



# Scan van Streetcornerwork

Niek Fransen  
Joram Pach

## **Scan van Streetcornerwork**

Amsterdam, 2 februari 2009

Niek Fransen  
Joram Pach

DSP – groep BV  
Van Diemenstraat 374  
1013 CR Amsterdam  
T: +31 (0)20 625 75 37  
F: +31 (0)20 627 47 59  
E: [dsp@dsp-groep.nl](mailto:dsp@dsp-groep.nl)  
W: [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl)  
KvK: 33176766 A'dam

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding en onderzoeksopzet</b>	<b>6</b>
1.1 Inleiding	6
1.2 Werkwijze	7
<b>2 Werkzaamheden</b>	<b>9</b>
2.1 Algemeen	9
2.2 Veldwerk	11
2.3 Dienstverlening	16
2.4 Verhouding tussen veldwerk en dienstverlening	31
<b>3 Samenwerkingspartners</b>	<b>34</b>
3.1 Uitvoerende lokale partijen	35
3.2 Bestek voor een keten, zorgaanbieders	36
3.3 Groepsaanpak, netwerkoverleggen	38
3.4 Samenvatting	39
<b>4 Organisatie</b>	<b>41</b>
4.1 Reorganisatie	41
4.2 Waarborging professionaliteit	42
4.3 Registratie	46
<b>5 Opdrachtgevers</b>	<b>50</b>
5.1 DMO	50
5.2 Dienst Zorg en Samenleving	51
5.3 Dienst Werk en Inkomen	51
5.4 Stadsdelen	51
5.5 Overlap	56
<b>6 Conclusies</b>	<b>59</b>
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1 Vragenlijst veldwerkers	68
Bijlage 2 Vragenlijst teamleiders/regiomanagers	70
Bijlage 3 Inventarisatie samenwerkingspartners	72
Bijlage 4 Vragenlijst samenwerkingspartners	73
Bijlage 5 Geïnterviewde functionarissen samenwerkingspartners	74
Bijlage 6 Beschrijving modules dienstverlening	75
Bijlage 7 Inhoud dossiers en Streetwise	77
Bijlage 8 Literatuurlijst	80

## Samenvatting

In opdracht van DMO Amsterdam heeft DSP-groep onderzoek gedaan bij Streetcornerwork. Het onderzoek had drie doelen: (1) de werkzaamheden en de effecten van die werkzaamheden meer inzichtelijk te maken, (2) in beeld te brengen hoe de samenwerking met andere partijen verloopt en (3) adviezen uit te brengen voor verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en verbetering van de afspraken tussen DMO en Streetcornerwork.

Streetcornerwork beoogt jongeren tussen de 17 en 23 jaar te bereiken met problemen op drie of meer leefgebieden en hen toe te leiden naar hulpverlening. Daarvoor verricht Streetcornerwork veldwerk en biedt dienstverlening.

### Werkzaamheden

Veldwerk is een belangrijk middel om met de doelgroep in contact te komen en hen te motiveren tot het aanvaarden van dienstverlening. In het veldwerk lijken de veldwerkers de beoogde doelgroep te bereiken. De veldwerkers volgen hierbij niet een vastgelegde methodiek. Omdat de werkzaamheden in het veld zeer divers zijn, verschillen de doelstellingen van veldwerk van persoon tot persoon. Het veldwerk wordt niet volgens een vastgesteld protocol geregistreerd, waardoor het moeilijk is een algemeen beeld te krijgen van de inspanningen. De dienstverlening die in het veld wordt geboden wordt nauwelijks geregistreerd. Advies op straat wordt niet geregistreerd en advies op kantoor wordt meegeteld als 'dienstverlening na intake'. Het resultaat van veldwerk wordt niet secuur geregistreerd. Het aantal veldwerkcontacten is onbetrouwbaar.

Van de jongeren in de dienstverlening is de helft aangemeld via veldwerk. Andere jongeren stromen in via doorverwijzingen van instanties of via andere cliënten. De dienstverlening van Streetcornerwork is in de regel langdurig en richt zich op verscheidene leefgebieden, waarbij wonen, financiën, arbeid en scholing hoog scoren. Voor de meeste jongeren wordt een indicatie aangevraagd voor hulpverlening. De overdracht naar de hulpverlening kan langer duren door wachtlijsten bij de hulpverleningsinstellingen. Door de gebrekkige of ontbrekende hulpverleningsplannen en evaluaties is het niet goed mogelijk om te beoordelen of de begeleiding door Streetcornerwork een antwoord biedt op de hulpvragen van de cliënten, oftewel of zij hierdoor beter gaan functioneren op de betreffende leefgebieden.

### Samenwerking

De aard, intensiteit en tevredenheid van de samenwerkingsrelaties verschillen erg. Wanneer de rol van Streetcornerwork in de samenwerking volledig past in de eigen werkzaamheden verloopt deze goed. Voorbeelden hiervan zijn de overdracht aan Spirit, samenwerking in Bestek voor een keten, DWI. In andere gevallen passen de werkzaamheden gedeeltelijk binnen de kerntaken van Streetcornerwork. Bijvoorbeeld in de groepsaanpak waar het groepsgerichte veldwerk goed te combineren is, maar de langdurige dienst-

verlening, zoals die vanuit de DMO-opdracht wordt ingevuld, geen plek kan krijgen.

Als Streetcornerwork werkzaamheden uitvoert die niet direct passen bij de kerntaken verloopt de samenwerking moeilijker. Ook samenwerkingsrelaties waarbij de werkzaamheden van de partijen overlap hebben, verlopen moeizaam. In beide gevallen wordt niet goed gecommuniceerd en worden geen heldere afspraken gemaakt of in praktijk toegepast. De komst van de teamleiders lijkt wel een positieve impuls te geven aan de samenwerkingsrelaties. De teamleiders fungeren als aanspreekpunt, staan open voor het bespreken van knelpunten en kunnen verwachtingen en afspraken uitdragen die hun beslag hebben op het hele team.

## **Organisatie**

Met de reorganisatie die onlangs heeft plaatsgevonden is een structuur gecreëerd waarmee bestaande problemen aangepakt kunnen worden. Zo kan toegewerkt worden naar een uniforme werkwijze en kan hierop gestuurd worden door leidinggevendenden. Ook kan de begeleiding en het functioneren van medewerkers beter georganiseerd worden. De organisatieverandering is nog te jong om te kunnen bepalen of de nieuwe structuur functioneert zoals bedoeld (splitsing hiërarchisch leiding geven aan teams enerzijds en beleidsontwikkeling en netwerkbeheer anderzijds).

Ten aanzien van de professionaliteit bestaan er binnen Streetcornerwork niet alleen verschillende opvattingen over de wenselijke situatie, maar ook verschillende beelden over de huidige situatie. Deels is de onbepaaldheid van de werkwijze inherent aan de methodiek van Streetcornerwork; waarbij de vragen van de jongeren op straat centraal staan en het belangrijk is om daar direct op in te spelen. Ook is het zo dat de veldwerkers juist in staat zijn om de zo cruciale vertrouwensband met jongeren met wie zij werken op te bouwen omdat zij iets van zichzelf in het werk kunnen leggen. Tegelijkertijd is het zo dat veel van de veldwerkers het gevoel hebben dat zij zelf het antwoord moeten vinden op allerlei vragen en dilemma's die de werkwijze oproept; niet omdat zij te weinig steun krijgen van andere veldwerkers in hun team of van hun teamleider, maar omdat de methodiek zo weinig is uitgewerkt en omdat zij specifieke kennis ten aanzien van bepaalde problematiek die zij in de praktijk tegenkomen, missen.

