

De Achter de Voordeur Aanpak

Een procesevaluatie in twee stadsdelen in Amsterdam



Naam: Iris Candido
Studentnummer: 3010392
Opleiding: Master Vraagstukken van Beleid en Organisatie
Product: Afstudeerscriptie
Eerste begeleider: Gerald Mollenhorst
Tweede begeleider: Marieke van Schellen
Inleverdatum: 2 juli 2010

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van vijf maanden hard werken: mijn afstudeerscriptie. Toen ik in november 2009 mijn stage begon bij de Gemeente Amsterdam, stadsdeel Bos en Lommer (inmiddels stadsdeel West), kwam ik er al snel achter dat er genoeg onderwerpen waren waar ik mijn afstudeeronderzoek op kon toespitsen: een luxeprobleem. Dit luxeprobleem bleek echter toch niet zo luxe als voorheen bedacht en ik vond het lastig om tot een goed onderwerp te komen. Maar na diverse gesprekken, onderzoeksopzetten en wikken en wegen ben ik trots op het onderwerp waar deze scriptie over gaat: De Achter de Voordeur Aanpak. Een prachtige en interessante aanpak die zich richt op diegenen die de hulp die ze nodig hebben, om wat voor reden dan ook, niet kunnen vinden.

Ik heb me de afgelopen maanden gericht op het proces van deze aanpak en heb dit kunnen combineren met mijn kennis die ik heb opgedaan tijdens mijn master Vraagstukken van Beleid en Organisatie.

Deze afstudeerscriptie was niet tot stand gekomen zonder hulp van een aantal personen en hen wil ik dan ook bedanken.

Allereerst wil ik Gürbüz Yabas bedanken. Hij was mijn stagebegeleider bij de Gemeente Amsterdam en heeft mij gedurende het hele proces begeleidt. Mede dankzij hem kijk ik terug op een leuke en leerzame tijd tijdens mijn stage. Ik heb veel mensen ontmoet, bijeenkomsten mogen bijwonen en een kijkje kunnen nemen in de keuken van een gemeentelijke organisatie. Daarnaast heeft Gürbüz mijn scriptievoortgang te allen tijden bijgehouden en mij begeleidt bij de vragen en problemen die ik had. Al met al was het een prettige samenwerking en een ontzettend leuke tijd!

Ook wil ik Gerald Mollenhorst bedanken. Hij was mijn begeleider vanuit de Universiteit Utrecht. Hij was altijd bereikbaar voor vragen en nam ook de tijd om deze te beantwoorden. Tijdens onze bijeenkomsten had hij mijn stukken gelezen en voorzien van nuttig en bruikbaar commentaar waar ik vervolgens weer mee aan de slag kon.

Daarnaast wil ik al mijn respondenten bedanken. Zonder hen had ik geen interviews kunnen afnemen en had ik geen resultaten kunnen schrijven. Ze hebben tijd vrij gemaakt voor interviews, voor het doorlezen van de uitgewerkte interviews en stonden altijd klaar voor eventuele vragen.

Tot slot wil ik iedereen bedanken die mij tijdens het proces van mijn scriptie gesteund en geholpen heeft. Pien en Henk die mijn scriptie kritisch door hebben gelezen en voorzien hebben van commentaar, mijn ouders, mijn vrienden, vriendinnen, 'de Teutjes' en mijn vriend Yorick voor hun oppeppende steunbetuigingen en voor hun interesse in de vooruitgang.

Na drie bachelor jaren Pedagogische wetenschappen, een tussenjaar en een masterjaar Sociologie, breekt nu een nieuw tijdperk aan: de werkende wereld. Een nieuwe en spannende fase!

Iris Candido, 2 juli 2010

Samenvatting

De Achter de Voordeur Aanpak is één van de experimenten die zijn opgezet door het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). De experimenten worden ingezet in de zogenoemde aandachtswijken, waaronder een aantal wijken in Amsterdam. Doel van deze experimenten is om de kansen van de bewoners te benutten.

In deze scriptie is het proces van de Achter de Voordeur Aanpak in twee stadsdelen in Amsterdam bestudeerd: Kansrijk in de Wijk in stadsdeel Bos en Lommer en IBAN (Individueel Bewonersadvies Amsterdam Noord) in stadsdeel Noord. Er is onderzocht of het beoogde beleid van Kansrijk in de Wijk en IBAN overeenkomt met het uitgevoerde beleid in de praktijk. De onderzoeksvraag die hierbij centraal stond, is: *'In hoeverre is er sprake van discrepantie tussen de beoogde en de uitgevoerde Achter de Voordeur Aanpak in twee stadsdelen in Amsterdam?'*

Het beoogde beleid is onderzocht met behulp een documentanalyse van verschillende documenten. Het uitgevoerde beleid is in kaart gebracht door middel van semigestructureerde interviews met bewonersadviseurs en hun leidinggevenden. De documentanalyse en de interviews hebben zich beide toegespitst op drie onderwerpen: doelstellingen, werkwijze en knelpunten. Ook is er een open interview afgenomen met de projectleider van de Achter de Voordeur Aanpak en met een medeoprichtster van de eerste Achter de Voordeur Aanpak. Er zijn totaal twaalf interviews afgenomen.

Uit de resultaten is gebleken dat er sprake is van discrepantie tussen het beoogde en het uitgevoerde beleid. Dit geldt voor zowel Kansrijk in de Wijk als voor IBAN. Het grootste gedeelte van de doeleinden werd behaald en wanneer dit niet het geval was, was daar een goede reden voor. Zo worden bijvoorbeeld binnen Kansrijk in de Wijk de doelstellingen met betrekking tot jongeren vaak niet behaald om de reden dat de jongeren vaak niet aangetroffen worden bij huisbezoeken.

Voor de werkwijze is gebleken dat binnen Kansrijk in de Wijk sprake is van discrepantie. De reden hiervoor is dat elke situatie en elk gezin anders is. De bewonersadviseurs moeten hier keer op keer op inspelen en hier is, volgens hen, geen vaste werkwijze voor te bedenken. Voor Noord daarentegen geldt deze conclusie niet, daar was totaal geen sprake van discrepantie tussen het beoogde en uitgevoerde beleid. Op het gebied van de knelpunten bleek in beide stadsdelen sprake te zijn van een grote discrepantie, geen van de van te voren opgestelde knelpunten kwam overeen met de knelpunten die ervaren werden in de uitvoering. Kanttekening hierbij is dat Noord van te voren geen knelpunten had opgesteld, dus dat daar automatisch sprake is van een discrepantie.

Op basis van de resultaten, zijn enkele adviezen opgesteld. Zo is het van belang dat de aansluiting tussen de front- en de backoffice soepeler gaat verlopen, bijvoorbeeld door middel van een contactpersoon. Ook moet de versnippering in de backoffice verminderen, door bijvoorbeeld een centrale database. Ook zouden bewonersadviseurs meer bevoegdheden moeten krijgen en zouden de huisbezoeken niet enkel in Vogelaarwijken moeten plaatsvinden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
1. Inleiding	5
1.1 Algemeen	5
1.2 Onderzoeksvraag	6
1.3 Opbouw	6
2. Achtergrond	7
2.1 Achter de Voordeur in Amsterdam	7
2.2 Stadsdeel Bos en Lommer	7
2.3 Stadsdeel Noord	8
3. Onderzoek	10
3.1 Doelstelling	10
3.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	10
3.3 Relevantie	10
3.3.1 Wetenschappelijke relevantie	10
3.3.2 Maatschappelijke relevantie	12
4. Theorie	13
4.1 Beleid	13
4.1.1 Beleidscyclus	13
4.1.2 Beleidsdiscrepantie	13
4.2 Outreachend werken	15
4.2.1 Korte historie	15
4.2.2 De meerwaarde van outreachend werken	17
4.2.3 Overeenkomsten met andere benaderingen	18
4.3. De methodiek	18
4.3.1 Doel en werkwijze	18
4.3.2 Knelpunten	19
4.4 Samenvatting	20
5. Methoden	22
5.1 Procesevaluatie	22
5.2 Design	22
5.2.1 Documentanalyse	22
5.2.2 Interviews	22
5.2.3 Procedure	23
5.3 Betrouwbaarheid en Validiteit	24
5.3.1 Betrouwbaarheid	24
5.3.2 Validiteit	24
6. Resultaten	25
6.1 Beoogd beleid Kansrijk in de Wijk	25
6.1.1 Beoogde doeleinden	25
6.1.2 Beoogde werkwijze	27
6.1.3 Verwachte knelpunten	28
6.2 Uitgevoerd beleid Kansrijk in de Wijk	29
6.2.1 Uitgevoerde doeleinden	29
6.2.2 Werkwijze in de praktijk	31

6.2.3	Ervaren knelpunten	32
6.3	Beoogd beleid IBAN	35
6.3.1	Beoogde doeleinden	35
6.3.2	Beoogde werkwijze	35
6.3.3	Verwachte knelpunten	36
6.4	Uitgevoerd beleid IBAN	36
6.4.1	Uitgevoerde doeleinden	36
6.4.2	Werkwijze in de praktijk	37
6.4.3	Ervaren knelpunten	38
7.	Conclusie, discussie en aanbevelingen	40
7.1	Conclusie	40
7.1.1	Doeleinden	40
7.1.2	Werkwijze	41
7.1.3	Knelpunten	42
7.2	Discussie	44
7.3	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	44
8.	Advies	46
Referenties		49
Literatuur		49
Gemeentelijke documenten		50
Websites		51
Bijlagen		52
Bijlage 1:	Bijdrage Kansrijk in de Wijk Bos en Lommer	52
Bijlage 2:	Topiclijst Bos en Lommer	54
Bijlage 3:	Topiclijst Noord	55
Bijlage 4:	Codeboom Bos en Lommer	55
Bijlage 5:	Codeboom Noord	57

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Nederland kent ongeveer honderd wijken waar bewoners in achterstand leven en moeite hebben om hun situatie zelfstandig te verbeteren. Veertig van deze wijken krijgen extra aandacht op het gebied van wonen, werken, leren, integreren en veiligheid. Deze zogenoemde ‘aandachtswijken’ zijn betrokken bij zeven landelijke experimenten, opgezet door het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), de gemeenten en corporaties. Doel van deze experimenten is de ‘kansen benutten’. Ze moeten een positief verschil maken voor mensen die leven en werken in de ‘aandachtswijken’. De zeven experimenten zijn: Achter de Voordeur, Bewonersparticipatie, Gezonde Wijk, Samenhang in de Wijk, Slagkracht in de Wijk, Vernieuwend Welzijn en Weg met de Bureaucratie (website ministerie van VROM, 2010).

Uit het dossier ‘Wijkaanpak: de 7 experimenten’ van het ministerie van VROM (2010) blijkt dat de Achter de Voordeur Aanpak gericht is op gezinnen die kampen met meerdere problemen. Deze gezinnen moeten geholpen worden door meerdere hulpverleners. De Achter de Voordeur Aanpak is in het leven geroepen om voor een samenhangend hulpaanbod te zorgen. De gemeenten die de Achter de Voordeur Aanpak in hun gemeente toepassen, geven allen op een andere manier vorm aan dit experiment. Zo werkt Eindhoven met krachtwerkers die samenwerking moeten coördineren, werkt Enschede met zogenoemde wijkcoaches en Amsterdam met bewonersadviseurs (website ministerie van VROM, 2010).

Amsterdam kent verschillende aandachtswijken, waaronder Amsterdam Oost, Westelijke Tuinsteden, Amsterdam Noord, Amsterdam West en Amsterdam Zuidoost. Binnen deze aandachtswijken wordt, naast de Achter de Voordeur Aanpak, ook gewerkt met enkele van de eerder beschreven experimenten (website ministerie van VROM, 2010; Projectteam Dienstverleners, 2009).

Amsterdam is een stad met een stelsel van stadsdelen. Dit stelsel van stadsdelen is in 1981 ingevoerd met het doel om de effectiviteit van het bestuur te vergroten, de gemeentelijke organisatie effectief en efficiënt in te richten en de burgerparticipatie te vergroten. Tede Amsterdam in 1981 nog maar twee stadsdelen, tot 1 mei 2010 waren dat er veertien (Commissie Mertens, 2009). Negen van deze veertien stadsdelen maakten toen gebruik van de Achter de Voordeur Aanpak en deze zijn gelegen in de eerder genoemde ‘aandachtswijken’. Door deze aanpak beoogt men *‘de burgers beter te bereiken en zorgen dat ze krijgen waar ze recht op hebben en zo een sociale stijging te kunnen doormaken’* (Hermans, van Daalen & Felix, 2010, p.8).¹

Stedelijk is het doel van de Achter de Voordeur Aanpak om die burgers te bereiken die op de één of andere manier de weg niet weten of niet kunnen vinden naar de hulpvoorzieningen. Door op individueel niveau te vragen naar problematiek die die burgers ervaren bij het deelnemen aan de

¹ Vanaf 1 mei 2010 telt Amsterdam door fusies nog maar 7 stadsdelen. De Achter de Voordeur Aanpak wordt in 2010 nog voortgezet zoals voorheen, vanaf 2011 is het ten tijde van deze scriptie onduidelijk waar en hoe deze aanpak wordt ingezet.

maatschappij, kan de participatie bevorderd worden. De daadwerkelijke aanpak wordt op stadsdeel niveau ontworpen en uitgevoerd met als gevolg dat er verschillen zitten in het beleid. Zo verschilt bijvoorbeeld de doelgroep van de Achter de Voordeur Aanpak per stadsdeel, al betreft deze over het algemeen huishoudens met bepaalde risicokenmerken (Format Aanpak Achter de Voordeur, 2010). Ook zit er verschil in werkwijze van de Achter de Voordeur Aanpak en in de rol van de bewonersadviseurs (Hermans, van Daalen & Felix, 2010).

1.2 Onderzoeksvraag

De verschillen in beleid op stadsdeelniveau vormen het uitgangspunt voor deze scriptie. Wellicht dat de verschillen in beleid ook leiden tot verschillen in uitvoering. Deze aanname zal worden getoetst aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

'In hoeverre is er sprake van discrepantie tussen de beoogde en de uitgevoerde Achter de Voordeur Aanpak in twee stadsdelen in Amsterdam?'

Om een antwoord te kunnen vormen op de onderzoeksvraag wordt een procesevaluatie uitgevoerd in twee stadsdelen in Amsterdam. Deze stadsdelen betreffen het stadsdeel Bos en Lommer en het stadsdeel Noord. Er is gekozen voor deze twee stadsdelen omdat uit informele gesprekken is gebleken dat deze twee stadsdelen verschillen vertonen in het beoogde beleid. Het is daarom des te interessanter om te kijken of deze twee stadsdelen ook verschillen in de daadwerkelijke uitvoering van het beleid en in hoeverre er in de stadsdelen sprake is van discrepantie.

1.3 Opbouw

De opbouw van deze scriptie is als volgt: In hoofdstuk 2 wordt achtergrondinformatie geschetst, waarin de Achter de Voordeur Aanpak zelf en de stadsdelen Bos en Lommer en Noord met hun Achter de Voordeur Aanpak worden beschreven. In hoofdstuk 3 worden de doelstelling en de vraagstelling met behorende deelvragen uitgewerkt. Ook wordt hier aandacht besteed aan de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van dit onderzoek. In hoofdstuk 4 wordt een theoretisch kader uiteengezet waarin kort de beleidscyclus wordt geschetst en er in wordt gegaan op de discrepantie tussen beoogd en uitgevoerd beleid. Ook worden hier de korte historie van het outreachend werken, de meerwaarde van de methode en de overeenkomsten met andere benaderingen besproken. Tot slot wordt er ingegaan op eerder onderzoek naar de methodiek, gespecificeerd op de doelstellingen, de werkwijze en de knelpunten. In hoofdstuk 5 wordt de methode van dit onderzoek, de procesevaluatie, beschreven. Ook wordt hier beschreven hoe deze procesevaluatie in dit onderzoek vorm krijgt. Logischerwijs volgen in hoofdstuk 6 de resultaten, gevolgd door een conclusie en een discussie in hoofdstuk 7. Deze scriptie wordt in hoofdstuk 8 afgesloten met een advies over de Achter de Voordeur Aanpak.

2. Achtergrond

2.1 Achter de Voordeur in Amsterdam

De Achter de Voordeur Aanpak is ontworpen voor de burgers die de weg naar de hulpverlening om wat voor reden dan ook niet kunnen vinden (Hermans, van Daalen & Felix, 2010, p. 7). In Amsterdam wordt de Achter de Voordeur Aanpak op stadsdeel niveau ontworpen en uitgevoerd. Het stedelijk beleid is erop gericht dat deze aanpak als basisvoorziening wordt ontwikkeld in alle stadsdelen (Gemeente Amsterdam, 2008). Centraal in Amsterdam staan de bewonersadviseurs. Dit zijn personen die, meestal in tweetallen, de adressen van de doelgroep bezoeken in het desbetreffende stadsdeel. Met de burgers die aangetroffen worden, wordt onderzocht welke hulpvragen op dat moment spelen en op welke manier deze opgelost kunnen worden. De hulpvragen betreffen verschillende levensdomeinen, waaronder inkomen, onderwijs en werk, opvoeding, gezondheid, sociale participatie, welzijn en vrije tijd (van Druenen, 2009).

2.2 Stadsdeel Bos en Lommer

Na de tweede wereldoorlog is de stad Amsterdam flink gaan uitbreiden. Een onderdeel van deze uitbreidingen was de indeling in de zogenoemde stadswijken en Bos en Lommer werd één van deze stadswijken. In 1981 werd het stelsel van stadsdelen ingevoerd en Amsterdam bestond toen, naast de stadswijken, uit twee stadsdelen. In 1990 werd deze indeling herzien en werd de stad in haar geheel ingedeeld in stadsdelen. Bos en Lommer werd één van de zestien nieuwe stadsdelen (website Bos en Lommer, 2010).

Zoals uit de inleiding al is gebleken, kende het stelsel tot 1 mei 2010 veertien stadsdelen. Dit stelsel vertoonde volgens de Commissie Mertens (2009) echter haperingen. Stad en stadsdelen stonden in veel discussies tegenover elkaar en verloren het gemeenschappelijke perspectief uit het oog. De bestuurlijke drukte leidde tot een onduidelijke taakverdeling, zowel voor burgers als voor politici. Verder werd de kwaliteit van dienstverlening en de handhaving van regels door de stadsdelen niet altijd geborgd. De commissie heeft daarom geadviseerd om het aantal stadsdelen terug te brengen tot zeven. Elf stadsdelen gaan fuseren tot vier nieuwe stadsdelen en stadsdeel Bos en Lommer is onderdeel van dit fusieproces. Samen met de stadsdelen West, de Baarsjes en Westerpark, vormt Bos en Lommer vanaf 1 mei 2010 het stadsdeel West (Gemeente Amsterdam, 2009; Gemeente Amsterdam, 2009). Dit onderzoek wordt grotendeels uitgevoerd voor 1 mei 2010 en richt zich daarom op stadsdeel Bos en Lommer in de situatie voor de fusie.

Het stadsdeel Bos en Lommer is één van de zogenoemde ‘aandachtwijken’ in Nederland (website ministerie van VROM, 2010). Het stadsdeel bestaat uit verschillende buurten: de Robert Scottbuurt, de Erasmusparkbuurt, de Gibraltarbuurt, de Gulden Winckelbuurt, de Kolenkitbuurt en de Landlustbuurt. Op 1 oktober 2009 woonden er in deze buurten gezamenlijk 30.819 personen met veel variatie in leeftijd, geslacht en nationaliteit (website O&S, 2010).

In Bos en Lommer staan de begrippen emancipatie en participatie centraal. Bij deze begrippen kan gedacht worden aan gelijkberechtiging, zelfredzaamheid, deelname aan het maatschappelijk leven en aan de arbeidsmarkt. Het zijn zaken die iedereen aangaan en Bos en Lommer wil ervoor zorgen dat de belemmeringen die emancipatie en participatie tegenhouden, worden weggewerkt. Deze belemmeringen zijn: sociaal isolement, armoede en sociale uitsluiting, werkloosheid, ongelijke rechten, kansen, vrijheden en sociale verantwoordelijkheden, onvoldoende acceptatie in de samenleving, onvoldoende aansluiting tussen de verschillende fasen in de schoolloopbaan, ontbreken van toekomstperspectief voor de jeugd, onveiligheid, ongezondheid en discriminatie (Kadernota Sociaal Beleid, 2008).

In de uitvoering van het sociaal beleid richt het stadsdeel zich vooral op de bewoners die meer dan anderen belemmeringen ondervinden en die daarom meer moeite hebben om te emanciperen en te participeren. Het beleid richt zich dus vooral op mensen met een sociaal-maatschappelijke achterstand. De aanpak van de sociale problemen van bewoners vraagt om maatwerk en moet afgestemd worden op de individuele bewoners. Dat betekent dat de verantwoordelijkheid van de bewoners verschilt van individu tot individu. Van veel bewoners gaat het stadsdeel ervan uit dat de bewoners zelf het initiatief tonen om stappen te zetten ter verbetering van hun maatschappelijke positie. Er is echter ook een groep bewoners die onvoldoende toegerust zijn om hun weg te kunnen vinden in het aanbod, of die juist door hun problemen niet de kracht kunnen opbrengen om de eerste stap te zetten. In die gevallen kan het initiatief van de andere kant komen, een duwtje in de rug, dat bij de Achter de Voordeur Aanpak het geval is. In Bos en Lommer heeft deze aanpak de naam 'Kansrijk in de Wijk'.

Kansrijk in de Wijk richt zich op de laatst genoemde groep bewoners en sluit daarbij nauw aan op het sociaal beleid. Het is een instrument om de eerder genoemde belemmeringen voor participatie en emancipatie te verminderen. Kansrijk in de Wijk wordt uitgevoerd in drie van de eerder genoemde wijken in Bos en Lommer: de Kolenkitbuurt, de Landlustbuurt en de Gulden Winckel buurt (Kadernota Sociaal Beleid, 2008; Gemeente Amsterdam, 2008). Uit interviews is gebleken dat vanwege de financiering uit wijkaanpak gelden gekozen is voor deze drie buurten.

2.3 Stadsdeel Noord

In 1981 is, zoals eerder vermeld, het stelsel van stadsdelen ingevoerd. Amsterdam bestond toentertijd, naast de verschillende stadswijken, uit twee stadsdelen; Amsterdam Osdorp en Amsterdam Noord (website Noord, 2010). Stadsdeel Noord was dus één van de eerste stadsdelen in Amsterdam. Zoals hierboven al beschreven is, zijn er tegenwoordig veertien stadsdelen en wordt dit aantal teruggebracht tot zeven stadsdelen. Het stadsdeel Noord blijft onveranderd en zal niet fuseren met andere stadsdelen (Gemeente Amsterdam, 2009).

Noord is binnen Amsterdam het grootste stadsdeel qua oppervlakte en inwonersaantal. Op 1 oktober 2009 woonden er in Noord 86.346 personen, variërend in geslacht, afkomst en leeftijd. Doordat Noord het grootste stadsdeel is, bestaat dit stadsdeel uit veel wijken. Deze zijn: Banne Noord, Banne Zuid, de

Bloemenbuurt, Buikslotermeer, Jeugdland, Landelijk Noord, Markengouw, Nieuwendam Noordwest, Oostzonerwerf, Terrasdorp/Hogeland, Tuindorp Buiksloot, Tuindorp Nieuwendam, Tuindorp Oostzaan, Twiske Kadoelen, de van der Pekbuurt, de Vogelbuurt/IJplein en Werengouw (website Noord, 2010).

De wijken in Noord zijn niet allemaal ‘aandachtswijken’. Er zijn een aantal wijken dat hieronder valt en dit zijn: Banne Noord, Banne Zuid, Nieuwendam Noord, de van der Pekbuurt en de Vogelbuurt/IJplein. Om deze wijken de komende tien jaar weer op ‘normaal Amsterdams niveau’ te brengen, wordt hier extra geïnvesteerd. Dit gebeurt zowel op financieel als op projectmatig niveau. Uiteraard staan deze met elkaar in verbinding, want dankzij de extra financiële middelen, kan er meer op projectmatig niveau gewerkt worden. Dat laatste gebeurt zeker: begin 2009 zijn een twintigtal projecten gestart waarin het stadsdeel, de woningcorporaties en de bewoners samenwerken aan een betere wijk (Noordse Krachtwijken, 2009).

Één van deze projecten is de Achter de Voordeur Aanpak, die eerder gestart is dan 2009. In Noord is de Achter de Voordeur Aanpak beter bekend onder de naam IBAN (Individueel Bewonersadvies Amsterdam Noord). Dit project richt zich niet enkel op de vijf wijken, maar deze vijf wijken krijgen wel extra aandacht, de bewonersadviseurs laten zich daar wat vaker zien. In Noord gaan bewonersadviseurs huis-aan-huis bij mensen langs (website Noord, 2010).

IBAN valt, samen met Meldpunt Zorg en Overlast, Accountmanagement en Makelaars Bewonersinitiatieven, onder de afdeling Signaleren en Accountmanagement (Afdelingsplan 2010, februari 2010).

3. Onderzoek

3.1 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om meer inzicht te kunnen krijgen in de processen van de Achter de Voordeur Aanpak in Amsterdam. Het is van belang om te onderzoeken of de aanpak werkt zoals deze beoogd te werken, of knelpunten aanwezig zijn en of de aanpak wellicht aanpassing nodig heeft. Om inzicht te kunnen krijgen in de processen van uitvoering, richt dit onderzoek zich vooral op de uitvoerders van de Achter de Voordeur Aanpak: de bewonersadviseurs. Voor deze focus is gekozen omdat tijdens de Conferentie van 10 februari jl., waar onder andere de Achter de Voordeur Aanpak centraal stond, een belangrijk advies naar voren is gekomen: *‘Beleidsmakers moeten tijdens het maken van het beleid meer rekening houden met de uitvoerders’* (Notulen Conferentie, 2010). Daar komt bij dat de bewonersadviseurs dé personen zijn die de uitvoering van de Achter de Voordeur Aanpak van dichtbij meemaken en die het beste zicht hebben op dit proces. Swanborn (1999, p. 72) geeft daarnaast aan dat tijdens evaluaties vaak te weinig rekening gehouden wordt met de uitvoerders van de interventie.

3.2 Onderzoeksvraag en deelvragen

De vraag die centraal staat in deze scriptie, is de volgende: *‘In hoeverre is er sprake van discrepantie tussen de beoogde en de uitgevoerde Achter de Voordeur Aanpak in twee stadsdelen in Amsterdam?’*

Om bovenstaande vraagstelling te kunnen beantwoorden, is het van belang dat eerst een antwoord wordt gevonden op onderstaande deelvragen. De deelvragen worden zowel voor het stadsdeel Bos en Lommer als voor het stadsdeel Noord beantwoordt. Eventuele verschillen tussen de twee stadsdelen zullen wellicht uit de resultaten naar voren komen en worden dan in de conclusie verder besproken. Het beoogde beleid wordt in kaart gebracht met de volgende drie deelvragen:

- Wat zijn de beoogde doeleinden van de Achter de Voordeur Aanpak?
- Hoe moeten, volgens het beoogde beleid, de bewonersadviseurs te werk gaan?
- Is in het beoogde beleid rekening gehouden met eventuele knelpunten? Zo ja, welke?

Het uitgevoerde beleid wordt in kaart gebracht door middel van de volgende drie deelvragen:

- Welke doeleinden lijken bereikt te worden en welke niet? En hoe komt dit?
- Hoe gaan de bewonersadviseurs in de praktijk te werk?
- Treden er in de uitvoering knelpunten op? Zo ja, welke knelpunten en hoe wordt hiermee omgegaan?

3.3 Relevantie

3.3.1 Wetenschappelijke relevantie

In het verleden zijn al diverse onderzoeken uitgevoerd naar de Achter de Voordeur Aanpak. Zo hebben Hermans, van Daalen en Felix (2010) een vooronderzoek gedaan naar de Achter de Voordeur

Aanpak in Amsterdam, waarin zij de methodische aanpak en de functie van de verschillende programma's in Amsterdam beschrijven. Ook beschrijven ze de doeltreffendheid van de aanpak en relateren ze de belangrijkste elementen aan de bereikte resultaten (Hermans, van Daalen & Felix, 2010, p. 18).

Ook Metaal, Denoij en Duyvendak (2006, in Hermans, van Daalen & Felix, 2010) hebben onderzoek gedaan naar de Amsterdamse Achter de Voordeur Aanpak. Het onderzoek specificeerde zich tot de wijk Overtoomse Veld, waar sinds 2001 een van de voorlopers van de Achter de Voordeur Aanpak functioneert. De auteurs hebben in kaart gebracht op welke domeinen problemen werden geconstateerd en wat voor typen huishoudens men kon onderscheiden in deze wijk. Ook werd in dit onderzoek gekeken naar de doeltreffendheid van deze aanpak (2006, in Hermans, van Daalen en Felix, 2010, p. 11).

Hartman en Tops (2007, in Hermans, van Daalen & Felix, 2010) onderzochten frontlijnsturing in Amsterdam Noord en binnen hun onderzoek kwam ook IBAN aan de orde. Hartman en Tops (2007) beschrijven de frontlijnactiviteiten in het stadsdeel en hierbij komt ook het werk van de bewonersadviseur aan bod.

Cornelissen en Brandsen (2007, in Hermans, van Daalen & Felix, 2010) beschrijven in hun onderzoek zeven Achter de Voordeur programma's in zeven verschillende steden². De auteurs plaatsten de programma's in de beweging van de overheid om zich met inzet van bemoeizorg, drang en zelfs dwang met het privéleven van de burger te bemoeien. Ze constateerden dat over de legitimiteit daarvan nog weinig discussie wordt gevoerd. De auteurs concluderen dat zolang de overheid zorgvuldig handelt en het accent legt op vraagsturing, een breed maatschappelijk draagvlak aanwezig is.

Naast bovenstaande onderzoeken, heeft kenniscentrum Nicis onderzocht of de Achter de Voordeur Aanpak bij multiprobleemgezinnen kan werken. De conclusie hieruit is dat dit kan, maar dat op z'n minst goed moet worden samengewerkt door de hulpverleningsinstanties (Binnenlands Bestuur, 2010). De beschreven onderzoeken hebben zich allemaal op verschillende aspecten van de Achter de Voordeur Aanpak gericht, zo is onder andere gekeken naar de doeltreffendheid, de effecten, en het maatschappelijk draagvlak. Ook zijn er onderzoeken geweest die gekeken hebben naar de knelpunten van de aanpak, deze worden in het theoretisch kader uiteengezet. Geen van de beschreven onderzoeken heeft zich op het proces van de Achter de Voordeur Aanpak gericht en in geen van de onderzoeken wordt het beoogde beleid vergeleken met het uitgevoerde beleid. Dit onderzoek tracht dat wel te doen. De resultaten van dit onderzoek leveren daarmee een bijdrage aan de reeds bestaande wetenschappelijke kennis, specifiek op de onderwerpen doeleinden, werkwijze en knelpunten. Zoals uit de conclusie zal blijken, zijn er in vergelijking met de bestaande literatuur, nieuwe knelpunten ontdekt. De kennis rondom de Achter de Voordeur Aanpak wordt met dit onderzoek uitgebreid.

² Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Dordrecht, Enschede, Leiden en Soest

3.3.2 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek kent ook een maatschappelijke relevantie. Allereerst is dit onderzoek deels gebaseerd op een vraag uit de praktijk; de bewonersadviseurs van Bos en Lommer waren benieuwd naar de uitvoering van de aanpak in andere stadsdelen en op deze vraag is dan ook ingespeeld. Daarbij is uit diverse gesprekken gebleken dat nog niet zeker is of en hoe de Achter de Voordeur Aanpak wordt voortgezet vanaf 2011. In een aantal stadsdelen is sprake van een pilot die eind 2010 afloopt. Ook is het in een aantal stadsdelen de vraag zij de financiering voor en vanaf 2011 rond krijgen. Wel is gebleken dat men het wenselijk vindt dat de aanpak vanaf 2011 continueert. Mocht dit het geval zijn, dan zal opnieuw beleid geformuleerd moeten worden voor de Achter de Voordeur Aanpak.

Daarnaast is het coalitieakkoord in het nieuwe stadsdeel West van PvdA, GroenLinks en D66 voor de jaren 2010 – 2014 bekend gemaakt (Coalitieakkoord PvdA, GroenLinks en D66, 2010). De coalitie gaat zich deze jaren richten op de bewoners en gaat hierbij uit van de eigen kracht van deze bewoners. Ook wordt er gekeken naar mensen die niet zo gemakkelijk mee kunnen komen. De coalitie vindt het van belang dat er wordt gekeken en geluisterd naar de bewoners van het stadsdeel en dat er wordt gekeken naar wat mensen wel en niet kunnen. Volgens de coalitie staan er nog teveel mensen aan de kant in West, omdat ze geen werk hebben, de taal niet spreken of in armoede leven. Om ervoor te zorgen dat meer mensen mee kunnen komen in West en dat sociaal isolement en armoede doorbroken wordt, gaat de coalitie onder andere gebruik maken van bewonersadviseurs. Zij zullen worden ingezet in het maatschappelijk veld en zo op zoek gaan naar mensen met zorg- en ondersteuningsbehoeften (Coalitieakkoord PvdA, GroenLinks en D66, 2010, p. 12).

Om ervoor te zorgen dat de bewonersadviseurs zo efficiënt mogelijk te werk gaan, is het van belang dat het proces zo soepel mogelijk verloopt. Het is wenselijk dat er zo min mogelijk knelpunten optreden en dat de doelstellingen behaald worden. Dit onderzoek geeft zicht op het proces en de ervaring van de bewonersadviseurs in twee stadsdelen in Amsterdam. Wellicht kan de coalitie of kunnen beleidsmakers rekening houden met de resultaten uit dit onderzoek, zodat het nieuwe proces zo goed mogelijk van start kan gaan.

4.Theorie

In dit hoofdstuk wordt een theoretisch kader uiteengezet. Allereerst wordt een korte samenvatting gegeven hoe beleid tot stand komt. Vervolgens wordt kort ingegaan op de fase van uitvoering en op de schaarse literatuur rondom de discrepantie tussen beoogd beleid en uitgevoerd beleid.

Hierna gaat de theorie in op het outreachend werken. Na het schetsen van een korte historie, wordt er aandacht besteed aan de meerwaarde die het outreachend werken heeft ten opzichte van de klassieke hulpverlening. Ook wordt hier ingegaan op de overeenkomsten met de empowerment benadering en de krachtenbenadering.

Tot slot wordt uiteengezet wat er al bekend is over de doelstellingen, de werkwijze en de knelpunten van het outreachend werken.

4.1 Beleid

4.1.1 Beleidscyclus

Beleid is een begrip wat we tegenkomen ter aanduiding van allerlei specifieke activiteiten waar de overheid zich mee bezighoudt (Akkers & Fenger, 2005). In de twintigste eeuw is het aantal terreinen waar beleid voor wordt ontwikkeld aanzienlijk toegenomen. Onderwerpen als onderwijs, zorg en milieu zijn hiervan enkele voorbeelden. Wanneer men een probleem constateert, moet er beleid ontwikkeld worden om het probleem op te lossen. Beleidsontwikkeling is een proces wat uit verschillende fases bestaat. Wanneer er sprake is van een (sociaal) probleem, moet dit probleem op de agenda geplaatst worden om onder aandacht van de politici te brengen. Dit is de fase van *agendavorming*. Wanneer het probleem op de agenda geplaatst is, komt de *beleidsvoorbereiding* aan bod. Hier wordt informatie verzameld en geanalyseerd en wordt een inventarisatie gemaakt van mogelijke oplossingen, effecten en kosten van deze oplossingen. Ook worden adviezen geformuleerd over het te voeren beleid. In de fase van *besluitvorming* wordt een beslissing genomen over de te bereiken doelen, de middelen en het tijdsplan waarlangs dit moet gebeuren. In de fase van *beleidsuitvoering* worden de gekozen middelen in de praktijk gebracht. In de fase van *beleidsevaluatie* staat de beoordeling van het geïmplementeerde beleid centraal. Er wordt gekeken naar de mate waarin de doelen van het beleid zijn bereikt en tegen welke kosten. In veel gevallen leidt de beleidsevaluatie tot herziening of aanpassing van het beleid, waarna de beleidscyclus zoals reeds beschreven opnieuw wordt gestart. Soms wordt echter ook besloten tot *beleidsbeëindiging* van beleid, omdat het beleid niet aan de verwachtingen voldoet, het probleem niet is opgelost of omdat de doelstellingen overbodig zijn geworden (Akkers & Fenger, 2005; Hoogerwerf & Herwijer, 1998).

4.1.2 Beleidsdiscrepantie

Sinds het begin van de jaren zeventig is de belangstelling gegroeid voor de uitvoering van het beleid. Deze groei hangt samen met het besef dat succes of falen van beleid samenhangt met de uitvoering van beleid. Wanneer het beleid het beoogde effect moet behalen, zal het op een adequate manier ten

uitvoer moeten worden gebracht. Beleidsuitvoering vormt hiermee een essentieel onderdeel van het beleidsproces, al wordt dat niet door alle beleidsmakers ingezien. In onderzoeken naar de effecten van beleid wordt tegenwoordig wel veel aandacht besteed aan de beleidsuitvoering (Maarse, 1998, in Hoogerwerf & Herweijer, 1998, p. 99 - 100).

Uitvoering van beleid lijkt gemakkelijk: men voert het vastgestelde beleid uit in de praktijk. Echter, in de praktijk blijkt vaak dat beleidsuitvoering niet hetzelfde is als plichtsgetrouw uitvoeren wat door beleidsmakers besloten is. Uitvoeren kent haar eigen dynamiek: het is een activiteit die in moet spelen op de verschillende situaties die zich voor doen, het is een proces van interactie (Hartman & Tops, 2005). Dit proces van interactie merken vooral de uitvoerders van het sociaal beleid, zoals uitvoerders van het outreachend werken. Zij werken in de 'frontlijn' op terreinen als leefbaarheid, veiligheid, gezondheid en het is op deze terreinen niet altijd even gemakkelijk om binnen de bestaande regels tot uitvoering te komen. Elke situatie is anders, de kleine acties in de microsfeer maken het verschil en de uitvoerders moeten hier op in spelen (Hartman & Tops, 2005).

Zoals Hartman en Tops (2005) al aangaven, kent beleidsuitvoering – vooral binnen het sociaal domein – een eigen dynamiek en is het een proces van interactie. Vinzant en Crothers (1998) laten zien dat het uitvoeren van sociaal beleid in de praktijk vaak gevarieerder is dan van te voren bedacht en dat er mede hierdoor discrepantie kan ontstaan tussen de uitvoering en het beoogde beleid. In hun artikel geven Vinzant en Crothers (1998) verschillende verklaringen waarom vooral de uitvoerders van sociaal beleid het beleid soms anders uitvoeren dan dat het beoogd is. Hun verklaringen zijn gebaseerd op het boek van de socioloog Lipsky (1980, in Vinzant & Crothers, 1998). Lipsky (1980, in Vinzant & Crothers, 1998) beschrijft in zijn boek organisaties die werk en diensten voor de overheid verrichten en noemt deze organisaties street level bureaucracies. Het zijn organisaties met een hiërarchische en/of een bureaucratische structuur. De werknemers binnen deze organisaties zijn street level bureaucrats en zij zijn het directe contact tussen de burger en de dienst.

Volgens Lipsky (1980, in Vinzant en Crothers, 1998) zijn er verschillende redenen waarom een street level bureaucrat zijn werk soms afwijkend uitvoert van het beoogde beleid. Vinzant en Crothers (1998) gaan in hun artikel in op deze redenen. Allereerst komt men in de praktijk veel variatie, complexiteit en onvoorspelbare problemen en situaties tegen. Ook is er vaak sprake van multi-problematiek en zijn de problemen emotioneel geladen. Om de problematiek op te kunnen lossen, is het van belang dat street level bureaucrats goed zicht krijgt op de problematiek en dat ze een goed en weloverwogen besluit nemen over hoe de problematiek aangepakt moet worden. Deze besluiten zijn complex en politiek geladen. Tot slot is het van belang dat street level bureaucrats zowel de organisaties, de samenleving als de vooraf opgestelde beleidsdoelen tevreden houden (Vinzant & Crothers, 1998) Andere verklaringen zijn dat street level bureaucrats bijna altijd beperkte informatie, middelen en tijd hebben tijdens de uitvoering van het beleid. Ook is het zo dat de besluiten die street level bureaucrats nemen van grote invloed zijn. De besluiten worden niet enkel genomen door de street level bureaucrats, maar verschillende factoren zijn van invloed op dit besluit. Hier kan gedacht

worden aan de wet, de verwachtingen van de burgers, andere maatschappelijke instellingen en de variabelen per situatie (Vinzant & Crothers, 1998).

