



AMERSFOORT VERNIEUWT

*Iedereen doet mee!*

# Jaarrapportage AV-teams 2010

vastgesteld door  
de stuurgroep AV,  
op 23 juni 2011



# Jaarrapportage AV-teams 2010

## Inhoud

1. Inleiding .....	1
2. Projectdoelstellingen .....	2
2.1 Nieuwe activerende gesprekken .....	2
2.2 Opsporen verborgen problematiek .....	3
2.3 Duiding van meest voorkomende problematiek .....	3
3. Doelstelling ten aanzien van bewoners .....	6
3.1 Bewoners verder helpen: aantal aangeboden trajecten .....	6
3.2 Verder komen: aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid .....	7
Steekproef participatieladder Ganskuijl .....	7
Follow-up gesprekken en herbezoeken .....	9
3.3 Preventieve werking AV-team-aanpak .....	10
Steekproef aard van preventie in Ganskuijl .....	10
Nazorgadressen .....	10
4. Doelstellingen ten aanzien van organisaties .....	11
4.1 Op welke terreinen wordt de preventieve aanpak van de AV-teams ‘terugverdiend’? ..	11
4.2 Bijdrage aan de maatschappelijke doelen van betrokken organisaties .....	11
Steekproef inkomensverbetering Ganskuijl .....	11
5. Doelstellingen ten aanzien van de buurt/wijk .....	12
5.1 Prestaties op gebied van wonen, woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid .....	12
6. Financiën .....	13
7. Samenvatting van de conclusies en aanbevelingen .....	14
7.1 Conclusies .....	14
7.2 Aanbevelingen .....	16
Bijlage 2. De opgehaalde vraag op het leefgebied ‘inkomen’ .....	19
Bijlage 3. Opsporen verborgen problematiek per wijk .....	21
Bijlage 4. De (aangevulde) Participatieladder .....	22
Bijlage 5. De resultaten van de follow-up gesprekken en de herbezoeken .....	23

## **1. Inleiding**

In 2010 is de AV-team-aanpak gecontinueerd in de wijken Liendert (Horsten en Liendertseweg), Kruiskamp (Banckertstraat e.o.), Schuilenburg (Ariaweg e.o.) en vervolgens in Randenbroek (Bachweg e.o.). In het Soesterkwartier is gestart in de Bloemenbuurt en Vreeland. Eveneens hebben de intakers herbezoeken afgelegd bij de in 2009 bezochte adressen en zijn er follow-up gesprekken gehouden met huishoudens die eerder besproken zijn in een kernteam.

Ook zijn er enkele adressen in bovengenoemde AV-wijken of buurten bezocht, buiten de vooraf geselecteerde buurten, of uit een eerder bezochte buurt, waarvan de partners aangaven dat zij zich zorgen maakten over het betreffende huishouden. In Liendert kwam een enkele bewoner in het wijkcentrum zelf vragen om hulp van het AV-team. Zij hadden via via gehoord dat zij daar terecht konden voor hulp.

De resultaten van de AV-team-aanpak in 2010 worden in deze jaarrapportage beschreven.

In samenwerking met de partners in de AV-team-aanpak is Partner en Pröpper begin 2010 gekomen met een aantal aanbevelingen om de uitvoeringsprestaties en maatschappelijke effecten beter in kaart te brengen. Deze zijn zoveel mogelijk opgevolgd in de jaarrapportage 2010. Door de stuurgroep AV-teams is in juni 2010 besloten om een aantal aanbevelingen over de te meten effecten op te volgen voor een steekproef. Als steekproef is de buurt Ganskuijl gekomen (297 adressen). In Ganskuijl waren zowel de eerste bezoeken als herbezoeken/follow-up gesprekken in 2010 afgerond en Ganskuijl is representatief voor de andere buurten die door de AV-teams worden bezocht. In deze jaarrapportage zijn in hoofdstuk 3 en 4 de onderzoeksresultaten van deze steekproef opgenomen.

## 2. Projectdoelstellingen

### 2.1 Nieuwe activerende gesprekken

In onderstaande tabel is aangegeven met hoeveel nieuwe huishoudens in 2010 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 2010 200 per AV-team. Voor Liendert is dit gesteld op 300 doordat hier 25 uur extra inzet intake per week is gerealiseerd. Voor het Soesterkwartier op 250. Omdat hier 2010 het eerste jaar van de AV-team inzet is, zijn er weinig herbezoeken gehouden. In bijlage 1 zijn de cijfers per wijk opgenomen.

Nieuwe activerende gesprekken	Doel 2010		Gerealiseerd in 2010	
	Huishoudens	aantal	%	aantal
Aantal bezochte huishoudens	950	100%	1071	100%
Aantal geïnterviewde huishoudens	665	70%	696	65%

Bij 27 van de 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 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 2010		Gerealiseerd in 2010	
	Huishoudens	aantal	%	aantal
Aantal geïnterviewde huishoudens	665	100%	696	100%
Aantal huishoudens met nieuw traject, activering e/o hulpverlening	199	30%	344	49%

Bij 44 van de 696 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 opnieuw bezocht.

Conclusies:

- Het aantal huishoudens dat is toegeleid naar een nieuw activerings- en/of hulpverleningstraject is net als voorgaande jaren veel hoger dan het gestelde doel (344 versus 199). Gemiddeld start 32% van de huishoudens waarbij wordt aangebeld één of meer nieuwe hulpverlenings-en/of activerings-trajecten.
- Het percentage huishoudens dat mee doet aan een activerend gesprek is gemiddeld 65% en ligt daarmee iets lager dan het vooraf gestelde doel, maar is hoger dan bij de meeste projecten in het land (60%).
- Er zijn verschillen waarneembaar tussen de wijken qua deelname en qua aantal vragen die worden opgehaald (bijlage 1). Deze verschillen tussen de wijken worden toegelicht in paragraaf 2.3.

## 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 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 2010 is opgehaald, als volgt in kaart gebracht.

Aantal geïnterviewde huishoudens	Aantal 2010	Percentage 2010
a. Zonder behoefte aan hulp of activering	235	34%
b. Dat goed in beeld is (alleen bestaande, goedlopende trajecten)	117	17%
c. Dat niet goed in beeld is (bestaande/goedlopende trajecten en nieuwe trajecten, oude herstelde trajecten, oude herstelde en nieuwe trajecten)	133	19%
d. Dat niet in beeld is (alleen nieuwe trajecten)	211	30%
<b>Totaal</b>	<b>696</b>	<b>100%</b>

Om meer inzicht te krijgen in de aard van de vragen van de huishoudens die niet goed in beeld zijn (categorie c.) is bij wijze van steekproef gekeken naar alle huishoudens die in Liendert naar een nieuw traject zijn toegeleid door de intakers, terwijl ze wel al in beeld waren bij Sociale Zekerheid, UWV en Stadsring51 (leefgebied inkomen). Uit die steekproef komt naar voren dat de meeste nieuwe trajecten een toeleiding naar het Jeugdsportfonds (leefgebied leren en opgroeien) betreffen. Op de tweede plaats betreft het toeleidingen op het gebied van wonen en woonomgeving, gevolgd door toeleidingen op het gebied van inkomen.

Conclusies:

- Bij bijna de helft van de geïnterviewde huishoudens, in totaal 49%, is sprake van verborgen problematiek. Zij hebben één of meer vragen/problemen, maar hebben nog geen stappen gezet om deze aan te pakken.
- Het aantal huishoudens waarbij sprake is van een vraag/probleem en die zelf nog niet de stappen hebben gezet naar een instelling is 1/3 van de geïnterviewde huishoudens (30%).
- Bij ruim 1/5 (19%) van de huishoudens die wel in beeld waren bij een van de instanties waren niet alle hulpvragen opgepakt. Dat deze vragen nu wel in beeld komen komt mede doordat de intakers achter de voordeur komen. Door een gesprek in de eigen vertrouwde omgeving van de bewoner en door in te gaan op wat de intaker ziet, komen veel verborgen signalen naar boven.

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

<b>Trajecten naar leefgebied door toeleiding kernteam</b>	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/Schuilenburg	Soesterkwartier	<b>Totaal</b>	<b>Perc.</b>
1. Op gebied van wonen en woonomgeving	1	4	6	3	<b>14</b>	<b>10%</b>
– woningcorporatie	1	4	4	3		
– meldpunt woonomgeving			2			
– politie						
– buurbemiddeling						
2. Op gebied van werk en dagbesteding	2	2	2	5	<b>11</b>	<b>8%</b>
3. Op gebied van inkomen	20	7	10	8	<b>45</b>	<b>34%</b>
4. Op gebied van leren en opgroeien	6	3	2	1	<b>12</b>	<b>9%</b>
5. Op gebied van gezondheid en zorg	12	7	14	8	<b>41</b>	<b>31%</b>
6. Op gebied van samenleven en sociale contacten	2	2	1	3	<b>8</b>	<b>6%</b>
7. Overig	2	1	0	0	<b>3</b>	<b>2%</b>
<b>Totaal aantal trajecten</b>	<b>45</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

De 134 nieuwe trajecten die aangegaan zijn door inzet vanuit de kernteams betreft 74 huishoudens (Liendert 23, Kruiskamp 19, Randenbroek/Schuilenburg 17, Soesterkwartier 15 huishoudens).

Bij de huishoudens die als case besproken worden in een kernteam is veelal sprake van multi-problematiek. Als eerste wordt door het kernteam het stabiliseren van de basisvoorwaarden opgepakt (inkomen, wonen en de positie van kinderen in het huishouden). Na de probleem-inventarisatie en probleembewustwording wordt het huishouden ondersteund en toegeleid naar reguliere hulpverlening. Er wordt gevolgd of en waar nodig extra ondersteund om te voorkomen dat zij (weer) voortijdig afhaken.

Trajecten naar leefgebied door toeleiding intaker	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/Schuilenburg	Soesterkwartier	Totaal	Perc.
1. Op gebied van wonen en woonomgeving	59	22	24	115	<b>220</b>	<b>41%</b>
– woningcorporatie	53	14	20	58		
– meldpunt woonomgeving	6	4	4	36		
– politie				18		
– buurtbemiddeling		4		3		
2. Op gebied van werk en dagbesteding	11	5	2	8	<b>26</b>	<b>5%</b>
3. Op gebied van inkomen	27	7	4	34	<b>72</b>	<b>13%</b>
4. Op gebied van leren en opgroeien	71	26	19	10	<b>126</b>	<b>24%</b>
5. Op gebied van gezondheid en zorg	13	3	8	10	<b>34</b>	<b>6%</b>
6. Op gebied van samenleven en sociale contacten	25	1	11	16	<b>53</b>	<b>10%</b>
7. Overig	1	3	0	2	<b>6</b>	<b>1%</b>
<b>Totaal aantal trajecten</b>	<b>207</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>195</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>

Door activering van de intakers zijn in totaal 537 nieuwe trajecten gestart. Het betreft 340 huishoudens (Liendert 118, Kruiskamp 39, Randenbroek/Schuilenburg 41, Soesterkwartier 142 huishoudens).

Verklaringen voor de verschillen tussen de wijken:

In Liendert en het Soesterkwartier zijn het aantal toeleidingen door de intaker hoger dan in Kruiskamp en Randenbroek/Schuilenburg. Hiervoor is, naast de eerder genoemde extra inzet in Liendert, een aantal oorzaken te noemen:

- In Liendert en het Soesterkwartier is bewoners niet eerder d.m.v. een Achter de Voordeur aanpak ondersteuning geboden en op deze outreachende manier de weg gewezen naar instellingen. In de beide andere wijken zijn er meer bewoners die nu de weg zelf weten.
- In Liendert zijn in het wijkcentrum en in het Soesterkwartier in het Wijk Informatie Punt spreekuren van Stadsring, maatschappelijk werk, wijkagent. Dit werkt drempelverlagend en vergemakkelijkt de activering en toeleiding door de intakers van het betreffende AV-team.
- In Liendert loopt het AV-team vooruit op sloop/nieuwbouw of ingrijpende renovatie.
- In de Bloemenbuurt is voor als nog geen sprake van renovatie. Er zijn in vergelijking met Kruiskamp en Randenbroek/Schuilenburg meer klachten over de woning en de woonomgeving.
- In de Horsten in Liendert wonen in vergelijking met de bezochte buurten in de andere wijken meer kinderen, tieners en jongeren en zijn meer klachten over overlast en het opvoeden van de ander. Veel kinderen zijn toegeleid naar projecten als Piep zei de Muis en Billie Boem (kinder van ouders met psychische en sociale problemen) en zijn gaan sporten betaald door het Jeugd Sport Fonds (leefgebied 4: Leren en opgroeien).

Conclusies:

- De meeste nieuwe toeleidingen van het kernteam liggen binnen het leefgebied inkomen (34%) en gezondheid en zorg (31%). Ook in 2009 was dit de meest voorkomende problematiek die werd opgespoord en aangepakt door de kernteams.
- De meeste toeleidingen van de intakers liggen op de leefgebieden wonen en woonomgeving, leren en opgroeien en inkomen (dezelfde top-3 als in 2009).
- Het grote aantal toeleidingen door de intakers op het Leefgebied leren en opgroeien betreft met name toeleidingen van kinderen die zijn gaan sporten betaald door het Jeugd Sport Fonds (113 kinderen uit 103 huishoudens).
- Door de AV-team aanpak zijn door de intakers en het kernteam gezamenlijk 117 huishoudens toegeleid op het leefgebied inkomen (zie ook bijlage 2). De inzet betreft het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en het aanpakken en voorkomen van problematische schulden. Dit leidt op individueel niveau tot een stijging wat betreft inkomen, wat voorwaardenscheppend is voor stijging op andere leefgebieden.

### 3. Doelstelling ten aanzien van bewoners

#### 3.1 Bewoners verder helpen: aantal aangeboden trajecten

In paragraaf 2.3 (duiding meest voorkomende problematiek) is het aantal nieuwe trajecten per leefgebied aangegeven. In totaal is er sprake van 537 nieuwe trajecten door toeleiding door de intakers en 134 nieuwe trajecten door toeleiding door de kernteams. Het totaal van 671 nieuwe trajecten betreft 344 nieuw bezochte huishoudens. Sommige huishoudens zijn meerdere nieuwe trajecten gestart.

In de volgende tabel is een indeling gemaakt naar de aard van de nieuwe trajecten waarnaar is toegeleid.

Onder hulpverleningstrajecten worden verstaan de trajecten op gebied van:

- Inkomen, bijv. Arbeidsintegratie, Sociale Zekerheid, Stadsring51;
- Gezondheid en Zorg, bijv. maatschappelijk werk, Sovee, Riagg, Kwintes en Centrum Maliebaan;
- en een aantal trajecten op gebied van Leren & Opgroeien, bijv. Buurtnetwerk, CJG, Piep zei de Muis, Billie Boem, Bureau Jeugdzorg en Coach & Cootje.

Onder activeringstrajecten worden verstaan de activeringen op het gebied van:

- Wonen en Woonomgeving;
- Werk en Dagbesteding;
- Samenleven en Sociale contacten;
- en een aantal activeringen op gebied van Leren & Opgroeien, bijv. Peuterspeelzaal, Jeugdsportfonds, Buitenkast, kinderdagverblijf.

Bij trajecten die starten op het gebied van maatschappelijke participatie gaat het om bewoners die actief worden als vrijwilliger of die voor de buurt of burens iets gaan doen.

Aard van de nieuwe trajecten	Toeleidingen door de kernteams		Toeleidingen door de intakers	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Hulpverlening	98	73%	250	47%
Activering	36	27%	281	52%
Maatschappelijke participatie	0	0%	6	1%
Totaal	134	100%	537	100%



Net als in 2009 ligt bij het kernteam het accent op toeleiding naar hulpverleningstrajecten. Bij de intakers is het aantal toeleiding naar activeringstrajecten net iets groter dan het aantal toeleidingen naar hulpverleningstrajecten. Het aantal huishoudens dat zich zelf gaat inzetten voor anderen of voor de buurt (maatschappelijke participatie) is erg laag. Dit komt overeen met de verwachtingen vooraf. De meeste huishoudens in de geselecteerde buurten hebben hun handen al meer dan vol aan hun eigen huishouden.

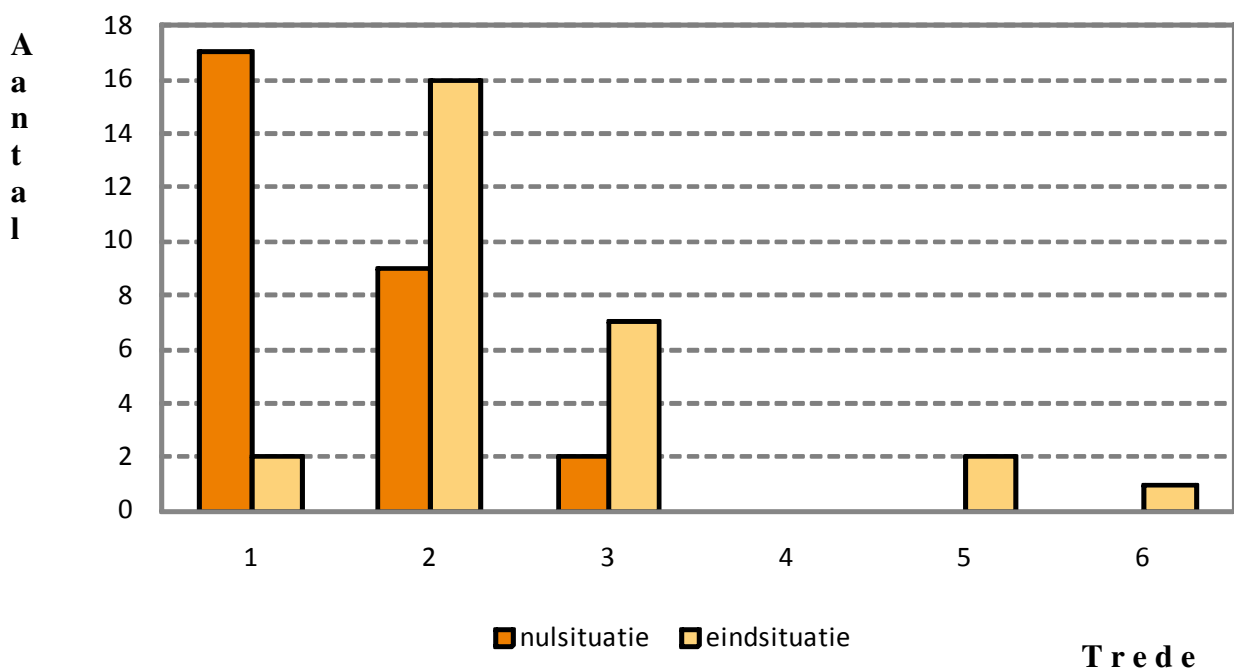
### 3.2 Verder komen: aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid

#### Steekproef participatieladder Ganskuijl

Om inzichtelijk te maken in hoeverre bewoners stappen zetten richting zelfredzaamheid is gebruik gemaakt van een participatieladder. Hiertoe zijn een aantal criteria toegevoegd aan de landelijke participatieladder (Regioplan) om deze bruikbaar te maken voor de AV-teams (zie bijlage 4 voor een nadere toelichting). Het instrument is alleen geschikt voor de ‘zwaardere’ problematiek en is daarom toegepast op de huishoudens die in het kernteam zijn besproken.

De buurt Ganskuijl omvat 297 adressen. Naar aanleiding van de huisbezoeken door de intakers zijn 32 huishoudens besproken in het kernteam. Deze casussen zijn gebruikt om de participatieladder uit te proberen als instrument om het aantal gemaakte stappen naar zelfredzaamheid inzichtelijk te maken. Bij 3 huishoudens was er sprake van nog lopende cases, 1 huishouden betrof alleen een check om te kijken of het huishouden de juiste hulp had. Aan de overige 28 huishoudens is een trede toegekend ten tijde van het eerste activerende gesprek (nulsituatie) en op het moment dat het kernteam zijn actieve bemoeienis afsloot (eindsituatie).

De resultaten hiervan zijn opgenomen in onderstaande grafiek. In de grafiek is de verdeling van de huishoudens over de verschillende tredes weergegeven in de nulsituatie (donkere kolommen) en in de eindsituatie (lichte kolommen).



Trede	Omschrijving positie bewoner
1	<b>Mensen geïsoleerd levend</b> , wel zorgbehoefte, maar niet probleembewust of bereid om aan probleem te werken of gezinssysteem maakt het onmogelijk om er aan te werken.
2	<b>Mensen met sociale contacten buitenshuis</b> , 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	<b>Mensen die deelnemen aan georganiseerde activiteiten</b> , 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	<b>Mensen met onbetaald werk</b> , bijvoorbeeld vrijwilligerswerk (minimaal 1x/week contact), werk met behoud van uitkering, stage, mensen die een voltijd opleiding of geïntegreerd traject volgen met stage.
5	<b>Mensen met betaald werk met ondersteuning</b> , 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	<b>Mensen met betaald werk zonder ondersteuning</b> , bijvoorbeeld werk met arbeidscontract, zzp'er, ondernemer.

In de figuur is een significante verbetering op de participatieladder zichtbaar. In de nulsituatie zitten de meeste huishoudens in trede 1. Na de 'interventie' door het kernteam zitten de meeste huishoudens in trede 2. Huishoudens die in trede 2 zitten zijn nog wel afhankelijk van ondersteuning door eigen netwerk en/of professionals en gaan er nog niet zelf op af. In de eindsituatie zijn maar een beperkt aantal gezinnen echt 'zelfredzaam' (trede 3 of hoger), in die zin dat ze zelf met hun vraag onder de arm op zoek gaan naar oplossingen. Drie huishoudens hebben betaald werk in de eindsituatie (trede 5 en 6).

Dat de uiteindelijke zelfredzaamheid van de huishoudens die door het kernteam vooruitgeholpen worden beperkt is, is conform de verwachtingen. De participatieladder is toegepast op huishoudens, die kampen met meer complexe problematiek (merendeel multi-probleem). Dit betreft in Ganskuijl om ongeveer 10% van de huishoudens waarmee contact is gezocht. De huishoudens die direct door de intaker naar een nieuw hulpverlenings- of activeringstraject zijn toegeleid zijn niet in kaart gebracht met behulp van de participatieladder. De participatieladder is hiervoor een minder geschikt instrument (te weinig onderscheidend vermogen).

#### Conclusie:

- De toepassing van de participatieladder op de steekproef Ganskuijl laat een significante verbetering zien van de positie van de bewoners op deze ladder. Bijna alle huishoudens die bij aanvang van het project op de laagste trede stonden zijn een stap vooruit gegaan naar een situatie waarin men gemotiveerd is om hulp te vragen/ontvangen, het eigen netwerk is geactiveerd, de inkomensituatie is gestabiliseerd en de benodigde professionele hulp is ingeschakeld.

## 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. Een huishouden krijgt een herbezoek van een intaker als:

- a) er geen contact is geweest maar er wel zorgen/signalen zijn dat het niet goed gaat met het huishouden;
- b) er wel contact is geweest, de situatie zorgwekkend leek en het huishouden niet probleembewust of zorgmoe was;
- c) er n.a.v. het gesprek een toeleiding heeft plaatsgevonden;
- d) het huishouden ten tijden van het eerste gesprek in de hulp zat;
- e) er n.a.v. het eerste gesprek door inzet van de intaker een hulpverleningstraject hersteld is.

Op basis van de aanbevelingen uit de jaarrapportage 2009, hebben in 2010 niet meer alle huishoudens uit bovenstaande categorieën een herbezoek gekregen. Uit categorie c) en d) zijn alleen die huishoudens herbezocht waar de intaker het vermoeden had dat een tweede zetje in de rug nodig was.

De reacties van de bewoners op deze gesprekken zijn positief, mensen vinden het prettig als er iemand langs komt om te vragen hoe het met hen gaat en of het hen lukt de zaken waar zij tegen aan lopen zelf op te pakken.

Aantal follow-up gesprekken of herbezoeken (aantallen betreffen huishoudens)	Doel 2010	Gerealiseerd in 2010
	aantal	aantal
Aantal follow-up gesprekken (door caseverantwoordelijke van het kernteam)		45
Aantal herbezoeken (door intaker)		174 <sup>1)</sup>
Totaal aantal follow-up gesprekken en herbezoeken	200	219

<sup>1)</sup> De intakers hebben 219 huishoudens bezocht. Er waren 45 weigeringen/niet thuis.

Van de weigeringen/niet thuis vallen 7 huishoudens in de categorieën a) en b) 'signalen', in 2011 wordt opnieuw geprobeerd contact te leggen.

De resultaten van de follow-up gesprekken en de herbezoeken zijn uitgewerkt in Bijlage 5.

### Conclusies:

- Gezien het aantal nieuwe hulp- en activeringsvragen zijn de follow-up gesprekken en herbezoeken zinvol. Als er door de inzet van het AV-team in een huishouden rust is gekomen in de basis (wonen, inkomen, kinderen in het huishouden) komen er nieuwe vragen.
- Net als in 2009 zijn er naar aanleiding van de herbezoeken door de intakers nieuwe huishoudens ingebracht in een kernteam (11 huishoudens, 6% van de herbezoeken). Hieruit blijkt ook het belang van de herbezoeken.

### **3.3 Preventieve werking AV-team-aanpak**

#### **Steekproef aard van preventie in Ganskuijl**

In 2010 is voor de casussen uit het kernteam Ganskuijl geprobeerd iets te zeggen over de preventieve werking van de AV-team-aanpak. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Primaire preventie: voorkomen dat een probleemsituatie ontstaat.
- Secundaire preventie: voorkomen dat problemen escaleren.
- Tertiaire preventie: voorkomen dat een eerder opgetreden probleemsituatie zich in de toekomst zal herhalen.

Van de 28 casussen is er in 9 gevallen sprake van primaire preventie, bij 16 huishoudens sprake van secundaire preventie en bij 3 huishoudens van tertiaire preventie. Van deze 28 huishoudens worden er 18 aangemerkt als nazorgadres (zie hierna). Dat is 6% van het aantal huishoudens waarmee in Ganskuijl contact is gezocht.

#### **Nazorgadressen**

In 2010 is gewerkt aan een nadere definiëring van ‘nazorgadressen’. Dit zijn huishoudens die, vanuit preventie-oogpunt, niet geheel losgelaten kunnen worden nadat het AV-team zijn werkzaamheden in de buurt heeft afgerond. Als er niet bij tijd en wijle een vinger aan de pols wordt gehouden bij deze adressen is de kans erg groot dat problemen weer escaleren (secundaire preventie) of zich opnieuw voordoen (tertiaire) preventie. Ook gaat het om adressen waarbij het AV-team nog niet is gelukt om het huishouden te motiveren naar hulp, terwijl er wel zorgsignalen zijn. Zolang het project AV-teams loopt krijgen deze huishoudens jaarlijks een huisbezoek. Voor de langere termijn moet nog een oplossing worden gezocht, hoe de aandacht voor deze nazorgadressen in de reguliere zorg kan worden verankerd.

Er is en wordt gewerkt aan het samenstellen van een lijst met “nazorgadressen” per wijk. Als nazorgadres worden aangemerkt:

1. Huishoudens met zorgsignalen uit eerste bezoeken:
  - a. weigering/niet thuis, maar zorgsignalen van omwonenden en/of partners in AV-team-aanpak
  - b. met activeringsgesprek maar niet probleembewuste huishoudens
2. Huishoudens met zorgsignalen uit herbezoeken:
  - a. weigering/niet thuis, maar zorgsignalen van omwonenden en/of partners in AVteam aanpak
  - b. activering, maar eigenlijk zorgsignaal
3. Huishoudens waarvan we het vermoeden hebben dat ze het zelf niet langdurig alleen redden (bijv. ex-Kwintes, ex-VIA, selectie uit de afgeronde cases uit de AV-kernteams).

De lijst wordt begin 2011 vastgesteld in de kernteams. Ook de nazorgadressen van Ganskuijl worden hierin meegenomen. De inzet is deze nazorg adressen opnieuw te bezoeken om waar mogelijk in een zo vroeg mogelijk stadium mensen opnieuw of alsnog toe te leiden naar hulpverlening. Een voorzichtige eerste schatting van het aantal ligt tussen de 5 en 10% van het totale aantal adressen waarmee contact is gezocht.

## **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. En aan iedere benadering kleven veel haken en ogen. Met Ganskuijl als steekproef hebben we gekeken naar wat de inzet van het AV-team in preventieve zin, op het gebied van het voorkomen van problematische schulden, in geld heeft opgebracht:

In Ganskuijl zijn 297 adressen, de investering vanuit de AV-team-aanpak was ca. €225.000. Bij 3 huishoudens zijn nieuwe schuldhulpverleningstrajecten gestart en bij 3 huishoudens zijn schuldhulpverleningstrajecten hersteld. Door StimulanSZ en Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening<sup>1</sup> is berekend dat een mislukt schuldhulpverleningstraject €42.368 kost (huisuitzetting, maatschappelijke opvang, woonbegeleiding). Door het tijdig starten c.q. herstellen van een schuldhulpverleningstraject worden dit soort kosten voorkomen. Op andere gebieden heeft het AV-team in preventieve zin ook kosten voorkomen. Dit is niet verder in kaart gebracht.

### **4.2 Bijdrage aan de maatschappelijke doelen van betrokken organisaties**

Vorig jaar is ten behoeve van de jaarrapportage 2009 (eenmalig) door alle betrokken partners aangegeven op welke wijze de AV-team-aanpak bijdraagt aan de eigen organisatie-doelstellingen. Uit de jaarrapportage 2009 is de volgende tekst overgenomen.

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.

### **Steekproef inkomensverbetering Ganskuijl**

Omdat het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen één van de doelstellingen is van betrokken partners is voor de de buurt Ganskuijl onderzocht of het verder helpen van bewoners op het gebied van Inkomen ook geleid heeft tot een verbetering in de inkomenssituatie. In Ganskuijl zijn 297 adressen bezocht.

---

<sup>1</sup> Uitgave: Integrale Schuldhulpverlening, een handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties, StimulanSZ en Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening, Utrecht, 2004.

Na toeleiding naar Stadsring51 zijn:

- voor drie huishoudens voorzieningenchecks uitgevoerd en
- hebben twee huishoudens hulp gekregen bij de belastingaangifte.

Voor deze huishoudens bracht dit totaal €6150 extra inkomen (deels structureel) op.

Na toeleiding naar Sociale Zekerheid zijn:

- voor 3 huishoudens (aanvullende) WWB-uitkeringen aangevraagd/toegekend,
- voor 2 huishoudens Langdurigheids Toeslag aangevraagd/toegekend,
- kregen 8 huishoudens een SOPA-uitkering (voor 1 of meer personen, €210 p.p.p.j.) ,
- worden voor 3 huishoudens de vast lasten betaald via SZ,
- is aan 1 huishouden een lening verstrekt voor inrichtingskosten.

Door de intaker zijn in 2009 vanuit Ganskuijl 31 kinderen aangemeld voor het Jeugdspoortfonds. Dit betreft een bijdrage tot maximaal €225 per kind per jaar.

Conclusie: Uit de steekproef komt naar voren dat het gebruik van een aantal inkomensvoorzieningen binnen de buurt Ganskuijl inderdaad verbeterd is.

## **5. Doelstellingen ten aanzien van de buurt/wijk**

### **5.1 Prestaties op gebied van wonen, woonomgeving, leefbaarheid en veiligheid**

De intakers 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.

Bewoners worden geactiveerd zelf en gezamenlijk een actieve bijdrage leveren aan een betere leefbaarheid in de buurt. Deze signalen worden opgepakt en omgezet in positieve acties binnen de reguliere uren van het opbouwwerk. Hierin wordt samengewerkt met partners in de wijk.

#### **Liendert**

- **De Buurt BV**

In Liendert zijn de positieve acties geïntegreerd in het project De Buurt BV. Er zijn 4 Buurt BV's gestart: Arendshorst, Havikshorst, Sperwerhorst en Valkenhorst. In iedere flat heeft een ontmoetingsbijeenkomst plaatsgevonden en hebben bewoners hun eigen actieplan gemaakt. De bewoners die in het activerende gesprek op vraag van de intaker aangaven zich in te willen zetten voor hun buurt zijn toegeleid naar de opbouwwerker. Deze heeft hen benaderd om deel te nemen in de werkgroep Buurt BV in hun flat.

- **Informatieavond inbraakpreventie**

Veel bewoners vertelden tijdens het activerende gesprek zich onveilig te voelen in hun flat. Dit heeft geresulteerd in een viertal avonden over inbraakpreventie. De intakers van het AV-team hebben bewoners geactiveerd deel te nemen aan de avond voor hun flat.

#### **Kruiskamp**

- **Bewonersbijeenkomst Omgaan met afwijkend gedrag**

Bewoners gaven aan bang te zijn voor een bewoner met psychische problematiek. I.s.m Wijk en Psychiatrie en Symphora is een bewonersbijeenkomst georganiseerd.

- **Taalgroep voor Turkse vrouwen**

N.a.v. signalen van bewoners is gestart met een taalgroep, begeleid door een buurtvrijwilliger. Daarnaast zijn bewoners geactiveerd voor trajecten die uitvoering krijgen in 2011: Groenrenovatie van Ghentstraat en Herinrichting openbare ruimte bij Vlindervallei.

### **Randenbroek/Schuilenburg**

Uit de gesprekken met de bewoners van de Ariaweg e.o. kwam naar voren dat zij weinig contact hebben met hun mede flatbewoners. Er zijn met bewoners in een voorbereidingsgroep twee ontmoetingsactiviteiten georganiseerd.

- **Picknick Euterpeplein**
- **Kerstoptreden kinderkoor ABC Scala** Een ontmoeting tussen Christenen en Moslims, open voor buurtbewoners.

### **Soesterkwartier**

N.a.v. signalen van bewoners is met inzet van het mobiel terras en de spelbakfiets het thema

- **Hondenpoep op en rond het Rozenplein** en
- **Omgaan met elkaar in de Leliestraat** opgepakt
- **Portiekgesprek Vreeland**, i.s.m. Opbouwwerk SWA en de Alliantie-Eemvallei: Ontmoeting en opsporen van mogelijkheden voor verbetering van de leefbaarheid met inzet van de bewoners.
- **Bewonersgroep Irisstraat**. Bewoners zijn met ondersteuning van het opbouwwerk een werkgroep gestart ter voorbereiding van een koninginnendagfeest in de Bloemenbuurt.

## **6. Financiën**

In onderstaande tabel zijn de feitelijke kosten van het project in 2010 vergeleken met de begroting (afgerond op duizendtallen). 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. In geval van complexe problematiek wordt het casemanagement, dat wil zeggen één verantwoordelijke voor het totaal van een gezinssysteem, ook uit het budget AV-teams betaald. Alle andere opgehaalde vragen en nieuwe trajecten worden binnen het reguliere aanbod opgevangen en gefinancierd.

<b>AV-teams</b>	Begroot 2010	Rekening 2010
Gemeente	450.000	431.000
Woningcorporaties <sup>(1)</sup>	100.000	105.000
Totaal	550.000	536.000

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

## 7. Samenvatting van de conclusies en aanbevelingen

### 7.1 Conclusies

#### *Projectdoelstellingen*

- Het aantal huishoudens dat is toegeleid naar een nieuw activerings- en/of hulpverleningstraject is net als voorgaande jaren veel hoger dan het gestelde doel (344 versus 199). Gemiddeld start 32% van de huishoudens waarbij wordt aangebeld één of meer nieuwe hulpverlenings-en/of activerings-trajecten. Vooraf werd dit geschat op 21%.
- Het percentage huishoudens dat mee doet aan een activerend gesprek is gemiddeld 65% en ligt daarmee iets lager dan het vooraf gestelde doel (70%), maar is hoger dan bij de meeste projecten in het land (60%).
- Bij ruim 1/5 (19%) van de huishoudens die wel in beeld waren bij een van de instanties waren niet alle hulpvragen opgepakt. Dat deze vragen nu wel in beeld komen komt mede doordat de intakekers achter de voordeur komen. Door een gesprek in de eigen vertrouwde omgeving van de bewoner en door in te gaan op wat de intakeker ziet, komen veel verborgen signalen naar boven.
- De meeste nieuwe toeleidingen van het kernteam liggen binnen het leefgebied inkomen (34%) en gezondheid en zorg (31%). Ook in 2009 was dit de meest voorkomende problematiek die werd opgespoord en aangepakt door de kernteams.
- De meeste toeleidingen van de intakekers liggen op de leefgebieden wonen en woonomgeving, leren en opgroeien en inkomen (dezelfde top-3 als in 2009).
- De omvang en de aard van de vragen die worden opgehaald verschillen sterk tussen verschillende buurten. De verschillen zijn te verklaren door: wel/niet toekomstige sloop/nieuwbouw of ingrijpende renovatie en leeftijd woningbestand, wel/niet in verleden al eerder achter-de-voordeur aanpak, gezinssamenstelling, aanwezigheid spreekuren van partners in de wijk.
- Door de AV-team aanpak zijn door de intakekers en het kernteam gezamenlijk 117 huishoudens toegeleid op het leefgebied inkomen. De inzet betreft het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en het aanpakken en voorkomen van problematische schulden. Dit leidt op individueel niveau tot een stijging wat betreft inkomen, wat voorwaardenscheppend is voor stijging op andere leefgebieden.

#### *Doelstellingen ten aanzien van bewoners*

- In totaal zijn 344 huishoudens toegeleid naar een nieuw activerings- of hulpverlenings-traject.
- De toepassing van de participatieladder op de steekproef Ganskuijl laat een significante verbetering zien van de positie van de bewoners op deze ladder. Bijna alle huishoudens die bij aanvang van het project op de laagste trede stonden zijn een stap vooruit gegaan naar een situatie waarin men gemotiveerd is om hulp te vragen/ontvangen, het eigen netwerk is geactiveerd, de inkomenssituatie is gestabiliseerd en de benodigde professionele hulp is ingeschakeld.
- Gezien het aantal nieuwe hulp- en activeringsvragen zijn de follow-up gesprekken en herbezoeken zinvol. Als er door de inzet van het AV-team in een huishouden rust is gekomen in de basis (wonen, inkomen, kinderen in het huishouden) komen er nieuwe vragen.
- Net als in 2009 zijn er naar aanleiding van de herbezoeken door de intakekers nieuwe huishoudens ingebracht in een kernteam (11 huishoudens, 6% van de herbezoeken). Hieruit blijkt ook het belang van de herbezoeken.



### *Doelstellingen ten aanzien van de betrokken 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. Uit de steekproef Ganskuijl blijkt inderdaad dat een aantal huishoudens door de AV-team-aanpak een aantal inkomensvoorzieningen is gaan gebruiken, die ze voorheen misten. Ook zijn door de AV-team-aanpak schuldhulpverleningstrajecten gestart of hersteld.
- 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 intakers opgehaalde gevoelens van onvrede over de leefbaarheid in hun directe woonomgeving (of woning) zijn door het opbouwwerk (binnen de reguliere uren) positieve acties uitgevoerd in samenwerking met partners. Bewoners werden daarbij geactiveerd zelf en gezamenlijk een actieve bijdrage te leveren. In Liendert zijn de positieve acties geïntegreerd in het project Buurt BV. De volgende activiteiten werden georganiseerd naar aanleiding van de vraag die werd opgehaald: Informatieavond inbraakpreventie, bewonersbijeenkomst Omgaan met afwijkend gedrag, taalgroep van Turkse vrouwen, participatie aan projecten in de openbare ruimte, picknick Euterpeplein, Kerstoptreden kinderkoor ABC Scala, themabijeenkomsten in Soesterkwartier.

### *Financiën*

De projectdoelstellingen (prestatieafspraken) zijn gehaald binnen de vastgestelde begroting. De kosten die voor de AV-team-aanpak worden gemaakt betreffen alleen het ophalen van de ‘verborgen’ vragen en toeleiden naar het reguliere hulpaanbod. In geval van complexe problematiek wordt het casemanagement, dat wil zeggen één verantwoordelijke voor het totaal van een gezinssysteem, ook uit het budget AV-teams betaald. Alle andere opgehaalde vragen en nieuwe trajecten worden binnen het reguliere aanbod opgevangen en gefinancierd.

## 7.2 Aanbevelingen

### *Werkwijze 2011*

Aanbevolen wordt de inzet meer te focussen op de echt kwetsbaren, door:

Het accent te verschuiven van zowel activerings- als hulpvragen opsporen en toeleiden naar regulier aanbod, naar meer focus op opsporen hulpvragen (werk en inkomen, gezondheid, leren en opgroeien):

- Scherpere prioritering van (delen van) buurten en afweging of ander instrument zoals Buurtbv of buurtvoorlichters niet meer passend is;
- Waar mogelijk voor te selecteren binnen de buurt (alleen aanbellen bij vermoeden van problemen terwijl geen van de partners betrokken is bij het huishouden);
- Het signaleren door wijkprofessionals in AV-wijken buiten de geselecteerde buurten te stimuleren;
- Te experimenteren met het signaleren te laten meeliften met andere projecten waarbij huis-aan-huis wordt aangeboden.

Herbezoeken/follow up en nazorg nog selectiever inzetten, alleen bij:

- Wel zorgsignaal opgehaald, maar huishouden nog niet in traject (niet probleembewust / zorgmoe / zorgmijder);
- Vermoeden op niet langdurig zelfredzaam;
- Vinger aan de pols n.a.v. eerder ingezet nieuwe hulptraject.

### *Werkwijze 2012 en 2013*

Aanbevolen wordt het huis-aan-huis bellen af te bouwen en alleen nog in de geselecteerde buurten in Liendert en Koppel eerste bezoeken af te leggen. Deze buurten zijn geprioriteerd op basis van een concentratie van huishoudens waarvan we vermoeden dat er meerdere problemen spelen terwijl men zelf de weg naar de hulpverlening niet vindt. Voorts worden eerste bezoeken afgelegd bij individuele huishoudens binnen de AV-wijken naar aanleiding van signalen van wijkprofessionals. In beperkte mate vinden in alle AV-wijken nog herbezoeken en nazorg plaats, met een focus op de meest kwetsbaren.

### *Onderzoek UvA*

Aanbevolen wordt om in 2011 en 2012 deel te nemen aan het deelonderzoek 'Interventies achter de voordeur' van de Universiteit van Amsterdam en de resultaten te benutten voor overleg met de partners/instellingen over het toekomstige reguliere aanbod.

### *Toelichting:*

Amersfoort is lid van een consortium van 10 gemeenten, NICIS en de Universiteit van Amsterdam UvA, dat meerjarig onderzoek doet naar verschillende aspecten van de WMO onder de titel '*Leren participeren*'. Een deelonderzoek hiervan is: '*Interventies achter de voordeur*'. Dit deelonderzoek richt zich op de groep bewoners/cliënten die verschillende (materiële en immateriële) problemen hebben waarvoor zij zelf meestal niet goed de weg naar hulp weten te vinden. Ook hebben zij vaak weinig steun van sociale netwerken en doen zij nauwelijks mee in de samenleving. Vanuit de kerngedachte van de WMO dat iedereen zoveel mogelijk naar eigen kracht zou moeten participeren in de samenleving is de vraag belangrijk hoe deze moeilijk te bereiken groep burgers uit hun isolement kan worden gehaald en meer bij de samenleving betrokken kan worden.

In dit deelonderzoek onderzoeken we dat door ons te richten op verschillende varianten van de achter-de-voordeur benadering in vijf gemeenten: Amersfoort, Amsterdam, Leeuwarden,

Zwolle en Utrecht. We maken hierbij onderscheid tussen algemene huis-aan-huis benaderingen en huisbezoeken op basis van signalen (zoals bij woningcorporaties, het meldpunt zorg en overlast, politie).

De onderzoeksvraag vanuit Amersfoort is:

Benoem die succesfactoren in de AV-team-aanpak (en de andere achter-de-voor deur benaderingen), die van een dusdanige meerwaarde zijn, dat ze vragen om een verankering in het reguliere aanbod in Amersfoort.

*Aanbevelingen voor de reguliere ketens van werk en inkomen en zorg*

De AV-teams vervullen een belangrijke functie in het signaleren en opsporen van verborgen vragen en toeleiden naar passende hulp.

Belangrijkste succesfactor bij de aanpak is, dat zowel bij het signaleren, als bij de vraagverdieping, als bij de aanpak (gebiedsgericht) wordt samengewerkt tussen professionals vanuit verschillende disciplines. Deze manier van signaleren, opsporen, en toeleiden is niet alleen gewenst voor huishoudens die in AV-wijken wonen, maar ook elders in Amersfoort wonen mensen die deze manier van benaderen nodig hebben.

De outreachende manier van werken door op huisbezoek te gaan is hierbij ook een belangrijke succesfactor. Het is wenselijk dat ook in de toekomst er een 'plek' of meldpunt is waar (wijk)professionals, maar ook bezorgde burens, signalen van multiprobleem, kwijt kunnen, waarna een huisbezoek plaatsvindt.

Uit de ervaringen van de AV-teams komt ook naar voren dat we vaak ook te maken hebben met tertiaire preventie. Dit wil zeggen dat we stuiten op mensen die in het verleden geholpen zijn, maar die niet langdurig zelfredzaam zijn, waardoor dezelfde probleemsituatie zich opnieuw voordoet. Op dit moment wordt voor de buurten waar de AV-teams de afgelopen jaren huisbezoeken hebben afgelegd een nazorglijst opgesteld van huishoudens waarvan we vermoeden dat ze het niet langdurig zelf redden (naar schatting 200 adressen). Het is wenselijk dat binnen het reguliere aanbod er ook ruimte is om periodiek vinger aan de pols te houden bij dit soort huishoudens om te voorkomen dat problemen opnieuw optreden of escaleren. Dit kan ook gebeuren door het inschakelen van informele zorg.

In de tweede helft van 2011 zal met de partners uit de AV-team-aanpak en een aantal andere instellingen uit de stad nader overleg plaatsvinden over hoe de meerwaarde van de AV-team-aanpak in het reguliere aanbod kan worden verankerd. Daarbij wordt zowel gekeken naar formele als informele zorg.

## Bijlage 1. De bezoekresultaten per wijk

In onderstaande tabellen is aangegeven met hoeveel huishoudens in 2010 contact is gelegd en hoeveel huishoudens daarvan hebben meegewerkt aan een activerend gesprek. Deze aantallen zijn vergeleken met de vooraf gestelde doelen.

	Doel 2010		Gerealiseerd in 2010 Liendert (1)		Doel 2011		Gerealiseerd in 2010 Kruiskamp	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<b>Huishoudens</b>								
Aantal bezochte huishoudens	300	100%	257	100%	200	100%	201	100%
Aantal geïnterviewde huishoudens	210	70%	212	82%	140	70%	105	52%

(1) In Liendert is 25 uur extra inzet intake. Het aantal te bezoeken en te interviewen huishoudens is hierop bijgesteld.

	Doel 2010		Gerealiseerd in 2010 Randenbroek/Schuilenburg		Doel 2011		Gerealiseerd in 2010 Soesterkwartier (2)	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<b>Huishoudens</b>								
Aantal bezochte huishoudens	200	100%	235	100%	250	100%	378	100%
Aantal geïnterviewde huishoudens	140	70%	122	52%	175	70%	257	68%

(2) In het Soesterkwartier is het AV-team gestart in januari. Er zijn nog weinig herbezoeken gehouden. Het aantal te bezoeken en te interviewen huishoudens is voor het Soesterkwartier gesteld op 250 en 175.

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

	Doel 2010		Gerealiseerd in 2010 Liendert (1)		Doel 2011		Gerealiseerd in 2010 Kruiskamp	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<b>Huishoudens</b>								
Aantal geïnterviewde huishoudens	210	100%	212	100%	140	100%	105	100%
Aantal huishoudens met nieuw activerings- e/o hulpverlenings-traject	63	58%	124	82%	42	70%	39	37%

	Doel 2010		Gerealiseerd in 2010 Randenbroek/Schuilenburg		Doel 2011		Gerealiseerd in 2010 Soesterkwartier	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
<b>Huishoudens</b>								
Aantal geïnterviewde huishoudens	140	100%	122	100%	175*	100%	257	100%
Aantal huishoudens met nieuw activerings- e/o hulpverleningstraject	42	58%	47	38%	52*	70%	134	73%

(1+2) Het voor Liendert aangepaste doel is 210 en 63 en voor het Soesterkwartier 175 en 52

## 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.

<b>Inkomen</b>	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/ Schuilenburg	Soester- kwartier	<b>Totaal</b>
<b>Trajecten door toeleiding intaker</b> <sup>(1)</sup>					
Sociale Zaken	4	2	0	3	<b>9</b>
Stadsring51	13 <sup>(2)</sup>	4	2	33 <sup>(2)</sup>	<b>52</b>
Overigen mbt inkomen: - sociale verzekeringsbank PGB - voedselbank - kledingbank	9	1	2		<b>12</b>
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>73</b>

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

(2) Zowel in de Groene Stee in Liendert als in het Wijk Informatie Punt in het Soesterkwartier houdt de Stadsring spreekuur. Hierdoor zijn er in deze wijken meer toeleidingen naar de Stadsring. Het wijkspreekuur verlaagt de drempel voor bewoners om met een hulpvraag naar dit spreekuur te gaan.

De 9 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 52 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 bijvoorbeeld 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 2010 een aanvraag is ingediend bij het Jeugd Sport Fonds (JSF) is:

<b>Leren en opgroeien</b>	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/ Schuilenburg	Soesterkwartier	<b>Totaal</b>
<b>Trajecten door toeleiding intaker</b>					
Activering naar JSF	61	24	20	8	<b>113<sup>(3)</sup></b>

(3) De 113 aanmeldingen betreffen individuele kinderen. Het betreft 103 huishoudens.