Voor de registratie van dienstverlening wordt het huidige systeem over het algemeen wel als nuttig en bruikbaar gezien, al blijven veel veldwerkers het registreren zien als een vervelende bijkomstigheid die teveel tijd kost. Ten aanzien van de registratie van veldwerk is er meer kritiek. Hier kunnen de veldwerkers te weinig informatie kwijt en levert het systeem de leidinggevendenden te weinig informatie op. Er lijkt geen meerwaarde van de registratie van veldwerk te worden herkend. Het systeem kan nu niet goed ingezet worden voor sturing en verantwoording omdat de wijze van registratie niet uniform is.

## **Opdrachtgevers**

Streetcornerwork voert werkzaamheden uit in opdracht van DMO, DWI, DZS en verschillende stadsdelen. De werkzaamheden van de stedelijke opdrachtgevers overlappen elkaar nauwelijks. Echter, de DMO-opdracht vertoont grote overlap met die van stadsdelen in doelgroep, werkwijze en resultaten. Streetcornerwork heeft geen waterdicht systeem ontwikkeld om de registratie, de ureninzet en de resultaten van verschillende opdrachten van elkaar te scheiden. Daarbij is Streetcornerwork bang voor te veel administratieve handelingen wanneer de registratie wordt aangepast. De opdrachtgevers zien geen mogelijkheden tot het verstrekken van een gezamenlijke opdracht waardoor de overlap weggenomen kan worden.

De conclusies en aanbevelingen zijn niet samengevat en staan beschreven in hoofdstuk zes.

# 1 Inleiding en onderzoeksopzet

## 1.1 Inleiding

Al vele jaren is Streetcornerwork in Amsterdam actief. Streetcornerwork biedt informatie, advies, dienstverlening en begeleiding op straat en op kantoor, en richt zich op twee doelgroepen: jongeren tot 23 jaar in achterstandsituaties en problematisch verslaafden. Deze laatste groep is niet leeftijdgebonden. De problematiek van beide groepen strekt zich uit over de leefgebieden huisvesting, financiën, scholing en arbeid, migratie, gezondheid, sociaal netwerk, vrije tijd en criminaliteit. Vaak maakt de doelgroep geen gebruik (meer) van het reguliere voorzieningenaanbod omdat het niet aansluit bij haar vraag, leefstijl en/of manier van communiceren. In ons onderzoek richten wij ons alleen op de jongeren tot 23 jaar.

Streetcornerwork voert werkzaamheden uit in opdracht van verschillende opdrachtgevers: DMO, stadsdelen, Dienst Zorg en Samenleving, Dienst Werk en Inkomen. In het kader van dit onderzoek zijn de werkzaamheden onderzocht die Streetcornerwork uitvoert voor DMO en hoe die werkzaamheden zich relateren tot de opdrachten en werkzaamheden van de andere opdrachtgevers.

Voor het jaar 2008 werd door DMO geconstateerd dat het door Streetcornerwork ingediende activiteitenplan te weinig concreet is om als basis te kunnen dienen voor het verlenen van de subsidie. Aangegeven werd dat het activiteitenplan onvoldoende inzicht geeft in de uren die Streetcornerwork nodig heeft voor de uitvoering van de verschillende werksoorten, de inhoud van de activiteiten en de beoogde resultaten van de activiteiten.

Omdat het activiteitenplan al in uitvoering is, is besloten de subsidie te verlenen onder voorwaarden. Een van die voorwaarden was dat een extern bureau werd ingezet ter ondersteuning en advies met als doel de werkzaamheden van Streetcornerwork meer inzichtelijk te maken, de effecten van het werk van Streetcornerwork meer inzichtelijk te maken en te adviseren of en hoe waar nodig de kwaliteit verbeterd kan worden. DSP-groep heeft deze opdracht uitgevoerd en dit rapport is de opbrengst van dit onderzoek. In overleg met DMO is een onderzoeksopzet opgesteld welke is uitgevoerd tussen september en december 2008. Vier onderzoeksvragen staan centraal:

- 1 Welke jongeren worden door Streetcornerwork precies bediend en van welk geld wordt dat betaald?
- 2 Wat houdt de dienstverlening van Streetcornerwork concreet in en wat is de kwaliteit van die dienstverlening?
- 3 Hoe verloopt de samenwerking tussen Streetcornerwork en partners op stadsdeel- en wijkniveau?
- 4 Kunnen de afspraken tussen Streetcornerwork en DMO verbeterd worden en op welke punten?