Ook Yanov (1996) gaat kort in op aspecten die verklaren waarom het uitvoeringsproces soms anders verloopt dan gepland en er discrepantie ontstaat. Allereerst bespreekt zij diverse modellen van hoe beleid gemaakt wordt en zij gaat hier specifiek in op het uitvoeringsproces. De meeste modellen die in het hoofdstuk naar voren komen, gaan uit van een lineair proces: de fases van de beleidscyclus volgen elkaar logischerwijs op. Volgens Yanov (1996) is dit lineaire proces niet zo vanzelfsprekend als dat het lijkt en vooral de uitvoeringsfase wordt beïnvloedt door diverse aspecten. Deze aspecten zijn zeer veelzijdig en hierbij kan gedacht worden aan structurele problemen met de autoriteit, verantwoordelijkheid, controle, individuele motivatie, problemen met het systeem of de aansturing, macht en leiderschap (Goggin en collega's, 1990, in Yanov, 1996). Ook bespreekt Yanov (1996) een aspect die afkomstig is van Lipsky (1980, in Yanov, 1996). Yanov (1996) benadrukt dat street level bureaucrats de wetten en regelgeving actief interpreteren en dat deze interpretaties ook beïnvloedt worden door de cliënten die ze ontmoeten en behandelen. Hier komt in naar voren dat de context waarbinnen de street leven bureaucrats handelen, van invloed is op de uitvoering, wat ook al besproken is door Vinzant en Crothers (1998).

4.2 Outreachend werken

4.2.1 Korte historie

In de jaren zestig kwamen huisbezoeken in een volksbuurt bijna dagelijks voor. Een vrouw uit betere kringen kwam namens een organisatie als de bouwvereniging, de kerk of een charitatieve instelling en wilde alles weten. Dit bleef meestal niet beperkt tot een bepaald aspect, zodra het gelukt was om het vertrouwen van de bewoners te winnen, werd de invloed uitgebreid. Er werd dan onder andere gelet op de kinderen, het huishouden en de verzorging. Dit bemoeien met het leven van anderen, was tot diep in de twintigste eeuw volkomen vanzelfsprekend. Het kwam niet voort uit bemoeizucht, maar uit betrokkenheid. Alle vrouwen die langs de deuren gingen, deden dit uit de overtuiging dat ze mensen daarmee uit de ellende konden helpen en naar een beter leven konden leiden (van der Lans, Medema & Räkera, 2006, p. 16 - 17).

Deze proactieve manier van hulpverlening was in de afgelopen decennia in veel zorg- en welzijnssectoren in onbruik geraakt (van Doorn, 2008). Reden hiervoor was de kritiek op de hulpverlening in de jaren zestig. Mensen wilden zelf bepalen hoe ze vorm wilden geven aan hun levens, hun werk, hun studie en hun buurt. Daarmee gepaard ging de welvaartsgroei, die ervoor zorgden dat men het leven meer materieel konden inrichten. Ook deed men afstand van de sociale verbanden van de kerk, de buurt en klasse waarin ze tot op dat moment bij hoorden. Nederland werd een verzorgingsstaat van gigantische omvang en sociaal werk werd vanaf de tweede helft van de jaren zestig een professionele bezigheid. Er kwamen diverse sociale professionals bij, waaronder opbouwwerkers, jeugdwerkers, welzijnswerkers, bijstandmedewerkers etc. en zij vormden in de eerste

helpt van de jaren zeventig de snelst groeiende beroepsgroep (van der Lans, Medema & Räkera, 2006, p. 20 – 21).

Na deze veranderingen in de jaren zestig, stierf het huisbezoek een stille dood. De hulpverlening werd vanaf dat moment uitgevoerd vanuit kantoren en men diende naar de professionals toe te komen. Sociale professionals ontwikkelden een steeds uitgebreider en beter aanbod voor gemotiveerde cliënten, die zelf aan de bel trokken en met een hulpvraag bij instellingen aanklopten (van Doorn, 2008). Vooral in de grote steden waren mensen vaak op zichzelf aangewezen en het idee heerste dat je enkel hulp kon bieden in een spreekkamer, en niet meer bij mensen thuis (van der Lans, Medema & Räkera, 2006, p. 28). Doordat het aanbod van de hulp- en dienstverleningsinstellingen vooral gericht was op cliënten met een hulpvraag die zelf de weg naar de voorzieningen kon vinden, vielen andere groepen buiten de boot. Dit betroffen de zorgmijders (degenen die een aversie hadden tegen instanties), de zorgmissers (degenen die wel in beeld kwamen, maar niet de juiste hulp ontvingen) en de zorguitvallers (degenen die halverwege het traject afhaakten) (van Doorn, 2008).

De laatste jaren is het besef doorgedrongen door dat het juist van belang is om deze mensen in beeld te krijgen en dat daarvoor anderen methodieken en wekwijzen ontwikkeld moeten worden. Wat er in de gangbare aanpak ontbreekt, wordt in het volgende citaat verwoord:

‘Ik denk dat wij vaak niet de juiste mensen bereiken met wat we hier doen. Er is een totaal verloederd blok van 260 woningen waar maar vijf gezinnen de oorzaak zijn alle overlast. Dan heb ik het over vijf alleenstaande moeders met kinderen. Daar maken we ons grote zorgen om. Maar die kunnen we nauwelijks bereiken. Je kunt aan opvoedingsondersteuning doen of buitenschoolse opvang bieden, maar ze komen niet. Met al die mooie programma’s bereik je alleen de mensen die toch al welwillend zijn.’ (van Doorn, 2008, p. 8).

Dit citaat is afkomstig van een medewerkster van een woningcorporatie die in samenwerking met andere sociale professionals de problemen in een achterstandswijk probeert terug te dringen. Zoals deze medewerkster aangeeft, is er een groep binnen de wijk die ze niet bereiken met hun hulpverlening. Ondanks dat hulp- en dienstverleners stimuleren, begeleiden en ondersteunen, bereiken ze enkel de burgers die naar hulp vragen of ervoor open staan. De aanpak is te vrijblijvend, daardoor wordt de harde kern niet bereikt en komt de verborgen problematiek niet in beeld. Om zulke problemen aan te pakken, is er een andere manier van werken nodig (van Doorn, 2008).

Volgens Hermans, van Daalen en Felix (2010, p. 7) zijn er de afgelopen jaren al diverse maatregelen getroffen om de aansluiting tussen groepen burgers en de samenleving te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn: structurele maatregelen op wijkniveau, verbetering van het voorzieningsaanbod en de samenwerking daarbinnen, zodat het voorzieningsaanbod beter, makkelijker toegankelijk en vraaggestuurd wordt. Doel hiervan is dat de burgers gemakkelijk hun weg vinden naar de voorzieningen en, vanwege de laagdrempeligheid, eerder contact opnemen met deze voorzieningen wanneer problemen optreden. Ondanks deze verbeteringen, geven Hermans, van Daalen en Felix

(2010, p. 7) ook aan dat een deel van de burgers hun weg naar de voorzieningen nog steeds niet kan vinden. Dit heeft deels te maken met het niet kunnen formuleren of onderkennen van eigen problemen, deels met het ontbreken van kennis, deels met gevoelens van machteloosheid van eerdere levenservaringen en deels met het niet overeenstemmen van de probleemdefinitie van deze burgers met wat gangbaar is in de samenleving (Hermans, van Daalen en Felix, 2010, p. 7).

Voor de groep burgers die de weg naar de voorzieningen niet kan vinden en voor de groep burgers die niet bereikt wordt, is een nieuwe strategie ontwikkeld. Niet meer afwachten maar erop af, dat is de beoogde werkwijze van professionals. Deze manier van werken, wordt ook wel outreachend werken, bemoeizorg, eropaf of achter de voordeur genoemd (van Doorn, 2008).

4.2.2 De meerwaarde van outreachend werken

De nieuwe initiatieven, waarbij de professionals erop af gaan, hebben als uiteindelijke doel om sociale uitsluiting tegen te gaan. Kwetsbare burgers worden niet meer buitengesloten, maar gestimuleerd om 'mee te doen'. Voor de hulpverleningsinstanties betekent dit dat het hulpaanbod aangepast wordt dat het toegankelijk wordt voor alle burgers, ongeacht hun achtergrond of kenmerken. Ook is het van belang dat het aanbod aansluit bij hun specifieke behoeften en leef- en ervaringswereld. Het aanbod naar de burgers toe brengen en aanbieden binnen hun levensdomein, is volgens van Doorn (2008) een logische vervolgstap.

Outreachend werken heeft volgens van Doorn (2008) een meerwaarde op het niveau van de burgers, het niveau van de professionals en op het niveau van de instellingen. Voor de burgers kan een bezoek van een outreachend werker veel betekenen. Er kan praktische hulp geboden worden en het persoonlijk leed kan ermee worden beperkt. Uit een evaluatie is gebleken dat het grootste deel van de burgers die benaderd waren door een outreachend werker, dit positief vonden. Voorwaarde is wel dat de outreachend werker respect toont, een open houding heeft en zoekt naar oplossingen zonder vooringenomen of oordelend te zijn. Ook moet de outreachend werker toestemming vragen om binnen te komen of om vervolgstappen te ondernemen.

Outreachend werken kan ook een meerwaarde hebben voor professionals zelf. Wanneer zij ervoor kiezen om erop af te gaan, kiezen zij er voor om met minder makkelijke doelgroepen te werken. Volgens van Doorn (2008) brengt outreachend werken veel enthousiasme te weeg en komen bepaalde aspecten van de professionaliteit weer terug. De normatieve professionaliteit wordt aangesproken en professionals worden uitgedaagd om weer stelling te nemen. Ook stimuleert het hen om een bepaalde mate van handelings- en beslissingsruimte op te eisen en vertrouwen te winnen.

Voor organisaties kan outreachend werken een positieve toevoeging zijn aan het huidige hulpaanbod. De werkwijze geeft organisaties de kans om te reageren op de kritiek die momenteel heerst in de samenleving: instanties zouden te afhankelijk zijn en te bureaucratisch werken. Ook zouden ze te traag handelen en de mensen die de hulp het meeste nodig hebben, niet bereiken (van Doorn, 2008).

4.2.3 Overeenkomsten met andere benaderingen

Het outreachend werken vertoont overeenkomsten met enkele andere benaderingen. Eén van de benaderingen die samenvloeit met het outreachend werken, is de empowerment benadering. De empowerment benadering gaat ervan uit dat mensen de mogelijkheid in zich hebben om te leren, te groeien en te veranderen (van Doorn, 2008; van Regenmortel, 2008). Deze benadering staat haaks op het klassieke medische model, waar de nadruk ligt op ziektebeelden en disfunctioneren. Patiënten en hulpvragers worden als zwak beschouwd en hebben een tekortkoming aan capaciteiten. De empowerment benadering daarentegen is een proactieve benadering en heeft onder meer als doel om bronnen te mobiliseren en hierbij kunnen verschillende wegen bewandeld worden. De focus ligt niet op persoonlijke tekortkomingen, maar op het functioneren van sociale systemen (van Regenmortel, 2008).

De empowerment benadering wordt gebruikt op diverse professionele gebieden, waaronder de gezondheidszorg, het onderwijs, ontwikkelingswerk en het sociaal werk. De benadering kan zowel gericht zijn op empowerment als doel op zich, als op empowerment als proces. Empowerment als doel houdt in dat de cliënt controle heeft over zijn eigen gezondheid en over de kwaliteit van zijn leven. Empowerment als proces betekent dat een cliënt zelf controle heeft op de veranderingen binnen zijn leven (Tengland, 2007). De cliënt moet zijn eigen talenten en deskundigheid gebruiken en onder controle hebben, om zo veranderingen in zijn leven te kunnen realiseren. Zowel binnen de empowerment benadering als binnen het outreachend werken wordt in samenspraak met de cliënt gezocht naar een oplossing. Het is van belang dat de veerkracht vergroot wordt zodat verbeteringen en oplossingen blijvend zijn (van Doorn, 2008). Ook is het van belang dat er actief en creatief gezocht wordt naar positieve aspecten die hoop terug kunnen geven (van Regenmortel, 2008).

Een tweede benadering die overeenkomsten vertoont met outreachend werken, is de krachtenbenadering (van Regenmortel, 2008). Deze benadering houdt in dat de hulpverleners niet mee gaan met de hopeloosheid van cliënten, maar actief op zoek gaan naar de positieve aspecten in iemand leven. Geen enkel persoon krijgt het etiket van 'hopeloos geval'. De krachtenbenadering stimuleert de processen van veerkracht, die vaak niet duidelijk aanwezig zijn, en gaat ervan uit dat mensen over capaciteiten beschikken om te leren, te groeien en te veranderen. Samen met de hulpverlener gaat de cliënt op zoek naar deze capaciteiten zodat ze geactiveerd worden. De krachtgerichte focus staat centraal in het gehele hulpverleningsproces: zowel bij het eerste contact, als bij het bepalen van de doelstellingen als bij de interventie en de evaluatie. De hulpverlener heeft vertrouwen in de krachten van de cliënt (van Regenmortel, 2008).

4.3. De methodiek

4.3.1 Doel en werkwijze

Outreachend werken profileert zich in de sociale sector en wordt op verschillende terreinen toegepast. De verschillende programma's die 'achter de voordeur' worden uitgevoerd kunnen samengevat

worden in verschillende thema's: wonen, schulden, overlast en misstanden, onderwijs, gezinsondersteuning, zelfstandig wonende ouderen en huisgeleijk geweld (ministerie van VROM, 2010). De methode 'Achter de Voordeur' is een benadering waarbij bewonersadviseurs huishoudens bezoeken die zelf de weg naar de hulpverlening niet kunnen vinden. Doel is om deze burgers te bereiken en hun problematiek op te lossen (Hermans, van Daalen & Felix, 2010, p. 7).

Kenmerkend voor de werkwijze van het outreachend werken is de positie van de burger zelf: de burger wordt actief betrokken bij de hulpverlening. Er wordt op een doel- en vraaggerichte manier gewerkt en samen met de hulpverlener bepaalt de burger wat relevante probleemgebieden zijn voor de behandeling. Per probleemgebied worden er één of meer doelen opgesteld en wordt er bepaald welk doel het belangrijkste is en wanneer het doel behaald is. Ook wordt er een periode afgesproken waarbinnen elk doel bereikt moeten worden en alles wordt genoteerd (van Yperen & van der Steege, 2006, p. 15). Kiresuk en Sherman (1968, in van Yperen & van der Steege, 2006, p. 15) stellen dat de cliënten en de hulpverleners zich met deze aanpak veel beter vastleggen op de te bereiken resultaten. Doordat voor beide partijen helder is waaraan gewerkt wordt, worden er geen verwachtingen gevormd die niet waar gemaakt kunnen worden. De burger participeert in de besluitvorming over wat er aan de hand is, wat er moet veranderen en wat daarvoor nodig is (van Yperen & van der Steege, 2006, p. 17). Het gaat om een goede verstandhouding en dialoog tussen hulpverlener en cliënt. Kort samengevat gaat om drie vragen: 'Wat is er aan de hand?; Wat wil de cliënt met de hulp?; Hoe bereiken we dat?' (Tonkens, 2003, in van Yperen & van der Steege, 2006, p. 17).

4.3.2 Knelpunten

Volgens het ministerie van VROM (2010, p 41 – p. 42) en volgens van Doorn (2008) hebben uitvoerders van het outreachend werken veel baat bij de aanpak. Ondanks dat, brengt de aanpak ook knelpunten met zich mee. Het ministerie van VROM (2010, p. 41) heeft hier onderzoek naar gedaan en heeft voor vijftien verschillende outreachende aanpakken diverse knelpunten in beeld gebracht. Zo zouden burgers kunnen worstelen met de omgang met privacy en autonomie. De methodiek dringt door in het dagelijks leven van de burger en men moet vertrouwen op de professional met betrekking tot de bescherming van hun gegevens. Ook biedt de methodiek nog geen garantie dat sociale problemen ook duurzaam worden opgelost. Zo vereist de aanpak nieuwe vaardigheden die ontwikkeld moeten worden en is interne en externe aansturing noodzakelijk. Ook is het zo dat de aanpak en de verslaglegging meer tijd en moeite kosten. Het succes van de aanpak is afhankelijk van het oppakken van de doorverwijzing door andere instanties en men moet bereid zijn op hulpvragen op te pakken (ministerie van VROM, 2010).

Hermans, van Daalen en Felix (2010) hebben onderzoek gedaan naar een outreachende aanpak, namelijk de 'Achter de Voordeur Aanpak'. Hun onderzoek is een vooronderzoek naar de effecten van deze aanpak in vier stadsdelen in Amsterdam, maar richt zich ook op de knelpunten. Uit hun onderzoek zijn negen knelpunten naar voren gekomen. Het eerste knelpunt dan uit hun onderzoek naar

voren is gekomen, is de vrijwilligheid versus de urgentie. De ‘Achter de Voordeur Aanpak’ is een vrijwillige en vraaggestuurde aanpak wat volgens Hermans, van Daalen en Felix (2010) zorgt voor een positief respons en realistische plannen voor de burgers. Echter, problemen die de burgers niet willen vertellen, komen vaak niet aan bod en de bewonersadviseurs kunnen hier niks aan doen. Enkel in zeer zorgwekkende situaties, doen bewonersadviseurs melding bij andere instanties zoals Jeugdzorg of Meldpunt Zorg en Overlast.

Het tweede knelpunt dat zij gevonden hebben is de kwaliteit versus de efficiëntie. De ‘Achter de Voordeur Aanpak’ gaat uit van de huis-aan-huis benadering, wat betekent dat alle huishoudens in een bepaalde straat, buurt of wijk worden benaderd. Op deze manier wordt ook aandacht besteed aan huishoudens die geen aandacht nodig hebben en dat is kostbare tijd. Het derde knelpunt betreft de moeilijk bereikbare burgers. Ondanks dat de aanpak huis-aan-huis wordt uitgevoerd, is er een groep burgers die niet bereikt wordt en hierdoor blijven waarschijnlijk hulpvragen onbeantwoord. Het vierde knelpunt is de selectieve kennismaking met het gezin. Hiermee wordt bedoeld dat er binnen de ‘Achter de Voordeur Aanpak’ vooral contact is met de vrouwen binnen het gezin. Mannen en kinderen worden minder bereikt.

Het vijfde knelpunt wat Hermans, van Daalen en Felix (2010) gevonden hebben, is de grenzen aan de inzet van bewonersadviseurs. Hiermee bedoelen zij dat de inzet van de bewonersadviseurs continu onder druk staat. De functie wordt hierdoor soms opgerekt, wat betekent dat de functie in de buurt komt van casemanagement of social case work. Het zesde knelpunt is het imago van de aanpak. Binnen Amsterdam verschilt het of de ‘Achter de Voordeur Aanpak’ bij het stadsdeel hoort of zelfstandig opereert. Hierdoor verschilt het imago van de bewonersadviseurs per stadsdeel, wat soms kan leiden tot wantrouwen.

De maakbare burger is het zevende knelpunt. Ondanks dat de bewonersadviseurs hun uiterste best doen om te voldoen aan de verwachtingen van de politici, stuiten zij op de grenzen van de menselijke maakbaarheid. Het achtste knelpunt betreft de problemen in de backoffice. Bewonersadviseurs werken nauw samen met de achterliggende instanties en soms zijn deze niet even goed toegankelijk. Tot slot worden multiprobleemgezinnen als negende knelpunt gevonden. Bij deze gezinnen is het lastig waar de bewonersadviseurs het beste kunnen starten met oplossingen (Hermans, van Daalen en Felix, 2010, p. 34 – 36)

4.4 Samenvatting

Samenvattend kan gesteld worden dat er nog vrij weinig theorie is rondom de discrepantie tussen beleidsmakers en beleidsuitvoerders. Wel is gebleken dat beleidsuitvoering een fase is van interactie en dat uitvoeren van (sociaal) beleid is niet zo gemakkelijk als het lijkt. Reden hiervoor is vooral de veranderende context waar beleidsuitvoerders van afhankelijk zijn en waar zij keer op keer op in moeten spelen. Ook zijn personen en problemen nooit hetzelfde en dit zorgt soms voor een andere uitvoering. Daarbij moeten beleidsuitvoerders alle betrokken partijen tevreden houden.

Outreachend werken is een vorm van hulpverlening die in de jaren zestig ook werd toegepast. Nadat deze manier van werken enkele decennia buiten beeld is geweest, is het besef gegroeid dat de burgers die de weg naar de hulpverlening niet kunnen vinden ook geholpen moeten worden. Om deze groep te kunnen bereiken, moest er een nieuwe strategie ontwikkeld worden: het outreachend werken. Outreachend werken wordt steeds meer toegepast en krijgt een steeds vastere plek binnen de hulpverlening.

Uit onderzoek is gebleken dat outreachend werken overlapping vertoont met de empowerment benadering en de krachtenbenadering. Bij alle drie de benaderingen staat de eigen kracht van de burger centraal en heeft de burger een centrale positie in het hulpverleningsproces. Ook is gebleken dat outreachend werken een meerwaarde creëert voor zowel de burgers, de professionals als voor de organisaties.

Tegelijkertijd is gebleken dat de aanpak ook knelpunten met zich mee brengt. De aanpak vereist nieuwe vaardigheden en kost vanwege verslaglegging vaak extra tijd. Ook is het succes afhankelijk van de andere betrokken instanties die de problematiek moeten oppakken en ermee aan de slag moeten gaan. Hermans, van Daalen en Felix (2010) bespreken ook nog negen andere knelpunten, waaronder de vrijwilligheid versus de urgentie, de kwaliteit versus de efficiëntie en de moeilijk bereikbare burgers.

5. Methoden

5.1 Procesevaluatie

Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een procesevaluatie. Procesevaluatie is een vorm van evaluatieonderzoek en geeft de mogelijkheid om tijdens de implementatie en uitvoering bij te sturen en nadelige effecten te verminderen of te vermijden. Het is een onderzoek naar het *uitvoeringsproces* van een interventie. Tijdens een procesevaluatie is er aandacht voor verschillende aspecten van de interventie (Swanborn, 1999, p. 192). In dit onderzoek is er aandacht voor de volgende aspecten: de doeleinden, de werkwijze en de knelpunten.

Procesevaluatie is een vorm van kwalitatief onderzoek, waarin de onderzoeker verschillende bronnen gebruikt en de resultaten met elkaar confronteert (Swanborn, 1999, p. 204). In deze procesevaluatie zijn ook verschillende bronnen gebruikt. Allereerst is per stadsdeel een documentatieanalyse uitgevoerd, waarin verschillende documenten zijn geanalyseerd. Ook zijn per stadsdeel interviews afgenomen met de bewonersadviseurs en hun leidinggevende. Daarbij zijn ook nog interviews afgenomen met twee personen die over veel informatie beschikken over de Achter de Voordeur Aanpak in Amsterdam, de projectleider en een medeoprichter van de allereerste Achter de Voordeur Aanpak in Amsterdam. De documentatieanalyse en de interviews zijn vervolgens met elkaar vergeleken.

5.2 Design

5.2.1 Documentanalyse

Om goed zicht te kunnen krijgen op het beoogde beleid van de Achter de Voordeur Aanpak, is allereerst een analyse gemaakt van de belangrijkste documenten van deze aanpak. Het gaat hier onder meer om beleidsplannen, werkdocumenten, evaluaties en beleidsstukken waarbinnen de aanpak valt. Tijdens deze analyse is vooral gelet op de eerder genoemde aspecten: de doeleinden, de werkwijze en de knelpunten. Door deze documentatieanalyse, is een helder en concreet beeld gevormd van het beoogde beleid.

5.2.2 Interviews

Na de documentenanalyse zijn interviews afgenomen om te kijken hoe het beleid in de praktijk werkt. De interviews waren semigestructureerd, wat betekent dat de interviews worden afgenomen aan de hand van een topiclijst (Boeije, 2005, p. 57). In deze topiclijst staan de belangrijkste onderwerpen genoemd die in ieder geval aan de orde moeten komen tijdens het interview. De topiclijsten van de interviews staan in bijlage 2 en 3.

In totaal zijn twaalf interviews afgenomen en deze interviews stonden grotendeels in het teken van de uitvoerders van de Achter de Voordeur Aanpak: de bewonersadviseurs. Hier is voor gekozen omdat zij de uitvoering van het beleid direct ervaren. Van de twaalf interviews, waren acht met bewonersadviseurs en deze stonden geheel in het teken van de uitvoering. De acht interviews hebben

voldoende informatie opgeleverd voor de resultaten. Dit bleek uit het feit dat het eerste en tweede interview per stadsdeel veel nieuwe informatie opleverde, maar het derde en vierde, op wat kleine details na, al niet meer.

De bewonersadviseurs in Bos en Lommer zijn niet aselekt gekozen. Er zijn binnen Bos en Lommer vier bewonersadviseurs werkzaam, samen met hun leidinggevende. Voor Bos en Lommer zijn zij allemaal geïnterviewd, wat neer komt op de gehele populatie. In Noord daarentegen is niet de gehele populatie geïnterviewd. Ten tijde van dit onderzoek was er nog een onderzoek binnen Noord gaande en de bewonersadviseurs zijn door hun leidinggevende random verdeeld over deze twee onderzoeken. Hierdoor zijn vier bewonersadviseurs geselecteerd voor dit onderzoek. De projectleider van de Achter de Voordeur Aanpak en de medeoprichter van de eerste Achter de Voordeur Aanpak zijn geïnterviewd op basis van aanbevelingen van de bewonersadviseurs.

5.2.3 Procedure

Allereerst is per stadsdeel één interview afgenomen met een bewonersadviseur. Dit interview is getranscribeerd en geanalyseerd om te kijken of alle wenselijke en relevante informatie naar voren kwam of dat de topiclijst moest worden aangepast. Vervolgens zijn de overige interviews afgenomen, die ook getranscribeerd en geanalyseerd zijn. Ook is per stadsdeel een interview afgenomen worden met de leidinggevende van de bewonersadviseurs. Deze interviews stonden in het teken van zowel het beoogde als het uitgevoerde beleid, omdat werd verondersteld dat zij op beide punten zicht hebben. Tot slot is een interview afgenomen met de projectleider van de Achter de Voordeur Aanpak en met één van de medeoprichters van de allereerste Achter de Voordeur Aanpak in Amsterdam. Deze laatste twee interviews waren open interviews en dienden vooral voor meer informatie over de aanpak.

Na afname van de interviews zijn deze getranscribeerd. De getranscribeerde tekst is vervolgens geanalyseerd met behulp van de gefundeerde theoriebenadering. Het accent binnen deze benadering ligt op het verminderen van de hoeveelheid gegevens door ze te schiften, samen te vatten en in categorieën in te delen. Eerst zijn alle interviews onafhankelijk van elkaar open gecodeerd, daarna is door middel van axiaal coderen gezocht naar overeenkomstige codes en codes die maar door een enkeling gevormd zijn. (Boeije, 2005, hoofdstuk 4). Na het samenvoegen van alle labels is er per stadsdeel één codeboom ontstaan. Deze codeboom bestaat uit de belangrijkste punten die naar voren zijn gekomen uit de interviews over uitvoering van het onderzoek. Doordat de interviews semigestructureerd zijn afgenomen, komen de codebomen grotendeels overeen met de topiclijsten. De codebomen staan in bijlage 4 en 5.

5.3 Betrouwbaarheid en Validiteit

Twee belangrijke indicatoren voor de kwaliteit van onderzoek zijn betrouwbaarheid en validiteit (Boeije, 2005, p. 145).

5.3.1 Betrouwbaarheid

Om te streven naar een goede kwaliteit van een onderzoek, beschrijft Boeije (2005, p. 150) vier verschillende maatregelen: methodische verantwoording, reflectie op de rol van de onderzoeker, datatriangulatie en terugkoppeling naar de participanten. In dit onderzoek wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke kwaliteit. Allereerst is in het hoofdstuk methoden beschreven hoe het onderzoek gedaan is en waarom gekozen is voor deze manier. De methodische verantwoording wordt hier beschreven. Daarnaast is de onderzoeker zich er continu van bewust dat zij als persoon invloed heeft op de gedragingen van de participanten. Ook probeert zij zo waarderingsvrij mogelijk te zijn gedurende de interviews en het verwerken hiervan. De onderzoeker reflecteert zichzelf hiermee.

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende manieren van dataverzameling, of wel datatriangulatie. Er wordt gebruik gemaakt van theoretische informatie, gesprekken voor meer achtergrondinformatie, verschillende soorten documentatie en interviews. Tot slot is er in dit onderzoek sprake van terugkoppeling naar de participanten. De interviews worden allemaal uitgewerkt en vervolgens voorgelegd aan de desbetreffende participant zodat deze kan kijken of de informatie correct is (Boeije, 2005, p. 150 – 153)

5.3.2 Validiteit

Ook validiteit is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van onderzoek en dit heeft betrekking op de beïnvloeding van het onderzoek door systematische fouten. Wanneer de onderzoeker daadwerkelijk meet of verklaart wat hij wilde meten of verklaren, is er sprake van validiteit (Boeije, 2005, p. 145; Robson, 2002, p. 93). De validiteit kan bedreigd worden door verschillende factoren. Allereerst als blijkt dat (een deel) van de onderzoekspopulatie niet mee wil werken aan het onderzoek, of niet wordt bereikt. Van deze bedreiging was in dit onderzoek geen sprake: de bewonersadviseurs die benadert zijn, wilden allemaal mee werken aan het onderzoek. Ook is iedereen bereikt die de onderzoeker wilde bereiken. Een andere bedreiging voor validiteit zou zijn wanneer de methode van dataverzameling geen juiste informatie zou verschaffen over het onderwerp. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van datatriangulatie en hebben de verschillende methode van dataverzameling geleid tot de informatie die de onderzoeker wilde verkrijgen met dit onderzoek. Ook kan de validiteit bedreigd worden wanneer een onderzoeker de verkregen gegevens onbedoeld in een bepaalde richting interpreteert. In dit onderzoek zijn de verkregen gegevens teruggekoppeld naar de participanten om er zeker van te zijn dat de informatie correct is. Ook heeft de onderzoeker gebruik gemaakt van citaten ter ondersteuning van de gedane uitspraken, zodat deze onderbouwd worden (Boeije, 2005, p. 145 – 146).

6. Resultaten

Dit hoofdstuk bespreekt de belangrijkste resultaten. Allereerst wordt het beoogde beleid voor Bos en Lommer in kaart gebracht door een uiteenzetting van drie deelvragen: *‘Wat zijn de beoogde doeleinden van de Achter de Voordeur Aanpak?’* ; *‘Hoe moeten, volgens het beoogde beleid, de bewonersadviseurs te werk gaan?’* en *‘Is in het beoogde beleid rekening gehouden met eventuele knelpunten? Zo ja, welke?’* Na deze deelvragen, wordt het uitgevoerde beleid beschreven, ook door de uiteenzetting van drie deelvragen: *‘Welke doeleinden lijken bereikt te worden en welke niet? En hoe komt dit?’* ; *‘Hoe gaan de bewonersadviseurs in de praktijk te werk?’* en *‘Treden er in de uitvoering knelpunten op? Zo ja, welke knelpunten en hoe wordt hiermee omgegaan?’* Daarna gebeurt hetzelfde voor het stadsdeel Noord. Het beoogde beleid wordt in kaart gebracht door middel van de documentanalyse en het uitgevoerde beleid wordt beschreven aan de hand van de verkregen informatie uit de interviews. Deze worden beschreven met behulp van de codeboom (bijlagen 4 en 5) die na de analyse is ontstaan. Sommige constatering worden onderbouwd met behulp van citaten.

6.1 Beoogd beleid Kansrijk in de Wijk

Het project Kansrijk in de Wijk in Bos en Lommer is een pilotproject. Een belangrijk doel van deze pilot is ervaring op doen met een huis-aan-huis aanpak in het stadsdeel (Gemeente Amsterdam, 2008). Opvallend is dat in het projectplan enkel de Kolenkitbuurt staat vermeld en er niet ingegaan wordt op de andere twee buurten waar Kansrijk in de wijk ook uitgevoerd wordt. Voor de documentanalyse van stadsdeel Bos en Lommer is gebruik gemaakt van het Projectplan Kansrijk in de Wijk, De Kadernota Sociaal 2008 – 2012 en de Begroting 2008.

6.1.1 Beoogde doeleinden

Kansrijk in de wijk kent allereerst een primair doel: het duurzaam verbeteren van de sociale en/of economische positie van de te benaderen bewoners van de Kolenkitbuurt. Hierbij worden verschillende levensgebieden onderscheiden: wonen, werk & inkomen, gezondheid, opvoeding & onderwijs, sociale participatie, integratie en veiligheid.

De Kadernota Sociaal definieert een aantal gewenste eindbeelden (maatschappelijke effecten) en doelstellingen van het sociaal beleid voor Bos en Lommer voor de jaren 2008-2012. Kansrijk in de Wijk moet een directe of indirecte bijdrage aan deze maatschappelijke effecten en doelstellingen leveren. Doel daarvan is dat de belemmeringen binnen Bos en Lommer (deels) worden aangepakt.

Zo draagt Kansrijk in de Wijk bij aan het tegengaan van sociaal isolement van de bewoners. Het is hiervoor van belang dat de bewoners beschikking hebben over goede en bereikbare eerste- en tweedelijns voorzieningen. Ook moeten kwetsbare bewoners ondersteund worden door een netwerk van lokale vrijwilligersinitiatieven samen met professionele voorzieningen. Kansrijk in de Wijk draagt ook bij aan het tegengaan van armoede en sociale uitsluiting. Hierbij is het van belang dat bewoners optimaal gebruik gaan maken van inkomensverruimende voorzieningen en activiteiten gericht op

ontmoeten en activering. Ook moeten bewoners vaardigheden krijgen om een financiële huishouding te voeren en/of hier hulp bij te krijgen. Daarnaast levert Kansrijk in de Wijk een bijdrage aan het tegengaan van de werkeloosheid. Bewoners moeten vaardigheden hebben om deel te kunnen nemen aan een traject wat gericht is op werk. Ook moeten bewoners geleid worden naar een traject dat gericht is op het versterken van hun positie op de arbeidsmarkt. Naast bovenstaande punten, levert Kansrijk in de Wijk ook een bijdrage aan het tegengaan van ongelijke rechten, kansen, vrijheden en (sociale) verantwoordelijkheden en aan onvoldoende acceptatie in de samenleving. Om dit tegen te kunnen gaan, is het van belang dat de bewoners vaardigheden om zelfredzaam te zijn ontwikkelen zodat ze volwaardig deel kunnen nemen aan de samenleving. Ook moeten bewoners voldoende kansen krijgen om hun talenten te kunnen ontwikkelen.

Kansrijk in de Wijk levert ook een bijdrage aan het tegengaan van onvoldoende aansluiting tussen verschillende fasen in de (school)loopbaan. Dit is meer gericht op de jongeren van Bos en Lommer. Het is van belang dat deze jongeren over voldoende kwalificatie beschikken wanneer zij het primair onderwijs verlaten. Kansrijk in de Wijk richt zich nog meer op jongeren, want het levert een bijdrage aan het tegengaan van het ontbreken van toekomstperspectief voor de jeugd. Hierbij is het van belang dat jongeren competenties verwerven om hun talenten te kunnen ontwikkelen, dat hun ouders betrokken zijn bij de schoolloopbaan van hun kinderen en dat zij gestimuleerd worden om kinderen te ondersteunen. Één van de laatste belemmeringen die Kansrijk in de Wijk wil tegengaan, is de onveiligheid. Hierbij is het van belang dat bewoners die te maken hebben met huiselijk geweld worden begeleid en dat de extreme overlast wordt teruggedrongen. Tot slot levert Kansrijk in de Wijk een bijdrage aan het tegengaan van de ongezondheid van bewoners. Om dit te kunnen realiseren is het van belang dat bewoners gebruik maken van preventieve en gezondheidsvoorzieningen. Een overzicht van bovenstaande bijdragen en de mate waarin Kansrijk in de Wijk beoogd bij te dragen (direct of indirect), staat in bijlage 1.

Naast de Kadernota Sociaal, levert Kansrijk in de Wijk ook een bijdrage aan doelstellingen in de Begroting 2008. Deze begroting kent drie maatschappelijke effecten en deze zijn: *'In een schoon, heel en veilig Bos en Lommer is het veilig leven; In Bos en Lommer staan de mensen er niet alleen voor; In Bos en Lommer wordt de burger goed bediend'* (Gemeente Amsterdam, 2008.). Kansrijk in de Wijk levert hier een bijdrage aan door middel van verschillende resultaatgebieden. Het eerste resultaatgebied betreft de Openbare Orde en Veiligheid. Voor dit gebied zijn twee doelstellingen geformuleerde en Kansrijk in de Wijk draagt bij aan beiden. De doelstellingen zijn zorgdragen voor een veilige leef- en woonomgeving en het vergroten van de veiligheidsbeleving. Het tweede resultaatgebied betreft het Onderwijs en Jeugdbeleid. Doelstellingen die hiervoor gevormd zijn en waar Kansrijk in de Wijk aan bijdraagt, zijn het bevorderen van talentontwikkeling en het bevorderen van sociale cohesie en participatie. Het derde en laatste resultaatgebied is Welzijn en Zorg. Hiervoor zijn twee doelstellingen opgenomen en deze zijn het versterken van sociale samenhang en actief

burgerschap en het bevorderen van de zelfredzaamheid. In het projectplan wordt vermeld dat Kansrijk in de Wijk vooral bijdraagt aan de tweede doelstelling.

Op basis van de documentanalyse kan samenvattend worden gesteld dat Kansrijk in de Wijk bijdraagt aan een breed scala van maatschappelijke effecten en doelstellingen.

6.1.2 Beoogde werkwijze

De bewonersadviseurs zijn een onderdeel van een groot team dat schuilgaat achter Kansrijk in de Wijk. Binnen Kansrijk in de Wijk opereren een opdrachtteam, een projectteam, een frontoffice, een backoffice en een evaluatieteam.

De bewonersadviseurs opereren in de frontoffice. Zij voeren de dagelijkse werkzaamheden uit en bewaken de voortgang. De bewonersadviseurs leggen het contact met de klant, dragen zorg voor de intake, stellen een voorlopige diagnose en verwijzen door naar de backoffice. Er moet duidelijk gesteld worden dat de hulpverlening niet plaats vindt in de frontoffice. De bewonersadviseurs werken nauw samen met het loket Zorg en Samenleving van het Dienstencentrum in Bos en Lommer.

In Bos en Lommer voert de woningcorporatie Far West huisbezoeken uit in het vernieuwingsgebied de Kolenkit. Dit in verband met de woonwensen en herhuisvesting van bewoners. De bewoners die benaderd worden door Far West worden geïnformeerd over Kansrijk in de Wijk. Er wordt een informatiefolder overhandigd met bijbehorende antwoordkaart. Bewoners kunnen op twee manieren aangeven dat ze behoefte hebben aan een gesprek met een bewonersadviseur: ze kunnen tijdens het gesprek met Far West de antwoordkaart invullen en meegeven of ze kunnen na afloop van het gesprek de antwoordkaart invullen en in sturen naar de bewonersadviseurs. De bewonersadviseurs gebruiken deze antwoordkaart voor het leggen van het eerste contact. Dit kan telefonisch zijn of door middel van een huisbezoek. Later staat er in het beleidsplan beschreven dat het introduceren van Kansrijk in de Wijk door Far West minder effectief is dan wanneer bewonersadviseurs zelf aanbellen en zichzelf introduceren. Hier kan uit opgemaakt worden dat bewonersadviseurs ook zelf langs de deuren gaan, al staat dit niet heel duidelijk omschreven in het projectplan.

Tijdens dit eerste contact wordt een afspraak gemaakt voor een intakegesprek en er wordt geïnformeerd of de klant bezwaar heeft tegen het opvragen van eventuele gegevens bij hulporganisaties. De klant kan aangeven of het intakegesprek thuis plaats vindt of in een spreekkamer van de bewonersadviseur. Tussen het aanmeldingsgesprek en het intakegesprek zitten maximaal 10 werkdagen.

In het intakegesprek wordt getracht een vertrouwensrelatie op te bouwen en worden problemen en hulpvragen in kaart gebracht. Indien nodig wordt na het intakegesprek nog een tweede gesprek gevoerd. Indien de klant heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen het uitwisselen van gegevens met de hulporganisaties, wordt tijdens het intakegesprek een formulier ondertekend ter bevestiging.

Door middel van de informatie die naar voren is gekomen uit het intakegesprek, een eventueel tweede gesprek en de eventuele informatie van de hulporganisaties, stelt de bewonersadviseur een analyse op.

Deze analyse leidt tot een eerste diagnose. Analyse en diagnose worden binnen 15 werkdagen uitgewerkt en aan de bewoner overhandigd. Wanneer deze akkoord gaat, wordt de analyse getekend en verstuurd naar de backoffice die met de hulpverlening aan de slag gaat. De analyse kan uitmonden in een enkelvoudige of een meervoudige diagnose. De woorden geven het al weer, wanneer sprake is van een enkelvoudige diagnose, betreft het de aanwezigheid van één probleem of hulpvraag. Wanneer sprake is van een meervoudige diagnose, betreft het de aanwezigheid van meerdere problemen of hulpvragen. Bij een enkelvoudige diagnose wordt contact gezocht met een instantie in de backoffice die zich zal richten op het oplossen van het betreffende probleem. Bij een meervoudige diagnose wordt een casemanager gezocht in de backoffice. Deze houdt zich bezig met het belangrijkste en/of meest urgente probleem van de klant.

Na overdracht van de klant aan de backoffice, vindt er nog een herbezoek plaats van de bewonersadviseur. Tijdens dit bezoek wordt de voortgang besproken en wordt er gekeken of eventuele bijstelling nodig is. Wanneer de bewonersadviseur denkt dat het noodzakelijk is om vaker langs te komen, worden er meerdere herbezoeken gepland met een maximum van drie. Er wordt geregistreerd hoe vaak het nodig is om meerdere herbezoeken af te leggen.

6.1.3 Verwachte knelpunten

In het projectplan Kansrijk in de Wijk is een heel hoofdstuk gewijd aan eventuele knelpunten en deze zijn onder te verdelen in twee punten: de Financiering en de Organisatie & uitvoering. Per risico wordt ook de wijze waarop hier mee om wordt gegaan beschreven. Hieronder volgt een overzicht met alle risicopunten. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop hiermee wordt omgegaan.

Het eerste risicopunt betreft de financiering. Ten tijde van het schrijven van het projectplan, was de financiering voor 2009 nog niet geheel rond. Er liepen nog diverse aanvragen om het financiële risico te kunnen dekken. Om ervoor te zorgen dat men niet te kort zou komen, worden ook extra financiële aanvragen geplaatst.

Binnen de organisatie & uitvoering worden negen risicopunten genoemd. Het eerste knelpunt betreft de aansluiting tussen de front- en de backoffice. De aansluiting tussen de bewonersadviseurs (frontoffice) en de hulpverleners (backoffice) moet soepel verlopen. Wanneer dit niet gebeurt, bestaat de kans dat de hulpverlening niet goed verloopt, dat de hulpverlening stagneert of dat de bewonersadviseur de rol van hulpverlener op zich neemt. Een tweede knelpunt betreft de uitvoering door corporaties. Het feit dat corporaties Kansrijk in de Wijk introduceren bij bewoners, blijkt minder effectief te zijn dan wanneer bewonersadviseurs zelf bellen. Een derde knelpunt gaat over de toeloop op de hulpverlening. Men is bang dat doordat de bewoners benaderd worden door bewonersadviseurs meer hulpvragen naar boven komen. Dit zou leiden tot een grotere vraag op de hulpverlening en daarmee tot langere wachtlijsten en zelfs tot het verstopt raken van de hulpverlening. Een vierde knelpunt gaat over het inlopen van de achterstand. Kansrijk in de Wijk is later begonnen dan gepland, dus de achterstand moet ingelopen worden. Dit zou kunnen betekenen dat het beoogde aantal

huishoudens niet bereikt wordt. Het vijfde knelpunt heeft betrekking op de persoonsgegevens. Bewonersadviseurs werken met de gegevens van de bewoners en dit is soms privacy gevoelige informatie. Het zesde knelpunt betreft de handhavingproblematiek. Bewonersadviseurs komen ook problemen tegen op het handhavinggebied. Om verschillende redenen is er voor gekozen om deze problematiek niet tot het takenpakket van de bewonersadviseur te laten behoren. Het zevende en achtste knelpunt heeft betrekking op de bewoners. In het stadsdeel kan sprake zijn van vertrekkende bewoners. Wanneer men het stadsdeel verlaat, vervalt het recht op bezoeken van de bewonersadviseurs binnen dat stadsdeel. Als er op dat moment al begonnen is met het hulpverleningstraject, moet deze dus onderbroken worden. Ook is er sprake van huur en koopwoningen. De bewoners hebben enkel recht op bezoeken van de bewonersadviseurs wanneer ze in een huurhuis wonen. Dit is een bewuste keuze geweest. Risico is dat bewoners in koopwoningen gaan denken: ‘waarom zij wel en ik niet?’ of dat de mensen daar problemen hebben die niet erkend worden. Het laatste knelpunt gaat over dwang en drang. De kans bestaat dat bewonersadviseurs bewoners treffen die niet geholpen willen worden, terwijl ze wel hulp nodig hebben. De vraag is, of zij dan dwang of drang kunnen opleggen. Ten tijde van het projectplan, was dat nog niet het geval.

6.2 Uitgevoerd beleid Kansrijk in de Wijk

6.2.1 Uitgevoerde doeleinden

Kansrijk in de Wijk streeft ernaar om de doeleinden te bereiken in drie wijken: De Kolenkitbuurt, de Landlustbuurt en de Gulden Winckelbuurt. De bewonersadviseurs zijn het allemaal eens over het feit dat het primaire doel, het duurzaam verbeteren van de sociale en/of economische positie van de bewoners in de te benaderen buurten, wordt bereikt. Opvallend is wel dat, wanneer werd gevraagd naar hun invulling van het primaire doel van Kansrijk in de Wijk, dit maar door één van de geïnterviewden werd genoemd. Enkelen van de geïnterviewden noemen het vergroten van de kansen van de bewoners als primaire doel en een enkeling noemde het zelfredzamer maken van de bewoners. Aan alle opgestelde doeleinden uit de Kadernota Sociaal levert Kansrijk in de Wijk een directe dan wel indirecte bijdrage. De bewonersadviseurs zijn het hier ook eens over het feit dat alle opgestelde doeleinden daadwerkelijk doeleinden van Kansrijk in de Wijk zijn, maar de meningen over de bijdrage van Kansrijk in de Wijk verschilt hier en daar wel. Het tegengaan van sociaal isolement is een doeleinde waar Kansrijk in de Wijk volgens alle geïnterviewden een directe bijdrage aan levert.

‘Wij kwamen bij een vrouw thuis die al 40 jaar niet buiten was geweest. Wij kwamen bij haar binnen en wij hebben haar gemotiveerd en begeleid. Nu kan ze zelfstandig buiten lopen en doet ze zelf haar boodschappen.’

Wel wordt hier door een enkeling aangekaard dat de mensen die leven in sociaal isolement meestal de moeilijkste groep zijn om te benaderen omdat deze mensen ‘*niet voor niets weinig om handen en weinig mensen om hen heen hebben.*’ Het is voor sommige bewoners al heel lastig om de

bewonersadviseurs binnen te laten. Aan het doeleinde het tegengaan van armoede en sociale uitsluiting draagt Kansrijk in de Wijk ook direct bij. Wel wordt hier door alle geïnterviewden benadrukt dat het tegengaan van armoede gemakkelijker is dan het tegengaan van sociale uitsluiting. Dit omdat sociale uitsluiting vaak gepaard gaat met het gevoel van discriminatie. Een gevoel veranderen is moeilijker dan helpen met de voorzieningen die aanwezig zijn om armoede tegen te kunnen gaan. Het tegengaan van armoede gebeurt door het checken van de voorzieningen. Er wordt gekeken of de bewoners de voorzieningen hebben waar ze recht op hebben. Zo niet, dan worden de voorzieningen aangevuld. Over het tegengaan van werkloosheid wisselen de meningen. Een enkeling zegt dat dit één van de doeleinden is waar Kansrijk in de Wijk een directe bijdrage aan levert, terwijl anderen weer aangeven dat het juist een indirecte bijdrage is.

'We hebben geen tas met werk bij ons'

Deze indirecte bijdrage komt dan vooral tot uiting in het meedenken met iemand, het zoeken naar uitzendbureaus, het begeleiden naar UWV, DWI en het stimuleren en motiveren van de bewoners. Het tegengaan van ongelijke rechten, kansen, vrijheden en (sociale) verantwoordelijkheden en onvoldoende acceptatie in de samenleving is volgens de bewonersadviseurs een lastig doeleind omdat het van grote omvang is en vaak ook gepaard gaat met discriminatie. De bewonersadviseurs leveren een indirecte bijdrage door de problematiek te verhelderen en laten bezinken. Bij het tegengaan van onvoldoende aansluiting tussen de verschillende fasen in de loopbaan komt naar voren dat dit een doeleind is waar de bewonersadviseurs niet vaak een bijdrage aan leveren. De meesten zijn deze problematiek (nog) niet tegengekomen. Een enkeling daarentegen is de problematiek wel tegengekomen in het werkveld.

'Toevallig heb ik contact met een jonge meid die graag verder wil met een opleiding maar het lukt haar niet. Ik heb wat dingen uitgezocht en nu kan ze straks toch beginnen.'

Bij het tegengaan van het ontbreken van de toekomstperspectief van de jeugd komt eigenlijk hetzelfde naar voren. De meesten zijn deze problematiek (nog) niet tegengekomen, omdat ze de jeugd meestal niet thuis aantreffen bij de huisbezoeken. De enkeling die deze problematiek wel is tegengekomen, geeft aan dat dit vaak te maken heeft met voorgaande doelstelling en dat Kansrijk in de Wijk vooral een begeleidende rol speelt. Één van de geïnterviewden geeft aan dat de jongeren die ze treft vaak een toekomstplan hebben. Onveiligheidsgevoelens komen de bewonersadviseurs regelmatig tegen en hiermee gaan ze aan de slag. Ze leveren hiermee zowel een directe als een indirecte bijdrage aan het tegengaan van onveiligheid. De bewonersadviseurs gaan direct na waar het gevoel van onveiligheid vandaan komt en kunnen hier reageren en actie ondernemen. Een indirecte bijdrage wordt geleverd doordat de bewonersadviseurs problematiek signaleren en dit doorgeven aan de betreffende instanties.

‘Hangjongeren en rommel op straat, daar hoor ik vaak over dat ze daar angstig voor zijn of zich ergeren. We hebben toen Meldpunt Zorg en Overlast ingeschakeld en dat gemeld. Dit loopt nu nog.’

Één van de geïnterviewden geeft aan dat het tegengaan van onveiligheid één van de moeilijkste problematiek is om aan te pakken. Dit omdat onveiligheidsgevoelens subjectief zijn en omdat dat heel sterk in de belevingswereld van mensen zit. Volgens deze geïnterviewde levert Kansrijk in de Wijk een indirecte bijdrage aan het tegengaan van deze gevoelens. Het tegengaan van ongezondheid is volgens enkelen lastige problematiek om aan te pakken. Kansrijk in de Wijk kan een indirecte bijdrage leveren door bewoners te informeren en adviseren over voorzieningen en mogelijkheden waar ze aanspraak op kunnen doen. Een enkeling van de geïnterviewden geeft aan deze problematiek regelmatig tegen te komen. Er komt naar voren dat de ongezondheid bij kinderen makkelijker aan te pakken is dan bij volwassenen, omdat volwassenen vaak ook emotionele schade hebben. Naast de doeleinden uit de Kadernota Sociaal, zijn ook de doeleinden uit de Begroting 2008 besproken. Zorg dragen voor een veilige leef- en woonomgeving is een doeleinde waar Kansrijk in de Wijk direct aan bijdraagt volgens de bewonersadviseurs. Ditzelfde geldt voor het vergroten van de veiligheidsbeleving. Deze twee doelstellingen komen grotendeels overeen met de doelstelling het tegengaan van onveiligheid uit de Kadernota Sociaal. Een enkeling van de geïnterviewden geeft aan dat het bevorderen van talentontwikkeling een lastige doelstelling is. Anderen geven echter aan hier een concrete bijdrage aan te kunnen leveren.

‘Als we iemand tegenkomen die het leuk vindt om taallessen te geven, stimuleren we diegene om zich aan te melden als vrijwilliger.’

Over het bevorderen van sociale cohesie en participatie zijn alle geïnterviewden het eens. Dit is een doelstelling waar Kansrijk in de Wijk een bijdrage aan levert en deze werkt volgens de geïnterviewden goed. Er is zelfs recent een project opgestart met als doel om de sociale cohesie in een nieuwbouflat te bevorderen. Twee bewonersadviseurs gaan zich daar op richten. Tot slot het bevorderen van de zelfredzaamheid. Zoals eerder vermeld, vindt een enkeling dit de belangrijkste doelstelling van Kansrijk in de Wijk en levert de aanpak hier een directe bijdrage aan. De overige geïnterviewden geven ook aan dat Kansrijk in de Wijk een bijdrage levert aan deze doelstelling.

‘De eerste keer help je de mensen en de tweede keer laat je het ze zelf doen.’

6.2.2 Werkwijze in de praktijk

Uit de interviews is naar voren gekomen dat de bewonersadviseurs vooral zelf langs de deuren gaan en dat er ook een klein gedeelte ‘indicatiegevallen’ zijn. Bij deze gevallen wordt een melding gedaan door een instantie of een bewoner en gaan de bewonersadviseurs langs. Ook blijkt dat in de praktijk

Far West niet meer betrokken is bij de werkwijze. Wanneer werd gevraagd naar de werkwijze van de bewonersadviseurs, bleek er geen eenduidige werkwijze te zijn. Het hangt volgens de geïnterviewden af van: het gezin dat wordt benaderd, de problematiek die daar wordt aangetroffen, punten waar de bewoners zelf mee komen en in hoeverre een bewoner zelf in staat is om problemen op te lossen.

In sommige gevallen volstaat één gesprek, omdat deze een simpele en gemakkelijk oplosbare vraag of probleem heeft. Er is dan vaak sprake van een enkelvoudige diagnose. In andere gevallen daarentegen gaan de bewonersadviseurs over hun limiet van, volgens hen zelf vijf bezoeken, heen omdat de problemen nog niet opgelost zijn. Meestal is er dan sprake van een meervoudige diagnose. Over een casemanager wordt bij een meervoudige diagnose niet gesproken. De aanmelding door Far West gebeurt niet meer standaard. De bewonersadviseurs bellen zelf aan in de desbetreffende straat. Wel is er nog sprake van 5% indicatiegevallen. Woningcorporaties, instellingen of bewoners kunnen ook zelf een melding doen en de bewonersadviseurs gaan op deze melding af. Het eerste contact en het intakegesprek vallen vaak samen met de aanmelding tijdens het aanbellen. Soms wordt het intakegesprek later afgenomen op kantoor of alsnog bij de mensen thuis. In elk geval vindt een analyse plaats, maar het moment verschilt per geval. Bij sommige gezinnen analyseren de bewonersadviseurs direct problemen, bij anderen duurt dat wat langer.

‘Soms heb jij je analyse al, maar ziet de bewoner het probleem nog helemaal niet. Dan moet je eerst verder werken aan het vertrouwen.’

De overdracht naar de backoffice vindt in alle gevallen plaats, mits de desbetreffende bewoners toestemming geven om hun gegevens door te geven. Wanneer de bewoners hier geen toestemming voor geven, is hulpverlening niet mogelijk. Een herbezoek vindt in sommige gevallen plaats door middel van een daadwerkelijk bezoek aan de bewoners. In andere gevallen wordt telefonisch contact opgenomen met de bewoners om te kijken hoe het gaat. Na het herbezoek of het telefonisch contactmoment, wordt het dossier of afgesloten of de hulpvraag wordt opnieuw opgepakt. Ook gebeurt het regelmatig dat de bewoners na het traject van Kansrijk in de Wijk weten hoe ze de hulpverlening kunnen vinden en ondernemen ze zelf actie.

6.2.3 Ervaren knelpunten

Een knelpunt wat door meerdere geïnterviewden wordt genoemd, is de regelingen die averechts werken. De regelingen die gelden vanuit de stad beïnvloeden de problematiek niet altijd positief, maar juist negatief.

‘Als je in een stadsvernieuwingsgebied woont en je moet gedwongen verhuizen, krijg je een verhuisvergoeding van 5150 euro. Dat is een enorm kapitaal. We komen gezinnen tegen met drie generaties in een

driekamerwoning. Die mensen wachten met verhuizen want ze willen het geld niet mislopen. Of sommigen die om die reden niet willen verhuizen, omdat ze wellicht op den duur stadsvernieuwend urgent worden'

Ook noemen twee van de geïnterviewden de regelingen en het aanbod binnen de instanties als een knelpunt. Bewoners ervaren Kansrijk in de Wijk als een laagdrempelige organisatie waar ze op een goede en een vertrouwde manier geholpen worden. Wanneer deze bewoners doorverwezen zijn naar een organisatie ervaren ze daar soms een hoogdrempelige, bureaucratische organisatie. Ook is het zo dat het aanbod binnen de instanties vaak versnipperd is, waardoor bewoners regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd worden. Dit knelpunt kan ook wel aangeduid worden als de aansluiting tussen de frontoffice en de backoffice. De overige geïnterviewden ervaren deze aansluiting niet als een knelpunt, zolang de backoffice bestaat uit organisaties die vanuit hetzelfde gebouw opereren als Kansrijk in de Wijk. Wanneer de bewoneradviseurs te maken krijgen met organisaties die niet in hetzelfde gebouw werkzaam zijn, gaat deze aansluiting moeizamer. Om ervoor te zorgen dat bewoners zo min mogelijk de dupe worden van de aansluiting, wordt goed in de gaten gehouden hoe het hulpverleningsproces verloopt; er worden herbezoeken afgelegd, er wordt telefonisch contact opgenomen en de bewoners krijgen de kans om terug te komen naar de bewonersadviseurs wanneer de aansluiting niet soepel is verlopen of ze tegen regelingen aanlopen. Één van de geïnterviewden geeft aan dat de versnippering binnen de backoffice ook tot problemen leidt. Bewoners worden gefrustreerd als ze keer op keer doorverwezen worden naar een andere instantie en willen dan niet eens meer geholpen worden.

Een ander knelpunt wat meerdere geïnterviewden aangeven, zijn de onbereikbare bewoners. Ondanks de vele huisbezoeken en de successen die geboekt worden, wordt een deel van de bewoners niet bereikt of ze willen niet geholpen worden. De geïnterviewden geven aan dat hier niet echt een oplossing voor is. Kansrijk in de Wijk is gebaseerd op vrijwillige deelname en men kan niet gedwongen worden. De geïnterviewden geven aan dat het dwingen ook geen optie zou zijn, omdat er dan een heleboel deuren sowieso niet meer open gaan. Ook verliest Kansrijk in de Wijk dan het vertrouwde en vrijblijvende karakter waarmee het is opgezet. Één van de geïnterviewden geeft aan dat gezonde dwang soms wel een optie zou kunnen zijn. Zij krijgt de indruk dat er mensen zijn die profiteren van de uitkeringen, terwijl ze prima kunnen werken. Bij deze personen zou een beetje dwang op z'n plaats zijn, al is het wel afhankelijk van de hele situatie. Wanneer de bewonersadviseurs bewoners tegenkomen die niet geholpen willen worden, maar er duidelijk wel hulp nodig is, doen ze een zorgmelding. Vanuit die melding gaat een andere organisatie kijken en wellicht hulp aanbieden.

Er zijn ook knelpunten die door een enkeling genoemd zijn. Het eerste betreft de taal. De geïnterviewde geeft aan dat zij soms alleen gesprekken kan voeren, wanneer zij met haar collega is omdat zij zelf de desbetreffende taal niet spreekt. Ook geeft zij aan dat de samenstelling van de koppels van invloed is op het succes.

‘Als ik met X. aanbel, zijn we toch wel ineens heel Nederlands en van een instantie. En als ik dan met X2 aanbel bij hetzelfde huis, is het toch een heel andere entree.’

Een ander geeft aan dat in sommige gevallen de bewoner zelf een knelpunt is. Kansrijk in de Wijk probeert dan alle mogelijkheden op een rij te zetten, maar wanneer de bewoner niet naar een bepaalde organisatie of naar de andere kant van het stadsdeel toe wil voor bijvoorbeeld een cursus, houdt het in die gevallen op.

Er is in de interviews ook gevraagd naar de knelpunten uit het projectplan en hier is het volgende uitgekomen. De financiering wordt door de geïnterviewden niet als een direct knelpunt benoemd, maar wel als een onderwerp wat gevolgen heeft voor Kansrijk in de Wijk. Wanneer de financiering ophoudt, kan Kansrijk in de Wijk niet meer verder bestaan. De uitvoering door corporaties bleek minder effectief te zijn dan wanneer bewonersadviseurs zelf aanbelden, dus deze manier van uitvoeren is vrij snel na de start van Kansrijk in de Wijk komen te vervallen. Dat de uitvoering door corporaties minder effectief was, is door geen enkele geïnterviewde als knelpunt ervaren. De toeloop op de hulpverlening wordt door alle geïnterviewden waargenomen, maar niet als knelpunt ervaren. De bewonersadviseurs ervaren vooral lange wachtlijsten bij de schuldhulpverlening, maar dat is in elke plaats zo en daar is volgens hen weinig aan te veranderen. Op zo’n moment begeleiden de bewonersadviseurs de desbetreffende bewoners in het voortraject; zorgen dat alle gegevens en documenten op orde zijn voor de eerste afspraak. Het inlopen van de achterstand is enkel ervaren als een periode waarin wat harder gewerkt moest worden. Maar dit was, volgens de geïnterviewden, geen probleem.

‘Het zette wel een beetje druk, maar dat is niet altijd slecht’

Dat de bewonersadviseurs werken met privacy gevoelige informatie wordt erkend. De bescherming van deze persoonsgegevens verloopt volgens de gemaakte afspraken. Geen van de geïnterviewden geeft aan dat dit voor knelpunten zorgt; de bewoners gaan altijd akkoord met het verstrekken van de noodzakelijke gegevens aan derden. Ook wordt door alle geïnterviewden erkend dat ze tijdens hun huisbezoeken handhavingproblematiek tegenkomen. De bewonersadviseurs mogen hier geen actie tegen ondernemen en zijn hier blij om. Wanneer ze ook onderhuur, drugsgebruik en dergelijke zouden moeten melden, zou het vrijblijvende van hun werkwijze verloren gaan. Ook heeft handhaving een heel ander uitgangspunt dan Kansrijk in de Wijk. Wanneer sprake is van vertrekkende bewoners wordt het dossier aan de hulpverleners in het desbetreffende stadsdeel dan wel woonplaats overgedragen. De bewonersadviseurs streven naar een goede overdracht zodat het hulpverleningstraject voortgezet kan worden. Uit de interviews blijkt dat weinig sprake is van vertrekkende bewoners. Tot slot is gebleken dat de bewonersadviseurs inmiddels zowel huur als koopwoningen langsgaan waarmee het punt huur en koop ook niet als knelpunt wordt ervaren.

6.3 Beoogd beleid IBAN

Er is gebleken dat het officiële beleidsplan waarmee het project IBAN van start is gegaan, inmiddels niet meer beschikbaar is. Om het beoogde beleid toch in kaart te brengen, is gebruik gemaakt van algemene informatie en evaluaties. Door middel van interviews is onderzocht of de informatie in de documentatie nog steeds klopt en is het beoogde beleid verder in kaart gebracht. Doordat er minder documentatie beschikbaar was, is de analyse van IBAN minder uitgebreid en minder onderbouwd dan de documentanalyse van Bos en Lommer.

6.3.1 Beoogde doeleinden

Uit de documentatie is gebleken dat IBAN twee doelstellingen kent. Allereerst het verbeteren van de sociaaleconomische positie van alle bewoners in Amsterdam Noord. IBAN richt zich daarbij op drie speerpunten: het bestrijden van armoede (inkomen), het bestrijden van werkloosheid (werk en opleiding) en het bevorderen van de participatie en het welzijn van de bewoners. De tweede doelstelling is het signaleren van algemene problemen en knelpunten in de uitvoering van het hoofddoel. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer de bewonersadviseurs knelpunten en problemen signaleren tijdens hun werk, ze dit terugkoppelen naar het stadsdeel.

Naast de doelstellingen voor de bewoners in de te benaderen gebieden, werkt IBAN ook met doelgroepbenadering. IBAN richt zich op drie doelgroepen: jongeren, ouderen en ouders met jonge kinderen (de scholenbenadering). Voor deze drie doelgroepen geldt ook een doelstelling. Voor de jongeren is dat de jongeren zodanig helpen dat de belemmeringen om door te stromen naar opleiding, jongerenprojecten of werk verholpen worden zodat doorstroming mogelijk is. Voor de ouderen is de doelstelling om een beter beeld te krijgen van de situatie en hen te informeren over aanvullende voorzieningen om zo hun financiële positie te kunnen verbeteren. De scholenbenadering is gestart om zoveel mogelijk bewoners te kunnen bereiken. Doel van deze benadering is om zoveel mogelijk ouders van jonge kinderen te bereiken.

6.3.2 Beoogde werkwijze

De werkwijze van IBAN staat als volgt beschreven: wanneer duidelijk is welke straten in een wijk worden benaderd, kunnen de bewonersadviseurs te werk gaan. Allereerst ontvangen de te benaderen bewoners een folder van de bewonersadviseurs. Dit om het contact aan de deur te vergemakkelijken. Vervolgens bellen de bewonersadviseurs in tweetallen aan. Wanneer contact is gemaakt informeert de bewonersadviseur naar de toestand van de bewoner. Als blijkt dat de bewoner behoefte heeft aan advies of hulp op het gebied van inkomen, werk/opleiding en leefbaarheid wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek of een gesprek op kantoor. Dit gesprek richt zich op de eerder genoemde drie thema's. Afhankelijk van de wensen en de situatie van de bewoners, krijgt deze advies op maat. Wanneer het geven van advies niet voldoende is, maken de bewonersadviseurs afspraken met de bewoner over de te ondernemen acties. Zelfredzaamheid staat hierbij centraal: de bewoners moeten

zoveel mogelijk zelf contact zoeken met de juiste instantie. Wel worden de bewoners hierin ondersteund door de bewonersadviseur, totdat de juiste instantie hen begeleidt. Door regelmatig telefonisch contact houdt de bewonersadviseur in de gaten of de situatie verbetert. In principe wordt ernaar gestreefd om een bewoner in één gesprek te kunnen helpen, maar soms is de problematiek zo complex dat meerdere gesprekken nodig zijn.

6.3.3 Verwachte knelpunten

In het beoogde beleid is geen rekening gehouden met eventuele knelpunten. Uit de interviews is gebleken dat dit een bewuste keuze is. IBAN is een pragmatische aanpak die inspeelt op de ervaringen. Daarbij kan men, volgens de geïnterviewden, niet op voorhand bedenken wat voor knelpunten er wellicht op kunnen treden in de uitvoering van het beleid.

6.4 Uitgevoerd beleid IBAN

6.4.1 Uitgevoerde doeleinden

De geïnterviewden gaven allen hetzelfde soort antwoord wanneer werd gevraagd naar hun invulling van het belangrijkste doeleinde: naar de mensen toegaan en kijken waar deze mensen geholpen kunnen worden zodat ze zelfredzamer worden en hun sociaal economische positie verbeterd. Wanneer daarna werd gevraagd of de bewonersadviseurs dit doeleind ook daadwerkelijk behalen, werd een positief antwoord gegeven. Hiermee is bevestigd dat aan de eerste doelstelling, het verbeteren van de sociaal economische positie van alle bewoners in Amsterdam Noord, een bijdrage wordt geleverd. Er wordt bekeken of de bewoners krijgen waar ze recht op hebben zodat ze op een goed bestaansniveau kunnen leven. De geïnterviewden gaven aan dat deze doelstelling ook daadwerkelijk wordt behaald. Een enkeling plaatst hier de kanttekening dat deze enkel wordt behaald, *‘daar waar ze binnen komen.’* Het bestrijden van armoede is een speerpunt dat lastiger is en die daarom ook maar in sommige gevallen wordt behaald. In de gevallen dat dit speerpunt niet wordt behaald, komt dat omdat de mensen niet willen toegeven dat ze in armoede leven. Een enkeling geeft aan dat IBAN armoede niet bestrijdt, maar dat IBAN op dit speerpunt vooral een doorverwijsfunctie kent.

‘We gaan langs bij de mensen, we inventariseren en we verwijzen door. Echt bestrijden doen we niet.’

Over het bestrijden van werkloosheid zijn alle geïnterviewden het eens. Binnen dit speerpunt vervult IBAN een ondersteunende rol in de vorm van het helpen met sollicitatiebrieven en CV’s. Ook vervult IBAN de rol van de doorverwijzer. Wanneer de bewonersadviseurs bewoners treffen die werkloos zijn, verwijzen ze deze door naar de desbetreffende loketten en vacaturebanken.

Aan het bevorderen van de participatie en welzijn van de bewoners levert IBAN een bijdrage in de vorm van informatieverschaffing over de diverse voorzieningen in het stadsdeel. Ook probeert IBAN in te spelen op de vragen van de bewoners.

‘Laatst had ik iemand en die wilde wat dingetjes weten over hoe je een autoband verwisselt. Toen heb ik gekeken wat er binnen het stadsdeel was en hem doorverwezen.’

Bij deze doelstelling komt nadrukkelijk de doorverwijsfunctie naar voren. De bewonersadviseurs zoeken uit wat aanwezig is voor de bewoners en verwijzen hen dan door naar de desbetreffende activiteit, instantie of club.

Over het vergroten van de zelfredzaamheid van de bewoners is het grootste deel van de geïnterviewden het eens: IBAN probeert dit speerpunt te behalen, maar het lukt niet altijd. Dit komt doordat sommige bewoners heel erg blijven leunen op de bewonersadviseurs en keer op keer terugkeren naar IBAN. Zo leren de bewoners nooit om hun problemen en vragen zelf op te lossen. Één van de geïnterviewden geeft aan dat IBAN meestal niet bezig is met dit speerpunt en dat deze zeker niet wordt behaald.

‘We treffen veel gevallen die het hele proces doorlopen zijn en na 1 jaar komen ze terug met precies dezelfde problemen als waar ze eerder in hebben gezeten. Dus het verandert weinig tot niets.’

De doelstellingen voor de doelgroepenbenadering zijn enkel besproken met de desbetreffende persoon die werkzaam is binnen de benadering, omdat de anderen geen zicht hadden op de doelstellingen. Zowel de doelstelling voor de jongeren als voor de ouderen wordt behaald. Over de scholenbenadering kan nog niks gezegd worden, omdat men pas net begonnen is met deze benadering en nog geen resultaten bekend zijn. Ook gaven de bewonersadviseurs allen aan dat de knelpunten en problemen die ze tegenkomen in de uitvoering, teruggekoppeld worden naar het stadsdeel. Hiermee wordt de doelstelling het signaleren van algemene problemen en knelpunten in de uitvoering van het hoofdoel bereikt.

Tot slot is uit de interviews naar voren gekomen dat IBAN de terreinen waarop ze momenteel werkzaam zijn, inkomen, werk & opleiding en welzijn, gaan uitbreiden. Terreinen als opvoeding, onderwijs, leefbaarheid, veiligheid etc. worden toegevoegd. Op dit moment zijn daar nog geen heldere doelstellingen over geformuleerd en kunnen er ook nog geen uitspraken over gedaan worden. Reden dat deze terreinen worden toegevoegd is om de bewoners beter en op alle terreinen te kunnen helpen.

‘Het is echt absurd dat als je bij iemand binnen bent en het probleem valt niet binnen de huidige thema’s, je zegt: sorry, maar daar ben ik niet voor. Het liefst helpen we de mensen zo breed mogelijk op alle terreinen.’

6.4.2 Werkwijze in de praktijk

De bewonersadviseurs van IBAN beginnen met folderen in de desbetreffende straat. Elk huis krijgt een folder waarin staat uitgelegd wat IBAN inhoudt en wat ze voor de mensen kunnen betekenen. Na het folderen, gaan de bewonersadviseurs aanbellen. Als na drie keer aanbellen niet is open gedaan,

wordt het dossier gesloten. Wel krijgen de bewoners dan een tweede folder in de brievenbus waarin staat uitgelegd dat de bewonersadviseurs langs zijn geweest. Ook staat hier vermeld hoe de bewoners contact met hen kunnen opnemen. Wanneer wel wordt open gedaan, stellen ze zichzelf voor en leggen uit wat ze komen doen. Er wordt, in samenspraak met de bewoner, in kaart gebracht of de bewoner behoefte heeft aan advies of hulp. Zo ja, dan wordt een afspraak gemaakt op kantoor of bij de mensen thuis. IBAN is momenteel aan het experimenteren om direct bij de mensen naar binnen te gaan. Tijdens een afspraak wordt in kaart gebracht wat er nodig is om de bewoners te helpen en wordt een advies gegeven. Vervolgens is het de bedoeling dat de bewoner zelf aan de slag gaat met dit advies. Door telefonisch contact wordt in de gaten gehouden of de bewoner zich redt of dat er meer begeleiding nodig is. IBAN streeft ernaar om met één gesprek de bewoners te helpen door middel van doorverwijzing, maar als dat niet lukt, is het mogelijk om meerdere gesprekken te voeren. Er zit geen limiet aan deze gesprekken.

6.4.3 Ervaren knelpunten

Een knelpunt wat door alle geïnterviewden wordt genoemd, is de aansluiting met de hulpverleners. IBAN heeft geen convenanten afgesloten met de verschillende hulpverleningsinstanties. Ook opereert IBAN vanuit een eigen locatie, evenals de instanties. Hierdoor moet er keer op keer opnieuw contact gelegd worden en dat heeft soms tot gevolg dat het lang duurt voordat een hulpverleningsproces op gang komt. Een ander knelpunt wat door veel van de geïnterviewden wordt genoemd is de bewoners die geen hulp willen, maar wel nodig hebben. Een deel van de bewoners die benaderd worden, wil geen hulp aanvaarden of zegt dat het goed gaat terwijl de bewonersadviseurs iets anders waarnemen. Deze groep mensen is moeilijk te benaderen en het enige wat de bewonersadviseurs kunnen proberen, is het vertrouwen te winnen. Wanneer dit niet blijkt te werken, wordt het dossier afgesloten omdat de bewoners wel moeten meewerken. De bewoner krijgt dan een folder, zodat hij eventueel zelf contact op kan nemen.

Een derde knelpunt wat door het grootste deel van de geïnterviewden genoemd wordt, zijn de Vogelaarwijken. IBAN is op dit moment werkzaam in Vogelaarwijken. Volgens de bewonersadviseurs zorgt dit voor meerdere problemen. Allereerst is het aantal afspraken dat wordt gemaakt in deze buurten laag omdat de bewoners 'hulpverlenermoe' zijn. Dit heeft ook weer te maken met het feit dat er geen goede afspraken zijn tussen de hulpverleners in Amsterdam Noord.

'Ja, want wij zijn er, Doras, de bewonersmakelaars. Er zijn zoveel instanties bezig met het bestrijden van armoede en andere problemen, dat de mensen soms denken: 'daar heb je er weer één.' Want op maandag komen wij langs en op dinsdag ligt er een brief van Doras.'

Een ander probleem wat voortkomt uit het lopen in Vogelaarwijken is dat de wijken eromheen niet benaderd worden door de bewonersadviseurs. Terwijl daar, volgens de geïnterviewden, ook mensen

met problemen wonen. Momenteel wordt het aantal wijken uitgebreid, maar het probleem wat daarbij ontstaat, is de capaciteit.

Twee van de geïnterviewden noemen de scheefheid in het beleid als knelpunt. Er is beleid wat er op papier mooi en goed uit ziet, maar wat in de praktijk voor heel veel rompslomp zorgt. Hier is weinig aan te doen, behalve het signaleren van deze problemen en ze vervolgens terugkoppelen naar het stadsdeel. Ook geven twee van de geïnterviewden de korte contactmomenten aan als knelpunt. Een deel van de bewoners heeft langer nodig om zelfredzamer te worden dan de momenten die IBAN kan bieden. IBAN wil deze mensen niet laten vallen of aan hun lot overlaten, wat tot gevolg kan hebben dat de bewoners langer blijven leunen op de bewonersadviseurs dan wenselijk. Ook geven de geïnterviewden aan dat ze in sommige gevallen weinig kunnen bereiken tijdens de contactmomenten omdat IBAN een doorverwijsloket is. Één van deze geïnterviewden geeft zelfs aan dat zij haar takenpakket graag uitgebreid zou zien worden, zodat ze ook daadwerkelijk hulpverlening kan bieden. Dat is tot op heden niet het geval, dus de bewonersadviseurs proberen zo goed als het kan de mensen te ondersteunen maar houden daarbij wel in de gaten dat het niet de spuigaten uit loopt.

Er zijn twee knelpunten die door een enkeling genoemd worden. De eerste betreft het registratiesysteem. IBAN is overgeschakeld op een nieuw registratiesysteem. Het systeem werkt echter nog niet naar behoren, wat ervoor zorgt dat niet alles geregistreerd kan worden zoals de bedoeling is. De geïnterviewde geeft aan dat dit komt omdat het systeem nog maar net in gebruik is en dat deze problemen op den duur verdwenen zullen zijn. Een tweede knelpunt wat genoemd wordt door een geïnterviewde, zijn de jongeren. Voor de jongeren die een opleiding volgen, werken of nog nooit in aanraking zijn geweest met de politie, zijn weinig tot geen voorzieningen wanneer er problemen optreden.

‘Ben je nou een jongere die problemen met zijn ouders heeft, maar verder werkt, naar school gaat of nog nooit in aanraking is geweest met de politie, kunnen we je niet helpen. Er zijn gewoon geen voorzieningen voor. Dus doe je het allemaal goed, maar je vader schopt je de deur uit, dan sta je op straat. Er is geen één instantie die je kan helpen. En dat heb ik nou al drie keer meegemaakt!’

De geïnterviewde geeft aan dat ze in deze gevallen ontzettend veel moeite heeft gedaan om iets te kunnen regelen. Volgens haar zou er een noodopvang moeten komen voor jongeren die goed meekomen in de maatschappij, maar ondanks dat toch problemen hebben.

7. Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies gepresenteerd en hierdoor wordt een antwoord geformuleerd op de onderzoeksvraag. In de conclusie zal ook teruggekoppeld worden naar de besproken theorie uit hoofdstuk 4. In de discussie wordt vervolgens ingegaan op de sterke en de zwakke punten van dit onderzoek en daaruit volgen aanbevelingen voor verder onderzoek.

7.1 Conclusie

De onderzoeksvraag in dit onderzoek was: *‘In hoeverre is er sprake van discrepantie tussen de beoogde en de uitgevoerde Achter de Voordeur Aanpak in twee stadsdelen in Amsterdam?’* Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, zijn er allereerst verschillende deelvragen onderzocht die betrekking hadden op drie onderwerpen: de doeleinden, de werkwijze en de knelpunten. Deze drie onderwerpen worden hieronder voor beide stadsdelen besproken.

7.1.1. Doeleinden

Uit de resultaten is gebleken dat zowel Kansrijk in de Wijk als IBAN diverse doeleinden proberen te behalen. Voor Kansrijk in de Wijk geldt allereerst dat de bewonersadviseurs de doeleinden in meer wijken proberen te behalen dan in het oorspronkelijke projectplan stond. Het projectplan is enkel gericht op de Kolenkitbuurt, terwijl de bewonersadviseurs ook opereren in de Landlustbuurt en de Gulden Winckelbuurt.

Kansrijk in de Wijk heeft in het projectplan tien doeleinden opgesteld op verschillende levensgebieden, afkomstig uit de Kadernota Sociaal. De bewonersadviseurs zijn het erover eens dat de opgestelde doelen daadwerkelijk doelen zijn die zij na proberen te streven maar de mening over de bijdrage van Kansrijk in de Wijk verschilt hier en daar wel. Wanneer het uitgevoerde beleid vergeleken wordt met het beoogde beleid, kan geconcludeerd worden dat de bewonersadviseurs aan alle doeleinden een bijdrage leveren, direct dan wel indirect. Als de resultaten van het uitgevoerde beleid vergeleken worden met het schema in bijlage 1, kan geconcludeerd worden dat de bijdrage die de bewonersadviseurs leveren aan de doelstellingen grotendeels overeen komen met de bijdrage die vooraf zijn opgesteld.

Discrepantie is te vinden in de bijdrage op de doelstelling tegengaan van sociaal isolement. De bewonersadviseurs geven daar aan enkel een directe bijdrage te leveren, terwijl in het projectplan ook een indirecte bijdrage staat vermeld. Op het gebied van tegengaan van ongezondheid geven de bewonersadviseurs aan dat zij dit een lastig doeleind vinden en dat zij vooral een indirecte bijdrage leveren in de vorm van informatievoorziening. In het projectplan staat echter dat Kansrijk in de Wijk een directe bijdrage zou moeten leveren. Bij de overige doeleinden komt de bijdrage in de praktijk overeen met de beoogde bijdrage. Wel moet hierbij vermeld worden dat de doeleinden met betrekking tot de jongeren, het tegengaan van onvoldoende aansluiting tussen de verschillende fasen in de loopbaan en het tegengaan van het ontbreken van toekomstperspectief, doeleinden zijn die niet vaak

worden behaald. Dit komt omdat de bewonersadviseurs weinig jongeren treffen tijdens de huisbezoeken. Het ervaren knelpunt komt overeen met het knelpunt 'selectieve kennismaking' wat Hermans, van Daalen en Felix (2010) in hun onderzoek presenteerden. De bewonersadviseurs geven ook aan dat de jongeren die ze treffen vaak al een plan en toekomstperspectief hebben. Voor de overige doeleinden uit de Kadernota Sociaal geldt dat deze overeenkomen met de vooraf opgestelde bijdrage.

In het projectplan staan ook enkele doeleinden die opgesteld zijn met behulp van de Begroting 2008. Ook aan deze doeleinden leveren de bewonersadviseurs een directe bijdrage.

Uit bovenstaande tekst is gebleken dat de bewonersadviseurs van Kansrijk in de Wijk aan alle opgestelde doeleinden een bijdrage leveren, al is er wel sprake van een kleine discrepantie met het beoogde beleid. Wel vinden zij dat de doeleinden behaald worden.

In Noord daarentegen worden niet alle doeleinden behaald. De bewonersadviseurs geven aan dat het bestrijden van armoede een doeleind is die in sommige gevallen behaald wordt. Wanneer het doeleind niet behaald wordt, komt dat omdat de bewoners niet willen toegeven dat ze in armoede leven. Wanneer de bewoner dat niet toe wil geven, kan IBAN de armoede niet gaan bestrijden. Immers, de methode is gericht op vrijwillige deelname. Door één van de bewonersadviseurs is zelfs aangegeven dat dit helemaal geen doeleind is. Ditzelfde geldt voor de doelstelling het vergroten van de zelfredzaamheid. Ook hier geeft één bewonersadviseur aan dat IBAN zich daar niet mee bezig houdt en dat dit doeleind zeker niet behaald wordt. Anderen geven aan dat het wel een doeleind is, maar dat deze niet altijd behaald wordt. Dit komt omdat de bewoners erg blijven leunen op de bewonersadviseurs. Over de rest van de doeleinden zijn de bewonersadviseurs het eens: IBAN levert een bijdrage aan deze doelstellingen en ze worden dan ook behaald.

Naast de doelstellingen werkt IBAN ook met een doelgroepenbenadering. De doeleinden met betrekking tot de jongeren en de ouderen worden behaald, over de scholenbenadering kunnen nog geen uitspraken gedaan worden.

Al met al kan geconcludeerd worden dat IBAN een groot deel van de doeleinden daadwerkelijk behaald, dat er twee doeleinden zijn waar de meningen over verschillen en dat er één doeleind is waar nog geen uitspraken over gedaan kunnen worden. Wel moet hierbij de kanttekening geplaatst worden dat de doeleinden vooral indirect behaald worden, omdat de doorverwijsfunctie van de bewonersadviseurs centraal staat binnen IBAN.

7.1.2 Werkwijze

Er kan geconcludeerd worden dat binnen Kansrijk in de Wijk discrepantie bestaat tussen de beoogde werkwijze en de werkwijze in de praktijk. De werkwijze verloopt bij Kansrijk in de Wijk niet zo stapsgewijs in de uitvoering als in het beoogde beleid. Waar in het beoogde beleid de fases elkaar logischerwijs op volgen, is dat in de uitvoering niet altijd het geval: soms vallen de fases samen, zoals bij het eerste contact en het intakegesprek. Wel is het zo dat alle fases doorlopen worden tijdens een

traject. Discrepantie is er ook rondom het aantal bezoeken wat een bewonersadviseur maximaal aflegt. Volgens het beoogde beleid is dit maximum drie en moet, bij meer dan drie bezoeken, melding gedaan worden. De bewonersadviseurs daarentegen hanteren een maximum van vijf bezoeken en doen pas daarna melding.

Ook blijkt dat de aanmelding niet meer standaard door Far West wordt verzorgd, maar dat de bewonersadviseurs zelf langs de deuren gaan. Het herbezoek vindt meestal plaats in lijfelijke vorm, maar dit is niet altijd het geval. Soms wordt er telefonisch contact opgenomen met de bewoners.

Een duidelijke reden die wordt genoemd voor de discrepantie met betrekking tot de werkwijze, is onder meer dat elke situatie en elk persoon anders is, met andere problemen. Keer op keer moeten de bewonersadviseurs op deze verschillen inspelen en om deze reden is geen eenduidige werkwijze te bedenken. Hieruit blijkt dat de context van grote invloed is op hoe er binnen Kansrijk in de Wijk gewerkt wordt. Een verklaring die overeenkomt met het artikel van Vinzant en Crothers (1998). Zij benadrukten dat uitvoeren van sociaal beleid veel variatie en complexiteit met zich mee brengt en dat beleid daardoor vaak anders wordt uitgevoerd dan beoogd was. Ook komt deze verklaring overeen met Yanov (1996). Zij liet ook zien dat de context van invloed is op de uitvoering van het beleid. Hartman en Tops (2005) benadrukten dat de uitvoerders van beleid moeten inspelen op acties in de microsfeer, wat ook een verklaring vormt voor bovenstaande discrepantie.

De verklaringen van Vinzant en Crothers (1998), Yanov (1996) en Hartman en Tops (2005) kunnen niet worden toegepast op IBAN. Binnen IBAN is geen discrepantie tussen de beoogde en de uitgevoerde werkwijze gevonden. De bewonersadviseurs noemden de verschillende stappen allemaal op, in de volgorde zoals deze in het beoogde beleid beschreven is. Wel is het zo dat de bewonersadviseurs momenteel aan het experimenteren zijn met een kleine wijziging. Ze willen nu tijdens de aanbelronde kijken of ze al bij mensen binnen kunnen komen voor een eerste gesprek/afspraken. Zo kunnen de problemen wellicht sneller worden opgelost en wordt de aanpak effectiever.

Ondanks dat Kansrijk in de Wijk en IBAN verschillen in de mate van discrepantie, vertonen de twee aanpakken ook een duidelijke overeenkomst: de burger en zijn zelfredzaamheid staat centraal in het hulpverleningsproces. In samenspraak met de burger wordt gekeken wat er aan de hand is en waar mogelijke oplossingen liggen. De krachten van de burger worden in het proces gebruikt. Dit laatste komt overeen met de empowerment en de krachtenbenadering uit de literatuur (van Doorn, 2008; van Regenmortel, 2008), waarin de krachten van de burger centraal staan.

7.1.3 Knelpunten

Zowel binnen Kansrijk in de Wijk als binnen IBAN treden in de uitvoering knelpunten op. Opvallend is dat Kansrijk in de Wijk een heel hoofdstuk had gewijd aan knelpunten, terwijl IBAN helemaal geen verwachte knelpunten op papier had gezet. Voor IBAN kan hierdoor geconcludeerd worden dat, wanneer gekeken wordt naar de knelpunten, discrepantie is tussen het beoogde beleid en het uitgevoerde beleid.

Uit dit onderzoek zijn enkele knelpunten van IBAN naar voren gekomen, die overeenkomen met de besproken literatuur. Zo gaf één van de geïnterviewden aan dat het nieuwe registratiesysteem voor problemen zorgt. Dit komt overeen met het knelpunt ‘verslaglegging’ van het ministerie van VROM (2010). Ook gaven de geïnterviewden dat de burgers ook een knelpunt kunnen zijn. Hier doelen de geïnterviewden op het feit dat er burgers zijn die niet bereikt worden, of burgers zijn die wel bereikt worden en problemen hebben, maar niet geholpen willen worden. Dit komt overeen met het onderzoek van Hermans, van Daalen en Felix (2010), die de onbereikbare burger ook als knelpunt benoemden. Ook bleek dat de aansluiting met de backoffice regelmatig voor problemen zorgt. IBAN heeft geen afspraken met de backoffice en ze opereren ook niet vanuit hetzelfde gebouw. Hierdoor moet keer op keer opnieuw contact gelegd worden en hangt het succes van IBAN af van hoe de backoffice de problematiek op pakt. Dit knelpunt is ook beschreven door het ministerie van VROM (2010) en Hermans, van Daalen en Felix (2010). Tot slot gaf één van de geïnterviewden aan dat zij vindt dat ze soms te korte contactmomenten heeft, om daadwerkelijk iets te kunnen betekenen voor een burger. Dit komt overeen met Vinzant en Crothers (1998). Zij lieten zien dat street level bureaucrats vaak kampen met beperkte informatie, middelen en tijd. De overige knelpunten die bij IBAN naar voren zijn gekomen, zijn knelpunten die niet in de reeds besproken literatuur naar voren zijn gekomen.

Voor Kansrijk in de Wijk geldt ook dat er discrepantie is met betrekking tot de knelpunten. Één van de knelpunten vormt hierop een uitzondering en dit betreft de aansluiting tussen de front en de backoffice. Dit knelpunt was van te voren beoogd en wordt dus in de uitvoering daadwerkelijk ervaren, wat overeenkomt met het ministerie van VROM (2010) en Hermans, van Daalen en Felix (2010). De overige beoogde knelpunten worden wel gesignaleerd door de bewonersadviseurs, maar worden niet als knelpunten ervaren. Daarentegen lopen de bewonersadviseurs in de uitvoering tegen een aantal andere knelpunten aan, wat zorgt voor een grote discrepantie met het beoogde beleid. Zo benoemen de bewonersadviseurs van Kansrijk in de Wijk ook de onbereikbare burger als knelpunt, wat ook uit het onderzoek van Hermans, van Daalen en Felix (2010) naar voren is gekomen.

Al met al kan er geconcludeerd worden dat er sprake is van discrepantie tussen de beoogde en de uitgevoerde Achter de Voordeur Aanpak in twee stadsdelen in Amsterdam. Voor Kansrijk in de Wijk geldt dat op het gebied van de doeleinden sprake is van een kleine discrepantie. Bij de werkwijze en de knelpunten is dit echter niet het geval, daar is sprake van discrepantie tussen het beoogde en uitgevoerde beleid. Bij IBAN kan er geconcludeerd worden dat sprake is van een kleine discrepantie met betrekking tot de doeleinden. Voor de werkwijze geldt dat er geen sprake is van discrepantie. Voor de knelpunten kan dit echter niet gesteld worden, daar is wel sprake van discrepantie tussen het beoogde en het uitgevoerde beleid. Uit deze informatie blijkt dat uitvoerders het beleid soms dus anders uitvoeren dan van te voren beoogd is. Het blijkt een dynamische fase van de beleidscyclus te zijn, die zich kenmerkt door een proces van interactie (Hartman & Tops, 2005) en de context blijkt van

invloed te zijn op hoe het beleid ten uitvoering gebracht kan worden (Hartman & Tops, 2005; Vinzant en Crothers, 1998; Yanov, 1996).

7.2 Discussie

Dit onderzoek kent zowel sterkte als zwakke punten. Een sterk punt is dat er gebruik is gemaakt van verschillende vormen van dataverzameling, of te wel datatriangulatie. Er is zowel wetenschappelijke theoretische informatie als niet-wetenschappelijke informatie gebruikt, er zijn gesprekken gevoerd met personen die veel kennis hadden over de Achter de Voordeur Aanpak, er zijn verschillende documenten bestudeerd en geanalyseerd en er zijn interviews afgenomen. Datatriangulatie komt de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede, evenals het feit dat de onderzoekster zich bewust is geweest van haar invloed op de participanten, de methodische verantwoording en de terugkoppeling naar de participanten. Aan alle aspecten die Boeije (2005) toewijst aan de betrouwbaarheid is voldaan en daarmee is dit onderzoek vrij betrouwbaar. Ditzelfde geldt voor de validiteit. Boeije (2005) noemt enkele bedreigingen voor validiteit en deze zijn in dit onderzoek zoveel mogelijk beperkt.

In Bos en Lommer zijn alle bewonersadviseurs geïnterviewd, wat neer komt op de gehele populatie. Dit is een sterk aspect van dit onderzoek. In stadsdeel Noord is niet de gehele populatie geïnterviewd, maar heeft de leidinggevende een selectie gemaakt van de respondenten. Zij heeft dit random gedaan, wat ook positief is voor dit onderzoek. Een minder positief punt aan dit onderzoek is het feit dat het onderzoek uitgevoerd in twee stadsdelen in Amsterdam. Vanwege de relatief kleine onderzoeksgroep en doordat het onderzoek maar in twee stadsdelen is uitgevoerd, kan het onderzoek niet gegeneraliseerd worden. Hier staat wel tegenover dat het onderzoek nog een keer uitgevoerd kan worden zoals dit onderzoek, omdat duidelijk is verwoord hoe het onderzoek is uitgevoerd.

Een minder sterk aspect uit dit onderzoek, is het feit dat stadsdeel Noord niet (meer) beschikte over een beleidsplan. Hierdoor is de analyse van het beoogde beleid van stadsdeel Noord vrij kort. Dat er geen beleidsplan beschikbaar was, kwam pas naar voren toen alle interviews met de bewonersadviseurs van Noord gepland stonden en het onderzoek al enige tijd liep. Op dat moment zou het teveel tijd gekost hebben om een ander stadsdeel te benaderen en zou er een hoop werk voor niks zijn geweest. Om toch een goed beeld te kunnen vormen van het beoogde beleid, is er in het interview met de leidinggevende extra ingegaan op de beschikbare documentatie. Zo is gebleken dat het beoogde beleid van IBAN overeen kwam met de beschikbare documenten en kon de vergelijking met de uitvoering gemaakt worden.

7.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Nu dit onderzoek is afgerond, zijn enkele aanbevelingen voor vervolgonderzoek geformuleerd. Om het onderzoek beter te kunnen generaliseren, is het van belang dat er een grotere onderzoekspopulatie wordt onderzocht. In vervolgonderzoek zullen hiervoor meerdere stadsdelen betrokken moeten worden. Ook zou men per stadsdeel alle bewonersadviseurs kunnen interviewen, maar dat is niet

noodzakelijk. In dit onderzoek is gebleken dat vier interviews met bewonersadviseurs per stadsdeel heeft geleid tot voldoende informatie. Dit bleek uit het feit dat het eerste en tweede interview veel nieuwe informatie opleverde, maar het derde en vierde interview, op wat kleine details na, al niet meer. Een extra interview zal daarom hoogstwaarschijnlijk geen nieuwe informatie opleveren.

Om zicht te kunnen krijgen op de discrepantie tussen het beoogde en uitgevoerde beleid, waren de documentatieanalyse en de interviews met enkel bewonersadviseurs voldoende. Om het gehele proces van de Achter de Voordeur Aanpak in kaart te kunnen brengen, is het ook van belang dat andere actoren betrokken worden in het onderzoek. Allereerst de maatschappelijke instellingen, zij zijn uiteindelijk de echte uitvoerders en proberen de problemen van de bewoners daadwerkelijk op te lossen. De bewonersadviseurs zijn seq. gezien enkel de doorverwijzer.

Om het gehele proces nog beter in kaart te brengen, zouden ook de gebruikers van de Achter de Voordeur Aanpak ook betrokken moeten worden in het onderzoek. De gebruikers zijn in dit geval de bewoners. Zij worden benaderd door de bewonersadviseurs of nemen op eigen initiatief deel aan de Achter de Voordeur Aanpak. Kanttekening hierbij is wel dat de bewoners die benaderd worden door de bewonersadviseurs vaak mensen zijn met meerde problemen. De vraag is in hoeverre zij bereid zijn om mee te werken aan een onderzoek waarin hun problemen betrokken worden. Mocht men bewoners bereid vinden om mee te werken, moet men secuur en voorzichtig te werk gaan.

8. Advies

Het advies wat in dit hoofdstuk wordt beschreven, is gevormd op basis van alle informatie in dit onderzoek. Het advies richt zich voornamelijk op de knelpunten die naar voren zijn gekomen en tracht bij te dragen aan een oplossing/verbetering voor deze knelpunten. Ook wordt er kort ingegaan op knelpunten waar lastig een oplossing/verbetering voor te vinden is.

Opvallend is dat alle geïnterviewden aan hebben gegeven dat ze in 2011 door willen gaan met de Achter de Voordeur Aanpak. Op dit moment is veel onduidelijkheid rondom het continueren van deze aanpak. Uit informele gesprekken, interviews en documentatie is gebleken dat een grote groep burgers baat heeft bij deze aanpak. Doordat ze benaderd worden door bewonersadviseurs, worden hun problemen in kaart gebracht en worden oplossingen geboden. Het eerste advies luidt: doorgaan met de aanpak vanaf 2011.

Wel kan de aanpak op een aantal punten verbeterd worden:

Aangezien beide stadsdelen de aansluiting tussen de front en de backoffice als knelpunt hebben aangegeven, is het van belang dat deze aansluiting soepeler verloopt. In Bos en Lommer wordt in deze aansluiting vrij weinig problemen ervaren, terwijl Noord keer op keer problemen ervaart. Waarschijnlijk is dit toe te kennen aan het feit dat Noord geen conventanten heeft afgesloten met de hulpverleners en ook niet vanuit hetzelfde gebouw opereert. Hierdoor moet keer op keer opnieuw contact gelegd worden. Volgens de bewonersadviseurs uit Bos en Lommer werkt het effectiever wanneer hulpverleners vanuit hetzelfde gebouw werkzaam zijn, dus dat zou een goede eerste stap zijn. Dit is uiteraard niet altijd te realiseren, dus dan is het van belang dat er goede afspraken gemaakt worden tussen de hulpverleners waar men op terug kan vallen, wellicht in de vorm van een convenant. Het tweede advies luidt dan ook: zorg dat er goede afspraken zijn tussen de bewonersadviseurs en de betrokken hulpverleners, wellicht in de vorm van een convenant. Wanneer blijkt dat het lastig is om goede afspraken te maken, is het een optie om per instelling te beschikken over een contactpersoon die benaderd kan worden bij problemen of advies.

In Amsterdam zijn er meerdere aanpakken die achter de voordeur komen bij mensen, waaronder de Achter de Voordeur Aanpak, Erop af en Aanpak van 8 tot 8. Op de conferentie van 10 februari jl. en uit gesprekken is gebleken dat de Achter de Voordeur Aanpak minder effectief lijkt te worden. Één van de redenen die uit de interviews naar voren is gekomen, is dat bewoners soms 'hulpverleningsmoe' worden. Zo kan het gebeuren dat een bewoner drie verschillende aanpakken per week langs ziet komen en bestaat de kans dat een bewoner één of meerdere aanpakken zal weigeren. Het derde advies luidt daarom: Stem onderling af bij welke bewoners men langs gaat of is langs geweest. Zo voorkomt men dat bewoners veel verschillende hulpverleners zien. Een mogelijk idee hiervoor zou zijn om een centrale database op te stellen, waardoor verschillende aanpakken kunnen zien of iemand al is benaderd of niet. Nu is het wel zo dat de verschillende aanpakken zich richten op verschillende aspecten en bovenstaand advies brengt het risico met zich mee dat er enkel gefocust

wordt op bepaalde problematiek. De Achter de Voordeur Aanpak is de aanpak die zich richt op alle problematiek binnen een huishouden. Een mogelijk idee is dat de bewonersadviseurs als eerste langsgaan bij mensen en dat zij vervolgens, waar nodig, de overige aanpakken inschakelen.

Een ander idee is dat de bewonersadviseurs meer bevoegdheden krijgen. Zoals in de inleiding al is benoemd, werkt Enschede met wijkcoaches. Deze coaches zijn vergelijkbaar met bewonersadviseurs, maar verschillen op een belangrijk punt: de wijkcoaches hebben veel professionele ruimte en bevoegdheden. Zij beschikken over beslissings- en indicatiemandaten van diverse instellingen, waardoor zij leerplichtambtenaar, indicatiesteller voor Jeugdzorg, schuldhulpverlener, gezinscoach en maatschappelijk werker ineen zijn. De wijkcoaches zijn een soort sociale huisarts in de eerste lijn, die enkel nog doorverwijzen wanneer er teveel complexiteit of onvoldoende kennis beschikbaar is (website ministerie van VROM, 2010). In Amsterdam zijn de bewonersadviseurs afhankelijk van de overige instanties en hun wachttijden en verwijzen de bewonersadviseurs de bewoners door. Wanneer de bewonersadviseurs niet meteen hoeven door te verwijzen, maar meer bevoegdheden krijgen, zullen de werkzaamheden sneller gaan en worden bewoners sneller geholpen. Bewoners zien dan snel resultaat en de bewonersadviseurs zijn minder afhankelijk van de backoffice en hun bijbehorende regels. Het vierde advies luidt dan ook: Geef de bewonersadviseurs meer bevoegdheden (zoals in Enschede) zodat werkzaamheden sneller uitgevoerd kunnen worden.