Behalve naar de soort activeringen van de intakers op het gebied van ‘inkomen’, is ook gekeken naar de ‘inkomens’problematiek van de 74 cases die in 2010 in de kernteams werden besproken.

In de volgende tabel zijn de in 2010 ingebrachte huishoudens (of een of meer van haar leden) geteld die bij aanvang van de casebespreking in het kernteam al een uitkering hebben van Sociale Zekerheid. Ook zijn de huishoudens geteld die bij aanvang van de casebespreking in het kernteam al contact hebben met Stadsring 51.

<b>Cases besproken in kernteam die reeds klant waren van</b>	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/ Schuilenburg	Soesterkwartier	<b>Totaal</b>
Klanten Sociale Zaken	7	8	7	1	<b>23</b>
Klanten Stadsring 51	7	12	9	4	<b>32</b>

In de kernteams zijn 74 huishoudens besproken. Van deze 74 huishoudens zijn 23 huishoudens al klant van Sociale Zaken en 32 huishoudens klant van Stadsring51. Enkele huishoudens zijn zowel bij SZ als bij Stadsring bekend.

### Bijlage 3. Opsporen verborgen problematiek per wijk

Aantal geïnterviewde huishoudens	Gerealiseerd in 2010 Liendert	Gerealiseerd in 2010 Kruiskamp
a. Zonder behoefte aan hulp of activering	56	55
b. Dat goed in beeld is (alleen bestaande, goedlopende trajecten)	32	11
c. Dat niet goed in beeld is (bestaande/goedlopende trajecten én nieuwe trajecten, oude herstelde trajecten, oude herstelde én nieuwe trajecten)	68	16
d. Dat niet in beeld is (alleen nieuwe trajecten)	56	23
<b>Totaal</b>	<b>212</b>	<b>105</b>

Aantal geïnterviewde huishoudens	Gerealiseerd in 2010 Randenbroek/Schuilenburg	Gerealiseerd in 2010 Soesterkwartier
a. Zonder behoefte aan hulp of activering	41	83
b. Dat goed in beeld is (alleen bestaande, goedlopende trajecten)	34	40
c. Dat niet goed in beeld is (bestaande/goedlopende trajecten én nieuwe trajecten, oude herstelde trajecten, oude herstelde én nieuwe trajecten)	7	42
d. Dat niet in beeld is (alleen nieuwe trajecten)	40	92
<b>Totaal</b>	<b>122</b>	<b>257</b>

## Bijlage 4. De (aangevulde) Participatieladder

Over de definitie van zelfredzaamheid bestaan verschillende beelden, waarbij er ook nog verschillen kunnen bestaan tussen het ene of het andere leefgebied. 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 van de afdeling Sociale Zekerheid, 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 hieronder opgenomen.

Trede	Omschrijving positie bewoner
1	<b>Mensen geïsoleerd levend</b> , wel zorgbehoefte, maar niet probleembewust of bereid om aan probleem te werken of gezinssysteem maakt het onmogelijk om er aan te werken.
2	<b>Mensen met sociale contacten buitenshuis</b> , 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	<b>Mensen die deelnemen aan georganiseerde activiteiten</b> , 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	<b>Mensen met onbetaald werk</b> , bijvoorbeeld vrijwilligerswerk (minimaal 1x/week contact), werk met behoud van uitkering, stage, mensen die een voltijd opleiding of geïntegreerd traject volgen met stage.
5	<b>Mensen met betaald werk met ondersteuning</b> , 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	<b>Mensen met betaald werk zonder ondersteuning</b> , bijvoorbeeld werk met arbeidscontract, zzp'er, ondernemer.



## Bijlage 5. De resultaten van de follow-up gesprekken en de herbezoeken

### Follow-up gesprekken per wijk

Huishoudens met follow-up gesprek	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/ Schuilenburg	Soester kwartier	Totaal
Aantal geïnterviewde huishoudens	20	15	5	5	<b>45</b>

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	Soester kwartier	Totaal
1. Traject loopt nog	11	9	1	4	<b>25</b>
2. Traject is afgebroken		1			
a. wordt opgepakt door bewoner zelf					
b. wordt opgepakt met hulpverlener	2	1			<b>4</b>
3. Traject is afgerond	5	3	1		<b>9</b>
4. Probleem is anderszins opgelost	2	1	3	1	<b>7</b>

### Herbezoeken per wijk

Daar in het Soesterkwartier begin 2010 gestart is met de AV-team aanpak zijn er dit jaar slechts enkele herbezoeken uitgevoerd door de intaker. Om deze reden zijn deze niet opgenomen in de telling. Het zou in vergelijking met de andere wijken een vertekend beeld geven.

Huishoudens met herbezoek	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/ Schuilenburg	Totaal
Aantal bezochte huishoudens	76	70	81	227
Aantal geïnterviewde huishoudens	62	55	57	174
Aantal weigering/niet thuis	14	10	21	45
Nog bezig contact te leggen		5	3	8

Aantal weigeringen en niet thuis per reden herbezoek 2009	Liendert		Kruiskamp		Randenbroek/ Schuilenburg		Totaal
	nt	w	nt	w	nt	w	
A Signalen	2				1	4	7
B Zorgmijder / niet probleembewust	5		2		4	3	14
C Activering	6	1	6	1	6	3	23
D Goed in de hulp				1			1
E Traject hersteld							
Aantal weigering/niet thuis	13	1	8	2	11	10	45

Resultaat naar voren gekomen tijdens de herbezoeken:

<b>Stand van zaken trajecten sinds afsluiting</b>	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek / Schuilenburg	Soester kwartier	Totaal
<b>1. Stand van zaken hulpverlenings- en activeringstrajecten</b>					
a. traject loopt nog	19	14	19		52
b. traject is afgebroken	10	1	9		20
c. traject is afgerond	35	17	41		93
d. traject is niet gestart	19	3	12		34
<b>2. Door bewoner zelf gestarte nieuwe trajecten sinds eerste gesprek</b>					
a. in zelfde leefgebied		1	2		3
b. in ander leefgebied			5		5
<b>3. Met intaker gestarte nieuwe trajecten n.a.v. Herbezoek</b>					
a. in zelfde leefgebied	10	4	2		16
b. in ander leefgebied	30	7	6		43
<b>4. Ingebracht in een kernteam</b>					
	8	1	2		11
<b>Totaal nieuwe activerings- en/of hulpverleningstrajecten (2+3+4)</b>	<b>48</b>	<b>13</b>	<b>17</b>		<b>78</b>

In de volgende tabel zijn de nieuw gestarte trajecten n.a.v. het Herbezoek, met activering van de intaker uitgesplitst naar leefgebied:

<b>Nieuwe trajecten naar leefgebied</b>	Liendert	Kruiskamp	Randenbroek/ Schuilenburg	Totaal
Wonen en woonomgeving	13	5	1	19
Werk en dagbesteding	2	0	1	3
Inkomen	8	2	2	12
Leren en opgroeien	12	4	2	18
Gezondheid en zorg	6	1	0	7
Samenleven en sociale contacten	5	0	2	7
<b>Totaal aantal nieuwe trajecten</b>	<b>46</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>66</b>