

# Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Dhr. P. Haker
Telefoon 5114039 E-mail: phaker@haarlem.nl
SZW/BB Reg.nr. 2009/199298
Kopiëren: bijlagen
B & W-vergadering van 10 november 2009

## Onderwerp

Wijkaanpak hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid

## DOEL: Besluiten

Het College is bevoegd te besluiten over de evaluatie van het project 'Slachthuisbuurt Werkt' en het vervolg hiervan.

---

## B&W

1. Het College van B&W besluit om het project 'Slachthuisbuurt Werkt' te integreren in de te ontwikkelen en meer integrale wijkaanpak in de Parkwijk.
2. Het College van B&W besluit om de afdeling SZW opdracht te geven hiertoe een plan van aanpak op te stellen inclusief financiële gevolgen.
3. Het college beantwoordt hiermee toezegging 1336 'Evaluatie voorposten Sociale Dienst' aan de commissie Samenleving.
4. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit

# Collegebesluit

**Onderwerp:** Wijkaanpak hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
**Reg. Nummer:** SZW/BB/2009/199298

## 1. Inleiding

In de periode mei 2007 tot januari 2010 heeft SZW in het kader van de “nieuwe coalities in de Wijk” gekozen om op projectbasis werkzaamheden uit te voeren in de Slachthuisbuurt. Het project ‘Slachthuisbuurt Werkt’ was gericht op de Zomerzone, het gebied waar ook de Slachthuisbuurt deel van uitmaakt. Door de wijkgerichte benadering met de nadruk op re-integratie levert SZW in de Slachthuisbuurt een bijdrage aan het verbeteren van de leefbaarheid in de Zomerzone.

Bij de start van het project zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- 50 (40-60 bandbreedte) klanten zijn uitgestroomd uit de bijstand
- 50 klanten maken progressie op de re-integratieladder
- de effectiviteit van de aanpak is gebleken doordat meer klanten dan met de gebruikelijke aanpak in een achterstandswijk re-integreren en sociaal activeren.

In opdracht van de afdeling SZW heeft afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente in september 2009 de evaluatie van het project ‘Slachthuisbuurt Werkt’ afgerond. Geconcludeerd kan worden dat de kwantitatieve doelstellingen zijn gerealiseerd. De realisatie van de kwalitatieve doelstelling is niet objectief vast te stellen. Een positief neveneffect van het project is de goodwill die het project heeft opgeleverd bij de klanten door enerzijds de fysieke aanwezigheid in de wijk en anderzijds de extra individuele aandacht die binnen het project mogelijk was. De ervaringen en de behaalde resultaten met het project ‘Slachthuisbuurt Werkt’ bieden derhalve voldoende aanknopingspunten om ook vanuit SZW een vervolg te geven aan het wijkgericht werken.

Het project ‘Slachthuisbuurt Werkt’ betrof in feite een dependance van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid waarbij weinig verbinding is gemaakt met andere domeinen in het wijkgericht werken. Wij vinden het aangaan van verbinding met andere partijen, het structureel samenwerken, zorg voor klanten, het zichtbaar verbeteren van leefbaarheid in de wijk en vernieuwing van groot belang voor een project waar multidisciplinaire belemmering bij klanten een rol spelen.

Om die reden wijzigen wij het project ‘Slachthuisbuurt Werkt’ en zal de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid het project integreren in de te ontwikkelen en meer integrale wijkaanpak in de Parkwijk. Daarbij geldt dat de continuïteit van dienstverlening aan de klanten van het project wordt gegarandeerd. Vanuit de werkgelegenheidsdoelstelling zal ook de afdeling Economische Zaken worden betrokken.

## 2. Besluitpunten college

1. Het College van B&W besluit om het project ‘Slachthuisbuurt Werkt’ te integreren in de te ontwikkelen en meer integrale wijkaanpak in de Parkwijk.

2. Het College van B&W besluit om de afdeling SZW opdracht te geven hiertoe een plan van aanpak op te stellen.
3. Het college beantwoordt hiermee toezegging 1336 'Evaluatie voorposten Sociale Dienst' aan de commissie Samenleving.

### **3. Beoogd resultaat**

Met de keuze voor aansluiting van SZW bij de wijkaanpak in Parkwijk, realiseren wij een meer integrale aanpak waarbij verschillende gemeentelijke afdelingen zijn betrokken.

Het op te stellen plan van aanpak zal onder meer de volgende onderdelen bevatten:

- Een visie van SZW op Parkwijk
- Een beleidsvoorstel voor de sociaaleconomische ontwikkeling van Parkwijk
- Een voorstel voor concrete activiteiten
- Een verkenning naar financieringsmogelijkheden voor de uitvoering van de activiteiten

### **4. Argumenten**

Parkwijk is gelegen in de Zomerzone. Uit de Leefbaarheidsbarometer en meer specifieke cijfers rond inkomensontwikkeling en arbeidsparticipatie blijkt dat de buurt langzaam maar zeker een achterstand opbouwt ten opzichte van het Haarlems gemiddelde. Om deze negatieve spiraal te doorbreken is een gerichte aanpak nodig op sociaal en economisch gebied. De bewoners, corporaties en de gemeente Haarlem hebben de handen ineen geslagen en een programma van projecten ontwikkeld, op basis waarvan het ministerie van VROM een subsidie toegekend heeft vanuit het Preventiebudget 40+.

### **5. Kanttekeningen**

Niet van toepassing.

### **6. Uitvoering**

Hoofdafdeling SZW geeft opdracht voor het schrijven van een plan van aanpak.

### **7. Bijlagen**

Evaluatie 'Slachthuisbuurt Werkt' door de afdeling Onderzoek & Statistiek.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

# Rapportage evaluatie project: 'Slachthuisbuurt Werkt'

Onderzoek en Statistiek Haarlem, september 2009

## Colofon

Opdrachtgever Gemeente Haarlem, hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Samensteller Gemeente Haarlem  
Onderzoek en Statistiek Haarlem  
Postbus 511  
2003 PB Haarlem  
Telefoon: 023-5113892  
E-mail: o.en.s@haarlem.nl  
Internet: www.haarlem.nl

Projectleider Wim Molenaar

Auteurs Henriëtte van de Pol  
Pieter Waal

Dataverwerking Djamal Bouznad

Bronvermelding Alles uit deze uitgave mag vrij worden gebruikt, mits onder duidelijke vermelding van de samensteller en de naam van de rapportage.

# Inhoudsopgave

<b>1. Samenvatting en conclusies .....</b>	<b>5</b>
1.1 Resultaten .....	5
1.2 Conclusies .....	6
<b>2 Inleiding.....</b>	<b>9</b>
2.1 Aanleiding voor de evaluatie .....	9
2.2 Huidig onderzoek .....	9
2.3 Opzet van het onderzoek.....	10
2.4 Leeswijzer .....	10
<b>3 Resultaten Klantonderzoek.....</b>	<b>13</b>
3.1 Opzet .....	13
3.2 Kennis van bestaan nieuwe kantoor .....	14
3.3 Contact met kantoor en relevantie van kantoor .....	14
3.4 Oordeel over kantoor Sociale Zaken .....	16
3.5 Tevredenheid met hulp van Sociale Zaken .....	18
<b>4 Resultaten Analyse Bestandgegevens .....</b>	<b>19</b>
4.1 Inleiding .....	19
4.2 Werkloosheid.....	19
4.3 Inkomen .....	20
4.4 Bijstandscliënten.....	20
4.5 Instroom en uitstroom .....	20
4.6 Bijzondere Bijstand, Schuldhulpverlening en Budgetbeheer .....	23
4.7 Tijdsbesteding projectmedewerkers aan uitstroom en gesprekken .....	25
<b>5 Resultaten Kwalitatief Onderzoek .....</b>	<b>27</b>
5.1 Werkwijze .....	27
5.2 Resultaten .....	30
5.3 Samenwerking met betrokken organisaties en medewerkers .....	31
5.4 Imago sociale dienst en uitstraling project .....	33
5.5 Tips om elders een soortgelijk project op te zetten.....	34
5.6 Wat gaat goed en wat kan beter?.....	35
5.7 Aanbevelingen van de onderzoekers naar aanleiding van kwalitatief onderzoek .....	37
<b>Bijlage 1: vragenlijst schriftelijk onderzoek</b>	
<b>Bijlage 2: lijst open antwoorden schriftelijk onderzoek</b>	
<b>Bijlage 3: overzicht geïnterviewden kwalitatief onderzoek</b>	
<b>Bijlage 4: reacties op de samenwerking tussen partijen, ruis tussen partijen en overige reacties</b>	
<b>Bijlage 5: overzicht klanten 'Slachthuisbuurt Werkt'; uitstroom en re-integratieladder</b>	
<b>Bijlage 6: overzicht naar 'Work First' uitstromers zonder klant te zijn van het re-integratieproject</b>	
<b>Bijlage 7: begrippenlijst en organisaties</b>	
<b>Bijlage 8: brieven aan wethouder m.b.t. 'Slachthuisbuurt werkt'</b>	



# 1. Samenvatting en conclusies

Doel van de evaluatie is te constateren in hoeverre het project 'Slachthuisbuurt werkt' als geslaagd kan worden beschouwd. Voorafgaand aan het project is in een projectplan vastgesteld dat dit het geval is wanneer:

- 50 (40-60 bandbreedte) klanten zijn uitgestroomd uit de bijstand
- 50 klanten progressie maken op de re-integratieladder
- de effectiviteit van de aanpak is gebleken doordat meer klanten dan met de gebruikelijke aanpak in een achterstandswijk re-integreren en sociaal activeren.

Met *klanten* worden zij bedoeld die in de Slachthuisbuurt wonen, een Wwb-uitkering ontvangen en begeleid worden door een klantmanager van het project 'Slachthuisbuurt Werkt'. Met de later genoemde *niet-klanten* bedoelen wij de bewoners van de Slachthuisbuurt die een Wwb-uitkering ontvangen maar niet meedoen aan het project.

Om de effecten vast te stellen hebben drie deelonderzoeken plaatsgevonden: een cijfermatige analyse, een klanttevredenheidsonderzoek en een kwalitatief deel: interviews met projectmedewerkers en medewerkers van bij het project betrokken organisaties/afdelingen.

## 1.1 Resultaten

Uit de tabel blijkt dat de eerstgenoemde twee doelstellingen ruim zijn gehaald:

- 60 klanten stromen uit, van wie 45 naar regulier werk. Wanneer de klanten die uitstromen naar Work First worden meegeteld, is de totale uitstroom 74 klanten.
- 86 klanten maken progressie op de re-integratieladder; exclusief Work First zetten 72 klanten stappen op de re-integratieladder ( voor uitleg Work-first, zie bijlage 7)

Tabel: Uitstroom en beweging van klanten project Slachthuisbuurt werkt, mei 2007 t/m maart 2009

	Uitstroom regulier werk	Uitstroom anders	Stappen vooruit op re-int. ladder	Waarvan Work First *	Stappen achteruit op re-int. ladder	Geen beweging re-int. ladder	Overgedragen aan klantmanager Zijlsingel	Totaal
Aantal	45	15	86	14 *	4	36	3	191
Percentage	24%	8%	45%	7%*	2%	19%	1%	191

\* Kolom Work First telt niet mee in de totalisering, want deze klanten worden al geteld bij de kolom 'Stappen vooruit op de re-integratieladder'

Uit de cijfermatige analyse blijkt dat de werkloosheid in de Slachthuisbuurt onder de leeftijdsgroep 18-64 7,3% is. Dit is een daling ten opzichte van 2005 (10,4% toen). Dit percentage is vergelijkbaar met de wijk Parkwijk, maar een stuk hoger dan Haarlem totaal (3,7%). Ook het aantal bijstandsccliënten is sinds 2006 gedaald van 10,8% naar 8,2% (Haarlem 3,3%). Ten slotte zijn ook het aantal instromers in de bijstand is gedaald vanaf 2006 van 19,2% naar 13,3% (Haarlem 17,5%). Van alle wijken had de Slachthuisbuurt de laagste instroom in 2008.



De uitstroom uit de bijstand is in de Slachthuisbuurt sterk is gestegen ten opzichte van 2005; van 19,3% naar 28,3%. Deze stijging vond vooral plaats tussen 2005 en 2006. De uitstroom uit de bijstand van klanten uit de Slachthuisbuurt is niet hoger dan in vergelijking met Rozenprieel, Boerhaave en Delftwijk of Haarlem (Haarlem 31,5%).

Ook als degenen die via 'Work first' uitstromen niet worden meegeteld dan is de uitstroom van de Slachthuisbuurt ten opzichte van andere wijken niet hoger.

In 2007 en 2008 was de uitstroom *naar werk* van klanten in de Slachthuisbuurt wel duidelijk hoger dan die in Haarlem als geheel en in 2008 ook hoger dan die van niet-klanten in de Slachthuisbuurt.

Een derde van het aantal bijstandsccliënten heeft meegedaan aan het klanttevredenheidsonderzoek (31,4%, N=107). Het blijkt dat het merendeel van de klanten en niet-klanten tevreden is. Ze weten dat het kantoor er is gekomen om een betere service te kunnen leveren. Ze vinden het prettig dat het er is (88%), vooral omdat het dichtbij is. De aandacht van de medewerkers voor hun situatie in de buurt wordt gewaardeerd.

Uit het kwalitatieve deel, de interviews, komen de volgende uitkomsten naar voren:

#### **Wat gaat goed?**

Het merendeel van de geïnterviewden is positief over de aanpak. Als werkzame ingrediënten worden met name genoemd:

- Klantmanagers geven klanten aandacht en tijd, zodat klanten zich gesteund voelen.
- De hele situatie van de klant (gezinssituatie, woonsituatie) wordt bekeken, zodat een beter beeld ontstaat van de mogelijkheden en belemmeringen
- de klant staat centraal; maatwerk door middel van individuele inkoop projectmedewerkers zitten in de buurt: ze zitten dicht bij de klant en het project krijgt zo een positieve uitstraling.

#### **Wat kan beter?**

- Aanwezigheid van een projectleider zou meerdere voordelen hebben gehad: sturing, verbinding met andere partijen, verbinding met de Zijlsingel, etc.
- Het betrekken van andere partijen. Bij de start van het project was het doel dat partijen intensiever zouden gaan samenwerken, zoals de woningcorporatie, UWV, Kontext (welzijnsinstelling, o.a. sociale activering). Dit had beter van de grond kunnen komen.

## **1.2 Conclusies**

De eerste en de tweede doelstelling zijn ruimschoots gehaald. Het project 'Slachthuisbuurt werkt' heeft mensen in beweging gekregen. Dat heeft zowel geresulteerd in het zetten van stappen op de re-integratieladder als tot uitstroom uit de bijstand. Maar uit de gegevens van de bestanden analyse lijken de behaalde resultaten niet sterk af te wijken van de totale resultaten van de Slachthuisbuurt, van de wijken waarmee is vergeleken of van Haarlem totaal. Als de resultaten worden verbijzonderd tot uitstroom naar werk, scoren de klanten van het project wel positiever.

Een logische vervolgvraag is: Geven de resultaten van de evaluatie aanleiding om het project voort te zetten of uit te breiden?

Aangetoond is dat het project 'Slachthuisbuurt werkt' klanten in beweging heeft gekregen, en wel meer dan het beoogde aantal klanten. Is het daarmee geschikt om voort te zetten of uit te breiden? Dat hangt af van wat de gemeente met een dergelijk project beoogt. Wanneer de prioriteit vooral gelegd wordt bij een algemeen hoog uitstroompercentage op de korte termijn, ligt kiezen voor deze wijkgerichte aanpak niet voor de hand. Deze methode vergt namelijk tijd en geduld. Anderzijds heeft de evaluatie aangetoond dat een wijkgericht project positieve effecten heeft. Een belangrijk effect is dat klanten relatief vaak uitgestroomd zijn naar werk. Meer dan door de reguliere werkwijze kon worden bereikt, heeft het project geleid tot een klantvriendelijker en beter imago van Sociale Zaken. Sociale Zaken biedt ruimte voor vernieuwing en biedt medewerkers de mogelijkheid om in een projectsetting te experimenteren met nieuwe (combinaties van) re-integratiemogelijkheden.

De evaluatie heeft in de praktijk aangetoonde werkzame ingrediënten opgeleverd en daarmee aanknopingspunten om het beleid al of niet voort te zetten en/of uit te breiden.

Vooraf in wijken waar veel cliënten wonen die met een meer intensieve aanpak een grotere uitstroomkans hebben, kan een dergelijk project nuttig zijn. Of dit weer via een vast kantoor zou moeten of bijvoorbeeld via een mobiel team zou nader onderzocht moeten worden. Dit hangt onder andere af van de verwachte termijn waarin de extra inspanningen nodig zijn.



## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding voor de evaluatie

Met ingang van 1 mei 2007 is in het kader van 'Nieuwe coalities in de wijken' het werkgelegenheidsproject 'Slachthuisbuurt werkt' gestart. Dit project wordt uitgevoerd door de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Haarlem. Het project richt zich op de verbetering van de leefsituatie. De begeleiding van de klanten richt zich niet alleen op het bevorderen van uitstroom uit de bijstand, maar vindt plaats op alle leefgebieden: gezondheid, welzijn, financiën, wonen, leven en werken, activering en scholing.

Bij aanvang van het project heeft het projectteam vastgesteld dat in de buurt 270 potentiële klanten wonen. De reductie van het totaal aantal klanten tot een project-aantal heeft plaatsgevonden op basis van objectieve criteria. In het project werden **niet** meegenomen:

- Klanten die niet gaan terugkeren in de wijk
- Klanten die een samenloop hebben met andere sociale voorzieningen
- Klanten voor wie een recente ontheffing van de arbeidsverplichting van toepassing is en waar naar het oordeel van het projectteam geen reële re-integratie-activiteiten binnen de duur van het project mogelijk zijn
- Klanten die tot de bijzondere doelgroepen behoren
- Klanten zonder reëel perspectief op de arbeidsmarkt op basis van leeftijd (leeftijd 57+).

Het verbeteren van de leefsituatie wordt bereikt door middel van re-integratie en sociale activering e.d. De projectmedewerkers zijn gestart met een lagere caseload dan gemiddeld (30 per fte. tegenover 80 fte. gemiddeld) en hebben een grote mate van vrijheid gekregen in handelen en keuze voor de in te zetten producten. Op deze wijze hebben zij de ruimte gekregen te experimenteren met een andere re-integratie aanpak. Het project wordt uitgevoerd door een team van afdeling Sociale Zaken en werkgelegenheid van de gemeente Haarlem. Het projectteam bestaat uit vier projectleden (3 fte). De eerste anderhalf jaar had het project daarnaast een parttime projectleider.

Het project heeft een looptijd van twee jaar gekregen. Inmiddels is de projectperiode verruimd tot eind 2009.

Het project wordt als geslaagd beschouwd wanneer:

- 50 (40-60 bandbreedte) klanten zijn uitgestroomd uit de bijstand
- 50 klanten progressie maken op de re-integratieladder.
- De effectiviteit van de aanpak is gebleken doordat meer klanten dan met de gebruikelijke aanpak in een achterstandswijk re-integreren of sociaal activeren.

### 2.2 Huidig onderzoek

SoZaWe heeft O&S gevraagd deze wijkgerichte aanpak te evalueren door middel van de onderstaande onderzoeksopzet:

1. Klanttevredenheidsonderzoek: Een vragenlijstsonderzoek onder de Wwb-klanten in de Slachthuisbuurt
2. Analyse van bestandsgegevens: ontwikkelingen in de Slachthuisbuurt (o.a. instroom, uitstroom) worden afgezet tegen die in de wijken Parkwijk, Boerhaavewijk en Rozenprieel
3. Interviews met projectmedewerkers en bij het project betrokken organisaties en medewerkers (kwalitatief onderzoek), om de ervaringen en met name het verschil met de reguliere werkwijze in beeld te krijgen

## 2.3 Opzet van het onderzoek

Volgens de onderzoeksopzet zijn er drie verschillende onderzoeken uitgevoerd:

### **Klanttevredenheidsonderzoek:**

Dit is gehouden onder de klanten met een Wwb-uitkering in de Slachthuisbuurt die het re-integratietraject en de sociale activering doorlopen en bewoners met wel een uitkering maar niet het re-integratietraject ondergaan. Het doel was om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid onder de (mogelijke) klanten over de komst van het nieuwe kantoor van Sociale Zaken in de Slachthuisbuurt.

Onder deze doelgroep zijn schriftelijke vragenlijsten uitgedeeld met vragen over het nieuwe kantoor van Sociale Zaken in de Slachthuisbuurt en de eventueel verkregen hulp aldaar. Om de respons zo groot mogelijk te krijgen is gekozen voor een schriftelijke vragenlijst met een persoonlijke bezorging en afhalen. Daarnaast kon met deze methode eventueel hulp worden geboden met invullen om zo het resultaat te vergroten. Dit is in enkele gevallen ook gebeurd.

### **Analyse bestandsgegevens:**

Met behulp van eerdere data en recente data zijn de ontwikkelingen op het gebied van werkloosheid en in- en uitstroom van de bijstandsccliënten in de Slachthuisbuurt geanalyseerd. Daarbij zijn vergelijkingen gemaakt met voorgaande jaren (vanaf 2006) en met andere buurten (Parkwijk, Boerhaavewijk en Rozenprieel). Ook wordt gekeken naar het gebruik van Bijzondere Bijstand, Schuldhulpverlening en Budgetbeheer.

### **Kwalitatief onderzoek:**

Voor het kwalitatieve onderzoeksdeel is tussen 10 en 24 maart 2009 gesproken met projectmedewerkers, de voormalige projectleider, interne ketenpartners, klantmanagers SZW en hoofd SZW. Maar ook met externen als mensen van UWV, Kontext en Paswerk. In bijlage 3 staat een volledig overzicht van alle geïnterviewden.

## 2.4 Leeswijzer

De hoofdstukindeling is als volgt:

1. Samenvatting en conclusies
2. Inleiding
3. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek
4. Resultaten analyse bestandsgegevens
5. Resultaten kwalitatief onderzoek

Bijlagen

In de bijlagen zijn o.a. een begrippenlijst met uitleg over andere vaak genoemde begrippen en instanties te vinden en een overzicht van de uitstroom en de stappen op de re-integratieladder van alle klanten van het re-integratieproject 'Slachthuisbuurt Werkt'. Ook is daar (als extra) een samenvatting van de brieven van bijstandsccliënten aan de wethouder over het project 'Slachthuisbuurt werkt' geplaatst.

In de rapportage gebruiken we de termen *klanten* en *niet-klanten*. Met klanten worden zij bedoeld die in de Slachthuisbuurt wonen, een Wwb-uitkering ontvangen en begeleid worden door een klantmanager van het project 'Slachthuisbuurt Werkt'. Met niet-klanten bedoelen wij de bewoners van de Slachthuisbuurt die een Wwb-uitkering ontvangen en op grond van objectieve criteria (zoals hierboven beschreven) zijn uitgesloten van het project. Hebben we het over beide groepen dan noemen we ze *bijstandsccliënten*.

De beschikbare gegevens over de bijstandsccliënten blijken niet altijd compleet of vergelijkbaar. Zo blijft van een groot gedeelte van de uitstroom de reden van uitstroom onduidelijk (in 2008 ruim 40%) waardoor hierop geen volledige analyses mogelijk zijn. Ook verschillen de gegevens zoals die zijn geregistreerd door de projectmedewerkers met de bestandsgegevens vanuit Sociale Zaken.

Voor het lezen van dit rapport is het belangrijk te weten dat voor zover er sprake is van vergelijking van de situatie in de Slachthuisbuurt en van de deelnemers aan het project met andere wijken, eerdere jaren en heel Haarlem, er gebruik is gemaakt van bestandsgegevens van Sociale Zaken. Om te bekijken of de kwantitatieve doelen van het project zijn behaald wordt uitgegaan van de gegevens zoals aangeleverd door de projectmedewerkers.



## 3 Resultaten Klantonderzoek

### 3.1 Opzet

Het klanttevredenheidsonderzoek is gehouden onder de klanten van het re-integratieproject in de Slachthuisbuurt en onder mensen in de Slachthuisbuurt die wel een uitkering hebben maar geen klant zijn van het project. Ook in dit hoofdstuk zal worden gesproken over *klanten* en *niet-klanten*.

Om een zo groot mogelijke respons te krijgen is gekozen voor een schriftelijke vragenlijst met een persoonlijke bezorging en afhalen. Daarnaast kon met deze methode eventueel hulp worden geboden om zo het resultaat te vergroten.

Op 13 maart 2009 is een brief verstuurd aan alle geselecteerde deelnemers. Hierin stond de aankondiging dat in de week van 16 maart een enquête persoonlijk zou worden bezorgd over het project 'Slachthuisbuurt Werkt'. Daarbij stond duidelijk geschreven dat de onderzoeken anoniem waren. In de week van 16 maart zijn alle brieven bezorgd aan de deelnemers. Omdat veel deelnemers niet thuis waren is besloten om de enquêtes samen met een verklarende brief in de brievenbus te doen. Hierin stond ook dat de mogelijkheid bestond om de ingevulde enquêtes af te leveren bij het kantoorgebouw van OenS (dichtbij de Slachthuisbuurt). In totaal zijn 340 personen bezocht, waarvan in eerste instantie werd gedacht dat hieronder 89 klanten van het traject en 251 overige uitkeringsgerechtigden vielen.

In de week van 23 maart zijn vervolgens de enquêtes opgehaald. In totaal zijn er 128 enquêtes ingevuld ontvangen. Na 'opschoning' bleven hier 107 van over, waarvan 18 klanten van het project en 89 niet-klanten.

De geringe respons van klanten is later onderzocht. Er bleek een fout te zitten in de door OenS ontvangen gegevens over wie als klant zou kunnen worden beschouwd. Na een nieuwe analyse van bestandgegevens bleek dat sommige klanten de (verkorte) vragenlijst van niet-klanten hadden ontvangen. Van de 340 personen die benaderd zijn bleken 166 klant en 174 niet-klant te zijn. Er is besloten om de 'niet-klanten' die in de vragenlijst aangaven contact te hebben gehad met het nieuwe kantoor (vraag 4, zie Bijlage 1) mee te nemen in de analyses als klant. Zij worden wel in de resultaten gemist van vraag 11 t/m 14. Dit zijn de vragen die gaan over de tevredenheid over de hulp van Sociale Zaken.

Op het totaal van 107 respondenten worden de analyses nu gedaan over 37 klanten en 70 niet-klanten. De respons over deze respondenten kan hiermee worden vastgesteld. De totale respons is 31,5%, van de klanten is deze 22,3% en van de niet-klanten 40,2%.

De vragenlijsten zijn te vinden in Bijlage 1.



### 3.2 Kennis van bestaan nieuwe kantoor

Als eerste is aan iedere respondent gevraagd of ze wisten dat er een kantoor van Sociale Zaken in de buurt is gevestigd (Tabel 3.1, ). Zoals kon worden verwacht wisten alle klanten van het bestaan van het kantoor af. Bij de niet-klanten was dit 16%. De respondenten die niet van het bestaan afwisten zijn vervolgens doorverwezen naar vraag 8 (zie paragraaf 3.4).

Tabel 3.1 (N=107)

Kennis van bestaan kantoor in %		
	Ja	Nee
Klant	100 (37)	0 (0)
Niet-klant	16 (11)	84 (59)
Totaal	45 (48)	55 (59)

NB. Tussen haakjes staan de aantallen

De groep die overbleef kreeg de vraag voorgelegd of ze ook wisten waar het nieuwe kantoor was. Van de 48 respondenten wisten 33 (69%) Hof van Egmond te noemen, 8 wisten de naam niet (17%) en 7 noemden een verkeerde naam (15%). Bij de 37 klanten wisten 10 respondenten de specifieke straat niet te noemen.

Vervolgens is gevraagd of ze ook de openingstijden wisten. Hierop gaven 19 respondenten een bevestigend antwoord (40%). Bij de klanten was dit 51% (19 respondenten) en bij de niet-klanten kon niemand de openingstijden noemen.

### 3.3 Contact met kantoor en relevantie van kantoor

De mensen die wisten dat er een kantoor van Sociale Zaken in de buurt gevestigd was, kregen de vraag voorgelegd of ze ook contact met de medewerkers van het kantoor hebben gehad. Ze konden antwoorden met vier mogelijkheden (Tabel 3.2).

Tabel 3.2 (N=47)

	Klant	Niet-klant	Totaal
Ja, ik ben er langs geweest	94 (34)	0 (0)	72 (34)
Ja, ik heb bezoek gehad van één van de medewerkers	39 (14)	0 (0)	30 (14)
Ja, ik heb telefonisch contact gehad	47 (17)	0 (0)	36 (17)
Nee	0 (0)	100 (11)	23 (11)

NB. Meerdere antwoorden mogelijk. Tussen haakjes staan de aantallen

Logischerwijs hebben de niet-klanten geen contact gehad met de medewerkers van het kantoor. Bij de klanten hebben de meesten contact met medewerkers gehad door er langs te gaan. Op de tweede plaats komt telefonisch contact en op de derde plaats bezoek van één van de medewerkers.

De volgende vraag was hoe vaak de respondenten het afgelopen jaar contact hebben gehad met het kantoor. De gegevens van de klanten staan in Tabel 3.3 (volgende pagina).

De meeste klanten (42%) hebben minder dan 1 keer per maand contact met het nieuwe kantoor van Sociale Zaken. De groep die ongeveer één keer per maand contact heeft (28%) is ongeveer even groot als de groep die meerdere keren per maand contact heeft (25%).

Tabel 3.3 (N=36)

Aantal keer contact met kantoor in%	
	Klant
Meerdere keren per week	3 (1)
Ongeveer één keer per week	3 (1)
Meerdere keren per maand	25 (9)
Ongeveer één keer per maand	28 (10)
Minder dan één keer per maand	42 (15)

NB. Tussen haakjes staan de aantallen

Vervolgens is gevraagd of de respondenten wisten waarom Sociale Zaken een buurtkantoor heeft geopend (Tabel 3.4). De respondenten konden kiezen uit een aantal antwoorden.

Tabel 3.4 (N=48)

Reden van openen buurtkantoor in %			
	Klant	Niet-klant	Totaal
Om dichtbij de klanten te zijn	30 (11)	18 (2)	27 (13)
Om de klant beter te leren kennen	11 (4)	0 (0)	8 (4)
Om betere service te kunnen leveren	27 (10)	36 (4)	29 (14)
Omdat Slachthuisbuurt speciale aandacht heeft van gemeente Haarlem	27 (10)	27 (3)	27 (13)
Anders	5 (2)	18 (2)	8 (4)

NB. Tussen haakjes staan de aantallen

Van het totale aantal respondenten denkt de grootste groep dat het kantoor er is gekomen om betere service te kunnen leveren (29%). Daarnaast denken evenveel respondenten dat het kantoor er is om de klanten beter te leren kennen of omdat de Slachthuisbuurt speciale aandacht geniet van de gemeente (27%). In de Anders categorie (4 respondenten) viel één persoon die twee antwoorden had aangekruist (1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> antwoord). Tussen de klanten en het totaal zitten geen noemenswaardige verschillen.

De laatste vraag die alleen is gesteld aan de groep mensen die bij de eerste vraag wisten dat er een kantoor van Sociale Zaken in de buurt was gevestigd was: "Weet u voor wat voor zaken u terecht kunt bij het buurtkantoor?" (Tabel 3.5, volgende pagina).

Gezien het aantal antwoorden van de respondenten weten ze dat je voor veel Ozaken terecht kunt bij het kantoor. 'Ze helpen mensen aan het werk' wordt het vaakst genoemd (58%). Maar er zijn nog drie andere antwoorden die door bijna de helft van het totale aantal respondenten zijn genoemd. "Aanvragen van een uitkering" wordt als antwoord het minste gegeven. Tussen klanten en niet-klanten is het verschil te zien dat klanten meer antwoorden hebben gegeven. Zij weten dus dat ze daar voor meer zaken terecht kunnen.

Tabel 3.5 (N=48)

Voor welke zaken kunt u terecht bij het kantoor? In %			
	Klant	Niet-klant	Totaal
Aanvragen van een uitkering	19 (7)	27 (3)	21 (10)
Advies over andere regelingen voor minima	38 (14)	18 (2)	33 (16)
Ze helpen mensen weer aan het werk	62 (23)	46 (5)	58 (28)
Zorgen dat iemand weer actief mee blijft doen aan de maatschappij	49 (18)	46 (5)	48 (23)
Ze geven informatie en advies over allerlei zaken	54 (20)	36 (4)	50 (24)
Ze zijn een praatpaal en luisteren naar problemen	51 (19)	27 (3)	46 (22)
Anders	11 (4)	27 (3)	15 (7)

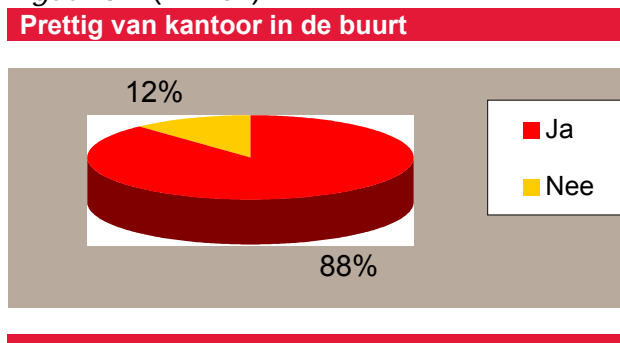
NB. Meerdere antwoorden mogelijk

### 3.4 Oordeel over kantoor Sociale Zaken

Met behulp van drie vragen is geprobeerd een oordeel te krijgen van de respondenten over het nieuwe kantoor van Sociale Zaken in de Slachthuisbuurt. Dit zijn de eerste vragen die sinds vraag 1 weer aan iedereen zijn gesteld.

De eerste vraag (vraag 8) was of de respondent het prettig vond dat Sociale Zaken nu een kantoor in de buurt heeft. Het resultaat over alle respondenten staat in Figuur 3.1. Uit de figuur blijkt dat 88% het prettig vindt (tegenover 12% niet).

Figuur 3.1 (N=102)



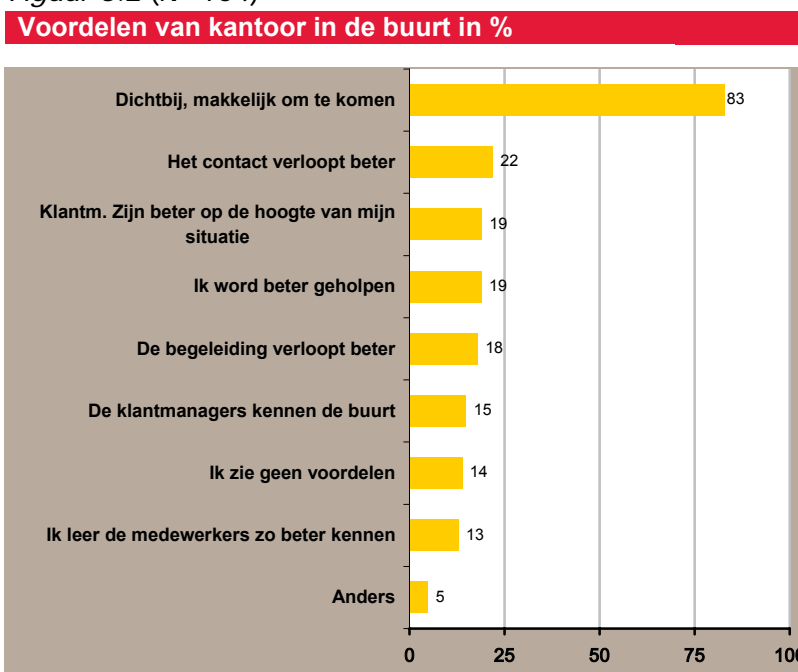
Er kan niet worden gesproken van een duidelijk verschil tussen klanten en niet-klanten op deze vraag: Klanten vonden het in 94% van de gevallen prettig (N=36) en niet-klanten in 85% van de gevallen (N=66).

De tweede 'oordeelvraag' was het verzoek om aan te geven wat de voordelen voor de respondent zijn van het kantoor in de buurt. Er kon gekozen worden uit een aantal antwoorden. In Figuur 3.2 (volgende pagina) staan de antwoorden in volgorde van meest voorkomend.

Het grootste voordeel volgens de respondenten is dat het kantoor dichtbij is en zo makkelijk om er te komen. Maar liefst 83% van de respondenten heeft dit geantwoord. Op de tweede plaats staat dat het contact zo beter verloopt (22%). In de Anders categorie zijn antwoorden geplaatst als: "Men helpt je met alles en dus verwijst men je naar de juiste persoon/kantoor" en "Kopje koffie"

Er is nu wel een verschil tussen klanten en niet-klanten. Klanten zien meer voordelen van een kantoor in de buurt. Zij gaven gemiddeld 3,14 voordelen terwijl niet-klanten gemiddeld 1,28 voordelen gaven.

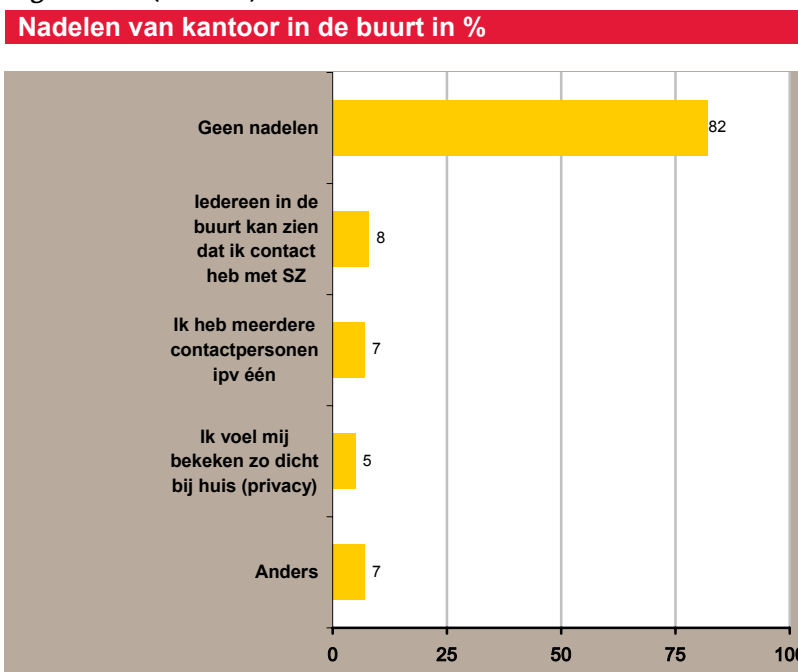
Figuur 3.2 (N=104)



NB. Meerdere antwoorden mogelijk

Vervolgens is gevraagd wat de nadelen zouden kunnen zijn van een kantoor in de buurt (Figuur 3.3).

Figuur 3.3 (N=100)



NB. Meerdere antwoorden mogelijk

De grootste groep (82%) zegt geen nadelen te zien. Maar het nadeel dat het meest genoemd wordt (8%), is dat 'nu iedereen in de buurt kan zien dat ik contact heb met Sociale Zaken'. In de 'Anders' categorie viel bijvoorbeeld het antwoord: "Dat Sociale Zaken op me zit te letten (zit aan de overkant)".

Van de klanten ziet 64% "Geen nadelen". Dat is minder dan niet-klanten (83%). Dit komt doordat zij wat vaker nadelen hebben gezien (0,43 antwoorden versus 0,17).

Voor de niet-klanten was dit het einde van de vragenlijst.

### 3.5 Tevredenheid met hulp van Sociale Zaken

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de klanten die ook de juiste vragenlijst hadden ontvangen (18 respondenten). De eerste vraag was: "Heeft de medewerker u verwezen naar andere instanties binnen de wijk?" Hierop gaven 17 respondenten een antwoord: 4 respondenten zeiden "ja" (24%) en 13 respondenten (77%) "nee".

De vier respondenten die "ja" hadden gezegd kregen ook de volgende vraag voorgelegd: "Bent u goed geholpen door deze instantie(s)? Was de hulpvraag duidelijk?" Hierop zeiden 3 respondenten "ja" en één respondent gaf geen antwoord.

Aan alle klanten is daarna deze vraag gesteld: "Denkt u dat met de nieuwe aanpak van Sociale Zaken meer kans hebt om actief mee te doen aan de maatschappij door werk, vrijwilligerswerk, scholing en dergelijke?". Hier gaven 16 respondenten antwoord op. 12 respondenten waren het hier mee eens (75%) en 4 oneens (25%). Ze konden hier ook een toelichting op geven (zie Bijlage 2).

Ten slotte kregen ze de volgende vraag voorgelegd: "Als u door bemiddeling van Sociale Zaken aan het werk bent gegaan, bent u daar dan tevreden over?". Van de 18 respondenten gaven hier 13 antwoord op. 8 respondenten (62%) vonden van wel en 4 niet (31%). Ook kruiste 1 respondent zowel ja als nee aan.

Voor de toelichtingen op de antwoorden wordt naar Bijlage 2 verwezen. Tot slot moet worden vermeld dat wat betreft de vragen over de tevredenheid met de hulp de aantallen te klein zijn voor een representatief beeld voor alle klanten.

## 4 Resultaten Analyse Bestandgegevens

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de bestandsgegevens over de Slachthuisbuurt vergeleken met eerdere jaren, andere wijken en Haarlem totaal. Het betreft hier de gegevens over werkloosheid, inkomen, het aantal bijstandsccliënten en de instroom en uitstroom van de bijstandsccliënten. De wijken waar de vergelijkingen mee worden gemaakt zijn: Parkwijk, Boerhaavewijk en Rozenprieel. Daarnaast zijn gegevens opgenomen over het gebruik van de Bijzondere Bijstand, Schuldhulpverlening en Budgetbeheer. Ten slotte is de tijdbesteding van de projectmedewerkers op een tweetal gebieden zichtbaar gemaakt.

Het doel van dit onderzoeksdeel is om de stand van zaken weer te geven van de Slachthuisbuurt op het gebied van werkloosheid, bijstand en doorstroming. Daarnaast zijn met deze cijfers vergelijkingen mogelijk met andere buurten van Haarlem en Haarlem totaal. Ter informatie: 'Slachthuisbuurt werkt' is gestart in 2007.

### 4.2 Werkloosheid

In tabel 4.1 staan de werkloosheidcijfers van de Slachthuisbuurt, de andere buurten en Haarlem totaal.

Tabel 4.1

Werkloosheid; absoluut en als % van de bevolking leeftijd 18-64								
	2005		2006		2007		2008	
Buurt	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Slachthuisbuurt	368	10,4	308	8,7	241	6,8	261	7,3
Parkwijk	218	11,1	185	9,3	141	7,0	150	7,4
Rozenprieel	134	5,8	125	5,4	105	4,5	117	5,0
Boerhaavewijk	369	6,8	313	5,8	273	5,2	303	5,9
Haarlem	5452	5,7	4482	4,7	3622	3,8	3601	3,7

NB. Peildatum is 31 december

De werkloosheid in de Slachthuisbuurt is sinds 2005 afgenomen van 10,4% naar 7,3%. De daling van 2005 naar 2006 is ongeveer even groot als van 2006 naar 2007 (toen het project startte). In 2008 is de werkloosheid weer wat toegenomen. Dit cijfer van 7,3% is vergelijkbaar met Parkwijk (7,4%). Het verschil was echter wat groter in 2006 in het nadeel van Parkwijk.

In de andere buurten zijn precies dezelfde tendensen waar te nemen. De werkloosheid is in het algemeen afgenomen maar in 2008 is die weer licht aangetrokken ten opzichte van 2007. Dit is mogelijk toe te schrijven aan het begin van de huidige economische crisis. Echter, dit is niet het geval in heel Haarlem. Daar is ook na 2007, de werkloosheid nog steeds licht aan het dalen.

### 4.3 Inkomen

Het gemiddeld besteedbaar inkomen per inwoner over het hele jaar 2006 (laatste gegevens) was in de Slachthuisbuurt 11.200 Euro (Tabel 4.2, ). Alleen in de wijk Rozenprieel is dit een stuk hoger (14.100 Euro). Die wijk komt meer overeen met het gemiddelde over Haarlem totaal (14.200 Euro).

Tabel 4.2

Gemiddeld besteedbaar inkomen per inwoner per jaar (2006)	
Buurt	
Slachthuisbuurt	11 200
Parkwijk	11 100
Rozenprieel	14 100
Boerhaavewijk	11 300

### 4.4 Bijstandsccliënten

Het aantal bijstandsccliënten in de Slachthuisbuurt is in 2008 ten opzichte van 2005 gedaald van 10,6% naar 8,2% (Tabel 4.3). In 2006 was er nog een lichte stijging, maar sindsdien is het percentage alleen maar gedaald (in tegenstelling tot de werkloosheid). In 2005 had de Slachthuisbuurt nog een percentuele achterstand op Parkwijk en die was in 2008 weg. Rozenprieel en Boerhaavewijk hebben wel duidelijk minder bijstandsccliënten dan Parkwijk.

Ook hier zijn de tendensen tussen de wijken vergelijkbaar; vanaf 2005 is er een daling van het aantal bijstandsccliënten zichtbaar. Alle wijken hebben percentueel meer bijstandsccliënten dan Haarlem gemiddeld heeft. Ook hier is sinds 2005 een daling gaande van het aantal bijstandsccliënten van 4,4% naar 3,3%.

Tabel 4.3

Bijstandsccliënten; absoluut en als % van de bevolking 18-64								
Buurt	2005		2006		2007		2008	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Slachthuisbuurt	374	10,6	380	10,8	328	9,3	293	8,2
Parkwijk	194	9,8	216	10,8	183	9,0	169	8,3
Rozenprieel	158	6,9	156	6,7	137	5,9	122	5,2
Boerhaavewijk	315	5,8	341	6,4	298	5,6	277	5,4
Haarlem	4252	4,4	4127	4,3	3573	3,7	3159	3,3

NB. Peildatum is 31 december

Over de eerste helft van 2009 (tot en met juli) zet de daling van het aantal bijstandsccliënten over het algemeen door. Dit geldt voor de Slachthuisbuurt (6,3%), Parkwijk (6,6%) en Rozenprieel (4,4%) en Haarlem totaal (2,7%). Alleen Boerhaavewijk kent een stijging van het aantal bijstandsccliënten (6,4%).

### 4.5 Instroom en uitstroom

Vanaf 2005 is over ieder jaar gekeken naar het aantal mensen dat in en uit de bijstand is gestroomd. Tabel 4.4 en Tabel 4.5 geven hiervan de resultaten weer. Daarnaast is het % berekend van het aantal cliënten dat in- en uitstroomden over het totaal aantal bijstandsccliënten in dat jaar. Let op: de

peildatum in de tabel is 31 december voor het aantal bijstandsccliënten, terwijl het aantal instromers en uitstromers berekend is over het totale jaar daarvoor.

Tabel 4.4

Instroom; absoluut en als % v/h aantal bijstandsccliënten								
	2005		2006		2007		2008	
Buurt	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Slachthuisbuurt	71	19,0 (374)	73	19,2 (380)	48	14,6 (328)	39	13,3 (293)
Parkwijk	44	22,7 (194)	36	16,7 (216)	21	11,5 (183)	28	16,6 (169)
Rozenprieel	34	21,5 (158)	21	13,5 (156)	28	20,4 (137)	23	18,9 (122)
Boerhaavewijk	74	23,5 (315)	70	20,5 (341)	50	16,8 (298)	52	18,8 (277)
Haarlem	989	23,3(4252)	855	20,7(4127)	666	18,6(3573)	554	17,5(3159)

NB. Peildatum is 31 december. Aantal instromers is van het hele jaar. Tussen haakjes staan de aantallen waarover gepercenteerd is.

Vanaf 2006 is er bij de Slachthuisbuurt een sterke daling te zien van het aantal mensen dat instroomde (van 19,2 naar 13,3%). 2006 had nog een vergelijkbare hoeveelheid als 2005. Van alle wijken had de Slachthuisbuurt de laagste instroom in 2008.

Parkwijk (de meest vergelijkbare wijk tot nu toe) had in 2006 al een sterke daling die doortrok naar 2007. Daar is echter sinds 1 januari 2007 weer een stijging te zien. Ook bij de andere wijken is een grillig verloop te zien over de jaren, hoewel ten opzichte van 2005 er altijd sprake is van een daling. Gemiddeld laat Haarlem ook een dalende trend zien van 23,3% in 2005 naar 17,5% in 2008. Maar ten opzichte van de Slachthuisbuurt en Parkwijk bestaat een groter deel van het aantal bijstandsccliënten uit instromers.

De instroom tot en met juli 2009 is ook berekend. Aangezien de percentages worden berekend over het aantal bijstandsccliënten zijn deze, doordat niet een heel jaar bekend is, lager. Vergelijking is daarom alleen tussen de wijken en Haarlem onderling mogelijk. Over 2009 (t/m juli) heeft Parkwijk de laagste instroom (8,9%), gevolgd door Boerhaavewijk (10,3%) en de Slachthuisbuurt (10,6%). Rozenprieel heeft de hoogste instroom (14,6%), die vergelijkbaar is met Haarlem totaal (14,2%).

Tabel 4.5

Uitstroom; absoluut en als % v/h aantal bijstandsccliënten								
	2005		2006		2007		2008	
Buurt	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Slachthuisbuurt	72	19,3 (374)	101	26,6 (380)	90	27,4 (328)	83	28,3 (293)
Parkwijk	35	18,0 (194)	60	27,8 (216)	38	20,8 (183)	54	32,0 (169)
Rozenprieel	33	20,9 (158)	36	23,1 (156)	41	29,9 (137)	36	29,5 (122)
Boerhaavewijk	67	21,3 (315)	98	28,7 (341)	68	22,8 (298)	97	35,0 (277)
Haarlem	1017	23,9(4252)	1262	30,6(4127)	983	27,5(3573)	996	31,5(3159)

NB. Peildatum is 31 december. Aantal uitstromers is van het hele jaar. Tussen haakjes staan de aantallen waarover gepercenteerd is.

De Slachthuisbuurt had in 2008 het laagste percentage uitstroom van alle buurten (28,3%). Dit was echter in 2005 een stuk lager (19,3%). Ten opzichte van 2006 is dit niet meer sterk gestegen in tegenstelling tot de andere wijken. Zeker in vergelijking met Parkwijk en Boerhaavewijk is de Slachthuisbuurt achter gebleven in de stijging van uitstroom. Gemiddeld



gezien neemt de uitstroom in Haarlem ook toe, maar na 2006 niet meer zo sterk.

Over de eerste helft van 2009 (t/m juli) heeft de Slachthuisbuurt niet meer de laagste uitstroom. Ook voor deze getallen geldt dat ze niet vergelijkbaar zijn met de andere jaren, maar alleen onderling. Parkwijk heeft de laagste uitstroom (14,1%), gevolgd door Slachthuisbuurt (15,0%) en Boerhaavewijk (15,6%). Rozenprieel heeft de hoogste uitstroom (17,5%). Dit is ook hoger dan Haarlem totaal (16,0%). Opvallend is verder dat over 2009 Parkwijk de laagste in- én uitstroom heeft en Rozenprieel de hoogste in- én uitstroom.

De redenen van uitstroom kunnen divers zijn en zijn niet altijd naar werk. Voor een meer evenwichtiger beeld van het aantal uitstromers zijn ze uitgesplitst naar reden van uitstroom. Als eerste zijn dezelfde gegevens maar dan zonder de cliënten van 'Work first' (zie voor uitleg bijlage ) verwerkt in een tabel (Tabel 4.6 ). Omdat 'Slachthuisbuurt werkt' in 2007 is gestart, zijn in deze tabel alleen de laatste twee jaar opgenomen.

Het aandeel uitstromers zonder 'Work first' in de Slachthuisbuurt is gedaald van 22,9% naar 16,4%. Parkwijk en Boerhaavewijk vertonen daarentegen wel een stijging: daar stijgt het aantal uitstromers zonder invloed van Work First.

Tabel 4.6

<b>Uitstroom; absoluut en als % v/h aantal bijstandsccliënten excl. Work first</b>				
	2007		2008	
<b>Buurt</b>	<b>Abs</b>	<b>%</b>	<b>Abs</b>	<b>%</b>
Slachthuisbuurt	75	22,9	48	16,4
Parkwijk	34	18,6	42	24,9
Rozenprieel	36	26,3	27	22,1
Boerhaavewijk	57	19,1	75	27,1
Haarlem	877	24,5	727	23,0

NB. Peildatum is 31 december. Aantal uitstromers is van het hele jaar daarvoor.

De volgende tabel (4.7) laat de uitstromers naar werk zien als % van de totale uitstroom in die wijk. Hierbij moet worden vermeld dat bij een groot deel van de uitstromers het onbekend is wat de reden van uitstroming is, of er is sprake is van een ongedefinieerde 'andere oorzaak'. Zo was er in 2005 40,5% onbekend. In 2006 34,3%, 2007 28,3% en op 1 januari 2008 47,2% onbekend.

Tabel 4.7

<b>Uitstroom naar werk als % v/d totale uitstroom in de wijk</b>				
	2005	2006	2007	2008
<b>Buurt</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Slachthuisbuurt	20,8	29,7	36,7	15,7
Parkwijk	22,9	30,0	18,4	11,1
Rozenprieel	24,2	27,8	19,5	19,4
Boerhaavewijk	31,3	21,4	30,9	14,4
Haarlem	24,2	23,3	23,6	15,7

NB. Peildatum is 31 december.

De Slachthuisbuurt heeft vanaf 2006 een relatief groot deel van uitstroom naar werk gekend. In 2007 gebeurde dit ook duidelijk meer dan in andere buurten. In 2008 was dit echter weer gelijk met dat van Haarlem totaal en

andere wijken. In 2008 was in iedere wijk (behalve Rozenprieel) en Haarlem totaal een forse daling te zien ten opzichte van het jaar daarvoor.

In 2009 (t/m juli) is er over het algemeen een stijging te zien van de uitstroom naar werk. Voor Haarlem totaal is dat 22,8%. Parkwijk had de laagste algemene uitstroom, maar heeft relatief de hoogste uitstroom naar werk (36,8%). Rozenprieel had de hoogste algemene uitstroom, maar de laagste uitstroom naar werk (16,7%). Slachthuisbuurt had een uitstroom naar werk van 23,5% en Boerhaavewijk een uitstroom van 34,2%.

Ten slotte is er een uitstroomvergelijking gemaakt tussen de klanten van het re-integratieproject van 'Slachthuisbuurt Werkt', de niet-klanten en Haarlem totaal (Tabel 4.8, volgende pagina). De gegevens laten zien dat de uitstroom naar werk van de klanten van het re-integratietraject hoger is dan Haarlem gemiddeld over de twee jaren. Maar de uitstroom van de klanten was in 2007 niet hoger dan die van de niet-klanten. In 2008 was dit wel het geval. De sterke daling van uitstroom naar werk in de Slachthuisbuurt van 2007 op 2008 blijkt vooral voor rekening te komen van niet-klanten.

Tabel 4.8

Uitstroom naar werk als % van de totale uitstroom		
	2007	2008
	%	%
Klanten uitstroom naar werk	36,1	22,6
Niet-klanten uitstroom naar werk	37,0	11,8
Haarlem uitstroom naar werk	23,6	15,7

NB. Peildatum is 31 december.

#### 4.6 Bijzondere Bijstand, Schuldhulpverlening en Budgetbeheer

In deze paragraaf is te zien in hoeverre bewoners van de Slachthuisbuurt gebruik hebben gemaakt van Bijzondere Bijstand, Schuldhulpverlening en Budgetbeheer. Dit wordt gedaan door weer een vergelijking te maken met de andere wijken en Haarlem totaal. Daarnaast worden dezelfde cijfers gegeven van de klanten van het re-integratieproject. In Tabel 4.9 en 4.10 staan de gegevens van de Bijzondere Bijstand over de jaren 2007 en 2008.

Tabel 4.9

Bijzondere bijstand 2007; Aantal, als % van inwoners, gem. bedrag en naar soort									
Buurt	Abs	% inwoners	Gemiddeld bedrag						
				Medisch/hulpmiddelen/zorg	Woonkosten/hulp	Levensonderhoud	Vervoer/communicatie	Overige	
Klanten project	109	1,3 (5527)	280	11,9 (13)	13,8 (15)	0,9 (1)	5,5 (6)	67,9 (74)	
Slachthuisbuurt	423	7,7 (5527)	199	18,3 (78)	27,6 (118)	10,1 (43)	1,6 (7)	42,4 (181)	
Parkwijk	231	6,5 (3542)	276	13,0 (30)	22,1 (51)	4,3 (10)	0,1 (1)	60,2 (139)	
Rozenprieel	144	4,5 (3233)	243	13,9 (20)	25,7 (37)	1,4 (2)	0,0 (0)	59,0 (85)	
Boerhaavewijk	443	7,0 (6348)	199	12,9 (57)	23,3 (103)	6,5 (29)	4,3 (19)	53,0 (235)	
Haarlem	4483	3,0(147662)	225	15,3(685)	27,7(1242)	4,4(197)	2,1(94)	50,5(2265)	

NB. Tussen haakjes staan de aantallen waarover gepercenteerd is. De Slachthuisbuurt is het totaal van klanten en niet-klanten van het project

Tabel 4.10

Bijzondere bijstand 2008; Aantal, als % van inwoners, gem. bedrag en naar soort									
Buurt	Abs	% inwoners	Gemiddeld bedrag	%		%		%	
				Medisch/hulpmiddelen/zorg	Woonkosten/hulp	Levensonderhoud	Vervoer/communicatie	Overige	
Klanten project	161	2,9 (5521)	158	10,6 (17)	8,1 (13)	0,0 (0)	1,2 (2)	80,1 (129)	
Slachthuisbuurt	416	7,5 (5521)	168	15,9 (66)	7,7 (32)	6,5 (27)	1,0 (4)	69,0 (287)	
Parkwijk	329	9,3 (3547)	187	13,4 (44)	9,4 (31)	8,2 (27)	0,0 (0)	69,0 (227)	
Rozenprieel	148	4,6 (3241)	183	11,5 (17)	7,4 (11)	2,0 (3)	0,7 (1)	78,4 (116)	
Boerhaavewijk	404	6,4 (6319)	207	10,9 (44)	14,6 (59)	5,7 (23)	3,5 (14)	65,3 (264)	
Haarlem	4387	3,0(148201)	186	13,3(585)	15,3(670)	4,4(195)	2,1(91)	64,9(2846)	

NB. Tussen haakjes staan de aantallen waarover gepercenteerd is. De Slachthuisbuurt is het totaal van klanten en niet-klanten van het project

Te zien is dat het aantal mensen dat van de Bijzondere Bijstand gebruik maakt over 2007 en 2008 behoorlijk stabiel is. Alleen in Parkwijk was er een stijging van 6,5% naar 9,3%. De totale Slachthuisbuurt zit boven het gemiddelde van Haarlem maar loopt ongeveer gelijk met Parkwijk en Boerhaavewijk. Het gemiddelde bedrag dat aan de mensen van de Slachthuisbuurt wordt uitgekeerd is wat lager dan gemiddeld in Haarlem. De klanten van het re-integratieproject kregen gemiddeld wat meer in 2007 maar in 2008 zaten ze weer wat onder het gemiddelde.

De gegevens over het aantal gestarte trajecten Schuldhulpverlening in de jaren 2007 en 2008 staan in Tabel 4.11.

Tabel 4.11

Aantal gestarte trajecten Schuldhulpverlening en als % van inwoners					
Buurt	2007		2008		
	Abs	%	Abs	%	
Klanten project	4	0,07 (5527)	2	0,04 (5521)	
Slachthuisbuurt	8	0,14 (5527)	2	0,04 (5521)	
Parkwijk	4	0,11 (3542)	5	0,14 (3547)	
Rozenprieel	6	0,19 (3233)	4	0,12 (3241)	
Boerhaavewijk	9	0,14 (6378)	10	0,16 (6319)	
Haarlem	150	0,10(147662)	112	0,08 (148201)	

NB. Tussen haakjes staan de aantallen waarover gepercenteerd is. De Slachthuisbuurt is het totaal van klanten en niet-klanten van het project

De aantallen zijn dermate klein dat er weinig over te zeggen valt. Wel laat de Slachthuisbuurt een daling zien van 8 gestarte trajecten naar 2. Ook over heel Haarlem is er een daling te zien van 150 in 2007 naar 112 in 2008. In de andere wijken is deze trend niet echt waar te nemen. Opvallend is verder dat de klanten van het re-integratieproject in 2007 verantwoordelijk waren voor de helft van het aantal gestarte trajecten Schuldhulpverlening en in 2008 voor alle twee.

Vervolgens is nog gekeken naar het aantal behandelingen van Budgetbeheer (Tabel 4.12, volgende pagina).

Tabel 4.12

Aantal behandelingen van Budgetbeheer en als % van inwoners				
Buurt	2007		2008	
	Abs	%	Abs	%
Klanten project	2	0,04 (5527)	3	0,05 (5521)
Slachthuisbuurt	5	0,09 (5527)	8	0,14 (5521)
Parkwijk	6	0,17 (3542)	5	0,14 (3547)
Rozenprieel	6	0,19 (3233)	6	0,19 (3241)
Boerhaavewijk	7	0,11 (6378)	9	0,14 (6319)
Haarlem	73	0,05(147662)	130	0,09 (148201)

NB. Tussen haakjes staan de aantallen waarover gepercentageerd is.  
De Slachthuisbuurt is het totaal van klanten en niet-klanten van het project

Ook hier zijn de aantallen en verschillen klein. Het enige opvallende punt is de sterke stijging in Haarlem als geheel, dit in tegenstelling tot het aantal gestarte trajecten Schuldhulpverlening.

#### 4.7 Tijdsbesteding projectmedewerkers aan uitstroom en gesprekken

De tijdsbesteding van de projectmedewerkers zullen in deze paragraaf op een tweetal onderwerpen bekeken worden. Als eerste is de totale uitstroom van de klanten van het project en de rest van Haarlem zijn afgezet tegen de bestede uren van de projectmedewerkers en de reguliere klantmanagers (Tabel 4.14). Deze gegevens zijn alleen beschikbaar over 2008.

Tabel 4.14

Gemiddelde tijd door klantmanagers besteed per uitstroom			
2008	Uren	Uitstroom	Gem. aantal uur per uitstroom
	Abs	Abs	Abs
Klanten	4425	31	142,7
Haarlem (exl. Klanten)	7881	964	8,2

De tabel laat zien dat de projectmedewerkers van het project 'Slachthuisbuurt werkt' gemiddeld 142,7 uur aan tijd besteden per enkele uitstroom. De reguliere klantmanagers van Sociale Zaken gemiddeld 8,2 uur. Hierbij moet worden vermeld dat in de gegevens alle werkzame uren van projectmedewerkers van Slachthuisbuurt werkt worden meegeteld, terwijl bij de reguliere klantmanagers alleen een onderdeel van de door hun gemaakte uren (uren besteed aan 'Werkdeel').

Eén van de taken van de klantmanagers is het voeren van gesprekken met de mensen die klant zijn van Sociale Zaken. Gegeven in tabel 4.13 (volgende pagina) zijn de resultaten van het aantal gesprekken per klantmanager per maand.

Tabel 4.13

Aantal gesprekken per klantmanager per maand			
	Aantal gesprekken	Aantal maanden	Gem. aantal gesprekken
	Totaal	Totaal	Gemiddeld
Klantmanagers	769	68	11,3

NB. Als bron diende de logboeken van de klantmanagers zelf

De vier klantmanagers hebben in totaal 769 gesprekken gevoerd. Het totaal aantal werkzame maanden van de klantmanagers zijn opgeteld 68. Dit geeft een gemiddelde van 11,3 gesprekken per klantmanager per maand.

Voor een overzicht van alle klanten van het project met hun eventuele uitstroom, stappen op de reïntegratieladder en (eventueel) opgelegde maatregelen wordt naar bijlage 5 verwezen. Deze gegevens in de bijlage zijn zoals ze door de projectleiders zijn aangegeleverd.

## 5 Resultaten Kwalitatief Onderzoek

Per onderwerp zijn eerst de ervaringen van projectmedewerkers weergegeven, vervolgens die van betrokken medewerkers uit de eigen organisatie en van andere organisaties. Waar verbeterpunten vaker naar voren kwamen of vragen opriepen, hebben we projectmedewerkers gevraagd hierop te reageren. Deze reacties zijn voor een deel terug te vinden in Bijlage 4.

Citaten van geïnterviewden staan cursief weergegeven. Voor een overzicht van de geïnterviewden en vaak gebruikte begrippen/organisaties wordt naar de bijlagen verwezen. Daar is ook een overzicht van de uitstroom en status op de re-integratieladder van alle klanten te vinden.

### 5.1 Werkwijze

#### **Projectmedewerkers:**

Projectmedewerkers zijn eensgezind in hun uitingen. Het kernwoord dat ze voor hun benadering gebruiken is 'menselijk'. Projectmedewerkers streven naar:

- iemand wordt onafhankelijk van een uitkering
- iemand wordt (weer) onderdeel van de maatschappij.

Doel is de leefsituatie van de klanten verbeteren.

De klant staat centraal. Wat moet éérs gebeuren?

Bijvoorbeeld: jeugdzorg, MEE, psycholoog, therapeut.

Daardoor leveren projectmedewerkers maatwerk. Wat is nu nodig? Wat is een eerste stap? Projectmedewerkers gaan uit van "We willen het beste voor de klant". Ze geven aan, dat ze niet boven, maar naast de klant staan, of achter de klant, om de klant een steuntje in de rug te geven.

*"Wij hoeven niet voor een ander te bepalen wat goed voor hem is". "Je kunt belemmeringen voor de klant wegnemen, maar de klant moet het wel zelf doen. De knop gaat om, is mijn ervaring, bij het idee 'Ik word serieus genomen'".*

De kracht van het project is dat projectmedewerkers mensen zijn met ervaring in het werk en met levenservaring.

Projectmedewerkers wijzen klanten op mogelijkheden en regelingen voor financiële ondersteuning en ondersteunen hen hierbij (formulieren invullen), bijvoorbeeld fondsen aanschrijven voor financiële ondersteuning.

De Zijlsingel is meer controle- en beheersgericht, de projectmedewerkers kunnen meer dienstverlenend zijn. Het werken is ook anders dan voorheen op de afdeling re-integratie. In de wijk zijn projectmedewerkers op zichzelf aangewezen. Ze nemen meer initiatieven en meer verantwoordelijkheid.

Projectmedewerkers hebben de tijd om ergens achteraan te gaan. Zij gaan bijvoorbeeld mee met een klant naar een wijkcentrum, om de drempel te verlagen. Zij zoeken zelf stageplekken of vrijwilligersplekken, bij voorkeur in de buurt, of een re-integratiebedrijf. Een voorbeeld is Zeno re-integratie,

gevonden via internet. Een klant heeft hier een opleiding tot chauffeur kunnen volgen en werkt nu als chauffeur. De contactpersoon was prettig, de projectmedewerker werd goed op de hoogte gehouden van de stappen.

Via het werkdeel kan veel betaald worden, als je het maar kunt linken aan re-integratie. Projectmedewerkers zijn hierin creatief. In een workshop zijn deze voorbeelden genoemd, zodat reguliere klantmanagers hierdoor op ideeën konden worden gebracht. Voorbeelden zijn abonnementskosten, een computer, een fiets, een nagelstudio inrichten in huis. Er wordt veel gebruik gemaakt van 'individuele inkoop'.

#### Voorbeelden:

Soms wil een klant als zelfstandige werken. Bijvoorbeeld een meneer die een taxibedrijf wil starten. Hij wordt aangemeld bij BBZ, daar wordt gekeken of het plan haalbaar is. Het plan is afgewezen. Doordat er wel aandacht aan is besteed, doordat er geluisterd is, kan de klant dit accepteren en kunnen we nieuwe stappen zetten in de buurt van de oorspronkelijke wens. Nu werkt deze klant parttime bij Connexxion in het contractvervoer en is hij zijn ondernemersdiploma aan het halen.

### 5.1.1 Verschil project-werkwijze en reguliere werkwijze

#### **Projectmedewerkers:**

Klantmanagers in het project hebben alle tijd voor re-integratie, terwijl een reguliere klantmanager zijn tijd moet verdelen over een hogere caseload voor wie hij/zij zowel rechtmatigheid als re-integratie doet.

*"De klant staat centraal. We beginnen bij wat de klant wil. Als dat niet realistisch is (we kijken naar de persoon en naar de arbeidsmarkt), kijken we naar iets dicht bij wat de klant wil. Het voordeel is, dat mensen gemotiveerder zijn. De andere kant is, dat je bij motivatieverlies tegen een klant kan zeggen: 'Het was jouw keuze'".*

Essentieel in de werkwijze is de aanpak van vóórliggende problemen:

*"Wij helpen de klant belemmeringen op te heffen, zodat hij/zij stappen kan zetten op de re-integratieladder. Onze klanten hebben veel problemen, zoals bijvoorbeeld schulden, psychische klachten, lichamelijke problematiek, problemen met moeilijk opvoedbare kinderen, uithuisplaatsing van jonge kinderen, een verslavingsverleden, drankmisbruik, mishandeling, misbruik van kinderen door de ex-partner. Onze klanten zijn vaak communicatief niet zo vaardig, weten niet altijd hoe iets aan te pakken. Wij zijn veel bezig met vóórliggende problemen".*

Klanten in de Slachthuisbuurt hebben soms te veel problemen en te veel chaos om aan re-integratiestappen toe te komen. Dan is het nodig dat klantmanagers eerst helpen met structuur aanbrennen door dingen op een rijtje te zetten en te helpen met eerste stappen, zoals formulieren invullen. Het opheffen van belemmeringen, het 'voorwerk' is een belangrijk deel van het werk van projectmedewerkers in de Slachthuisbuurt.

Er is veel nodig om beweging te creëren. Kleine stapjes zijn vaak enorme sprongen voor klanten. Het effect van jarenlange hoge caseloads is dat deze klanten vaak met rust werden gelaten, omdat zij niet direct bemiddelbaar waren en er veel tijd en intensief contact nodig is om deze klanten weer in beweging te laten komen.

*"Wij kunnen er veel meer 'bovenop' zitten. Dat is veel lastiger wanneer je rechtmatigheid en doelmatigheid in je functie combineert. Wanneer wij een*

*deel van een traject uitbesteden, spreken we minimaal maandelijks een terugkoppeling af, ook als een driemaandelijkse terugkoppeling gebruikelijk is. We nemen veel verantwoordelijkheid. We nemen veel initiatief. We zoeken nieuwe mogelijkheden en proberen uit”.*

Allen hebben een voorkeur voor de projectwerkwijze boven de reguliere werkwijze. Dat is ook niet zo verwonderlijk, want voorheen werkten ze allen op de (inmiddels opgeheven) afdeling arbeidsmarkttoeleiding. Allen willen graag doorgaan met het project of met een deel van de collega's en andere collega's in een andere wijk een soortgelijk project starten. Parkwijk wordt het meest genoemd. De ontwikkelingen in de Zomerzone worden actief gevolgd.

**Reguliere klantmanagers:**

Reguliere klantmanagers vinden het positief dat de gemeente zulke dingen wil proberen. Projectmedewerkers werken buiten de gebaande paden. Ze hebben een proactieve houding. Aandacht heeft effect. Het bevordert de zelfredzaamheid. Mensen worden aan het handje gepakt

**Voormalig projectleider:**

Het volgende vind ik goed aan het project:

- meer tijd voor klant (caseload lager en alleen doelmatigheid)
- dichterbij de buurt
- andere omgeving
- de drempel voor de klant is lager, je kunt zo naar de buurtvestiging lopen
- de klantmanager kan ook zo even snel bij de klant langsgaan
- uitstraling sociale dienst is beter

**Externen:**

Het project kent een andere aanpak, medewerkers gaan naar buiten. Projectmedewerkers zijn goed op de hoogte en meer betrokken. Het pand in de wijk werkt goed. Sommige klanten kunnen het gevoel krijgen dat ze gecontroleerd worden, met mogelijk een positief effect. Bij contacten van Paswerk met projectmedewerkers uit de Slachthuisbuurt valt op, dat ze meer weten van klanten en een grotere betrokkenheid hebben bij klanten. UWV:

*“Projectmedewerkers gingen keihard aan het werk. Het project heeft een prima vlucht gekregen”.*

### 5.1.2 Ervaring scheiding doelmatigheid en rechtmatigheid

**Projectmedewerkers:**

Als je het goed doet, is het beide bewerkelijk. Je bent of goed in het een of goed in het ander. Voor de klanten is het overzichtelijk: Zijlsingel werk en inkomen, Slachthuisbuurt voor het sociale gebeuren en het werk. Voor klanten is het geen enkel probleem, twee contactpersonen

### 5.1.3 Een methode: het activerend interview

**Projectmedewerkers**

Het activerend interview is een vragenlijst die ontwikkeld is voor de hulpverlening. Deze is niet zo geschikt gebleken voor de gesprekken die de projectmedewerkers met de klanten voeren. Projectmedewerkers hebben inmiddels goede ervaringen met het voeren van gesprekken met klanten aan de hand van alle leefgebieden die in het activerend interview aan bod komen. Om het interview door te nemen hebben drie bijeenkomsten plaatsgevonden met medewerkers van Kontext, een welzijnsinstelling die zich onder meer bezighoudt met sociale activering. Er is een verschil in werkwijze: Kontext



doet meer aan maatschappelijk werk, sociale activering van mensen die achter gesloten gordijnen leven, vaak de post niet meer open maken en aanzienlijke schulden hebben. Vrijblijvendheid naar de klant staat in de sociale activeringsaanpak van Kontext voorop, terwijl het project Slachthuisbuurt aan een wettelijk kader is gebonden.

### Kontext

Kontext houdt zich bezig met sociale activering. De afspraak was dat projectmedewerkers een training zouden volgen. Dat is ook gebeurd. Geprobeerd is samenwerking op te starten. Dit blijkt echter moeizaam te gaan. Er ontbreekt regie.

### Beleidsadviseur re-integratie

Al langer was Kontext in de buurt redelijk succesvol actief met sociale activering: mensen achter de geraniums vandaan halen en zinvolle dagbesteding aanbieden.

*“Het activerend interview van Kontext was aanvankelijk afgesproken en hebben ze snel weggedaan. Samenwerking met anderen gaat moeizaam. In de praktijk doen ze graag alles zelf en hebben ze niet de regiefunctie. De projectmedewerkers zijn eigengereide types”.*

## 5.1.4 Vernieuwing

### Reguliere klantmanagers:

De projectmedewerkers maken minder gebruik van re-integratietrajecten, kiezen voor stukjes en oplossingen dichtbij, in de wijk. Hier merken de reguliere klantmanagers weinig van.

Projectmedewerkers vergoeden veel kosten uit het werk-deel. Dat vinden sommige klantmanagers ongebruikelijk of opvallend. De projectmedewerkers zijn hierin creatief. In een workshop zijn deze voorbeelden genoemd zodat reguliere klantmanagers hierdoor op ideeën konden worden gebracht. Voorbeelden zijn: abonnementskosten, oppas voor een hond, een nagelstudio inrichten aan huis. Er wordt vaak gebruik gemaakt van ‘individuele aankoop’. Wanneer de link gelegd kan worden met re-integratie, kan dit. Het zijn kosten in verband met re-integratie, kosten die uit werk voortkomen. Sommige dingen vinden reguliere klantmanagers te ver gaan. Projectmedewerkers kunnen hierover zelf beslissen.

## 5.2 Resultaten

In onderstaande tabel staan de gegevens die aangeleverd zijn door de projectmedewerkers.

Tabel:5.1 Uitstroom en beweging van klanten project Slachthuisbuurt werkt, mei 2007 t/m maart 2009

	Uitstroom regulier werk	Uitstroom anders	Stappen vooruit op re-int. ladder	Waarvan Work First *	Stappen achteruit op re-int. ladder	Geen beweging re-int. ladder	Overgedragen aan klantmanager Zijsingel/overig	Totaal
Aantal	45	15	86	14 *	4	36	3	191
Percentage	24%	8%	45%	7%*	2%	19%	1%	191

Kolom Work First telt niet mee in de totalisering, want deze klanten worden al geteld bij de kolom ‘Stappen vooruit op de re-integratieladder’. Gegevens zijn conform de aanlevering van projectmedewerkers

Uit de tabel blijkt dat de twee doelstellingen ruim zijn gehaald:

- 60 klanten stromen uit, van wie 45 naar regulier werk. Wanneer de klanten die uitstromen naar Work First worden meegeteld, is de totale uitstroom 74 klanten.
- 86 klanten maken progressie op de re-integratieladder; exclusief Work First zetten 72 klanten stappen op de re-integratieladder.

### Opmerkingen:

Klanten die naar BBZ (Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen) gaan met een plan om te starten als zelfstandige, worden beschouwd als klanten die een stap op de re-integratieladder hebben gezet, niet als uitstroom. Datzelfde geldt voor Work First.

Niet altijd hangt de mate van stijging op de re-integratieladder direct samen met de inspanningen van de projectmedewerker. Soms zijn projectmedewerkers bijvoorbeeld heel druk bezig een situatie in stand te houden. Iemand blijft dan op een tree op de re-integratieladder staan, terwijl de projectmedewerker er veel tijd in steekt om de situatie zo te houden als die is.

Nog dit jaar te verwachten uitstroom volgens projectmedewerkers:

- tot en met mei 2009: 7
- tot eind 2009: 12

Work First is een containerbegrip voor trajecten waarbij cliënten van sociale diensten vrijwel direct na aanvraag van een uitkering werk krijgen aangeboden. Het gaat meestal om 'eenvoudig' werk: montage- of inpakwerkzaamheden waarbij het in eerste instantie gaat om het vergroten van de inzetbaarheid, het vasthouden of (weer) terugkrijgen van een werkritme en het stimuleren van het 'eigen' zoekgedrag. Afhankelijk van de inrichting van het traject ontvangen cliënten ondersteuning bij het zoeken naar duurzame arbeid en scholing. Er wordt samen gezocht naar vacatures en klanten krijgen begeleiding en training. Mensen gaan dus uit de uitkering. Zij krijgen een contract en zijn een jaar lang in dienst (bij Paswerk) tegen minimumloon. Binnen dat jaar moet een klant uitstromen. Lukt dit niet, dan komt een klant in de WW en na een paar maanden weer in de bijstand. Klanten die starten met Work First worden in het algemeen ook bij de uitstroom geteld, omdat de Wwb-uitkering van deze klanten wordt beëindigd. De ervaring leert, dat klanten na een jaar Work First via de WW weer terug kunnen keren naar een bijstandsuitkering. Daarom is in het project 'Slachthuisbuurt werkt' gekozen deze klanten te 'scoren' als klanten die een stap zetten op de re-integratieladder en pas als uitstroom mee te tellen wanneer ze duurzaam uit de Wwb-uitkering uitstromen.

### **Efficiency**

#### *De voormalige projectleider:*

Over de efficiency van het project is lastig iets te zeggen, er zijn nog zoveel moeilijk meetbare effecten:

- betere uitstraling buurt/wijk
- minder criminaliteit
- kinderen krijgen een beter voorbeeld met werkende ouders in plaats van ouders in de bijstand
- minder isolement
- betere uitstraling Sociale Zaken.

Het is een echt stadsvernieuwingsproject.

## **5.3 Samenwerking met betrokken organisaties en medewerkers**

### **Projectmedewerkers**

Bij aanvang van het project is scherp gekeken naar de resultaten van re-integratieorganisaties waar klanten al waren begonnen. Klanten die bij aanvang al in een re-integratietraject zaten, hebben projectmedewerkers er soms uitgehaald, vanwege teleurstellende resultaten:

*"Hier gaan we niet voor betalen. Er is niets geleverd".*

Projectmedewerkers hebben niet zozeer vertrouwen in een bedrijf, maar in de mensen die er werken. Wanneer een contactpersoon weggaat, stort het bedrijf soms in:

*"Het staat of valt met de mensen die er zitten".*

Samenwerking met de ketenpartners is niet van de grond gekomen. Het UWV organiseerde een bijeenkomst met het CWI (ze werken nu samen als UWV-Werkbedrijf), de woningbouwcorporatie en de projectmedewerkers Slachthuisbuurt, met de projectnaam "Nieuwe coalities in de wijk". Na de eerste vergadering kwam het UWV zelf niet meer. Na verloop van tijd kwam niemand meer. Van die ketenpartners bleef niemand over. Met de woningbouwcorporatie loopt het contact inmiddels stroef. Het UWV doet formeel de re-integratie van samenlopers, de mensen met een gecombineerde uitkering, zoals WAO/Wwb, WAO/WW, etc. Voor de mensen met een gedeeltelijke Wwb-uitkering gaan de projectmedewerkers de re-integratie doen, want het UWV heeft de re-integratie voor deze klanten niet opgepakt. De projectmedewerkers hebben zelf steeds geprobeerd tot samenwerking te komen. Uiteindelijk hebben de projectmedewerkers, na overleg met het UWV, zelf de samenloopklanten met het UWV in traject c.q. behandeling genomen. Er zijn goede contacten met de wijkagent. Samenwerkingspartners met wie zaken worden gedaan zijn bijvoorbeeld:

- trajectbegeleiding Paswerk
- Nova College
- Ellen Woudenberg loopbaancoach (voorheen uitkeringsgerechtigde)
- Hamelinkschool: brede school. Geïsoleerde klanten kunnen er iets zinvols doen, stage of vrijwilligers werk.
- Janskliniek (verpleeghuis)
- GGD
- SAB catering
- Fabiuscollege
- het UWV Werkbedrijf, het voormalige CWI.

*Communicatie/afstemming met de reguliere klantmanager*

De communicatie verloopt goed, maar de projectmedewerkers ervaren het als eenrichtingsverkeer: *"Wij geven veel informatie door, we krijgen weinig terug".*

*Regiefunctie*

Projectmedewerkers zijn een belangrijk aanspreekpersoon voor de klanten. Zij zoeken oplossingen voor een individuele klant (maatwerk). Zij houden contact met de klant en de contactpersoon van het traject dat de klant volgt. Minimaal eens per maand is er contact met een klant. 'Er boven op' zitten is belangrijk in de benadering. Daar is ruimte voor, omdat projectmedewerkers een lagere caseload hebben dan reguliere klantmanagers. Gehele re-integratietrajecten worden niet vaak uitbested, wel delen of modules van een re-integratietraject. Wanneer een klant in (een deel van) een traject zit, zitten de projectmedewerkers 'er bovenop'. Zij maken individuele afspraken over terugkoppeling met re-integratiebureaus om vroegtijdig te kunnen bijsturen, bijvoorbeeld eens per maand in plaats van eens per drie maanden.

### **Betrokken medewerkers en externe organisaties**

Geïnterviewden geven aan, dat de projectmedewerkers eigenzinnig zijn, eigenwijs en assertief. Zij trekken veel naar zich toe.

#### *Kontext:*

Het 'gevecht om de klant' heeft de samenwerking niet gemakkelijk gemaakt. Kontext houdt zich bezig met sociale activering. De afspraak was dat projectmedewerkers een training zouden volgen. Geprobeerd is samenwerking op te starten, dat blijkt echter moeizaam te gaan. Er ontbreekt regie. Projectmedewerkers krijgen van de gemeente een eigen taakstelling, waarbij alle middelen mogen. (Logisch) gevolg is dat zij klanten naar zich toe trekken.

#### *UWV:*

*"Nieuw was de insteek van de woningbouwcorporatie: de prikkel voor klanten om beter te wonen en dus meer te verdienen. Projectmedewerkers gaven aan dat de corporatie hen in het vaarwater zat.*

*Ik vind het een gemiste kans dat de woningbouwcorporatie niet betrokken is gebleven. Hierbij speelde mee dat het project binnen de woningbouwcorporatie overgenomen werd door een andere persoon, met een andere insteek".*

*Paswerk* is positief over het feit dat projectmedewerkers betrokkenheid tonen en goed op de hoogte zijn van klanten.

#### *Reguliere klantmanagers:*

In het algemeen zijn de terugmeldingen goed. Er zijn onderlinge verschillen tussen projectmedewerkers; sommigen hebben een voorkeur voor bellen, anderen e-mailen. Reguliere klantmanagers kunnen ook zelf in het systeem gegevens inzien. Niet altijd stellen projectmedewerkers zich op de hoogte van administratieve afspraken die op de Zijlsingel worden gemaakt, zoals bijvoorbeeld het moeten schrijven van een nieuwe beschikking bij 'omzetten rustplan'.

#### *Beleidsadviseur re-integratie:*

Bij aanvang van een project van het Ministerie Sociale Zaken "Nieuwe coalities voor de wijken' kwam de focus op de Slachthuisbuurt. De nota is overigens nooit vastgesteld door B&W, het was immers een uitvoeringsvraagstuk. De samenwerking met vooral Kontext verloopt moeizaam. Projectmedewerkers maken eigengereide indruk.

#### *Bureau & Werk:*

Afgesproken was dat Bureau &Werk zou worden ingeschakeld voor het laatste stukje dat de klant nog moet afleggen voor hij/zij over de drempel kan stappen naar regulier werk. &Werk zou worden ingeschakeld voor het plaatsen van mensen. Hierin zijn kansen gemist. Projectmedewerkers hebben nooit iemand aangemeld bij &Werk en ook niet aangegeven wat ze van &Werk nodig hebben.

## **5.4 Imago sociale dienst en uitstraling project**

### **Projectmedewerkers**

Voorheen hadden klanten weinig vertrouwen. Niet alle beloftes werden nagekomen. Mensen hadden een houding van 'Eerst zien en dan geloven'.

Op de Zijlsingel wordt gezegd: "Je moet aan het werk". In dit project is de verpakking anders, projectmedewerkers gaan uit van de klant. Projectmedewerkers verwachten dat het vertrouwen daalt wanneer het project in de buurt wordt opgeheven.

### **Externen**

*UWV:* De Schipholweg is opgeknapt en de snelweg is aangepast. De politieke druk hiertoe werd opgevoerd. In het speeltuintje werd een borrel

georganiseerd, waarbij de wethouder aanwezig was. Het bruist wel! Er zijn in de buurt meer initiatieven.

#### **Reguliere klantmanagers**

Voor de wijk en de klanten weet ik niet wat de uitstraling is van het project. Wat betreft de werkwijze is de uitstraling 'onafhankelijk en voor de klant'. Soms ook eigenwijs, dat is de andere kant van de medaille. Die geluiden hoor je binnen de organisatie.

#### **Voormalig projectleider**

De uitstraling van de Sociale Zaken is beter: medewerkers zitten dicht in de buurt, klanten kunnen zo binnenlopen.

#### **Wat merken (externe) medewerkers van het project?**

Reguliere klantmanagers geven aan, dat het project ze werk bespaart. Niet bij alle geïnterviewden is het project Slachthuisbuurt werkt bekend. Bij medewerkers van Schuldhulpverlening is het project als zodanig niet bekend. Zij begeleiden wel mensen uit de Slachthuisbuurt. Bij aanvang van het project is met de voormalige leidinggevende afgesproken, dat klanten van de Slachthuisbuurt niet op een wachtlijst zouden komen. Deze afspraak is nu achterhaald, omdat de afdeling geen wachtlijst meer heeft.

Het project Slachthuisbuurt is bij Paswerk blijkbaar niet aangekondigd als project. Paswerk-medewerkers kennen het niet als zodanig. Zij kennen wel namen van klantmanagers die in de Slachthuisbuurt werken, die staan op een lijst. Wanneer Paswerk-medewerkers contact hebben met de klantmanagers van de Slachthuisbuurt, valt op dat ze een grote betrokkenheid hebben bij hun klanten en hen goed kennen. Paswerk geeft aan dat klanten van de Slachthuisbuurt zich gehoord voelen. Zij hebben goede contacten met de projectmedewerker.

### **5.5 Tips om elders een soortgelijk project op te zetten**

Projectmedewerkers geven uiteenlopende tips. We geven ze per medewerker weer.

- start met mensen met wie je het ziet zitten
- levenservaring is van belang
- interesse in mensen is van belang
- 'parkeer' je normen en waarden
- vind je eigen draai
- kies een locatie in de wijk
- wees open
- houd je niet te veel vast aan regels en neem verantwoordelijkheid. Voorbeelden: veel meegaan met de klant, stage catering Westergracht regelen, op kraamvisite gaan.
  
- neem de manier van werken over zoals wij die hebben ontwikkeld
- het werk is niet puur re-integratie, er is zoveel voorwerk. Als je dat niet leuk vindt, niet kunt of wilt, dan moet je het de klant niet aan willen doen
- accepteer dat sommige klanten nooit bij een baas zullen werken. Dan nog is het doel dagbesteding, voorkomen van vereenzaming. Het hoogst haalbare is dan bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.
  
- ga er van uit dat je veel zelf moet regelen: pand huren, vuilnisophaal regelen, schoonmaak controleren, de ict, etc.
- wees creatief
- zorg dat je kennis van zaken hebt: wij vallen niet gemakkelijk terug op de Zijlsingel

- zorg dat je goed kunt samenwerken, je kunt namelijk niet vluchten
- een netwerk is onontbeerlijk. Dat moesten wij opbouwen en uitbreiden, met elkaar.

We hebben de medewerkers van betrokken organisaties gevraagd: 'Wanneer er plannen zijn om in een andere wijk een soortgelijk project op te zetten, wat zou u dan adviseren?'

Een aantal geïnterviewden wil de evaluatie afwachten. De voormalig projectleider en de reguliere klantmanagers, zeggen: "Zeker doen". Daarbij noemen de reguliere klantmanagers enkele randvoorwaarden:

- In een project van twee jaar raak je vervreemd van de rechtmatigheid. Dat zou je er deels bij moeten doen, om voeling te houden met zowel rechtmatigheid als met collega's van de Zijlsingel
- Roulatie tussen collega's is van belang
- Bij werken in de wijk moet je doelmatigheid en rechtmatigheid scheiden. Rechtmatigheid kan ook bedreigend zijn en dan voel je je in de wijk niet veilig. Beslissingen moet je niet nemen in de wijk. Alleen doelmatigheid is laagdrempelig. Misschien een combinatiefunctie creëren, om 'voeling' te houden met rechtmatigheid.

De voormalig projectleider:

*"Ik denk dat het effectiever is. Maar hoe ga je het bemensen? Deze vier projectmedewerkers zijn specialisten, ze kwamen van 'arbeidsmarkttoeleiding'. Innovatie is van belang. Belangrijk is een lokatie in de wijk. Dat geeft een laboratorium-mogelijkheid. Een dergelijk experiment kan binnen de Zijlsingel worden afgevlakt."*

## 5.6 Wat gaat goed en wat kan beter?

### 5.6.1 Projectmedewerkers

#### Wat gaat goed?

Sleutelwoorden zijn 'menselijk' en 'de klant centraal'.

Voordelen zijn de locatie in de buurt, middenin de wijk (in tegenstelling tot de Zijlsingel, grote balie), de huiskamersfeer, klanten komen sneller aan de deur, weinig afstand, menselijk. De klant staat centraal. Projectmedewerkers gaan uit van "We willen het beste voor de klant". Er is meer tijd voor de klant. Projectmedewerkers staan naast de klant. Mensen voelen zich meer 'gezien', als mens. Er wordt geluisterd. Klanten worden thuis bezocht. Zij stellen het op prijs dat projectmedewerkers op de hoogte zijn van de hele situatie. Projectmedewerkers zijn in dit project op zichzelf aangewezen. Ze nemen meer initiatieven en meer verantwoordelijkheid, doen veel zelf, ook praktische zaken zoals ICT regelen op lokatie en promotie. Projectmedewerkers hebben goede ervaringen en tevreden klanten.

#### Wat kan beter?

De ondersteuning vanuit de Zijlsingel kan beter. De goede kant hiervan is dat projectmedewerkers geleerd hebben veel zelf aan te pakken en onderling met elkaar samen te werken.

*"We ervaren geen positiviteit van het management, het project wordt niet gedragen door het management".*

Positief over het project zijn het hoofd Sociale Zaken en de wethouder. Dit laatste blijkt ook uit krantenberichten over het project. De verbinding met de Zijlsingel kan beter: er is behoefte aan een stimulerende, inspirerende, creatieve en ondersteunende rol.

## 5.6.2 Betrokken organisaties en medewerkers

### Wat gaat goed?

Over de sterke punten van het project zijn de geïnterviewden eensgezind: Ze noemen een sterke betrokkenheid bij klanten. Klanten krijgen veel aandacht. Projectmedewerkers zitten in de buurt, dat heeft voordelen. Projectmedewerkers hebben tijd voor de klant door de lagere caseload, ze weten veel van de klant. Per groep is genoemd:

#### *Het hoofd Sociale Zaken:*

- setting anders dan spreekkamer Zijlsingel.
- Ondersteunende aspecten dicht bij de leefomgeving.
- Andere organisaties/personen in de wijk.
- Ongezien/onterecht langdurig in de bijstand zitten is niet mogelijk.

#### *De voormalig projectleider:*

- meer tijd voor klant (caseload lager en alleen doelmatigheid)
- dicht bij de buurt
- andere omgeving
- de drempel voor de klant is lager, je kunt zo naar de buurtvestiging lopen
- de klantmanager kan ook zo even snel bij de klant langsgaan
- uitstraling Sociale Zaken is beter.

#### *Reguliere klantmanagers:*

Reguliere klantmanagers vinden het goed dat de gemeente zulke dingen wil proberen. Dit project gaat buiten de gebaande paden. Het vergt een proactieve houding. Aandacht heeft effect op klanten. Het bevordert de zelfredzaamheid. Mensen worden aan het handje gepakt.

#### *Externen:*

Het project kent een andere aanpak, medewerkers gaan naar buiten. Projectmedewerkers zijn goed op de hoogte en meer betrokken. Het pand in de wijk werkt goed. Sommige klanten kunnen het gevoel krijgen dat ze gecontroleerd worden, met mogelijk een positief effect. Bij contacten van Paswerk met projectmedewerkers uit de Slachthuisbuurt valt op, dat ze meer weten van klanten en een grotere betrokkenheid hebben bij klanten. UWV: Projectmedewerkers gingen keihard aan het werk. Het project heeft een prima vlucht gekregen.

### Wat kan beter?

Met stip bovenaan staan:

- de aansturing/de behoefte aan een projectleider
- de verbinding met de andere partijen. Dat was bij aanvang de bedoeling, maar is snel losgelaten). Er is te weinig gebruik gemaakt van anderen.

Over het tweede verbeterpunt, de verbinding met andere partijen, staan alle opmerkingen in paragraaf 4.3 over samenwerking.

### Het project heeft behoefte aan aansturing/een projectleider

Opmerkingen die hierover gemaakt zijn:

Hoofd SZW: *"Je moet eigenlijk toezicht ter plekke hebben".*

Voormalig projectleider:

*"Het project is lastig aan te sturen vanaf de Zijlsingel. Cijfers loskrijgen kostte wel moeite. Dat was ook van toepassing op het classificeren op de re-integratieladder en het systeem daarin aanbrengen De*

*klantmanagers/projectmedewerkers hebben meer prioriteit bij het verhaal rond de klant dan bij de kille cijfers”.*

Beleidsadviseur re-integratie:

*“Het heeft vanaf het begin geschort aan een goede projectleider, die het project meer in samenhang had kunnen brengen. Deze vier projectmedewerkers zijn uitvoerders, er is geen echte projectleider, die zich bewust is van de context van het project. De projectleider was ook hoofd Werk & Inkomen, had er geen tijd voor. Registratie van gegevens is vanaf het begin van een project van belang. Hier heeft niemand iets over gezegd. Het project is losgezongen geraakt van de organisatie. Naast een wethouder Sociale Zaken zou ook een wethouder Wonen betrokken moeten zijn”.*

UWV:

*“Het ontbrak aan een goede projectleider die boven de partijen staat: iemand van buiten de gemeente. Iemand die over de partijen heen kan kijken. Bezielend, verbindend, creatief, op de werkvloer over inhoud praten. Het nadeel van een gemeentelijke projectleider is, dat de gemeente meerdere projecten heeft en dus meer bekendheid met de projectaanpak. Je valt dan gemakkelijker terug op bestaande paden, op wat al bekend is”.*

### 5.6.3 Reactie projectmedewerkers

De projectmedewerkers kunnen zich hier iets bij voorstellen. Ze zijn positief over de voormalige projectleider, deze had hart voor de zaak. Hij heeft ook zaken geregeld voor het project, zoals promotie en het pand in de wijk. Eén van de projectmedewerkers is explicieter: Een projectleider is nodig, want het project moet meer worden gepromoot naar buiten toe, het moet structureler worden.

## 5.7 Aanbevelingen van de onderzoekers naar aanleiding van kwalitatief onderzoek

### Een project starten

- Wees je er van bewust, dat het starten van een project altijd invloed heeft op de bestaande organisatie, ook al speelt het project zich af buiten het gezichtsveld. Een project kan confronterend zijn voor de bestaande organisatie: een andere manier van werken kan effectief zijn en mogelijk succesvoller dan de reguliere werkwijze. Denk goed na over de manier van betrekken van projectmedewerkers bij de reguliere organisatie en andersom. Wees duidelijk over mogelijke gevolgen van een project voor de reguliere organisatie.
- Zorg voor een goede aansturing van het project op de lokatie. Een projectleider stuurt aan en verbindt het project met de reguliere organisatie en de betrokken andere organisaties. De projectleider heeft voldoende tijd beschikbaar om deze werkzaamheden uit te voeren. De verwachtingen worden vooraf duidelijk gemaakt.
- Maak bindende afspraken over het aandeel, de betrokkenheid, de activiteiten en bovenal de resultaten van de externe organisaties, bijvoorbeeld in de vorm van een convenant. Leg de inspanningsverplichtingen vast en stuur hierop.
- Projectmedewerkers die ‘verantwoordelijkheid nemen’ zijn voor het slagen van een project van wezenlijk belang. Een project is gericht op het *bereiken* van resultaat, terwijl de activiteiten van Sociale Zaken gericht zijn op het toepassen van regels. Dat is een wezenlijk verschil. Wees je er van bewust, dat ‘verantwoordelijkheid nemen’ op spanning staat met



vermijden van fouten, controleren en beheersen binnen de reguliere organisatie. Wees duidelijk over de verschillen en benadruk de verschillende randvoorwaarden waaronder wordt gewerkt: Projectmedewerkers zitten in de wijk, hebben een lagere caseload, hebben alleen taken op het gebied van doelmatigheid en niet op het terrein van de rechtmatigheid.

- Wees je er als leidinggevende van bewust, dat projectmedewerkers vrijheid hebben gekregen. Dat betekent dat ze andere manieren van werken zullen ontwikkelen dan de werkwijze die bekend is binnen de reguliere organisatie.
- Wees je er als leidinggevende van bewust, dat projectmedewerkers vrijheid hebben gekregen. Dat betekent in de praktijk dat je minder grip op ze hebt. Maak afspraken over de manier waarop ze hun werk verantwoorden: resultaten en/of uren. Maak afspraken waarover je wilt worden geïnformeerd en in welk type beslissingen je wilt worden betrokken.
- Wees je er van bewust, dat het plaatsen van een groep medewerkers buiten de organisatie een wij/zij-stemming geeft. Betrokken blijven bij elkaar is van groot belang. Maak afspraken over de manier waarop de betrokkenheid wordt getoond, verwachtingen, ondersteuning, informatie-uitwisseling (frequentie en inhoud).

### **Een project evalueren**

Bij het evalueren van een toekomstig project is het zinvol projectmedewerkers meer te betrekken bij zowel de vorm als de inhoud van de evaluatie. Zij hebben kennis over de klanten en weten hierdoor wat de vragen aan beide kanten zijn. Overleg bij het benaderen van gesprekspartners voor het kwalitatieve deel met de projectmedewerkers. Zij weten met welke organisaties en contactpersonen ze het meest contact hebben. Communiceer met de projectmedewerkers wat er met de uitkomsten van het onderzoek zal worden gedaan. Wees ten slotte je ervan bewust, dat zowel voor- als tegenstanders van een wijkgerichte manier van werken in een evaluatie argumenten zullen vinden.

# Bijlage 1: Vragenlijst Schriftelijk Onderzoek

## Klanten

### Vragenlijst buurtaanpak Sociale Zaken: Slachthuisbuurt werkt

De afdeling Sociale Zaken van de gemeente is gevestigd aan de Zijlsingel vlakbij Haarlem-Centrum, maar heeft sinds kort ook een kantoor in de Slachthuisbuurt.

**Vraag 1) Weet u dat er een kantoor van Sociale Zaken in de buurt is gevestigd?**

Ja

Nee -> ga door naar vraag 8

**Vraag 2) Weet u ook waar in de buurt? (straat noemen)**

.....

**Vraag 3) Weet u wat de openingstijden van het kantoor zijn?**

Ja, namelijk: .....

Nee

**Vraag 4) Heeft u wel contact gehad met medewerkers van dat kantoor? (meer antwoorden mogelijk)**

Ja, ik ben er langs geweest

Ja, ik heb bezoek gehad van één van de medewerkers

Ja, ik heb telefonisch contact gehad

Nee

**Vraag 5) Hoe vaak heeft u contact gehad in het afgelopen jaar met het kantoor?**

Meerdere keren per week

Ongeveer één keer per week

Meerdere keren per maand

Ongeveer één keer per maand

Minder dan één keer per maand

**Vraag 6) Weet u waarom Sociale Zaken een buurtkantoor heeft geopend? De reden aankruisen waarvan u denkt dat die de belangrijkste is.**

om dichtbij de klanten te zijn

om de klant beter te leren kennen

om betere service te kunnen leveren

omdat de Slachthuisbuurt speciale aandacht heeft van de Gemeente Haarlem

anders, namelijk .....

**Vraag 7) Weet u voor wat voor zaken u terecht kunt bij het buurtkantoor? (meer antwoorden mogelijk)**

het aanvragen van een uitkering

advies over andere regelingen voor minima

ze helpen mensen weer aan het werk

ze zorgen er voor dat iemand actief mee blijft doen aan de maatschappij

ze geven informatie en advies over allerlei zaken  
ze zijn een praatpaal en luisteren naar problemen  
anders, namelijk .....

**Vraag 8) Vindt u het prettig dat Sociale Zaken nu een kantoor in uw buurt heeft?**

Ja  
Nee

**Vraag 9) Wat zijn voor u de voordelen? (aankruisen als u het een voordeel vindt)**

dichtbij, makkelijk om er te komen  
de klantmanagers (de medewerkers van de gemeente die er zitten) kennen de buurt  
het contact verloopt beter  
de begeleiding verloopt beter  
ik leer de medewerkers van Sociale Zaken zo beter kennen  
klantmanagers zijn beter op de hoogte van mijn situatie  
ik word beter geholpen  
anders, namelijk .....

ik zie geen voordelen

**Vraag 10) Wat zijn voor u de nadelen? (aankruisen als u het een nadeel vindt)**

iedereen in de buurt kan nu zien dat ik contact heb met Sociale Zaken  
ik heb nu meerdere contactpersonen in plaats van één  
ik denk dat de medewerkers op de Zijlsingel je beter helpen  
ik voel mij bekeken met een kantoor zo dichtbij mijn huis (privacy)  
anders, namelijk .....

ik zie geen nadelen

**Hartelijk dank voor uw medewerking! Als dank willen wij u een lekkernij bij Bakker Verkerk aanbieden. De bezorger geeft u informatie hierover.**

# Niet-klanten

## Vragenlijst buurtaanpak Sociale Zaken: Slachthuisbuurt werkt

De afdeling Sociale Zaken van de gemeente is gevestigd aan de Zijlsingel vlakbij Haarlem-Centrum, maar heeft sinds kort ook een kantoor in de Slachthuisbuurt.

**Vraag 1) Weet u dat er een kantoor van Sociale Zaken in de buurt is gevestigd?**

Ja

Nee -> ga door naar vraag 8

**Vraag 2) Weet u ook waar in de buurt? (straat noemen)**

.....

**Vraag 3) Weet u wat de openingstijden van het kantoor zijn?**

Ja, namelijk: .....

Nee

**Vraag 4) Heeft u wel contact gehad met medewerkers van dat kantoor? (meer antwoorden mogelijk)**

Ja, ik ben er langs geweest

Ja, ik heb bezoek gehad van één van de medewerkers

Ja, ik heb telefonisch contact gehad

Nee

**Vraag 5) Hoe vaak heeft u contact gehad in het afgelopen jaar met het kantoor?**

Meerdere keren per week

Ongeveer één keer per week

Meerdere keren per maand

Ongeveer één keer per maand

Minder dan één keer per maand

**Vraag 6) Weet u waarom Sociale Zaken een buurtkantoor heeft geopend? De reden aankruisen waarvan u denkt dat die de belangrijkste is.**

om dichtbij de klanten te zijn

om de klant beter te leren kennen

om betere service te kunnen leveren

omdat de Slachthuisbuurt speciale aandacht heeft van de Gemeente Haarlem

anders, namelijk .....

**Vraag 7) Weet u voor wat voor zaken u terecht kunt bij het buurtkantoor? (meer antwoorden mogelijk)**

het aanvragen van een uitkering

advies over andere regelingen voor minima

ze helpen mensen weer aan het werk

ze zorgen er voor dat iemand actief mee blijft doen aan de maatschappij

ze geven informatie en advies over allerlei zaken

ze zijn een praatpaal en luisteren naar problemen  
anders, namelijk .....

**Vraag 8) Vindt u het prettig dat Sociale Zaken nu een kantoor in uw buurt heeft?**

Ja

Nee

**Vraag 9) Wat zijn voor u de voordelen? (aankruisen als u het een voordeel vindt)**

dichtbij, makkelijk om er te komen

de klantmanagers (de medewerkers van de gemeente die er zitten) kennen de buurt  
het contact verloopt beter

de begeleiding verloopt beter

ik leer de medewerkers van Sociale Zaken zo beter kennen

klantmanagers zijn beter op de hoogte van mijn situatie

ik word beter geholpen

anders, namelijk .....

ik zie geen voordelen

**Vraag 10) Wat zijn voor u de nadelen? (aankruisen als u het een nadeel vindt)**

iedereen in de buurt kan nu zien dat ik contact heb met Sociale Zaken

ik heb nu meerdere contactpersonen in plaats van één

ik denk dat de medewerkers op de Zijlsingel je beter helpen

ik voel mij bekeken met een kantoor zo dichtbij mijn huis (privacy)

anders, namelijk .....

ik zie geen nadelen

**Vraag 11) Heeft de medewerker u verwezen naar andere instanties binnen de wijk?  
(Bijvoorbeeld welzijnswerk, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of  
woningcorporatie)**

Ja

Nee -> ga door naar vraag 13

**Vraag 12) Bent u goed geholpen door deze instantie(s)? was de hulpvraag duidelijk?**

Ja

Nee, omdat .....

**Vraag 13) Denkt u dat u met de nieuwe aanpak van Sociale Zaken meer kans hebt om  
actief mee te doen aan de maatschappij door werk, vrijwilligerswerk, scholing, en  
dergelijke?**

Ja, omdat .....

Nee, omdat .....

**Vraag 14) Als u door bemiddeling van Sociale Zaken aan het werk bent gegaan, bent u  
daar dan tevreden over?**

Ja, omdat .....

Nee, omdat .....

**Hartelijk dank voor uw medewerking! Als dank willen wij u een lekkernij bij Bakker  
Verkerk aanbieden. De bezorger geeft u informatie hierover.**

## Bijlage 2: lijst open antwoorden schriftelijk onderzoek

13. Denkt u dat u met de nieuwe aanpak van Sociale Zaken meer kans hebt om actief mee te doen aan de maatschappij door werk, vrijwilligerswerk, scholing, en dergelijke?

Ja, omdat.....

- Het contact goed is met de instantie binnen de wijk
- Het contact goed is met instanties binnen de wijk
- Heb nu vrijwilligers
- Het persoonlijker is!
- Ik kan nu de kans krijgen om weer te leren en te werken
- Betere bemiddeling
- Weet niet
- Ze hetzelfde werk als de gemeente verrichten
- Ik even wat meer tijd en ruimte krijg om te werken en scholing te volgen wat op de latere duur pas en op het moment dat het echt kan
- Ze je willen helpen
- Zeker weten
- Ik hoop dat ze voor mij wat kunnen vinden
- Ik heb dat zelf ondervonden

Nee, omdat.....

- als je eraan mee werkt kom je alleen maar meer in de schulden
- -
- -

14. Als u door bemiddeling van Sociale Zaken aan het werk bent gegaan, bent u daar dan tevreden over?

Ja, omdat.....

- Ik iets doe wat ik aan kan
- Onder de mensen
- Ik deze kans misschien anders niet had gehad
- Goede bemiddeling echter heb ik zelf werk gevonden
- Soms
- Ik had anders nu nog thuis gezeten
- Ik op andere vlak hulp krijg

## Bijlage 3: Overzicht geïnterviewden kwalitatief onderzoek

Wie?	Wanneer?
Klantmanagers project Slachthuisbuurt werkt: Yvonne Laan-Timmerman Erik de Mol Jolande Nootenboom Addi Westerweele	10 maart en 24 maart 2009
Voormalig projectleider Kees Scheepsma	13 maart 2009
Interne ketenpartners: Eva van Duffelen, voormalig projectleider Geïntegreerde Dienstverlening Linda Lans, bureauhoofd & Werk Adri van den Dries, bureauhoofd afdeling Schuldhelpverlening en Budgetbeheer	13 maart 2009
Reguliere klantmanagers SZW: Sukriye Celik Addinda Robbers Surraya Yentur	19 maart 2009
Hoofd SZW Arjan van Noort	19 maart 2009
Externen: UWV, Alfred van Hardeveld, manager claim (WAO, WIA en Wajong) Kontext, Thomas Rosing, manager praktische dienstverlening Paswerk, Beatrice Marneth, loopbaanbegeleider	20 maart 2009

# Bijlage 4: Reacties op de samenwerking tussen partijen, ruis tussen partijen en overige reacties

## 1. Reacties op de samenwerking tussen partijen

### Reacties van projectmedewerkers

Over de samenwerking met andere partijen zeggen de projectmedewerkers: Aanvankelijk zou de woningbouwcorporatie panden gaan slopen. De mensen in de beoogde slooppanden zouden de doelgroep voor het project Slachthuisbuurt werkt gaan vormen. De sloopplannen zijn uitgesteld van 2009 naar 2010/2011. Bovendien bleken in de beoogde slooppanden voornamelijk WAO'ers te wonen, niet de doelgroep van dit project. Betrekkelijk snel is besloten de hele wijk te nemen als doelgroep voor het project 'Slachthuisbuurt werkt'. Vanaf dat moment speelde de woningbouwcorporatie een minder grote rol. Wat nog wel overeind staat, is de doelstelling van begeleiden naar werk, met als gevolg een hoger inkomen, met als gevolg o.a. de mogelijkheid een hogere huur te kunnen betalen. De woningbouwcorporatie heeft destijds het pand verzorgd. Nu met Zomerzone hebben projectmedewerkers te maken met sociale mensen van de woningbouwcorporatie. Zomerzone is een project van de gemeente Haarlem om Haarlem-Oost te verbeteren. Een vergelijkbaar project als Slachthuisbuurt werkt zou goed passen in Parkwijk, is vlakbij. Projectmedewerkers zitten bij de vergaderingen van het Zomerzone-overleg. Als projectmedewerkers de woningbouwcorporatie nu nodig hebben, stuiten ze op privacyregels: informatie wordt niet verstrekt. Inmiddels is er vooral eenrichtingsverkeer naar UWV en woningbouwcorporatie. Het UWV nam bij aanvang van het project het initiatief voor gezamenlijke vergaderingen en kwam zelf niet op de tweede bijeenkomst. Steeds minder partijen kwamen.

Over een andere belangrijke samenwerkingspartner, Kontext, wordt gezegd: Er is een verschil in werkwijze. Kontext doet meer aan maatschappelijk werk, sociale activering van mensen die achter gesloten gordijnen leven, vaak de post niet meer open maken en aanzienlijke schulden hebben. Vrijblijvendheid naar de klant staat in de sociale activerings-aanpak van Kontext voorop, het project Slachthuisbuurt werkt is aan een wettelijk kader gebonden. Aanvankelijk was er ook verwarring over de rollen. Kontext benaderde mensen huis aan huis, het project Slachthuisbuurt werkt benaderde de mensen met een WWB-uitkering. "Soms kwamen we er later achter dat een klant al bij Kontext in beeld was".

Er is overleg met de mensen van Kontext. Soms wordt doorverwezen naar Kontext. Gehele trajecten doet Kontext niet, dat doen de projectmedewerkers zelf. Wat beter kan in de benadering van Kontext: Als een klant iets wil moet hij zelf bellen. Dat doen veel klanten niet, zo is de ervaring, die bellen dan niet, al is het nodig. Als begeleider moet je er zelf achterheen zitten.

Projectmedewerkers zijn er op gericht de klant te helpen en wanneer andere partijen dat niet (snel genoeg) doen, gaan ze zelf over tot actie.

*Over de opmerkingen van &Werk:*

Bij de projectmedewerkers is geen afspraak bekend over overdracht van klanten. Vanuit het project is regelmatig informatie over vacatures die &Werk heeft gepubliceerd opgevraagd. Deze bleken niet geschikt voor de klanten of al vervuld. Eén persoon via &Werk geplaatst op een stageplek.



## Reactie van het UWV

De indruk is ontstaan dat het UWV het initiatief heeft genomen tot vergaderingen met samenwerkingspartners en daar zelf niet meer verscheen. Het UWV heeft de gelegenheid gekregen aan te geven hoe zij hier tegen aan kijkt.

*"De oorspronkelijke opzet was samenwerking van de gemeente met UWV en woningbouwcorporaties, zoals bedoeld door de voormalige minister Peijs in het project 'Nieuwe coalities voor de wijken'. Via onze UWV-directie kwam het verzoek om contact te leggen met de gemeente om te onderzoeken of het UWV een steentje kon bijdragen aan het vergroten van arbeidsmogelijkheden van de bewoners die vanwege de grote uitkeringsafhankelijkheid (>25%) de kern van deze probleemwijk zouden vormen. Na diverse gesprekken tussen het UWV, de gemeente Haarlem, hoofd sociale zaken, projectleider en afgevaardigden van het Ministerie is de gemeente de weg in geslagen van een eigen project onder de titel "Slachthuisbuurt werkt". Hier heeft het UWV nog de lead ingenomen om een aftrapvergadering te organiseren en alle betrokkenen gelijktijdig te informeren over de opzet van het project. Het project werd volledig door de gemeente opgezet met behulp van eigen gelden. Het UWV en de woningbouw- corporatie hebben nog wel enige tijd meegedacht.*

*Er is na de eerste vergadering nog een tweede vergadering gehouden op Sociale Zaken met UWV Werk/CWI en werkadviseurs van de gemeente. Deze werd door de projectleider uitgeschreven.*

*In dit krachtenveld voelde ik mij niet langer verantwoordelijk om de lead te nemen en nieuwe vergaderingen uit te schrijven. Er was immers een projectleider benoemd. Het UWV heeft zich altijd betrokken gevoeld bij dit project, ook toen de gemeente de inhoud en de koers van het project wijzigde. Dat is overigens een logisch gevolg van het feit dat de gemeente het project volledig naar zich toe trok en voor de financiering zorgde.*

*In het kader van het congres "De ontkokerde overheid" in maart 2007 hebben het UWV en de gemeente (projectleider 'Slachthuisbuurt werkt') een workshop gehouden over de opzet van de samenwerking in de Slachthuisbuurt, toen nog onder de titel: "Nieuwe coalities voor de wijken".*

*Het beeld is ontstaan dat het UWV na de eerste vergadering zelf niet meer kwam. Dat is niet juist. er is zoals ik bovenstaand schrijf een tweede vergadering op sociale zaken geweest waar ikzelf aan heb deelgenomen met de manager van UWV Werk. Het is niet zo dat UWV niet meer kwam, maar bij de vervolgssessies in welke vorm dan ook werd het UWV niet meer betrokken. Bij de opening van de locatie in de wijk waar de projectmedewerkers gehuisvest werden, is het UWV niet uitgenodigd.*

*Daarnaast is er altijd op dossierniveau overleg en contact geweest tussen UWV en de case-managers, met name over de samenlopers, de klanten met zowel een WAO- als een Wwb-uitkering".*

## 2. Overige punten waarbij projectmedewerkers om een reactie zijn gevraagd

Het hoofd SZW vraagt zich af of projectmedewerkers mogelijk te zeer gericht zijn op het oplossen van problemen voordat een klant kan werken. Kan werk mogelijk vooraf gaan aan verbetering? Zijn problemen deels op te lossen terwijl de klant al werkt?

Werk kan helpen tegen het malaisegevoel. Kanttekeningen die hierbij wordt gemaakt: echte lichamelijke beperkingen, mensen die zich psychisch net staande kunnen houden, alleenstaande ouders met soms psychische problemen en met moeilijke kinderen die bekend zijn bij jeugdzorg: in die

situaties zijn er zoveel belemmeringen, dat hun hoofd nog niet naar werk staat.

*"Zolang mensen nog slapeloze nachten hebben van de schulden, moet eerst rust worden gecreëerd".*

Pas als een traject op de rit is gezet, ervaren mensen rust, al hebben ze dan weinig geld in verband met budgetbeheer. Soms kunnen mensen het tijdelijk nog niet aan in beweging te komen, maar houden projectmedewerkers ze wel in beeld om het op te pikken wanneer er weer iets kan. Een hoofd SZW kijkt anders naar klanten dan projectmedewerkers in de wijk, want hij zit op grotere afstand, hij kan de problemen van mensen daardoor niet altijd zien. *"In de wijk merk ik dat de ellende groter is dan ik me op de Zijlsingel kon voorstellen". "Ik heb hier in de wijk een beter beeld gekregen van de mogelijkheden en met name de onmogelijkheden van de klanten. Doordat we hier in de wijk zitten, kunnen we de situatie van een klant beter zien".*

Soms is een bureau blij dat we iemand uit een traject haalden, waarbij het helemaal niet ging. Je moet er van uit gaan dat klanten drie stappen vooruit doen en twee achteruit: *"Bij vooruit-lopen raak je de klant kwijt"*.

*Vraag van het hoofd SZW: Kan de caseload iets hoger? Wat is een optimum, in termen van kosten en baten?*

Een optimale caseload is volgens de projectmedewerkers:

- 30 tot 35 voor een parttimer (24 uur per week)
- 40 tot 50 voor een full-timer.

Conform het plan van aanpak is gestart met een caseload van 30 per fte.

*Klopt het dat projectmedewerkers bij voorkeur geen hulpverleners inschakelen, maar zoveel mogelijk zelf doen?*

Projectmedewerkers schakelen hulpverlening in, zoals een psycholoog, een therapeut, een psychiater, Brijder, jeugdzorg of MEE. Wanneer klanten bij kennismaking al een hulpverlener blijken te hebben, wordt contact gezocht. Projectmedewerkers nemen contact op met de hulpverleners om te horen hoe het met de klant gaat.

*Work First is het streven van de sociale dienst. Waarom is er zo weinig gekozen voor Work First in dit project?*

De aanpak moet passen bij een klant. Het is geen maatwerk, de aanpak is groepsgewijs. Niet iedereen voelt zich prettig tussen mensen met een verstandelijke beperking bij Paswerk, zeker mensen met een laag zelfbeeld niet. Niet alle projectmedewerkers zijn overtuigd van de effectiviteit van Work First: klanten komen na dit traject soms weer terug in de bijstand en zijn dan minder gemotiveerd dan bij aanvang van het traject. Work First wordt in het project niet als uitstroom gezien, maar als een stap op de re-integratieladder. Klanten zitten immers in een traject en zijn (nog) niet duurzaam uitgestroomd.

Eén van de projectmedewerkers heeft een aanzienlijk groter aantal Work First-klanten dan de andere projectmedewerkers. Zij geeft hierover aan: *"Het criterium is: Het moet passen bij de klant. Het is werk in een beschermende omgeving. Er wordt veel rekening gehouden met medische klachten. Er zijn veel verschillende mogelijkheden om te werken. Het is geschikt voor mensen die zelf niet met ideeën komen. Ik heb goede ervaringen bij Paswerk. De klant heeft dat instrument nodig. Dat is bijzonder aan ons project: ieder heeft zijn eigen affiniteit met iets. Ik breng mezelf mee. Dat wil niet zeggen dat het resultaat niet kan worden bereikt met een ander instrument".*

*Reguliere klantmanagers: De 'voeling' met rechtmatigheid lijkt verslapt. Projectmedewerkers hebben zich bijvoorbeeld niet op de hoogte gesteld van de manier van omgaan met 'omzetten rustplan', waarvoor een nieuwe beschikking moet worden gestuurd.*

Dit voorbeeld heeft betrekking op een administratieve handeling, niet op rechtmatigheid. Projectmedewerkers wijzen reguliere klantmanagers nog wel eens op rechtmatigheid.

*Reguliere klantmanagers: Klanten leveren soms stukken in op de Hof van Egmond, wat vertraging oplevert.*

Projectmedewerkers geven aan, dat deze procedure juist sneller is. Elke dag komt er wel een projectmedewerker langs op de Zijlsingel. De post wordt drie keer per week gebracht.

### 3. Ruis

Een aantal opmerkingen van geïnterviewden bleken op ruis of misverstanden te berusten. Deels konden de misverstanden tijdens het gesprek worden bijgesteld, deels door navraag. Hieronder volgt een samenvatting.

*Wanneer wordt het project als geslaagd beschouwd?*

Het project wordt als geslaagd beschouwd wanneer:

- 50 (40-60 bandbreedte) klanten zijn uitgestroomd uit de bijstand
- 50 klanten progressie maken op de re-integratieladder
- de effectiviteit van de aanpak is gebleken doordat meer klanten dan met de gebruikelijke aanpak in een achterstandswijk reïntegreren sociaal te activeren.

Over de cijfermatige succescriteria is binnen en buiten Sociale Zaken ruis ontstaan. Niet 50 klanten absoluut, zeggen sommigen, maar 50% van de klanten. Sommigen geven aan dat na de eerste 100 klanten die bij aanvang van het project zijn benaderd geen nieuwe instroom van klanten meer in het project zou mogen worden betrokken. Hierover zijn echter geen afspraken gemaakt.

*"Als de evaluatie positief uitpakt, gaat de hele Sociale Dienst op deze manier werken".*

Er zijn twee verschillende vragen:

- Is het project geslaagd?
- Wil en kan Sociale Zaken mogelijk ook elders een wijkgericht project starten? Op welke manier? Waar?

De evaluatie geeft antwoord op de eerste vraag. Het antwoord op de tweede vraag is mede afhankelijk van de ambitie van Sociale Zaken, de politieke wil, financiën, cultuur, beleid, etc. De evaluatie is nadrukkelijk niet bedoeld om antwoord te geven op deze tweede vraag, maar kan hiervoor aanknopingspunten bieden.

*"De evaluatie levert een werkwijze op die overdraagbaar is naar een andere wijk"*

Deze vraag is niet gesteld bij aanvang van de evaluatie. Gevraagd is te kijken naar de mate waarin de aanpak van de projectmedewerkers in de Slachthuisbuurt heeft gewerkt. Mogelijk biedt de evaluatie aanknopingspunten om in een andere wijk een soortgelijk project te starten, maar garanties biedt de evaluatie niet voor een situatie met andere klanten en medewerkers.

*"De caseload in het project is veel te laag"*

Bij aanvang van het project is een caseload vastgesteld, die relatief laag is gehouden om projectmedewerkers de ruimte te bieden om te

experimenteren. De huidige projectmedewerkers hebben op een vacature met een bijbehorende caseload gesolliciteerd, ze hebben zelf deze caseload niet bedacht.

*"Door de lage caseload in de Slachthuisbuurt is de caseload en de bijbehorende werkdruk op de Zijlsingel verhoogd"*

Er is geen verband tussen de caseload in de Slachthuisbuurt en die op de Zijlsingel.

*"Het project kost klauwen met geld"*

Het project wordt gefinancierd vanuit het werk-deel. Het werk-deel optimaal benutten is gunstig voor heel Sociale Zaken.

*"De afspraak was dat projectmedewerkers niet alles zelf zouden doen, maar de regie zouden voeren over trajecten"*

In het plan van aanpak en de startnota hebben we hier niets over kunnen vinden.

*Wanneer mensen uitgestroomd zijn uit het project, hoeft dat niet te liggen aan de werkwijze. Alleen de aandacht die mensen hebben gekregen kan ook het werkzame bestanddeel zijn. Het waren namelijk lange tijd verwaarloosde klanten.*

Wanneer je dit uitgangspunt hanteert, faalt bij voorbaat elke onderzoeksmethodiek om een mogelijk succes aan te tonen.

*Over de beperkingen van elke evaluatie:*

Sommige geïnterviewden hadden graag gezien dat er meer gegevens vanaf het begin van het project waren bijgehouden. Elke evaluatie kent echter zijn beperkingen: Wat je er niet bij aanvang van het project in hebt gestopt aan gegevens, krijg je er aan het einde ook niet uit. Zowel voor- als tegenstanders van een wijkgerichte manier van werken zullen in de evaluatie argumenten kunnen vinden.

## Bijlage 5: Overzicht klanten project 'Slachthuisbuurt Werkt'; uitstroom en stappen op de reïntegratieladder

Hieronder worden de klantgegevens gepresenteerd zoals ze zijn aangeleverd door projectmedewerkers. Ter informatie wordt ook de reïntegratieladder weergegeven. Deze is gehanteerd in het onderstaande schema.

### Reïntegratieladder:

0. Ontbreken van activeringsmogelijkheden

1. zorg/ hulpverlening

2. sociale activering

3. arbeidsactivering en scholing

4. arbeidsbegeleiding

5. werken in deeltijd

6. werken met subsidie

7. regulier werk

8. BBZ

Klantnr.	Uitstr. WF	Uitstr. Regulier	Uitstr. Anders	RI ladder Start	RI ladder Nu	Vershil RI-ladder	Informatie	Einddatum
1				2	3	1	Verricht 2 dagdelen vrijw.werk. Volgt Ned.les en sport.	
2				0	2	2	Gaat enkele keren per week naar wijkcentrum.	
3				1	6	5	BBZ traject; heeft nu samen met partner eigen zaak in Zandvoort	
4				1	3	2	computercursus recentelijk afgesloten. Denkt na over verdere stappen.	
5		1		3	7	4	ahw bij Albert Heijn	16-4-08
6				1	1	0	Lichamelijke en psychische problematiek	
7				0	4	4	Is aan het solliciteren.	
8			1				Verscheen niet op afspraken.	12-7-07
9		1		5	7	2	Verhuisd naar andere gemeente en ahw (geen uitkering meer!)	31-7-08
10		1		4	7	3	AHW in de Thuiszorg	21-10-07
11	1			0	6	6	fulltime ahw bij Paswerk (Work First)	06-09-07
12		1		3	7	4	ahw bij TNT post (+ samenwoning met partner met inkomsten)	27-07-08
13			1	2	3	1	verhuisd naar andere gemeente (+ samenwoning met partner met ink.)	06-01-09
14		1		3	7	4	Naast inburgeren ahw gegaan	18-07-07
15				3	4	1	Loopt momenteel stage (administratie) in het wijkcentrum	
16		1		4	7	3	Ahw voor 32 uur bij Ribw	07-10-07
17	1			3	6	3	Ahw bij Paswerk (Work First); per 18-06-2008 verhuisd buiten de wijk	30-09-07
18		1		3	7	4	Ahw bij Frans Halsmuseum in de beveiliging	30-06-08
19		1		5	7	2	Ahw bij Thais restaurant	31-08-07
20				0	1	1	Psych. Problematiek	
21				2	5	3	Werkt parttime in de schoonmaak	
22				3	0	-3	Lichamelijke en psychische problematiek	
23				0	1	1	Psych. Problematiek	
24				3	1	-2	Psych. Problematiek	
25				0	6	6	Werkt 20 uur p.w. bij Paswerk (WSW)	
26				3	4	1	BBZ traject bijna afgesloten	

27		1		5	7	2	AHW in de horeca	31-01-09
28				4	5	1	werkt parttime als chauffeur bij Connexxion en volgt opleiding	
29				0	0	0	Alcoholverslaafd	
30				1	5	4	Parttime ahw als Alphahulp	
31				1	2	1	Traject bij Schalm	
32				1	1	0	Behandeling via Geestgronden.	
33				1	2	1	regelmatig sporten	
34				2	2	0	Werkt 2 dagdelen via Roads en gaat ook sporten	
35				3	5	2	Werkt parttime in de Janskliniek (schoonmaak etc.)	
36				1	3	2	Traject via Roads (Grafisch Buro)	
37				5	5, 1	0	Ziektewet, is ook zwanger	
38				1	1	0	Zorg voor gehandicapt kind, zit in WSNP.	
39				1	3	2	cursus journalistiek	
40		1		3	7	4	Voor 32 uur aan het werk (administratief)	24-06-07
41				1	6	5	Voor 20 uur ahw bij Paswerk (Work First)	
42				1	3	2	Gaat cursus volgen voor werken in de zorg	
43				1	1	0	Schuldenproblematiek en lich. Klachten	
44			1	3	3	0	Volgt BBZ traject	
45				5	5	0	Verricht werkzaamheden als muzikant	
46				1	2	1	Verricht vrijwilligerswerk;psych. Problematiek	
47		1		1	7	6	Ahw als vrachtwagenchauffeur	30-0608
48				1	3	2	Gaat opleiding heftruckchauffeur volgen.	
49				1	3	2	BBz traject	
50				2	2	0	Na terugval weer soc.act.(computerles) bij wijkcentrum	
51				1	2	1	Computerles bij wijkcentrum; nog veel psych. En lich. Problematiek	
52				3	5	2	Verricht naast inburg. Traject werkzaamheden in de schoonmaak	
53		1		1	7	6	Ahw via uitzendbureau	20-11-07
54		1		5	7	2	Fulltime aan het werk	31-08-07
55		1		2	7	5	Partner fulltime ahw	31-08-07
56				2	2	0	61 jaar; verricht vrijwilligerswerk.	
57				1	2	1	Verricht vrijwilligerswerk; verleden van drugsverslaving en depressiviteit	
58			1	1	1	0	Is gaan samenwonen met partner met inkomsten	28-02-09
59				1	4	3	Heeft opleiding tot vrachtwagenchauffeur afgerond. Wordt nu begeleid bij sollicitaties	
60				2	2	0	Eerst traject via Kontext, nu via Ecosol (Grote Marktproject)	
61				0	2 tot 3	2	sociale activering	
62				0	4	4	arbeidsbemiddeling, loopt stage	
63				2	2	0	Zorghotel	
64			1	3			verhuisd	30-09-08
65			1	0	7	7	ZW uitkering	26-08-07
66				0	3	3	de Schalm	
67		1		5	7	2	arbeidsovereenkomst (AOK)	30-06-07
68		1		5	7	2	AOK	15-05-07
69		1		5	7	2	AOK	01-04-07
70				0	4	4	arbeidsbemiddeling, loopt stage	
71		1		0			ink. > norm (gehuwdennorm)	14-10-07
72				0	2	2	soc. Activering	
73		1		3	7	4	AOK	01-07-08

74			0	3 tot 4	3	scholing/ bemiddeling		
75		1	5	7	2	AOK	06-09-07	
76	1		2	6	4	Paswerk	26-02-09	
77		1	3	7	4	AOK	30-06-08	
78			1	0		beeind. eigen verzoek	03-08-08	
79		1	3	7	4	AOK	20-01-08	
80			0	2	2	rustplan met vwd.		
81		1	3	7	4	AOK	31-08-08	
82	1		2	6	4	Kontext	30-01-08	
83		1	0			ink. > norm (gehuwdennorm)	14-10-07	
84			3	3	0	inburgering/ reint.		
85			3	3	0	inburgering/ reint.		
86		1	4	7	3	AOK	01-04-07	
87		1	3	7	4	WSW	26-09-07	
88			3	3	0	inburgering/ reint.		
89		1	1	3	7	4	2x uitstroom (13.10.2008)	13-07-08
90		1	5	7	2	AOK (gehuwdennorm)	30-11-07	
91		1	0	7	7	AOK (gehuwdennorm)	30-11-07	
92			0	1	1	rustplan		
93			0	1	1	rustplan met vwd.		
94			1	3		verhuisd	30-11-07	
95			0	1	1	rustplan met vwd.		
96			5	5	0	AOK deeltijd		
97			0	3	3	arbeidsbemiddeling		
98			0	2	2	vrijwilligerswerk		
99			0	1	1	rustplan		
100			0	2	2	bezwaarschrift		
101			2	2	0	sociale activering, zorghotel		
102			0	2	2	rustplan, vrijwilligerswerk		
103			0	5	5	BBZ, werkt deeltijd		
104			0	4	4	arbeidsbemiddeling		
105			3	3	0	banenoffensief		
106			0	3	3	banenoffensief		
107		1	6	7	1	AOK	01-01-09	
108			0	1	1	rustplan		
109			0	3 tot 4	3	arbeidsbemiddeling		
110			5	5	0	zwanger		
111	1		0	6	6	samenloper	n.n. GWS	
112			0	3 tot 4	3	arbeidsbemiddeling		
113			1			beeindigd na hersteltermijn	31-12-07	
114						59 jr overdracht KM Zijlsingel		
115		1	0	7	7	ahw bij Schouws	18-08-08	
116			1	0	6	6	WWIK	31-08-07
117			1	2	1	vrijw. Werk Peuterspeelzaal		
118			0	3	3	taalscholing Nova/ samenloper UWV/WAO		
119			0	2	2	onderzoeken naar geschikt vrijwilligerw.		
120		1	5	7	2	werkt in de winkel van haar zus	01-04-09	
121			0	2	2	samenloper UWV/80-100% WAO		
122		1	5	7	2	Uren uitbreiding in de zorg	30-04-08	
123	1		0	6	6	Reintegratie bij Paswerk/Workfirst	19-05-08	
124			2	2	0	vrijwilligerswerk bij de Tulp en Voedselbank		

125				1	2	1	vrijwilligerswerk in het Kennemergasthuis	
126				0	1	1	activerings gesprekken	
127			1	0			WWB beëindigd i.v.m. fraude/samenwoning	19-07-08
128		1		4	7	3	ahw bij de Hartekamp groep	31-05-08
129				3	3	0	inburgeringstraject	
130				1	1	0	ernstige psychische problematiek	
131				3	3	0	Prodies + stage + scholing Fabius	
132			1				beëindigd na hersteltermijn	07-10-07
133		1		3	7		ahw bij PsyQ	31-07-07
134			1	3	5		Klant is gaan samenwonen met partner	14-08-08
135				4	5	1	Werkt part-time gaat i/d toekomst meer uren	
136		1		0	7		ahw in de beveiliging	31-08-08
137				1	1	0	zorg via Kontext	
138				0	1	1	ontvangt Ziekte wet van het UWV	
139		1		3	7	4	met WSW indicatie ahw	28-05-08
140		1		0	7	7	ahw als conductrice bij de NS	30-09-08
141				1	2	1	vrijwilligerswerk bij de Hamelink	
142				0	3	3	stage bij de Hamelink + scholing Fabius	
143				0	3	3	stage bij de vrijw. Centrale + scholing Fabius	
144				2	3	1	Sociale activering Schalm + scholing	
145				3	0	-3	van taalscholing naar niets i.v.m. geboorte kind	
146				0	4	4	werkt een paar uurtjes en loopt stage KDV	
147				0			overdracht klantmanager Zijlsingel	
148				0	5	5	Hoogst haalbare werkt part-time TNT post	
149		1		0	7		ahw bij D-reizen	18-05-08
150				0	3	3	volgt een computercursus voor senioren	
151				0	0	0	nieuw	
152		1		0	7	7	zelfstandige.	07-01-08
153	1		1	0	6	6	WSW dv	
154				0	0	0	Overdr.Bijz.doelgr.	
155	1			0	6	6	Ziek /psych. uit WF traject.	
156				0	0	0	Overdr. Bijz. doelgr.	
157				0	0	0	Overdr. Bijz. Doelgr.	
158	1			0	6	6	WF Paswerk /ziek/verl.Paswerk	
159				0	0	0	Aob.ontheffing	
160				0	6	6	Life Coach/WF aanm.	
161				0	1	1	Aob Compaz	
162				5	5	0	Bew. Uitbr. Uren	
163	1	1		0	7	7	WF/regulier werk	25-09-06
164							Diagnosefase	
165				1	3	2	Ellen Woudenberg	
166	1			0	6	6	WF Paswerk	
167				5	5	0	Bew. Grenzen	
168				0	1	1	psych.hlv. & Roads	
169	1	1		0	7	7	WF/regulier werk	30-09-07
170				0	3	3	Alpha & Vrijw. Werk	
171				0	1	1	Longemfyzeem & Leeftijd	
172				0	2	2	Basisv.cursus.Nova/TIZ	
173			1	5	7	2	Na maatregel beëind.SUWI nu fulltime ahw	31-03-08
174				5	5 & 3	0	taxiopleiding.theor.&prakt.	
175	1			0	0	0	Wao aanv., Byst.zie prtn	



176			1	0	6 & 7	6	Beeind. Na hersteltermyn	07-10-07
177				0	0	0	Bezwa. tegen arb. verpl. 10 uur vrijw. werk. RI afh.bezw. medio febr. 09	
178				5	1	?	Psych.ingeklapt	
179				0	2	2	Vrijw. Werk	
180				0	2	2	Vrijw.werk.	
181				5	5	0	Lsts.WG. HCN	
182	1			0	6	6	WSW dv	
183		1		0	7	7	N.Schage.ahw. Aanv. uitk.beeind.na.herstel.termyn	30-06-08
184				0	1	1		
185				5	5	0	Overdr.bijz.doelgr.	
186	1			0	0	0	prtn.WSW dv	
187				0	5 & 3	3	ahw by Viva en Compu Act	
188			1	0	0	0	aanv.byst. beëindigd.nav herstel.termyn	
189				0	3	3	Ellen Woudenberg & Compu Act	
190		1		5	7	2	Ziekenhuis	30-06-07
191		1		0	7	7	Ikea	31-01-08
192		1		0	6 & 7	6	Innovatel	08-10-07

## Bijlage 6: Work First uitstromers zonder klant te zijn van het reïntegratieproject

2007							
Clientnummer	Begindatum WF	Einddatum WF	WF2007	WF2008	Geboortedatum	Begindatum WWB	Einddatum WWB
54.856.084	28-12-07	28-1-08	1		01-jan-1956		
26.279	9-11-07	20-8-08	1		14-mei-1979		
4.365	30-6-07	10-7-08	1		28-mrt-1969	15-nov-2004	10-jul-2007
58.461.001	11-11-08		1	1	01-jul-1961	22-mei-2006	06-jan-2008
58.461.001	5-12-07	10-11-08	1	1	01-jul-1961	22-mei-2006	06-jan-2008
20.564	25-9-07	22-10-07	1		16-nov-1980	20-sep-2006	
9.968	1-10-07	2-1-08	1		17-jun-1970	24-apr-2007	17-jun-2007
9.968	29-5-07	10-8-07	1		17-jun-1970	24-apr-2007	17-jun-2007
16.664	10-11-07	19-9-08	1		11-jan-1988	04-mei-2007	24-sep-2007
44.260.040	19-12-07	5-2-09	1		24-feb-1960	02-jul-2007	14-jan-2008
15.673.181	17-9-07	17-6-08	1	1	05-jun-1973	09-aug-2007	02-okt-2007
15.673.181	26-6-08		1	1	05-jun-1973	09-aug-2007	02-okt-2007
24.021	5-12-07	22-1-08	1		05-mrt-1973	25-okt-2007	09-dec-2007
12.641	22-1-08	11-4-08	1	1	27-feb-1982	06-nov-2008	
12.641	22-4-08	25-11-08	1	1	27-feb-1982	06-nov-2008	
12.641	5-8-07	6-11-07	1	1	27-feb-1982	06-nov-2008	

2008							
Clientnummer	Begindatum WF	Einddatum WF	WF2007	WF2008	Geboortedatum	Begindatum WWB	Einddatum WWB
25.610	9-1-08			1	04-feb-1952		
81.870.044	11-8-08			1	15-nov-1970		
26.878	16-1-08	22-2-08		1	26-nov-1980		
32.577.001	3-9-08			1	06-mrt-1977		
38.376.132	29-2-08	23-4-08		1	16-okt-1976		
6.789	30-11-08			1	06-dec-1968	29-okt-2003	31-jan-2008
6.860	1-6-08			1	06-mrt-1960	10-dec-2003	14-mrt-2007
7.457	1-2-08	5-8-08		1	01-jul-1980	01-feb-2004	
7.303	23-12-08			1	07-apr-1977	02-feb-2004	22-feb-2006
8.828	12-9-08			1	04-aug-1977	08-jun-2004	05-sep-2006
8.828	30-1-08	11-9-08		1	04-aug-1977	08-jun-2004	05-sep-2006
9.871	9-9-08	9-9-08		1	07-jul-1984	07-jan-2005	19-mrt-2007
9.871	9-9-08			1	07-jul-1984	07-jan-2005	19-mrt-2007
8.174	17-7-08			1	19-aug-1963	10-jan-2005	31-aug-2006
17.103	2-6-08	13-8-08		1	17-aug-1965	09-jan-2006	11-jun-2006
6.725	28-9-08			1	13-jan-1975	25-apr-2006	31-mei-2006
58.461.001	11-11-08		1	1	01-jul-1961	22-mei-2006	06-jan-2008
58.461.001	5-12-07	10-11-08	1	1	01-jul-1961	22-mei-2006	06-jan-2008
18.267.013	29-1-08	12-2-08		1	23-jun-1967	23-mei-2006	31-jul-2006
36.465.020	1-6-08	28-8-08		1	26-apr-1965	08-sep-2006	28-feb-2007
15.673.181	17-9-07	17-6-08	1	1	05-jun-1973	09-aug-2007	02-okt-2007
15.673.181	26-6-08		1	1	05-jun-1973	09-aug-2007	02-okt-2007
28.154	9-5-08	7-7-08		1	02-mrt-1965	08-mei-2008	
99.963.035	1-7-08			1	21-jan-1963	03-jun-2008	
15.677.117	17-6-08	17-10-08		1	18-feb-1977	04-jun-2008	23-jun-2008
43.057.010	15-11-08	10-12-08		1	04-okt-1957	24-okt-2008	
12.641	22-1-08	11-4-08	1	1	27-feb-1982	06-nov-2008	
12.641	22-4-08	25-11-08	1	1	27-feb-1982	06-nov-2008	
12.641	5-8-07	6-11-07	1	1	27-feb-1982	06-nov-2008	
24.192	7-10-08	10-11-08		1	26-mei-1983	01-dec-2008	

## Bijlage 7: Begrippenlijst en organisaties

De vaakst genoemde begrippen en organisaties:

**BBZ:** Het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (BBZ) is ingesteld om zelfstandigen uit de bijstandswet te houden en geldt voor zowel gevestigde als startende zelfstandigen.

**Kontext:** Kontext is een organisatie voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening in de regio Zuid Kennemerland. De organisatie biedt eerstelijns hulpverlening op het terrein van sociaal-materiële en psychosociale vragen en problemen. Dit doet zij zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de klant met aandacht voor verschillende levensgebieden als wonen, zorg, werk, financiën en welzijn.

Eén van de diensten van Kontext is *sociale activering*.

Het project Sociale Activering is in 2002 gestart in de Slachthuisbuurt, vanuit de gedachte dat veel mensen ongewild aan de kant staan en niet worden bereikt door bestaande instanties en voorzieningen. Veel mensen kampen met vragen op het terrein van financiën en gezondheid. Maar als de eerste belemmeringen kunnen worden aangepakt, blijkt men toch ook vaak stappen te willen ondernemen in de richting van (vrijwilligers)werk, scholing of een andere dagbesteding. Het project kan zo een belangrijke schakel vormen naar een re-integratietraject.

Een sociaal activeringstraject is altijd maatwerk, er zijn nauwelijks instroomcriteria.

De trajecten zijn vooral geschikt voor mensen met (zeer) complexe problemen op verschillende terreinen waardoor zaken niet afzonderlijk zijn aan te pakken. Belangrijkste voorwaarde is dat de deelnemer bereid is om belemmeringen aan te pakken.

Het werkgebied van de sociaal activeerders is inmiddels uitgebreid naar heel Haarlem-Oost en de Europawijk. Over mogelijkheden in andere stadsdelen kan overlegd worden.

**Paswerk:** paswerk, gehuisvest in Cruquius, is vanouds bekend als uitvoerder van de Wet sociale werkvoorziening (sw) in de regio Zuid-Kennemerland. Het bedrijf ontwikkelt zich tot een brede dienstverlenende leerwerkorganisatie voor diverse doelgroepen. Bijna 1000 medewerkers sw en 500 cliënten met een andere achtergrond hebben bij of via Paswerk een vaste of tijdelijke werkplek. Paswerk biedt hen begeleiding, werkervaring en opleiding in tal van werksoorten die kansen opleveren op de reguliere arbeidsmarkt. Paswerk streeft naar een praktische combinatie van sociaal en zakelijk ondernemerschap, dat inspireert om gebruik te maken van onze werkkracht en servicegerichte dienstverlening.

**UWV:** Het Uitvoeringsinstituut WerknemersVerzekeringen is een Nederlandse overheidsinstelling die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de werknemersverzekeringen WW, WAO, WIA, Wajong en de Ziektewet. UWV beoordeelt of een werknemer/verzekerde recht heeft op een uitkering volgens de genoemde regelingen en wetten, en bepaalt de hoogte en de duur van deze uitkering. Daarnaast verstrekt UWV de uitkeringen. UWV is verantwoordelijk voor re-integratie van werklozen en arbeidsongeschikten die geen werkgever meer hebben.

**Work First:** Work First is een containerbegrip voor trajecten waarbij cliënten van sociale diensten vrijwel direct na aanvraag van een uitkering werk krijgen aangeboden. Het gaat meestal om 'eenvoudig' werk: montage- of inpakwerkzaamheden waarbij het in eerste instantie gaat om het vergroten

van de inzetbaarheid, het vasthouden of (weer) terugkrijgen van een werkritme en het stimuleren van het 'eigen' zoekgedrag. Afhankelijk van de inrichting van het traject ontvangen cliënten ondersteuning bij het zoeken naar duurzame arbeid en scholing. Er wordt samen gezocht naar vacatures en klanten krijgen begeleiding en training.

NB: Mensen gaan dus uit de uitkering!! Zij krijgen een contract en zijn een jaar lang in dienst (bij Paswerk of Sagg-Enn) tegen minimumloon. Binnen dat jaar moet een klant uitstromen. Lukt dit niet, dan komt een klant in de WW en na een paar maanden weer in de bijstand.

Work First wordt in Haarlem uitgevoerd door Paswerk en Sagg-Enn

**Wwb:** Wet werk en bijstand

**Zijsingel:** Plek van het kantoorgebouw van de gemeente Haarlem waar de afdeling van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is gevestigd.

## Bijlage 8: Samenvatting van brieven aan de wethouder over 'Slachthuisbuurt werkt'

Een selectie uit de brieven van klanten voor de wethouder:

"Het heeft in ons gezin weer wat rust gebracht, Na het opstarten en beëindigen van oze eigen zaak had ons gevoel van eigenwaarde een behoorlijke deuk opgelopen. We werden door onze casemanager van sociale zaken helemaal niet geholpen. Er werd niet geluisterd, alleen maar gevraagd. Het had meer weg van een kruisverhoor en er werd constant gewisseld van casemanager. Dus waren wij blij verrast, toen wij werden uitgenodigd bij mevrouw Westerweele. Na ons eerste gesprek voelden we ons 'gehoord'. Dat was een heerlijk gevoel en dat heeft er aan bijgedragen dat je weer anders over jezelf gaat denken. Dat heeft ook weer invloed op je privéleven, je komt zelfverzekerder in het leven te staan. We zijn nu een paar maanden verder en mijn man heeft dankzij het project in één keer zijn chauffeursdiploma en vrachtwagenrijbewijs behaald. Ik ben zelf begonnen met een thuiscursus journalistiek, waar iik bijzonder veel plezier in heb.

Niet alle problemen zijn nu opeens opgelost, maar het is gewoon heerlijk om iemand te hebben die met je meedenkt en voor je klaar staat. Dit geldt voor alle medewerkers van het project. Je wordt hartelijk ontvangen in een huiselijke sfeer. Ze doen lief tegen de kinderen. Het gaat er om dat je het gevoel krijgt de moeite waard te zijn. Dat is wat je wel een beetje verloren bent, na al eenhele poos werkeloos te zijn. Wij vinden dit een bijzonder goed project, wat mensen die terugkeren op de arbeidsmarkt goed helpt. Het zou fijn zijn als ze op deze manier door konden gaan."

"Persoonlijk vind ik het goed dat Sociale Zaken in de wijk gekomen is. Je kan zo even aanbellen, dus het is heel toegankelijk. Er wordt je altijd een kopje koffie aangeboden en ik ben erg blij met mijn contactpersoon. Ik heb het idee dat zij een comleet beeld heeft van mijn situatie. Zij is ook een paar keer bij mij thuis geweest en voelt goed aan wat voor mij het beste zou zijn onder de omstandigheden.

Ze denkt met mij mee over mijn situatie en hoe ik stapje voor stapje me weer nuttiger kan maken voor de maatschappij. Ik vind het gezellig dat het kantoor gewoon in een huis is, in plaats van in een officieel gebouw. Dat geeft een warme sfeer. Ik zou het leuk vinden als ze zouden blijven!"

"Ik zorg allen voor mijn twee kinderen. Mijn ex-partner is vertrokken naar het buitenland en ondersteunt de kinderen financieel niet. Wij hadden geen huis meer. Vier jaar lang hebben we op talloze mensonwaardige anti-kraaklokaties gekampeerd, totdat wij in april 2008 een normale woning konden huren in de Slachthuisbuurt.

Ik heb steeds gezorgd dat ik in elk geval parttime kon werken in de horeca. Omdat ik daarmee niet genoeg verdiende, heb ik een eenvullende Wwb-uitkering gekregen. Mijn ervaringen tot 2008 met overheidsinstanties waren ronduit slecht. Overal kreeg ik het gevoel dat ik met een kluitje in het riet werd gestuurd; alle aandacht leek zich enkel toe te spitsen op het feit of alles wat ik deed, ook volgens de regels was. Ik had niet het gevoel dat ik gezien werd als een persoon, maar als een klantnummer. Mijn eigen initiatieven om te proberen met behulp van de gemeente weer als zelfstandige aan het werk te gaan, werden door mijn klantmanager weggewimpeld.

Toen kwam ik bij het re-integratietraject Slachthuisbuurt. Wat een geweldige ervaring is dat geweest. Voor mij heeft het betekend dat ik een nieuwe start heb kunnen maken. Ten eerste werd er geluisterd naar wat mijn omstandigheden waren en kon ik vertellen wat mijn capaciteiten en wensen zijn. Na een overweging van de mogelijkheden, heeft mijn re-integratiecoach mij gestimuleerd en geholpen om als zelfstandig ondernemer aan de slag te gaan via de Bbz-regeling. Inmiddels ben ik in dat traject ingestroomd en volg ik trainingen via STEW in Amsterdam. Omdat ik op deze positieve manier begeleiding heb gekregen, is mijn motivatie om te gaan werken enorm gestimuleerd. Ik haal nu weer opdrachten binnen als zelfstandig grafisch ontwerper en zie daarnaast uit naar mogelijkheden om dit beroep uit te oefenen in loondienst. Voor mij is duidelijk geworden dat ik weer een toekomst heb. Ook voor mijn thuissituatie heeft dit een enorm positieve invloed. Ik kan nu meer positieve aandacht aan mijn kinderen geven. Ik hoop van harte dat meer mensen in de toekomst van projecten zoals dit gebruik zullen kunnen maken. Ik ben er zeker van dat deze aanpak voor veel mensen in de bijstand een verzekerde stap kan zijn op weg naar zelfstandigheid. Ten eerste omdat er tijd en aandacht wordt gegeven aan het oplossen van de problemen die een baan in de weg staan, ten tweede omdat de positieve en menswaardige benadering enorm motiverend zijn."