkt ook dat ze dan nog jaren bezig was geweest met haar schulden.

Andere hulpverleners

Naast haar consulent heeft Amber een budgetbeheerder. Deze spreekt zij wel telefonisch, maar ze heeft hem/haar nooit ontmoet. Ook heeft ze een schuldregelaar, deze heeft ze ook nooit ontmoet.

Naast hulp van de gemeente krijgt Amber ook veel hulp van haar pleegouders, Impegno en JIT.

Netwerk

Met vrienden spreekt ze ook over de hulp van de gemeente. Ze wisselen onderling informatie uit over welke hulp je waar kunt krijgen en ze helpen elkaar bij problemen. Op de vraag of ze anderen zou aanraden om bij de gemeente langs te gaan bij problemen, zegt ze dat dat van de situatie afhangt. Bij schulden wel. Bij andere problemen kun je volgens Amber gewoon aan de slag gaan, door naar school of werk te gaan. Hierbij zegt Amber wel dat je altijd de gemeente op kunt zoeken als je het niet meer weet. Alleen als het moet zoekt ze zelf ook de gemeente weer op bij problemen.

Pluspunten contact met gemeente

Amber vindt het prettig dat haar consulent niet zo zakelijk overkomt. Ook de ongedwongen aard van de gesprekken vindt ze fijn. Haar consulent gaf haar de ruimte om in haar eigen tempo problemen aan te pakken. Verder geeft Amber aan dat het fijn is dat consulent haar afspraken na komt. Ze hadden afgesproken dat de consulent belt wanneer Amber twee weken niet langs is geweest bij afspraken. Dat doet ze, om te vragen hoe het met Amber gaat. Hierdoor blijft het contact in stand, ook wanneer het even wat minder met Amber gaat, waarna de ondersteuning weer kan worden opgepakt.

Tips voor de gemeente

Dat haar dossier kwijt raakte vond ze niet prettig, hierover zegt ze *'als er iets fout gaat, dan leidt dit tot onmacht, zowel bij mij als bij mijn consulent.'*

Als tip voor de gemeente geeft ze mee dat er meer op papier mag worden gezet, bijvoorbeeld een stappenplan. Het lijkt haar nuttig wanneer de gemeente gemaakte afspraken zwart op wit zet, voor zowel de gemeente als voor de cliënt. Er zijn soms onduidelijkheden binnen de gemeente waar je moet zijn. Het is dan moeilijk om je weg te vinden.

Bijlage 2 – Scores vragenlijst Jongeren en Participatie

	Start	Tweede me- ting	Toename
<i>Huis en thuis</i>			
Mijn woning is netjes opgeruimd en schoon	3,7	4,3	0,6
Ik voel mij thuis veilig	3,4	4,1	0,6
<i>Geld en Schulden</i>			
Ik houd in de gaten wat ik aan geld ontvang en wat ik uitgeef	2,9	4,1	1,2
Ik vind mijn schulden een probleem	2,5	4,0	1,5
<i>Geestelijke gezondheid</i>			
Ik voel me vaak ontspannen en heb weinig zorgen	1,7	3,2	1,5
Ik krijg professionele hulp om mij beter te gaan voelen	2,0	3,8	1,8
<i>Vitaliteit</i>			
Ik voel me gezond en fit	2,4	3,7	1,3
Ik slaap 's nachts en ben overdag goed wakker	2,7	3,7	1,0
<i>Sociaal netwerk</i>			
Ik voel me fijn bij de meeste mensen om mij heen	2,8	3,7	0,9
Ik doe leuke dingen met andere mensen	2,3	3,2	0,9
<i>Perspectief</i>			
Ik denk na en praat over oplossingen voor problemen	2,5	3,9	1,4
Ik zie kansen voor mezelf	2,3	4,0	1,7
<i>Justitie</i>			
Ik heb op dit moment problemen met justitie	3,8	4,1	0,3
Ik krijg geen post over boetes in mijn brievenbus	3,3	4,1	0,8
<i>Houding ten opzichte van hulp</i>			
Ik kom de afspraken na die ik met de consulent maak	4,1	4,5	0,4
Ik voel me prettig genoeg om persoonlijke informatie te delen	3,2	4,2	1,0
<i>Werknemersvaardigheden</i>			
Ik houd mij aan afspraken en opdrachten	3,7	4,4	0,6
Als ik feedback krijg, kan ik daar goed mee omgaan	3,6	4,3	0,7
<i>Verslaving</i>			
Ik ben verslaafd (bv. drugs, alcohol, gokken, ...)	2,5	3,9	1,4
Ik krijg professionele hulp om van mijn verslaving af te komen	2,7	3,5	0,8
<i>Kinderen</i>			
Met mijn kinderen gaat het goed	4,2	4,8	0,6
Ik kan de zorg voor mijn kinderen goed aan	4,1	4,7	0,6



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl