



AMERSFOORT VERNIEUWT

Iedereen doet mee!

Jaarrapportage AV-teams 2009

vastgesteld door
de stuurgroep AV-teams en de stuurgroep AV,
op 30 juni 2010



Jaarrapportage AV-teams 2009

1. Inleiding	2
2. Projectdoelstellingen	2
2.1. Nieuwe activerende gesprekken.....	2
2.2. Opsporen verborgen problematiek	3
2.3. Duiding van meest voorkomende problematiek.....	4
3. Doelstellingen ten aanzien van bewoners.....	6
3.1. Bewoners verder helpen: aantal aangeboden trajecten.....	6
3.2. Verder komen: aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid.....	6
3.3. Preventieve werking AV-team-aanpak.....	9
4. Doelstellingen ten aanzien van organisaties.....	9
4.1. Op welke terreinen wordt de preventieve aanpak van de AV-teams ‘terugverdiend’?.....	9
4.2. Bijdrage aan de maatschappelijke doelen van betrokken organisaties.....	10
5. Doelstellingen ten aanzien van buurt/wijk	11
5.1. Prestaties op gebied van wonen, woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid	11
5.1.1. Positieve acties	11
5.1.2. Buurttoezichtteams.....	11
5.2. Verandering in scores op indexen	12
5.3. Beleving wijkprofessionals en sleutelfiguren in de wijk.....	12
6. Financiën	13
7. Conclusies en aanbevelingen.....	14
7.1. Conclusies	14
7.2. Aanbevelingen.....	15
Bijlage 1. De bezoekresultaten per wijk.....	17
Bijlage 2. De opgehaalde vraag op het leefgebied ‘inkomen’	18
Bijlage 3. De (aangevulde) Participatieladder.....	20
Bijlage 4. De resultaten van de follow-up gesprekken en de herbezoeken	21
Bijlage 5. Wat voorkomt inzet AV-teams	23
Bijlage 6. Positieve acties 2009.....	25
Bijlage 7. Resultaten van de Stadspeiling leefbaarheid en veiligheid	27

1. Inleiding

In 2009 is de AV-team-aanpak gecontinueerd. In Liendert is verder gegaan met bezoeken op de Horsten, in Kruiskamp is de Magelhaenstraat e.o. afgemaakt en een start gemaakt met de van Ghentstraat e.o., in Schuilenburg is verder gegaan met de Ariaweg en de Hoven, de Ganskuijl is eind 2009 afgerond. Eveneens hebben de intakekers herbezoeken afgelegd bij de in 2008 bezochte huishoudens.

Bij aanvang van het project AV-teams in 2008 zijn alleen projectdoelstellingen geformuleerd. Dat wil zeggen dat is vastgelegd welke uitvoeringsprestaties moeten worden geleverd, zoals het aantal bezochte huishoudens, het aantal activerende gesprekken en het aantal huishoudens waarin één of meer leden een nieuw traject zijn gestart. Bij de bespreking van de jaarrapportage 2008 kwam echter naar voren dat alle partners ook behoefte hebben aan een ander soort resultaten, die informatie geven of het project effectief is of van toegevoegde waarde. Om te komen tot een selectie van in kaart te brengen uitvoeringsprestaties en maatschappelijke effecten zijn in het vierde kwartaal van 2009 onder leiding van een adviesbureau diverse werksessies geweest met alle partners (professionals betrokken bij de uitvoering, managementniveau en bestuurlijk niveau). Dit heeft geleid tot een aantal aanbevelingen ter verbetering van de registraties en jaarrapportages. In voorliggende jaarrapportage is qua opbouw en inhoud al zoveel mogelijk rekening gehouden met de aanbevelingen en wordt per onderwerp aangegeven in hoeverre vanaf 2010 verdere aanpassingen in registratie en rapportage zullen worden doorgevoerd.

2. Projectdoelstellingen

2.1. Nieuwe activerende gesprekken

In onderstaande tabel is aangegeven met hoeveel nieuwe huishoudens in 2009 contact is gelegd en hoeveel huishoudens daarvan hebben meegewerkt aan een activerend gesprek. Deze aantallen zijn vergeleken met de vooraf gestelde doelen. Het doel voor het aantal te bezoeken huishoudens is in 2009 200 per AV-team. Dit is 50 lager dan in 2008 omdat is ingeschat dat de intakekers per jaar 50 herbezoeken moeten afleggen. In bijlage 1 zijn de cijfers per wijk opgenomen.

Nieuwe activerende gesprekken	Doel 2009		Gerealiseerd 2009	
	aantal	%	aantal	%
Huishoudens				
Aantal bezochte huishoudens	800	100%	760	100%
Aantal geïnterviewde huishoudens	560	70%	510	67%

Bij 21 van de 250 huishoudens die *niet* meededen aan het activerende gesprek, zijn er wel zorgen en/of signalen dat het niet goed gaat met het huishouden. Deze huishoudens worden in 2010 opnieuw bezocht.

In de volgende tabel is weergegeven hoeveel van de geïnterviewde huishoudens zijn gemotiveerd en toegeleid naar een nieuw activerings- en/of hulpverleningstraject.

Nieuwe activerende gesprekken	Doel 2009		Gerealiseerd 2009	
	aantal	%	aantal	%
Huishoudens				
Aantal geïnterviewde huishoudens	560	100%	510	100%
Aantal huishoudens met nieuw traject, activering e/o hulpverlening	168	30%	281	55%

Bij 25 van de 510 huishoudens die *wel* meededen aan het activerend gesprek is geen traject gestart, terwijl er wel sprake is van zorgen en/of signalen dat het niet goed gaat met het huishouden. Ook deze huishoudens worden in 2010 opnieuw bezocht.

Conclusies:

- Het aantal huishoudens dat is toegeleid naar een nieuw activerings- en/of hulpverleningstraject is net als in 2008 veel hoger dan het gestelde doel (281 versus 168). De vraag die wordt opgehaald is veel groter dan bij aanvang werd verwacht. Gemiddeld start 37% van de huishoudens waarbij wordt aangebeld één of meer hulpverlenings- en/of activeringstrajecten (inschatting vooraf: 21%).
- Door het grote aantal toeleidingen is het beoogde aantal nieuwe huishoudens dat wordt bezocht net niet gehaald. Het percentage huishoudens dat meedoet aan een activerend gesprek is verbeterd ten opzichte van 2008 (toen 60%) en is nu 67% en ligt daarmee hoger dan bij andere projecten in Nederland (60%). De verbetering is mede te herleiden naar de toegenomen ervaring van de intakers.

2.2. Opsporen verborgen problematiek

Aanleiding voor de AV-team-aanpak is de veronderstelling dat er sprake is van verborgen problematiek of van 'een gat tussen bewoners en organisaties'. Om te kijken in hoeverre deze aanname klopt en de AV-team-aanpak verborgen vragen boven haalt en om inzichtelijk te maken wie al volledig bekend is bij de instanties en wie nog niet of niet goed bekend is, is de totale vraag die tijdens de activerende gesprekken in 2009 is opgehaald, als volgt in kaart gebracht.

Aantal geïnterviewde huishoudens	Aantal 2009	Percentage 2009
a. Zonder behoefte aan hulp of activering	169	33%
b. Dat goed in beeld is (alleen bestaande, goedlopende trajecten)	57	11%
c. Dat niet goed in beeld is (bestaande/goedlopende trajecten én nieuwe trajecten, oude herstelde trajecten, oude herstelde én nieuwe trajecten)	53	10%
d. Dat niet in beeld is (alleen nieuwe trajecten)	231	45%
Totaal	510	100%

Het aantal huishoudens waarbij sprake is van een vraag/probleem en die zelf nog niet de stappen hebben gezet naar een instelling is hoog (45%).

Uit bovenstaande tabel is af te leiden, wanneer je naar categorie b. en c. kijkt, dat van alle huishoudens die op het moment van het activerende gesprek al ergens een traject hadden lopen, bijna de helft nog met andere of aanvullende vragen/problemen kampte.

In categorie c. zitten 10 huishoudens (2%) waarbij wel (in een recent verleden) contact geweest is met een instelling, maar waar dat contact in het verleden is verbroken, terwijl het probleem nog actueel is. Voor de andere huishoudens in categorie c. geldt dat zij al in beeld zijn bij een instantie, maar er blijkt dat zij daarnaast nog kampen met andere (verborgen) vragen/problematiek die zij willen aanpakken (8%).

Vanaf 2010 willen we in categorie c. en d. onderscheid gaan maken tussen enkelvoudige en meervoudige problematiek (vragen op meer dan één leefgebied).

Voorts willen we in 2010 in beeld brengen:

- Het aantal in beeld gekomen 'zorgwekkende zorgmijders';
- Het aantal bereikte 'zorgwekkende zorgmijders';
- Het aantal huishoudens dat min of meer altijd zorg nodig heeft, de zogenaamde 'zorgadressen'.

2.3. Duiding van meest voorkomende problematiek

In het voorgaande is ingegaan op het aantal huishoudens waarbij sprake is van verborgen problematiek. Dit gaf nog geen informatie over het soort problemen en hulpvragen waarmee bewoners kampen. Om hier meer inzicht in te krijgen zijn de trajecten waarnaar bewoners zijn toegeleid ingedeeld naar leefgebied.

Sommige huishoudens worden zowel direct toegeleid voor hulp/activering door de intaker, als toegeleid door de caseverantwoordelijke uit het kernteam. In een huishouden kunnen meerdere trajecten gestart zijn. De hulpvragen van huishoudens betreffen vaak meer dan één leefgebieden (dit geldt zeker voor de huishoudens die worden besproken in het kernteam).

In onderstaande tabellen wordt onderscheid gemaakt in de trajecten waarnaar is toegeleid door het kernteam en trajecten waarnaar is toegeleid door de intaker.

Trajecten naar leefgebied door toeleiding kernteam	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
1. Op gebied van wonen en woonomgeving	4	4	5	6	19
2. Op gebied van werk en dagbesteding	2	1	3	5	11
3. Op gebied van inkomen	23	14	5	18	60
4. Op gebied van leren en opgroeien	4	6	1	9	20
5. Op gebied van gezondheid en zorg	17	5	7	11	40
6. Op gebied van samenleven en sociale contacten	4	3	0	2	9
7. Overig	3	1	2	0	6
Totaal aantal trajecten	57	34	23	51	165

Trajecten naar leefgebied door toeleiding intaker	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
1. Op gebied van wonen en woonomgeving ¹	21	21	20 (95)	15	77 (152)
2. Op gebied van werk en dagbesteding	10	6	16	12	44
3. Op gebied van inkomen	10	24	26	26	86
4. Op gebied van leren en opgroeien	15	2	13	16	46
5. Op gebied van gezondheid en zorg	1	0	11	4	16
6. Op gebied van samenleven en sociale contacten	7	4	29	16	56
7. Overig	0	0	0	0	0
Totaal aantal trajecten	64	57	190	89	325 (400)

N.B. Dit is exclusief de toeleidingen door het kernteam

¹*Circa 75 toeleidingen op het gebied van wonen/woonomgeving in Schuilenburg is enerzijds te verklaren door de wijze van registratie (in eerste helft van 2009 werd informatieverstrekking ook als toeleiding geregistreerd). Anderzijds hadden veel bewoners in Schuilenburg vragen over sloop-nieuwbouw (Hogewegzone) en de onduidelijkheid daarover. Met de corporatie is afgesproken dat alle vragen toegeleid zouden worden naar de medewerker wijkbeheer van de corporatie. Ongeveer 20 toeleidingen hadden betrekking op vragen/meldingen over jongerenoverlast, vervuiling en klachten over de woning zoals in de andere wijken. Alleen de laatste 20 zijn meegeteld in het totaal..*

Bovenstaande twee tabellen geven inzicht op welke leefgebieden de meeste trajecten worden aangeboden, dit geeft nog weinig zicht op de expliciete problemen en hulpvragen waarmee bewoners kampen. Voor 2009 zijn de toeleidingen op het gebied van inkomen daarom nader geanalyseerd (zie bijlage 2). In 2010 zullen de opgehaalde vragen/problemen op het leefgebied wonen en woonomgeving nader worden onderzocht

Conclusies:

- De meeste nieuwe toeleidingen door zowel intaker als kernteam liggen binnen het leefgebied inkomen (30% van het totaal aantal nieuwe trajecten, 146 stuks). Het betreft hier het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en het aanpakken en voorkomen van problematische schulden. Deze vormen van armoedebestrijding leiden op het individuele niveau tot een stijging wat betreft inkomen, wat op zijn beurt weer voorwaardescheppend is voor stijging op andere leefgebieden.
- Op de tweede en derde plaats komen bij de intakers toeleidingen op het gebied van wonen en woonomgeving en op het gebied van samenleven en sociale contacten. Dit draagt bij aan de doelstellingen van Amersfoort Vernieuwt ten aanzien van wonen, samenleven en leefbaarheid.
- Op de tweede plaats komen bij het kernteam de toeleidingen naar gezondheid en zorg, dit is overeenkomstig de aanbevelingen van de 1^e monitor Amersfoort Vernieuwt, waarin werd geconstateerd dat gezondheid ook bijzondere aandacht verdient in de AV-wijken, ook al is dit thema in de ontwikkelingsplannen niet afzonderlijk is benoemd.

3. Doelstellingen ten aanzien van bewoners

Ten aanzien van de bewoners (de doelgroep van de AV-teams), is als doelstelling geformuleerd: hen 'een stap verder' te helpen.

Om beter in beeld te brengen in hoeverre bewoners door AV-team-aanpak inderdaad een stap verder komen is aanbevolen de volgende effecten in kaart te brengen:

- a) Bewoners verder helpen: aantal aangeboden trajecten
- b) Verder komen: aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid
- c) Preventieve werking AV-team-aanpak

3.1. Bewoners verder helpen: aantal aangeboden trajecten

In paragraaf 2.3 (duiding meest voorkomende problematiek) het aantal nieuwe trajecten per leefgebied aangegeven. In totaal is er sprake van 325 nieuwe trajecten door toeleiding door de intakers en 165 nieuwe trajecten door toeleiding door de kernteams. Dit betreft 281 huishoudens.

In de jaarrapportage voor 2010 zullen we niet alleen aangeven om hoeveel nieuwe trajecten het gaat, maar daarbij onderscheid maken tussen:

- hulpverlening,
- activering,
- maatschappelijke participatie,
- 'drang en dwang'.

Als voor 2009 een globale inschatting wordt gemaakt hoe die verdeling is, dan komt het er op neer dat van de nieuwe trajecten die door toeleiding door het kernteam tot stand worden gebracht 70% ligt op het gebied van hulpverlening, 25% op het gebied van activering en minder dan 5% op het gebied van maatschappelijke participatie (dat laatste houdt in dat betreffende bewoner zich zelf gaat inzetten voor anderen of voor de buurt, bijvoorbeeld door een buurtbudgetactiviteit of in het kader van een positieve actie, zie paragraaf ...). Bij de nieuwe trajecten die door toeleiding door de intaker worden gestart liggen de verhoudingen anders: 35-40% hulpverlening, 55% activering, 5-10% maatschappelijke participatie.

Slechts in incidentele gevallen is er sprake van 'drang en dwang', een voorbeeld hiervan is dat de casemanager aan de bewoner aangeeft dat wanneer zij geen hulp accepteert, hij een melding zal doen bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.

3.2. Verder komen: aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid

Het aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid is een maatschappelijk effect van de uitvoeringsprestaties van de AV-team-aanpak. Het is een overkoepelend doel op het niveau van de bewoners die door de AV-teams bereikt worden.

Over de definitie van zelfredzaamheid bestaan verschillende beelden, waarbij er ook nog verschillen kunnen bestaan tussen het ene of het andere leefgebied. De gemeente Amersfoort hanteert voor de klanten van Sociale Zekerheid een zelf ontwikkelde arbeidsintegratie-ladder om de positie van bewoners ten opzichte van de arbeidsmarkt te bepalen. Deze ladder heeft als nadeel dat deze zich focust op de leefgebieden 'werk en dagbesteding' en 'inkomen'. Eind 2008 is door Regioplan in opdracht van 12 gemeenten en de VNG het advies 'De Participatieladder, meetlat voor het participatiebudget' uitgebracht, met als doel een instrument te ontwikkelen om in beeld te brengen hoe een klant het doet over de volle breedte van reïntegratie, inburgering en educatie. Met de resultaten van de toepassing van deze participatieladder bij 6 pilotgemeentes en de eigen ervaringen met de arbeidsparticipatieladder, zijn in het eerste kwartaal van 2010 een aantal criteria toegevoegd aan de participatieladder om deze bruikbaar te maken voor de AV-teams (een verkorte weergave is opgenomen in bijlage 3). Met deze 'aangevulde' participatieladder wordt in 2010 een aantal pilots gedaan binnen de AV-team-aanpak. Als eerste wordt de ladder toegepast op de casussen van het kernteam Ganskuijl. Daarna wordt de ladder uitgetest door intakers door tijdens de activerende gesprekken de trede te bepalen waarop een bewoner op dat moment staat en tijdens het herbezoek te bepalen of de bewoner dankzij de AV-team-aanpak en trede hoger is komen te staan. De ervaringen uit Amersfoort zullen worden gedeeld met de projectgroep van VNG en Divosa, die bezig zijn met de doorontwikkeling van de Participatieladder. De gemeente Amersfoort neemt ook deel aan dit project. Vanaf 1 januari 2011 is Amersfoort ook voornemens om de (landelijk) doorontwikkelde Participatieladder te gaan gebruiken voor de klanten van Sociale Zekerheid.

Omdat we in 2009 nog geen gebruik maakten van een ladder om inzichtelijk te maken in hoeverre bewoners daadwerkelijk een stap voorwaarts wordt gemaakt, wordt hierna geprobeerd om aan de hand van de resultaten van de follow-up gesprekken en herbezoeken hiervan een beeld te schetsen.

Follow-up gesprekken en herbezoeken

Huishoudens die besproken zijn in een kernteam krijgen een half jaar na afronding van de case een follow-up gesprek door de caseverantwoordelijke van het betreffende kernteam. Bij de huishoudens die niet besproken zijn in een kernteam worden herbezoeken gehouden door de intakers. Niet alle huishoudens krijgen een herbezoek.

Reden voor het afleggen van een herbezoek binnen een jaar na afsluiting zijn:

- er is geen contact geweest, er zijn zorgen en/of signalen dat het niet goed gaat met het huishouden
- er is wel contact geweest, de situatie was zorgwekkend, het huishouden was niet probleembewust en/of een zorgmijder
- er heeft n.a.v. het eerste gesprek een toeleiding plaatsgevonden
- het huishouden zat ten tijden van het eerste gesprek goed in de hulp
- er is n.a.v. het eerste gesprek door inzet van de intaker een (hulpverlenings)traject hersteld

Aantal follow-up gesprekken of herbezoeken (aantallen betreffen huishoudens)	Doel 2009	Gerealiseerd 2009
	aantal	aantal
Aantal follow-up gesprekken (door caseverantwoordelijke van het kernteam)		61
Aantal herbezoeken (door intaker)		119 ⁽¹⁾
Totaal aantal follow-up gesprekken en herbezoeken	200	180

⁽¹⁾Er waren 23 weigeringen/niet thuis

Van de weigeringen/niet thuis vallen 4 huishoudens in de categorie 'signalen', in 2010 wordt opnieuw geprobeerd contact te leggen. Bij de overige weigeringen/niet thuis is er geen aanleiding om te blijven proberen.

Begin 2009 is tijd besteed aan methodieontwikkeling voor het houden van herbezoeken en de administratieve voorbereiding om hiermee te kunnen starten. Ook zijn de intakers bijgeschoold in het houden van herbezoeken. Een herbezoek vraagt een andere gesprekstechniek van de intaker dan het eerste activerend gesprek met een nieuw huishouden.

In bijlage 3 zijn de (cijfermatige) resultaten van de follow-up gesprekken en de herbezoeken opgenomen. Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

- bij 85% van huishoudens die in 2008 een nieuw traject zijn gestart door toeleiding door een kernteam, is ten tijde van het follow-up gesprek in 2009 het traject afgerond, loopt het traject nog of is het probleem anderszins opgelost. Bij de andere 15% wordt het traject weer opgepakt (2/3 door bewoner zelf, 1/3 door caseverantwoordelijke);
- 2/3 van de door toeleiding van de intaker gestarte activeringstrajecten loopt nog of is afgerond, 97% van de hulpverleningstrajecten loopt nog of is afgerond;
- naar aanleiding van de herbezoeken en follow-up gesprekken is in iets meer dan de helft van de huishoudens de 'hulp' relatie naar wederzijdse tevredenheid afgesloten. Bij de overige huishoudens wordt nog de 'vinger-aan-de-pols' gehouden, omdat bewoners nog meer stappen willen zetten.
- naar aanleiding van de herbezoeken zijn 14 huishoudens ingebracht in een kernteam (10% van de herbezoeken);
- naar aanleiding van de herbezoeken zijn door toeleiding van de intaker 47 huishoudens, in totaal (40% van de herbezoeken) 66 nieuwe trajecten gestart, waarvan ongeveer 1/3 in hetzelfde leefgebied en 2/3 in een ander leefgebied. Ongeveer 25% betreft hulpverlening, 75% activering.

(Voorzichtige) conclusies:

- de uitval is zeer gering waar het gaat om hulpverlening;
- de herbezoeken blijken zinvol om mensen verdere stappen te laten zetten; de herbezoeken leveren nieuwe vragen op, dit kunnen eerste stappen zijn (probleembewust geworden), maar ook vervolgstappen. In 40% van de herbezochte huishoudens worden nieuwe trajecten gestart;
- de herbezoeken hebben ook nog een signalerende functie: in 10% van de herbezoeken is er aanleiding om een huishouden in een kernteam te bespreken (deze huishoudens werden niet eerder in een kernteam besproken).

3.3. Preventieve werking AV-team-aanpak

Het is niet de bedoeling dat de AV-team-aanpak enkel bestaande hulpvragen of problemen aanpakt; van de aanpak zou ook een preventieve werking moeten uitgaan. Het is moeilijk om aan te tonen dat bepaalde problemen of situaties zijn voorkomen als gevolg van de AV-team-aanpak, desondanks wordt ingeschat dat wel een indicatie kan worden gegeven. Daarbij lijkt een onderscheid tussen primaire, secundaire en tertiaire preventie relevant.

Voorgesteld wordt door de intakers bij de herbezoeken een inschatting te laten maken van primaire, secundaire en tertiaire preventie en te laten aangeven waar het dan om gaat. In bijlage 5 is een niet-limitatieve opsomming gegeven van situaties die voorkomen (kunnen) worden door inzet van de AV-teams. In de tweede helft van 2010 zal hiermee worden geëxperimenteerd.

4. Doelstellingen ten aanzien van organisaties

4.1. Op welke terreinen wordt de preventieve aanpak van de AV-teams ‘terugverdiend’?

Vanuit de betrokken organisaties is het interessant om meer inzicht te krijgen in het financieel rendement (financial return on investment) van de AV-team-aanpak. In den lande is nog weinig bekend over financieel rendement van de Achter de Voordeur aanpak. Er is verschil tussen lange en korte termijn; op korte termijn zal een Achter de Voordeur project altijd meer kosten dan het opbrengt (behalve voor de intake, ook doordat bijvoorbeeld minimaregelingen beter worden benut), op lange termijn wordt het omgekeerde verwacht. Daarbij gaat het ook om maatschappelijke effecten: wat betekent de uitvoeringsprestatie voor de Amersfoortse burger en de Amersfoortse wijkaanpak en om indirecte opbrengsten: zoals stijging van vastgoed naar aanleiding van sociale investeringen.

In 2009 heeft er geen registratie plaatsgevonden op ‘wat er wordt voorkomen’. Zoals in paragraaf 3.3 aangegeven, is dit ook moeilijk hard te maken. Desondanks wordt in 2010 in een pilot voor Ganskuijl geprobeerd om toch iets te zeggen over wat is voorkomen door de AV-team-aanpak en voor zover mogelijk wordt daarbij aangegeven welke kosten daardoor zijn bespaard. Zo wordt in kaart gebracht in hoeveel gevallen een schuldhulpverleningstraject is gestart of heropend. Indien schulden verder uit de hand lopen leidt dit tot kosten voor uithuiszetting, maatschappelijke opvang en woonbegeleiding. Andere terreinen waarop wordt ‘terugverdiend’ en waarvan verkend wordt deze kunnen worden gekapitaliseerd zijn: vernielingen/verloedering woning, huurachterstand, huiselijk geweld, uithuisplaatsing van kinderen, schooluitval, vandalisme. Daarnaast zal voor Ganskuijl in beeld worden gebracht in welke mate bewoners aan het project ‘verdiend’ hebben door een betere benutting van de bestaande regelingen en toeslagen.

Tevens worden in 2010 de mogelijkheden en wenselijkheid verkend om als coproducent samen met Partners & Pröpper en een aantal andere gemeenten of woningcorporaties een ‘rendementsmeter’ te ontwikkelen voor Achter de Voordeur projecten. Hierbij moet ook een afweging worden gemaakt of de studie naar kosten en baten van de pilot ‘Wrap around care’, die in opdracht van de provincie Utrecht wordt uitgevoerd, niet al voldoende aanvullende informatie geeft.

4.2. Bijdrage aan de maatschappelijke doelen van betrokken organisaties

In onderstaande tekst is per deelnemende organisatie aangegeven op welke wijze de AV-team-aanpak bijdraagt aan het bereiken van de maatschappelijke doelen van die organisatie. Daarbij is ook gekeken of de AV-team-aanpak een aanvulling of een overlap is met het bestaande aanbod.

De gemeente Amersfoort biedt zorg aan hen die dat nodig hebben, maar streeft er tegelijkertijd naar dat zoveel mogelijk mensen op eigen benen kunnen staan, emanciperen en vooruit komen. Niet iedereen zal de stap omhoog kunnen maken, voor hen wil de gemeente een vangnet zijn. De AV-team-aanpak draagt ertoe bij dat we de mensen opsporen die ondersteuning nodig hebben. Die ondersteuning kan zowel materieel als immaterieel zijn. De aanpak is erop gericht mensen meer zelfredzaam te maken en de participatie aan sociale activiteiten te verhogen. Bijzonder in de AV-team-aanpak is dat de regie op de hulp/activering in één hand is, het gezinssysteem in zijn totaliteit wordt bekeken en dat indien nodig alle leefgebieden kunnen worden aangepakt. De aanpak is aanvullend omdat niet iedereen te vinden is via bestandsanalyses en koppelingen en het in het reguliere hulpaanbod niet vanzelfsprekend is dat naar het gehele gezinssysteem wordt gekeken of naar alle leefgebieden. Pluspunt is verder een verbeterde samenwerking op caseniveau door kortere lijnen en een effectiever aanpak van problemen op buurtniveau door betere informatie en betere samenwerking.

De Alliantie wil zorgen voor betaalbare en goede woningen in vitale wijken. Portaal werkt aan een kansrijke toekomst voor bewoners en buurten. Beide corporaties zetten zich extra in voor kwetsbare groepen en willen ook klanten met een kleine beurs goed en betaalbaar laten wonen. Daarbij zoeken ze de samenwerking op met gemeenten, zorgaanbieders en andere organisaties. Door de AV-team-aanpak worden hulpvragen en noodsituaties getraceerd en opgepakt en worden huishoudens weer meer weerbaar. Dit draagt direct bij aan de ontwikkeling van de meest kwetsbaren en indirect aan het vraagstuk van vitale wijken en kansrijke buurten; problemen op buurtniveau kunnen effectiever worden aangepakt door betere informatie en betere samenwerking.

Stichting Welzijn Amersfoort zet zich in voor het welzijn van de inwoners van Amersfoort, jong en oud en voor een leefbare en veilige woon- en leefomgeving. Rode draad in de dienstverlening van SWA is 'meedoen'. Meedoen aan de samenleving, gebruik maken van de kansen en mogelijkheden die onze samenleving biedt en een bijdrage leveren aan het functioneren van onze samenleving. SWA richt zich op de gehele samenleving en kiest daarbij nadrukkelijk voor mensen met een zwakke sociaal-economische positie.

SWA kan deze doelen alleen bereiken door gerichte samenwerking met de gemeente Amersfoort en andere maatschappelijke partners. In de AV-aanpak ziet SWA deze samenwerking effectief gerealiseerd. Door de inzet van de AV-teams ontvangt SWA sneller signalen over leefbaarheidsproblemen in bepaalde buurten of complexen in de AV-wijken. Daarnaast leidt de AV-team-aanpak tot een gerichte verwijzing van bewoners naar diensten van SWA als (VVE)-peuterspeelzalen, de Buitenkasten, projecten als 'Piep zei de Muis', 'Wijk & Psychiatrie' en 'Samen Voortburgeren'. Door de inzet van het AV-team komt SWA in contact met mensen die anders door ons niet bereikt zouden worden of die de weg naar ons niet gevonden zouden hebben. Ook leveren de AV-teams een bijdrage aan de verbetering van de sociaal-economische positie van de bewoners.

Net als de gemeente bestrijdt Stadsring51 armoede. Door armoedebestrijding worden drempels weggenomen voor mensen om (weer) mee te doen in de samenleving. Dit gebeurt door het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen aan te pakken en door problematische schulden aan te pakken en

te voorkomen. Met deze activiteiten willen we zoveel mogelijk mensen bereiken. Door te participeren in het project AV-teams worden veel mensen bereikt die nu (nog) aan de kant staan. Daarom draagt het project bij aan de organisatiedoelstellingen van Stadsring51.

Beweging3.0, Maatschappelijke Zorg en Dienstverlening, helpt bouwen aan een veilige en betrokken samenleving. Door de AV-team-aanpak worden problemen om te participeren in de samenleving in een vroeg stadium ontdekt en integraal aangepakt. Cliënten krijgen de eigen regie over hun leven en hun mogelijkheden tot deelname aan de samenleving worden vergroot. Door de vroegsignalering wordt escalatie van problemen voorkomen. Cliënten krijgen weer de regie over hun leven en hun mogelijkheden tot deelname aan de samenleving worden vergroot. De integrale aanpak, zo nodig outreachend, voorkomt zoveel mogelijk het risico van uitval uit het proces en daarmee ook het risico van een versnipperde en minder effectieve aanpak.

5. Doelstellingen ten aanzien van buurt/wijk

5.1. Prestaties op gebied van wonen, woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid

5.1.1. Positieve acties

De intakekers krijgen in de activerende gesprekken veel signalen van bewoners over de door hen ervaren leefbaarheid en veiligheid in hun woning en woonomgeving. Ervaren meerdere bewoners een zelfde probleem dan neemt de opbouwwerk van SWA het initiatief in het opzetten van een zo genoemde positieve actie rond het betreffende thema. Hierin wordt samengewerkt met partners in de wijk. Doel is dat bewoners zelf en gezamenlijk een actieve bijdrage leveren aan een betere leefbaarheid in de buurt.

Per kalenderjaar worden per buurt 2 positieve acties geïnitieerd. In Liendert betrof het in 2009 de “Duizend dingen week” en de “Actie verkeerd aanbieden huisvuil”, in Kruiskamp is een actie op het gebied van vochtvoorlichting en een actie hondenpoep geweest. In Schuilenburg was er in 2009 een grofvuilactie en het “Lichtfeest Hoven”. In Ganskuijl was er een positieve actie rondom de opening en de start van de BuurtHUISkamer en werd Jongeren Onmoetingsruimte de Kolk aan de buurt gepresenteerd. In bijlage 6 is een beschrijving opgenomen van de positieve acties, de deelnemende partijen en het aantal deelnemers.

5.1.2. Buurttoezichtteams

In 2010 wordt een aparte evaluatie opgesteld over werkwijze, prestaties en effecten van de Buurttoezichtteams. In deze rapportage wordt daarom niet verder ingegaan op hun inzet in 2009. In bijlage 6 is bij de positieve acties wel te lezen welke rol de BTT's in een aantal gevallen heeft gespeeld.

5.2. Verandering in scores op indexen

De doelstellingen ten aanzien van de buurt/wijk worden meer als positieve neveneffecten beschouwd, dan als de vervulling van voor dit project gestelde doelstellingen. Maatschappelijke effecten die eventueel interessant kunnen zijn, zijn:

- verandering sfeer in de buurt/wijk 'in het algemeen'
- verandering scores op indexen.

Behalve dat het hier gaat om positieve neveneffecten en niet om vooraf gestelde doelen, is het discutabel of veranderingen in de leefbaarheid een effect zijn van de AV-team-aanpak. Ook is het schaalniveau waarop kengetallen worden verzameld vele malen groter dan het schaalniveau van de huisbezoeken. Als achtergrondinformatie voor de buurten waarin de AV-teams actief zijn, zijn in bijlage 7 op wijkniveau toch enige kengetallen gepresenteerd die komen uit de Stadspeiling Leefbaarheid en Veiligheid (2007 en 2009 met elkaar vergeleken). Helaas is het niet mogelijk om voor De Ganskuijl cijfers te presenteren, omdat deze buurt qua grootte wegvalt binnen de totale wijk waarin De Ganskuijl ligt.

Uit de cijfers blijkt dat de waardering voor de directe woonomgeving/buurt in zowel Liendert, als Schuilenburg als Kruiskamp is toegenomen, vooral in Kruiskamp. Randenbroek wordt hier buiten beschouwing gelaten omdat hier geen huisbezoeken plaatsvonden. Op gebied van sociale samenhang en veiligheid laat Kruiskamp een goede verbetering zien, dit wordt gerelateerd aan de op wijkniveau relatief grote instroom van nieuwe bewoners (nieuwbouw) en de extra inzet op veiligheid (Wijktafel veiligheid, extra surveillanten, BTT, sms-actie, selecta DNA). De drie wijken laten allemaal een verbetering zien wat betreft de fysieke kwaliteit. Dit houdt in dat vernielingen, graffiti, rommel op straat en hondenpoep minder vaak voorkomen. De inzet van de BTT's zal hier ongetwijfeld een rol in spelen. Het aantal meldingen van afval bij het meldpunt woonomgeving is in Kruiskamp-Koppel en Liendert-Rustenburg sterk gestegen. Dit hoeft niet te betekenen dat er meer afval is, maar dat bewoners het meldpunt zelf beter weten te vinden. Dit laatste kan een verdienste zijn de AV-teams. Zoals hiervoor opgemerkt is het vanwege het grote schaalniveau van de Stadspeiling in verhouding tot het kleine schaalniveau waarop de AV-teams opereren en beperkte causaliteit moeilijk om echt relaties te leggen tussen de kengetallen en de inzet van de AV-teams.

5.3. Beleving wijkprofessionals en sleutelfiguren in de wijk

Ten behoeve van de evaluatie van de Buurttoezichtteams worden wijkmedewerkers van verschillende organisaties en sleutelbewoners gevraagd om hun beleving. Tijdens deze groepsgesprekken, die in juni 2010 plaatsvinden, wordt ook gevraagd wat de AV-team-aanpak nu voor uitwerking heeft op de sfeer binnen en leefbaarheid van de wijk.

6. Financiën

In onderstaande tabel zijn de feitelijke kosten van het project in 2009 vergeleken met de begroting (afgerond op honderdtallen). Het betreft de kosten van alle 4 AV-teams samen. De kosten die voor de AV-team-aanpak worden gemaakt betreffen alleen het ophalen van de ‘verborgen’ vragen en toeleiden naar het reguliere hulpaanbod en in geval van complexe problematiek het casemanagement, dat wil zeggen één verantwoordelijke voor het totaal van een gezinssysteem.

AV-teams	Begroot 2009	Rekening 2009	Gemeentedeel	Corporatiedeel
Frontoffice	468.000	497.900	399.800	⁽¹⁾ 98.100
Backoffice	392.000	23.600	23.600	
Folder Extra geld? en nieuwsbrief AV-teams	0	8.300	8.300	0
Externe ondersteuning privacyreglement en effectmeting	0	5.900	5.900	0
Buurttoezichtteam				
Totaal	860.000	535.700	437.600	98.100

⁽¹⁾Betreft de inzet van intakers en projectleider AV-teams in Kruiskamp.

Verklaring bij de rekening:

- De kosten voor de frontoffice (intakers + kernteams) zijn iets hoger dan (in 2007) begroot, omdat in de begroting de deelname van Stadsring51 aan de kernteams niet waren meegenomen. Daarnaast vallen de kosten voor de administratieve verwerking van alle gegevens hoger uit, omdat niet alleen op de afgesproken doelstellingen (aantal activerende gesprekken en activeringen) wordt geregistreerd, maar meer inhoudelijk op de opgehaalde vraag wordt ingegaan in de verantwoordingen.
- De kosten voor de backoffice vallen veel lager uit dan in 2007 voor 2009 begroot. Net als in 2008 is in de backoffice geen extra inkoop nodig geweest. Alle vragen die zijn opgehaald en toegeleid, zijn binnen het reguliere aanbod opgevangen. Uitzondering is de inzet van outreachende hulpverlening door Beweging3.0, hiervoor worden jaarlijks voor de AV-teams aanvullende aanspraken gemaakt. De noodzaak van inzet hiervan was echter kleiner dan vooraf ingeschat doordat de casemanagers uit de kernteams in veel gevallen de eerste fase van deze hulpverlening op zich nemen.
- In 2009 zijn eenmalig kosten gemaakt voor het uitbrengen van de folder ‘Extra geld?’ een nieuwsbrief over de AV-teams, het actualiseren van het privacyreglement en ondersteuning bij de discussie hoe de effecten van de AV-teams beter in beeld kunnen worden gebracht.

Conclusie:

- De totale kosten voor de AV-teams zijn ook in 2009 lager uitgevallen dan bij de start van het project was ingeschat, doordat in de backoffice nagenoeg geen kosten worden gemaakt omdat het reguliere aanbod hierin voorziet. Voor 2010 is daarom de begroting voor de AV-teams binnen het totale sociale programma van AV aangepast.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1. Conclusies

Projectdoelstellingen

- Het aantal huishoudens dat is toegeleid naar een nieuw activerings- en/of hulpverleningstraject is net als in 2008 veel hoger dan het gestelde doel (281 versus 168).
- Door het grote aantal toeleidingen is het beoogde aantal nieuwe huishoudens dat wordt bezocht net niet gehaald (760 versus 800).
- Het percentage huishoudens dat meedoet aan een activerend gesprek is verbeterd ten opzichte van 2008 (toen 60%) en is nu 67% en ligt daarmee hoger dan bij andere projecten in Nederland (60%).
- De meeste nieuwe toeleidingen door zowel intaker als kernteam liggen binnen het leefgebied inkomen (30% van het totaal aantal nieuwe trajecten, 146 stuks). Het betreft hier het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en het aanpakken en voorkomen van problematische schulden.
- Het grootste aantal van de overige toeleidingen door de intaker dragen bij aan de doelstellingen van Amersfoort Vernieuwt op het gebied van wonen, samenleven en leefbaarheid.
- Bij het kernteam liggen, na inkomen, het grootste aantal toeleidingen op het gebied van gezondheid en zorg.

Doelstellingen ten aanzien van bewoners

- Naar aanleiding van de 1^e huisbezoeken zijn er 325 nieuwe trajecten gestart door toeleiding door de intakekers en 165 nieuwe trajecten door toeleiding door de kernteams. Dit betreft 281 huishoudens.
- Bij de toeleidingen door de intakekers ligt het accent op activering (55%) en maatschappelijke participatie (5-10%). Bij de toeleidingen door de kernteams ligt het accent op hulpverlening (70%).
- Naar aanleiding van de herbezoeken en follow-up gesprekken is in iets meer dan de helft van de huishoudens de ‘hulp’relatie naar wederzijdse tevredenheid afgesloten. Bij de overige huishoudens wordt nog de ‘vinger-aan-de-pols’ gehouden, omdat bewoners nog meer stappen willen zetten.
- De meerwaarde voor de bewoners van de AV-teams is dat de intakekers een laagdrempelige frontoffice vormen, via welke het totale aanbod van hulp en activering (materieel en immaterieel) toegankelijk wordt voor de bewoners. In geval van meer complexe vragen zorgt het kernteam voor een op het gehele gezinssysteem en alle leefgebieden toegesneden hulpaanbod. Een bewoner die een keer een afspraak niet nakomt of om een andere reden uitvalt, krijgt nog een tweede kans.

Doelstellingen ten aanzien van organisaties

De AV-team-aanpak draagt bij aan de doelstellingen van de betrokken organisaties omdat:

- Hiermee mensen worden bereikt die nu (nog) aan de kant staan en via bestandskoppelingen of signalering door professionals niet gevonden worden en/of voor wie het reguliere aanbod niet toegankelijk genoeg is.
- Het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en het niet-gebruik van het reguliere aanbod op het gebied van hulpverlening en activering wordt tegengegaan en extra inspanning wordt geleverd om afhaken te voorkomen.

- De sociaal-economische positie van de meeste kwetsbaren verbetert door het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en de aanpak en het voorkomen van problematische schulden.
- De samenwerking op caseniveau verbetert en wordt effectiever door de korte lijnen, het multidisciplinaire kernteam, het werken op niveau van het totale gezinssysteem, het tegengaan van versnippering door één caseverantwoordelijke en nazorg.
- De samenwerking in de AV-teams leidt tot een effectievere aanpak op buurtniveau door betere informatie en betere samenwerking, dit draagt bij aan de doelstelling van vitale en kansrijke buurten.

Doelstellingen ten aanzien van buurt/wijk

Naar aanleiding van collectieve vragen en door de intakekers opgehaalde gevoelens van onvrede over de leefbaarheid in hun directe woonomgeving (of woning) zijn in 2009 de volgende positieve acties georganiseerd:

- Op gebied van Samenleven: Duizend dingen week, Lichtfeest de Hoven, Opening BuurtHUISkamer en presentatie van De Kolk aan de buurt
- Op gebied van fysieke kwaliteit leefomgeving: Duizend dingen week, Actie verkeerd aanbieden van huisvuil /Grofvuilactie, Vochtvoorlichting, Actie hondenpoep

Financiën

De totale kosten voor de AV-teams zijn ook in 2009 lager uitgevallen dan bij de start van het project was ingeschat, doordat in de backoffice nagenoeg geen kosten worden gemaakt omdat het reguliere aanbod hierin voorziet. Nagenoeg alle nieuwe trajecten worden uit de reguliere middelen gefinancierd. De kosten die voor de AV-team-aanpak worden gemaakt betreffen alleen het ophalen van de 'verborgen' vragen en het toeleiden naar het reguliere hulp- en activeringsaanbod en in geval van complexe problematiek het casemanagement.

Op basis van de ervaringen van 2008 en 2009 is de begroting voor de AV-teams binnen het totale sociale programma van AV voor 2010 aangepast.

7.2. Aanbevelingen

Werkwijze

We stellen voor ook bij de follow-up gesprekken te informeren naar eventuele vervolgstappen. In 2009 week de werkwijze van de follow-up gesprekken op dit gebied af van de werkwijze bij de herbezoeken. Ook stellen we voor om selectiever herbezoeken uit te voeren ten behoeve van de effectiviteit.

Het is nodig om met voorrang het registratiesysteem te verbeteren om sneller de voor de jaarrapportage/effectmeting gevraagde gegevens te kunnen genereren. Hiermee kan efficiency-winst worden behaald.

Effectmeting

Aanbevolen wordt om ten behoeve van de effectmeting een pilot uit te voeren voor Ganskuil om inzichtelijk te maken (voor zover mogelijk) wat de opbrengsten zijn van het project voor de bewoners (stappen voorwaarts, inkomensverbetering, preventie) en voor de organisaties (maatschappelijke doelen en financieel).

We stellen voor om de mogelijkheden en wenselijkheid te onderzoeken om samen met Partner en Pröpper als coproducent een rendementsmeter voor ‘achter de voordeur’ te ontwikkelen. Bij de afweging moet ook worden betrokken de informatie die voortkomt uit de pilot ‘wrap around care’ van gemeente en provincie Utrecht samen.

Toekomst

Voor de AV-team-aanpak in 2011 moet worden nagegaan of het project, gezien tegen het licht van de doelstellingen van Amersfoort Vernieuwt en de herijking van AV, effectiever en/of goedkoper kan worden uitgevoerd.

Voor de middellange termijn (vanaf 2012) moet worden onderzocht op welke wijze de meerwaarde van de AV-teams een plek kan krijgen in het reguliere aanbod van hulp en activering.

Bijlage 1. De bezoekresultaten per wijk

In onderstaande tabellen is aangegeven met hoeveel huishoudens in 2009 contact is gelegd en hoeveel huishoudens daarvan hebben meegewerkt aan een activerend gesprek. Deze aantallen zijn vergeleken met de vooraf gestelde doelen.

	Doel 2009		Gerealiseerd in 2009 Liendert		Gerealiseerd in 2009 Kruiskamp	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Huishoudens						
Aantal bezochte huishoudens	200	100%	132	100%	202	100%
Aantal geïnterviewde huishoudens	140	70%	102	77%	121	60%

	Doel 2009		Gerealiseerd in 2009 Schuilenburg		Gerealiseerd in 2009 Ganskuil	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Huishoudens						
Aantal bezochte huishoudens	200	100%	212	100%	214	100%
Aantal geïnterviewde huishoudens	140	70%	133	63%	154	72%

In de volgende tabellen is weergegeven hoeveel van de geïnterviewde huishoudens zijn gemotiveerd en toegeleid naar een nieuw activerings- en/of hulpverleningstraject.

	Doel 2009		Gerealiseerd in 2009 Liendert		Gerealiseerd in 2009 Kruiskamp	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Huishoudens						
Aantal geïnterviewde huishoudens	140	100%	102	100%	121	100%
Aantal huishoudens met nieuw activerings- e/o hulpverleningstraject	42	30%	64	63%	47	39%

	Doel 2009		Gerealiseerd in 2009 Schuilenburg		Gerealiseerd in 2009 Ganskuil	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Huishoudens						
Aantal geïnterviewde huishoudens	140	100%	132	100%	154	100%
Aantal huishoudens met nieuw activerings- e/o hulpverleningstraject	42	30%	94	71%	76	49%

Bijlage 2. De opgehaalde vraag op het leefgebied ‘inkomen’

Om meer inzicht te krijgen in de aard van de vragen/problemen op het leefgebied ‘inkomen’, zijn de toeleidingen door de intaker verder uitgesplitst in de volgende tabel.

Inkomen	Kruiskamp	Liendert	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
Trajecten door toeleiding intaker (1)					
Sociale Zaken	6	2	15	8	31
Stadsring51	16	8	9	17	50
Overigen mbt inkomen:					
- sociale verzekeringsbank PGB	1			1	2
- voedselbank	1				1
- kledingbank			2		2
Totaal	24	10	26	26	86

(1) Het betreft trajecten door activeringen van de intakers. Deze cases zijn niet besproken in een kernteam.

De 31 toeleidingen naar Sociale Zaken (SZ) betreffen (bijna) allemaal bestaande klanten van SZ waarvoor geldt dat ofwel het contact met de klantmanager niet goed loopt of betreffende klant maakt nog geen gebruik van alle miniregelingen waarvoor hij/zij in aanmerking komt. (Er is niet eenduidig geregistreerd bij deze trajecten of betreffende persoon al klant was bij SZ, maar in de beleving van de intakers was dit in bijna alle gevallen zo). De 50 bewoners die zijn toegeleid naar Stadsring51 hoeven geen klant te zijn bij SZ, maar dat kan wel. De toeleidingen betreffen een schuldenvraag of een andere dienst van Stadsring51, zoals een inkomenscheck, waarvoor men niet terecht kan bij SZ.

Ook binnen het leefgebied ‘leren en opgroeien’ zijn door de intaker toeleidingen gedaan die eigenlijk liggen op het gebied van inkomen. Het gaat dan om toeleiding naar het Jeugd Sport Fonds. Het aantal personen waarvoor door tussenkomst van de AV-teams in 2009 een aanvraag is ingediend bij het Jeugd Sport Fonds is:

Leren en opgroeien	Kruiskamp	Liendert	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
Trajecten door toeleiding intaker					
Activering naar JSF	13	22	13	31	79 (2)

(2) De 79 aanmeldingen betreffen individuele kinderen. Het gaat vaak om meerdere kinderen uit een gezin.

Behalve naar de soort activeringen van de intakers op het gebied van ‘inkomen’, is ook gekeken naar de ‘inkomens’ problematiek van de 97 cases die in 2009 in de kernteams werden besproken. In de volgende tabel zijn die cases geteld waarvan het huishouden (of een of meer van haar leden) een

uitkering heeft van Sociale Zekerheid. Ook zijn die cases geteld waarin het huishouden contact heeft met Stadsring 51.

Cases besproken in kernteam	Kruiskamp	Liendert	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
Klanten Sociale Zaken	6	6	3	8	23
Klanten Stadsring51	8	8	2	10	28

In de kernteams zijn 97 huishoudens besproken die een hulpverleningstraject zijn aangegaan. Van deze 97 huishoudens zijn 23 huishoudens al klant van Sociale Zaken en 28 huishoudens klant van Stadsring51 of zijn voor een traject toegeleid naar Stadsring. Enkele huishoudens zijn zowel bij SZ als bij Stadsring bekend.

Bijlage 3. De (aangevulde) Participatieladder

Trede	Omschrijving positie bewoner
1	Mensen geïsoleerd levend , wel zorgbehoefte, maar niet probleembewust of bereid om aan probleem te werken of gezinssysteem maakt het onmogelijk om er aan te werken.
2	Mensen met sociale contacten buitenshuis , bijvoorbeeld: bezoeken van burens en vrienden, incidenteel deelnemen aan activiteiten. Eigen netwerk geactiveerd. Outreachende hulp binnen het huishouden aanwezig, bij het gezin thuis. Plan van aanpak schulden en/of uitkering aangevraagd. (Professionals brengen naar de cliënt.)
3	Mensen die deelnemen aan georganiseerde activiteiten , bijvoorbeeld: cursus of opleiding, actief verenigingslid. Zelfredzaamheid staat voorop. Cliënt gaat zelf naar hulpverlening/activering (bijv. opvoedingscursus, JSF, Piep, Billy Boom, taalles, peuterspeelzaal). Cliënt helpt zelf mee bij de organisatie van een activiteit in de buurt. Cliënt neemt zelf de stap naar organisaties/activiteiten. (Cliënt haalt zelf.)
4	Mensen met onbetaald werk , bijvoorbeeld vrijwilligerswerk (minimaal 1x/week contact), werk met behoud van uitkering, stage, mensen die een voltijd opleiding of geïntegreerd traject volgen met stage.
5	Mensen met betaald werk met ondersteuning , bijvoorbeeld werk met aanvullende uitkering van gemeente of UWV, werk met externe begeleiding, werk en scholing. Het kan dan gaan om parttime werk maar ook om kortdurende arbeid (paar weken uitzendwerk, seizoensarbeid).
6	Mensen met betaald werk zonder ondersteuning , bijvoorbeeld werk met arbeidscontract, zzp'er, ondernemer.

Bijlage 4. De resultaten van de follow-up gesprekken en de herbezoeken

Follow-up gesprekken per wijk

Huishoudens met follow-up gesprek	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
Aantal geïnterviewde huishoudens	19	9	6	27	61

De resultaten naar voren gekomen tijdens de follow-up gesprekken zijn te lezen in de volgende tabel.

Stand van zaken sinds afsluiting in kernteam	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
1. Traject loopt nog	7	2	3	15	27
2. Traject is afgebroken					
a. wordt opgepakt door bewoner zelf	3			3	6
b. wordt opgepakt met hulpverlener		1		2	3
3. Traject is afgerond	8	6	1	4	19
4. Probleem is anderszins opgelost	1		2	3	6

Herbezoeken per wijk

Huishoudens met herbezoek	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
Aantal bezochte huishoudens	30	35	20	57	142
Aantal geïnterviewde huishoudens	29	22	15	53	119
Aantal weigering/niet thuis	1	13	5	4	23

Aantal weigeringen en niet thuis per reden herbezoek	Liendert		Kruiskamp		Schuilenburg		Ganskuijl		Totaal
	nt	w	nt	w	nt	w	nt	w	
Signalen			1				1	2	4
Zorgmijder / niet probleembewust									0
Activering	1		9	2	4	1	1		18
Goed in de hulp				1					1
Traject hersteld									0
Aantal weigering/niet thuis	1		10	3	4	1	2	2	23

De adressen in Ganskuijl met signalen zijn indien nodig opgenomen op de aandachtsadressenlijst samengesteld door het kernteam. Deze huishoudens krijgen in 2010 weer een herbezoek.

Er waren in 2008, buiten de in het kernteam behandelde cases, geen her te bezoeken huishoudens uit de categorie zorgmijder / niet probleem bewust en 6 huishoudens uit de categorie signalen.

Resultaat naar voren gekomen tijdens de herbezoeken:

Stand van zaken trajecten sinds afsluiting	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal (1)
1. Stand van zaken activeringstrajecten					
a. traject loopt nog	8	7	2	36	53
b. traject is afgebroken	3		7	6	16
c. traject is afgerond	19	7	3	25	54
d. traject is niet gestart	1	3	8	23	35 ⁽¹⁾
2. Door bewoner zelf gestarte nieuwe trajecten sinds eerste gesprek					
a. in zelfde leefgebied					0
b. in ander leefgebied					0
3. Met intaker gestarte nieuwe trajecten n.a.v. Herbezoek					
a. in zelfde leefgebied	8	5	3	9	25
b. in ander leefgebied	16	5	4	16	41
4. Stand van zaken hulptrajecten (aangegeven door bewoners tijdens activerend gesprek bijv. Riagg, B3.0, NVA)					
a. traject loopt nog	3			24	27
b. traject is afgebroken	1				1
c. traject is afgerond	2				2
5. Ingebracht in een kernteam					
	6	2	1	5	14
Totaal nieuwe activerings- en/of hulpverleningstrajecten (2+3+5)	30	12	8	19	80

⁽¹⁾In 2008 is in sommige gevallen informatie verschaffen als activering genoteerd, dit verklaart voor het groot deel het aantal niet gestarte trajecten. Vanaf begin 2009 wordt gestuurd op zorgvuldiger registratie.

Nieuwe trajecten n.a.v. Herbezoek met activering van intaker

Nieuwe trajecten	Liendert	Kruiskamp	Schuilenburg	Ganskuijl	Totaal
Wonen en woonomgeving	6	5	5	6	22
Werk en dagbesteding	3	1		4	8
Inkomen	1SZ, 2St			3SZ, 7St	
	4		1	10	15
Leren en opgroeien	8	2	1	5	16
Gezondheid en zorg	2	1			3
Samenleven en sociale contacten	1	1			2
Totaal aantal nieuwe trajecten	24	10	7	25	66
Aantal huishoudens	19	9	7	12	47

In een huishouden kan sprake zijn van meerdere oude en nieuwe trajecten. In een huishouden kan sprake zijn van trajecten op meerdere leefgebieden. Het aantal trajecten is dan ook groter dan het aantal geïnterviewde huishoudens.

Bijlage 5. Wat voorkomt inzet AV-teams

Wonen en woonomgeving

- Afsluiting water, gas, licht
- Oplopen huurachterstand, deurwaarderskosten
- Inzet VIA
- Huisuitzetting
- Opvang bij huisuitzetting met kinderen
- Automatisch vervallen van inschrijving als woningzoekende
- Verdere verslechtering leefbaarheid (vocht in woning, vernielingen, verloedering ed)
- Verdere verslechtering contact bewoner – woningcorporatie

Werk en dagbesteding

- Het niet inburgeren (oud-komers, niet inburgeringsplichtigen, inburgeringsplichtigen die afgehaakt zijn) (toeleiding naar NVA Nederlandse les)
- Afhaken bij trajecten van Arbeids Integratie
- Isolement (van trede 1 naar trede 2 op participatieladder)

Inkomen

- Leven onder Bijstandsniveau (huurtoeslag, een-ouderkorting ed)
- Geen gebruik maken van bestaande minima-regelingen
- Te laat of geen gebruik maken van alle mogelijke regelingen (kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Tricijn ed)
- Onvoldoende eten en kleding hebben (toeleiden naar Voedsel- en kledingbank)
- Niet nakomen van verplichtingen (afhaken door verlies aan zicht op verplichtingen)
- Toenemen van schuldenproblematiek
- Afhaken bij opstarten en tijdens schuldhulpverlening

Leren en opgroeien

- Slechte start Basis Onderwijs (toeleiding peuterspeelzaal)
- Slechte lichamelijke en psychische gezondheid van kinderen (JSF, Buiten Schoolse activiteiten e.d.)
- Schooluitval Basis als Voortgezet Onderwijs (stabiele inkomenssituatie, Piep, Coach en Cootje, Sovee, Thuisbegeleiding e.d.)
- Kindermishandeling
- AMK meldingen
- Geïndiceerde zorg (via Bureau Jeugdzorg betaald door CIZ)
- Onderzoek Raad van Kinderbescherming
- Uithuisplaatsing kind(eren)

Gezondheid en zorg

- Afhaken in gezondheidszorg (lichamelijke en psychische) (Maatschappelijk werk, Riagg, MEE, o.a. door toeleiding naar Allochtone zorgconsulenten, inzet maatje)
- Eenzaamheid
- Ontstaan en/of escalatie Huiselijk geweld
- Escaleren problemen (bijv. uit verleden, identiteit, relatie, verslaving, rouw)

Samenleven en sociale contacten

- Isolement
- Niet stijgen op participatie ladder
- Uit de hand lopen Buren conflicten (toeleiden naar Buurtbemiddeling)

Overigen

- Vastlopen in bureaucratische regelingen rond verblijfsstatus

Bijlage 6. Positieve acties 2009

Liendert

Duizend dingen week:

- SWA, opbouwwerk, Buitenkast, Mobiel terras, Alliantie Eemvallei, BTT, Rova, Milieupolitie, een aantal artiesten
- 15 volwassenen, 50 kinderen en jongeren, 100 adressen schoonmaakactie galerijen

Een week lang zijn er verschillende activiteiten gehouden in en rond de flats: spellencircuit, theater in de lift, verhalen verteller, schoonmaakactie van galerijen, controle op verkeerd aangeboden huisvuil, 2 mensen bekeurd die niet in de Horsten woonden maar er wel afval brachten! (Uitgebreid verslag opvraagbaar bij opbouwwerker SWA.)