Binnen IBAN is gebleken dat bijna alle geïnterviewden het als knelpunt ervaren om alleen binnen Vogelaarwijken werkzaam te zijn. De bewoners worden hier door meerdere instanties benaderd, wat als gevolg heeft dat ze ‘hulpverleningsmoe’ zijn. Voor dit punt is hierboven al een advies geformuleerd. Daarnaast is het zo dat de overige wijken binnen Noord, die niet bestempeld zijn als Vogelaarwijken, geen hulp krijgen van IBAN. Terwijl zich daar, volgens de geïnterviewden, ook problemen afspelen en er daar ook burgers wonen die de weg naar de hulpverlening niet kunnen vinden. Het vijfde advies is daarom: Laat bewonersadviseurs ook in andere wijken dan de Vogelaarwijken huisbezoeken afleggen. Uiteraard is het zo dat wanneer meer wijken benaderd moeten worden, er wellicht ook meer bewonersadviseurs moeten komen of de planning anders ingedeeld moet worden. Het is aan het stadsdeel Noord en aan IBAN om te kijken waar en of hier mogelijkheden voor zijn.

Naast bovenstaande knelpunten, zijn er ook knelpunten naar voren gekomen waar lastig een advies voor te formuleren is. Hieronder volgt een kort overzicht van deze knelpunten en wordt alsnog geprobeerd een oplossing te vinden

Beide stadsdelen hebben aangegeven dat de burger een knelpunt kan zijn. Dit gaat dan om burgers die niet bereikt worden of om burgers die wel bereikt worden maar die, terwijl het wel nodig is, geen hulp willen. Het is lastig om een oplossing te vinden voor deze groep burgers, omdat er vaak sprake is van gebrek aan vertrouwen in de overheid en de hulpverleningsinstanties. Op dat punt is het van belang dat er hard gewerkt wordt aan het winnen van vertrouwen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door meer

naamsbekendheid te verwerven in het stadsdeel en nog meer in te spelen op de vertrouwensrelatie. In Bos en Lommer is daarnaast gebleken dat de samenstelling van het koppel van grote invloed is op hoe de bewonersadviseurs ontvangen worden. Door voorafgaande aan de huisbezoeken bewust na te denken over het koppel dat langs de deur gaat, kan wellicht meer vertrouwen gewonnen worden en kunnen er meer burgers bereikt worden.

Ook worden de regelingen die averechts werken en de ‘krommigheden’ in het beleid in beide stadsdelen ervaren als knelpunt. Hier zou een oplossing kunnen zijn om minder te generaliseren. Immers, wat is gebleken is dat elke situatie en elk gezin anders is. Ook zou er in sommige situaties of gezinnen een uitzondering gemaakt kunnen worden. Uiteraard is dit lastig te realiseren, omdat de vragen dan zijn waar je de grens trekt, wie er wel binnen de uitzonderingen valt en wie niet en in hoeverre het mogelijk is om minder te generaliseren. Wat in ieder geval wel gerealiseerd kan worden, is dat de stadsdelen nagaan wat voor regels zorgen voor een averechtse werking. Zij kunnen dan vervolgens kijken of hier mogelijk oplossingen voor zijn.

Referenties

Literatuur

- Akkers, M.M. & Fenger, H.J.M. (2005). Het beleidsproces in theorie en praktijk. In: Hoesel, P.H.M., van (2005). *Beleidsonderzoek in Nederland. Kennis voor beleid; ontwikkeling van een professie*. Assen: Van Groenou.
- Binnenlands Bestuur. Onafhankelijk weekblad voor Ambtenaren en Bestuurders bij de overheid. 19 maart 2010.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Cornelissen, E. & Brandsen, T. (2007). *Handreiking Achter de Voordeur. Een verkennend onderzoek naar zeven grootstedelijke Achter de Voordeur projecten*. Rotterdam: Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting.
- Doorn, L., van (2010). *Weg van het bureau, terug naar de mensen*. Sozio (81), 6 – 11.
- Druenen, M., van. (2009). *Samen verder Achter de Voordeur. Programma van eisen voor de basisvoorziening bewonersadviseurs*. Conceptversie 4.0: 26 juni 2009.
- Goggin, Malcolm et al. (1990). Studying the dynamics of public policy implementation. In Dennis J. Palumbo and Donald J. Calista, eds., *Implementation and the policy process*. New York: Greenwood. Chapter 12.
- Hartman, C. & Tops, P. (2005). *Frontlijnsturing. Uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*. Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden STIP.
- Hartman, C. & Tops, P. (2007). *Het inrichten van doen! Een frontlijnreportage uit Amsterdam-Noord*. Den Haag: NICIS.
- Hermans, J., Daalen, M., van., & Felix, C. (2010). *Doeltreffendheid in de Frontlijn. Een vooronderzoek naar de effecten van de Achter de Voordeur aanpak in Amsterdam*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.
- Hogeschool van Amsterdam (2008). *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting*. Amsterdam: Praktijk- en onderzoekscentrum de Karthuizer.
- Hogeschool van Amsterdam (2008). *Een veelstemmig Koor*. Amsterdam: Praktijk- en onderzoekscentrum de Karthuizer.
- Hoogerwerf, A. & Herwijer, M. (1998). *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Kiresuk, Th.J. & Sherman, R.E. (1968). *Goal Attainment Scaling. A general method for evaluating comprehensive community mental health programs*. Community for mental health Journal, 443 – 453.
- Lans, J., van der, Medema, N., & Ràkers, M. (2006). *Bemoeien werkt*. Amsterdam: Van Genneep/de Balie.
- Lipsky, M. (1983). *Street level Bureaucrats. Dilemma's of the individual in Public Services*. Russel Sage Foundation.

- Maarse, J.A.M. (1998). De uitvoering van overheidsbeleid. In: Hoogerwerf A. & Herweijer, M. (1998). *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Metaal, S. Denoij, M. & Duyvendak, W. (2006). *Een Amsterdamse benadering. Vooruitkomen, samenleven en thuis voelen in Nieuwe West. Verslag van een onderzoek*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam/Gemeente Amsterdam Bureau Parkstad.
- Ministerie van VROM (2010). *Dossier wijkenaanpak: de 7 experimenten*. Via www.vrom.nl.
- Ministerie van VROM (2010). *Eerste hulp bij sociale stijging. Literatuuronderzoek naar de 'Achter de Voordeur' aanpakken door Nicis Institute*. Den Haag: Ministerie van VROM.
- Regenmortel, T., van (2008). *Empowerment in de zorg. Krachten en kwetsbaarheden*. *Welzijnsgids-methodiek* (67), 111 – 134.
- Robson, C. (2002). *Real World Research. Second edition*. Oxford: Blackwell Publishing.
- SEV (2006). *Keer de verloedering!* Rotterdam: SEV.
- Swanborn, P.G. (1999). *Evalueren*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Tengland, P.A. (2007). *Empowerment: A Conceptual Discussion*. *Health Care Anal* (16), 77 – 96.
- Tonkens, E. (2003). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht: NIZW.
- Vinzant, J.C. & Crothers, J. (1998). *Street Level Leadership: Discretion and Legitimacy in Front-Line Public Service*. George Town University press. 1 – 19.
- Yanov, D. (1996). *How does a policy mean? Interpreting policy and organizational actions*. Washington DC: Georgetown Universitypress.
- Yperen, T., van., & Steege, M., van der (2006). *Voor het goede doel. Werken met hulpverleningsdoelen in de Jeugdzorg*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Gemeentelijke documenten

- Afdeling Signaleren en Accountmanagement. *Afdelingsplan 2010*. Februari 2010.
- Dienst Onderzoek en Statistiek Amsterdam. *Stadsdelen in cijfers*. Via www.os.amsterdam.nl.
- Emancipatie en Participatie Centraal. Kadernota sociaal beleid 2008 – 2012*. Vastgesteld door de stadsdeelraad van Bos en Lommer op 19 maart 2008.
- Format Aanpak Achter de Voordeur*. Conferentie Achter de Voordeur, 10-02-2010. Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam. Stad en stadsdelen (2008). *80 + 20 > 100. Hoe het sociaal domein er voor zorgt dat het beter gaat*.
- Gemeente Amsterdam (2008). *Projectplan Kansrijk in de Wijk. Stadsdeel Bos en Lommer*. Versie 09-05-2008.
- Gemeente Amsterdam (2008). *Kadernota Sociaal 2009 – 2012*.
- Gemeente Amsterdam (2008). *Begroting 2008*.
- Gemeente Amsterdam (2009). *Met zijn vieren naar West*. Amsterdam.

Gemeente Amsterdam (2009). *Onderhandelaarsakkoord. Sociaal Plan voor de inrichting van de nieuwe Stadsdelen*. Amsterdam.

Gemeente Amsterdam, stadsdeel West (2010). *West maakt het verschil. Coalitieakkoord PvdA, GroenLinks en D66*.

Stadsdeel Noord (2009). *Noordse Krachtwijken. Wijkaanpak Projecten in 2009*.

Notulen Conferentie 'Achter de Voordeur'. 10-02-2010. Amsterdam.

Projectteam Dienstverleners (2009). *Experiment Achter de Voordeur*. Amsterdam: 29 september 2009.

Rapportage Commissie Verbetering Bestuur Amsterdam (voorzitter drs. B. Mertens), 16-01-2009.

Websites

Website Bos en Lommer: www.bosenlommer.amsterdam.nl. Diverse malen geraadpleegd in de periode maart 2010 – juni 2010.

Website ministerie van VROM: www.vrom.nl. Diverse malen geraadpleegd in de periode maart 2010 – juni 2010.

Website Noord: www.noord.amsterdam.nl. Diverse malen geraadpleegd in de periode maart 2010 – juni 2010.

Website Dienst Onderzoek en Statistiek Amsterdam. www.os.amsterdam.nl. Diverse malen geraadpleegd in de periode maart 2010 – juni 2010.

Bijlagen

Bijlage 1: Bijdrage Kansrijk in de Wijk Bos en Lommer

Belemmering	Maatschappelijke effecten	Doelstellingen	Bijdrage KidW
Sociaal isolement	Bewoners van Bos en Lommer zijn in staat om zelf de regie te voeren over hun leven Geen enkele bewoner van Bos en Lommer bevindt zich in sociaal isolement	Bewoners van Bos en Lommer hebben de beschikking over goede en bereikbare eerste- en tweedelijns voorzieningen	++
		Kwetsbare bewoners worden ondersteund door een netwerk dat gevormd wordt door lokale vrijwilligerinitiatieven samen met professionele voorzieningen.	+
Armoede en sociale uitsluiting	Bewoners van Bos en Lommer hebben voldoende middelen om te voorzien in hun primaire levensbehoefte Bewoners van Bos en Lommer houden hun financiële huishouding op orde	Bewoners maken optimaal gebruik van inkomensverruimende voorzieningen en maken gebruik van activiteiten gericht op ontmoeting en activering	++
		Bewoners hebben de vaardigheden om een financiële huishouding te voeren en/of krijgen er ondersteuning bij	++
Werkeloosheid	Bewoners van Bos en Lommer hebben een (goed) betaalde baan	Bewoners hebben vaardigheden voor deelname aan een traject gericht op werk	+
		Bewoners worden toegeleid naar een traject gericht op het versterken van hun positie op de arbeidsmarkt	++

Belemmering	Maatschappelijke effecten	Doelstellingen	Bijdrage KidW
Ongelijke rechten, kansen, vrijheden en (sociale) verantwoordelijkheden, onvoldoende acceptatie in de samenleving	Bewoners zijn vrije, onafhankelijke, zelfredzame individuen	Bewoners verwerven of ontwikkelen vaardigheden om zelfredzaam te zijn, volwaardig deel te nemen aan de samenleving	+
		Bewoners krijgen voldoende kansen om hun talenten te ontwikkelen	+
Onvoldoende aansluiting tussen verschillende fasen in de (school)loopbaan	Jeugdigen in Bos en Lommer hebben een passende en succesvolle (school)loopbaan, afgesloten met een startkwalificatie Jeugdigen zijn in staat tot het verkrijgen van een (goed) betaalde baan na het positief doorlopen van hun schoolloopbaan	Jongeren beschikken bij het verlaten van het primair onderwijs over voldoende kwalificatie voor het voortgezet onderwijs	+
Ontbreken van toekomstperspectief voor de jeugd	Jeugdigen in Bos en Lommer ontwikkelen hun talenten optimaal en benutten hun kansen op een goede toekomst Ouders hebben de vaardigheden om hun kinderen te ondersteunen bij het benutten van hun kansen op een goede toekomst	Jeugdigen in Bos en Lommer verwerven competenties om hun talenten te (kunnen) ontwikkelen	+
		Ouders worden gestimuleerd om hun kinderen te ondersteunen en betrokken te zijn bij de schoolloopbaan van hun kinderen	+

Belemmering	Maatschappelijke effecten	Doelstellingen	Bijdrage KidW
Onveiligheid	Bewoners van Bos en Lommer leven in een veilig stadsdeel	Bewoners dragen bij aan een schone, hele en veilige leefomgeving	
	Bewoners van Bos en Lommer voelen zich veilig	Bewoners die te maken hebben met huiselijk geweld worden begeleid	++
	Bewoners van Bos en Lommer wonen in een veilige thuissituatie	Terugdringen van extreme overlast	+
Ongezondheid	Bewoners van Bos en Lommer zijn gezond en hebben een gezonde levensstijl en leefomgeving	Bewoners maken gebruik van preventieve en gezondheidsvoorzieningen	++

Bijlage 2: Topicijst Bos en Lommer

- Korte introductie.
- Kunt kort iets over uzelf en uw werkzaamheden vertellen?
- Wat is de belangrijkste doelstelling van Kansrijk in de Wijk?
- Doelstellingen – worden de doelstellingen daadwerkelijk als doelstellingen gezien? Directe/indirecte bijdrage? Worden de doelstellingen behaald? Zo ja, voorbeeld? Zo nee, waarom niet?
 - o Het duurzaam verbeteren van de sociale en/of economische positie van de te benaderen bewoners in de Kolenkitbuurt.
 - o Het tegengaan van:
 - Sociaal isolement.
 - Armoede & sociale uitsluiting.
 - Werkeloosheid,
 - Ongelijke rechten, kansen, vrijheden en (sociale) verantwoordelijkheden en aan onvoldoende acceptatie in de samenleving.
 - Onvoldoende aansluiting tussen de verschillende fasen in de loopbaan.
 - Ontbreken van toekomstperspectief van de jeugd.
 - Onveiligheid.
 - Ongezondheid.

- Zorg dragen voor veilige woon en leefomgeving.
 - Vergroting veiligheidsbeleving.
 - Bevordering talentontwikkeling.
 - Bevordering sociale cohesie en participatie.
 - Bevordering zelfredzaamheid.
- Zijn er doelstellingen niet genoemd?
- Hoe gaat u in de praktijk te werk?
 - Aanmelding, eerste contact, intakegesprek, analyse, overdracht, herbezoek.
- Loopt u in de praktijk tegen knelpunten aan? Zo ja, welke en hoe gaat u hiermee om?
 - Financiering.
 - Aansluiting front- en backoffice.
 - Uitvoering door corporaties.
 - Toeloop op de hulpverlening.
 - Inlopen achterstand.
 - Bescherming persoonsgegevens.
 - Handhavingsproblematiek.
 - Vertrekkende bewoners.
 - Huur en koop.
 - Dwang en drang.

Bijlage 3: Topiclijst Noord

- Korte introductie.
- Kunt u kort iets over uzelf en uw werkzaamheden vertellen?
- Wat is de belangrijkste doelstelling van IBAN?
- Doelstellingen – worden de doelstellingen daadwerkelijk als doelstellingen gezien? Worden de doelstellingen behaald? Zo ja, voorbeeld? Zo nee, waarom niet?
 - Het verbeteren van de sociaaleconomische positie van de bewoners in Amsterdam Noord.
 - Het bevorderen van de participatie en het welzijn van de bewoners.
 - Het signaleren van de algemene problemen en knelpunten in de uitvoering van het hoofddoel.
 - Jongeren: de jongeren zodanig helpen dat de belemmeringen om door te stromen naar opleiding, jongerenprojecten of werk verholpen worden zodat doorstroming mogelijk is.
 - Ouderen: een beter beeld krijgen van de situatie en hen te informeren over aanvullende voorzieningen om zo hun financiële positie te kunnen verbeteren.
 - Scholen: Zoveel mogelijk ouders van jonge kinderen bereiken.

- Zijn er doelstellingen niet genoemd?
- Hoe gaat u in de praktijk te werk?
 - o Folderen, aanbellen, informeren naar de toestand van de bewoner, afspraak maken voor een huisbezoek of gesprek op kantoor bij blijf van interesse, advies op maat, afspraken maken over de te ondernemen acties, telefonisch contact. Streven naar 1 gesprek.
- Loopt u in de praktijk tegen knelpunten aan? Zo ja, welke en hoe gaat u hiermee om?

Bijlage 4: Codeboom Bos en Lommer

Doelstellingen:

- Directe bijdrage.
 - o Het duurzaam verbeteren van de sociale en/of economische positie van de bewoners.
 - o Het tegengaan van sociaal isolement.
 - o Het tegengaan van armoede en sociale uitsluiting.
 - o Zorgdragen voor een veilige leef- en woonomgeving.
 - o Het vergroten van de veiligheidsbeleving.
 - o Het bevorderen van talentontwikkeling.
 - o Het bevorderen van sociale cohesie en participatie.
 - o Het bevorderen van de zelfredzaamheid.
- Indirecte bijdrage.
 - o Het tegengaan van ongelijke rechten, kansen, vrijheden en (sociale) verantwoordelijkheden en onvoldoende acceptatie in de samenleving.
 - o Het tegengaan van ongezondheid.
- Directe en indirecte bijdrage.
 - o Het tegengaan van werkloosheid.
 - o Het tegengaan van onveiligheid.
- (Bijna) geen bijdrage.
 - o Het tegengaan van onvoldoende aansluiting tussen de verschillende fasen in de loopbaan.
 - o Het tegengaan van ontbreken van toekomstperspectief in de jeugd.

Werkwijze:

- Aanmelding.
 - o Indicatiegevallen.
 - o Zelf.
 - o Far West
- Eerste contact.
- Intakegesprek.

- Analyse
- Overdracht.
- Herbezoek.
 - o Daadwerkelijk bezoek.
 - o Telefonisch.

Knelpunten:

- Regelingen binnen instanties.
- Aansluiting front- en backoffice.
- Versnippering binnen backoffice.
- Onbereikbare bewoners.
- Bewoners die geen hulp willen.
- De taal.
- De bewoner zelf.
- De financiering.
- Uitvoering door corporaties.
- Toeloop op hulpverlening.
- Inlopen achterstand.
- Persoonsgegevens.
- Handhavingproblematiek.
- Vertrekkende bewoners.
- Huur en koop.

Bijlage 5: Codeboom Noord

Doelstellingen:

- Behaald/Levert bijdrage.
 - o Het verbeteren van de sociaal economische positie van de bewoners in Amsterdam Noord.
 - o Het bestrijden van werkloosheid.
 - o Het bevorderen van de participatie en welzijn.
 - o Jongeren.
 - o Ouderen.
- Soms behaald/Levert soms bijdrage.
 - o Het bestrijden van armoede.
 - o Het vergroten van de zelfredzaamheid.
- Niet behaald/Levert geen bijdrage.
 - o Het vergroten van de zelfredzaamheid.
- Onduidelijk

- Scholenbenadering.

Werkwijze:

- Folderen.
- Aanbellen
 - Informeren.
 - Geen contact → afsluiten.
- Afspraak.
- Advies.
- Telefonisch contact.

Knelpunten:

- Aansluiting hulpverleners.
- Bewoners die niet willen.
- Vogelaarwijken.
- Scheefheid in beleid.
- Korte contactmomenten.
- Registratiesysteem.
- Jongeren.