Actie verkeerd aanbieden huisvuil:

- BTT, Rova
 - 20 bewoners beboet in oktober en 10 bewoners beboet in november
- Het Buurt Toezichtteam en de Rova hebben naar aanleiding van signalen en klachten van bewoners 2 keer een actie opgezet en uitgevoerd rond het verkeerd aanbieden van huisvuil bij de cocons. Ook hebben zij jongeren verwijderd die zich regelmatig ophielden in een box en veel overlast veroorzaakten.

Kruiskamp

Vochtvoorlichting:

- SWA, Alliantie Eemvallei, GGD
- 19 bewoners

Naast een schriftelijke uitnodiging hebben de intakers op de dag van de voorlichtingsbijeenkomst aangebeld bij bewoners om hen uit te nodigen te komen. Er zijn 2 sessies gehouden. De GGD heeft de gezondheidsaspecten van goed ventileren toegelicht. De Alliantie de technische achtergrond. De opzichter van de Alliantie heeft afspraken gemaakt met individuele bewoners voor een huisbezoek.

Hondenpoep actie:

- SWA; opbouwwerk, Buitenkast, Alliantie Eemvallei, BTT, Eemfors
- 5 volwassen bewoners, 10 kinderen

De Alliantie heeft haar bewoners een brief geschreven met uitleg van de regels en aankondiging van de actie. Kinderen van de Buitenkast hebben bordjes verboden honden te laten poepen op het gras getekend en geplaatst. Opbouwwerk en Alliantie hebben een bewonerswerkgroep ondersteund (hondenbezitters). Zij hebben plekken geïnventariseerd voor een hondentoilet en een brief geschreven naar de gemeente. Eemfors heeft de grasvelden poepvrij gemaakt. Het BTT heeft boetes uitgedeeld. Het hondentoilet is niet gerealiseerd. Wel staat er nu een hondenpoepbak met zakjes.

Schuilenburg

Grofvuil actie:

- SWA; opbouwwerk, Buitenkast, Mobiel terras, Alliantie Eemvallei, Rova, Buitenkans (leerwerkplek op de Mozartweg voor VMBO leerlingen die dreigen uit te vallen)
- 40 bewoners, 30 volwassenen en 10 kinderen

De intakers signaleerden dat meerdere bewoners een vraag hadden naar een ontmoetingsactiviteit met andere flatbewoners. Deze vraag is gecombineerd met de mogelijkheid voor bewoners hun grof vuil naar een auto van de Rova te brengen.

Bewoners konden elkaar ontmoeten op het Mobiel terras. De Buitenkans heeft appeltaart gebakken.

Lichtfeest Hoven:

- Matchpoint (Heiligers en Alliantie ontwikkeling), SWA opbouwwerk en Buitenkast, Alliantie Eemvallei
- 3 bewoners voorbereiding eten maken
- deelname 8 bewoners en 15 kinderen

Bewoners konden elkaar ontmoeten in sporthal Schuilenburg waar een Kerstman een verhaal vertelde, kerststukjes gemaakt konden worden en iets lekkers te eten en te drinken klaar stond.

Bewoners zijn mondeling, huis aan huis is aangebeld, uitgenodigd. Voorafgaand aan het feest heeft de Brass-band een muzikale rondgang gemaakt door de wijk. Ondanks alle inspanningen was de opkomst gering.

Ganskuijl

Random opening en start buurtHUISkamer:

- SWA, Alliantie Eemvallei
- 8 bewoners voorbereiding catering
- deelname 60 bewoners en 40 kinderen

De buurthuiskamer is feestelijk geopend. Het interieur kon beken worden. Er kon deelgenomen worden aan een gesprek over de buurt en wensen en ideeën voor het gebruik van de buurthuiskamer in een gespreksgroep binnen en buiten. Er waren lekkere hapjes en drankjes verzorgd door vrouwen van de vrouwengroep. Een uitnodiging voor de opening was huis aan huis bezorgd en er zijn affiches in de portieken opgehangen.

Er zijn 60 volwassenen en 40 kinderen bij de opening geweest.

Presentatie Jongeren Onmoetingsruimte de Kolk aan de buurt:

- SWA opbouwwerk, sociaal cultureelwerk, jongerenwerk, buurtvaders
- jongeren en bewoners hebben deelgenomen aan de voorbereiding
- deelname 20 bewoners (volwassenen), 50 jongeren en kinderen

Jongeren presenteerden de vernieuwde ruimte van jongeren-ontmoetingsplek, en begeleidden een spellencircuit met panna-toernooi, tafeltennis, -voetbal, klimwand. Er was een patatkraam en de thee en sap werd geschonken door de buurtvaders. Doordat er veel mannen binnen kwamen, kwamen de vrouwen niet.

Bijlage 7. Resultaten van de Stadspeiling leefbaarheid en veiligheid

Periodiek wordt door de gemeente Amersfoort een Stadspeiling uitgevoerd op het gebied van Leefbaarheid en Veiligheid. Dit onderzoek geeft op wijkniveau onder meer weer welke problemen bewoners ervaren in hun eigen buurt, hoe men het sociale leefklimaat en de veiligheid in de wijk ervaart. In onderstaande tabellen worden de resultaten van 2007 (voor de start van de AV-teams) en 2009 (één jaar na de start van de AV-teams) met elkaar vergeleken.

rapportcijfer voor de buurt/woonomgeving	2007	2009
Kruiskamp	6,2	6,7
Liendert	6,2	6,3
Randenbroek	6,7	7,1
Schuilenburg	6,2	6,4
kengetal sociale samenhang		
Kruiskamp	5,0	5,4
Liendert	4,9	4,8
Randenbroek	5,3	5,4
Schuilenburg	5,3	5,2
de mensen in deze buurt gaan op een prettige manier met elkaar om	2007	2009
Kruiskamp	33%	50%
Liendert	37%	36%
Randenbroek	48%	51%
Schuilenburg	44%	41%
ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen	2007	2009
Kruiskamp	23%	43%
Liendert	37%	31%
Randenbroek	39%	41%
Schuilenburg	36%	37%
percentage van de bewoners die zich soms onveilig voelt in de buurt		
Kruiskamp	48%	36%
Liendert	44%	44%
Randenbroek	42%	37%
Schuilenburg	45%	43%

kengetal fysieke kwaliteit*	2007	2009
Kruiskamp	5,0	5,2
Liendert	4,5	4,6
Randenbroek	5,4	5,9
Schuilenburg	4,7	5,0
*een hoger kengetal betekent dat de volgende zaken <u>minder vaak</u> voorkomen		
komt vaak voor		
vernielingen	2007	2009
Kruiskamp	36%	23%
Liendert	42%	47%
Randenbroek	30%	21%
Schuilenburg	52%	36%
graffiti	2007	2009
Kruiskamp	9%	16%
Liendert	22%	26%
Randenbroek	11%	11%
Schuilenburg	19%	15%
rommel op straat	2007	2009
Kruiskamp	44%	43%
Liendert	54%	47%
Randenbroek	38%	36%
Schuilenburg	45%	45%
hondenpoep op straat	2007	2009
Kruiskamp	42%	38%
Liendert	40%	27%
Randenbroek	29%	25%
Schuilenburg	22%	30%

aantal meldingen afval (meldpunt woonomgeving)	2007*	2009**
Kruiskamp-Koppel	126	217
Liendert-Rustenburg	139	265
Randenbroek-Schuilenburg	203	229
*betreft periode medio 2006-medio 2007 **betreft periode medio 2008-medio 2009		
kengetal ervaren overlast*	2007**	2009
Kruiskamp	2,9	2,7
Liendert	2,4	2,4
Randenbroek	2,1	2,1
Schuilenburg	2,1	2,4
*een hoger cijfer betekent meer overlast **kengetal 2007 is gemidd van 2005-2007		
welk buurtprobleem moet met vooraang worden aangepakt	2007	2009
Kruiskamp	onvoldoende parkeerruimte/-parkeeroverlast	onvoldoende parkeerruimte/-parkeeroverlast
Liendert	woninginbraak	rommel op straat
Randenbroek	hondenpoep	rommel op straat
Schuilenburg	overlast van (groepen) jongeren	overlast van (groepen) jongeren

NB. In Randenbroek was in 2008 geen AV-team actief, het Buurttoezichtteam was hier wel aanwezig.