Ook is gedurende de looptijd van het onderzoek een ambtelijke werkgroep actief geweest waarin een onderzoeker van DSP-groep participeerde.

## 1.2 Werkwijze

### *Interviews*

De onderzoekers hebben op basis van gestructureerde vragenlijsten met verschillende partijen interviews gehouden. De vragenlijsten zijn opgenomen in bijlagen 1 en 2. Om een beeld van de werkuitvoering te krijgen zijn twaalf veldwerkers geïnterviewd. Uit alle zeven teams van Streetcornerwork is in ieder geval één veldwerker geïnterviewd en uit de meeste teams twee. Voorts zijn alle regiomanagers (twee) en teamleiders (vier) geïnterviewd om meer zicht te krijgen op aansturing, coördinatie en beleidsontwikkeling. Tenslotte is tweemaal gesproken met de directeur. Bij aanvang van het project is een startgesprek gevoerd om afspraken te maken en het onderzoek toe te lichten. In december heeft een uitgebreid interview plaatsgevonden waarin vragen naar aanleiding van de bevindingen zijn voorgelegd.

Daarnaast zijn interviews gehouden met samenwerkingspartners van Streetcornerwork. Om een beeld te krijgen van welke partijen dit zijn, is aan alle veldwerkers per mail gevraagd aan te geven met welke organisaties zij samenwerken. Deze vragenlijst is opgenomen in bijlage 3. Vervolgens is in overleg met de opdrachtgever en de ambtelijke werkgroep een selectie van samenwerkingspartners gemaakt. Met achttien samenwerkingspartners heeft een interview plaatsgevonden. De hierbij gebruikte vragenlijst is opgenomen in bijlage 4. Geïnterviewde partijen zijn: buurtregisseurs (3), jongerenwelzijnswerk (5), projectleiders groepsaanpak (4), DWI (locaal), netwerkcoördinator, maatschappelijke opvang, Bestek voor een Keten (BJAA), Spirit (team dak- en thuisloze jongeren) en Stichting aanpak Straatoverlast Amsterdam. In bijlage 5 is aangegeven met welke functionarissen bij elk van de organisaties is gesproken. Omdat de respondenten in veel gevallen dienden als representanten van een bepaalde soort samenwerkingspartner is ervoor gekozen om in de beschrijving van de uitkomst van het onderzoek niet te verwijzen naar specifieke organisaties.

Wanneer we in het rapport refereren aan interviews met veldwerkers of samenwerkingspartners, geven we vaak aan in welke mate een bepaald thema daarin aan de orde is gekomen, of in welke mate een bepaalde stellingname werd gesteund. Wij hebben ervoor gekozen om daarbij geen exacte aantallen te benoemen, maar wel een indicatie te geven van de omvang. Wanneer bijvoorbeeld wordt gesproken over 'sommige' of 'enkele', betreft dit één tot drie personen, 'veel' betreft een duidelijke meerderheid en wanneer wordt gesproken over 'de veldwerkers', betreft dit alle of bijna alle geïnterviewden.

### *Groepsinterview*

Aan het einde van het onderzoek heeft een groepsinterview plaatsgevonden met verschillende opdrachtgevers. Hierbij waren vertegenwoordigers van drie stadsdelen (Centrum, Noord en Geuzenveld), de Dienst Zorg en Samenleving (DZS), de Dienst Werk en Inkomen (DWI) en DMO aanwezig. Doelstelling van het groepsinterview was helder krijgen welke verwachtingen en doelstellingen er zijn bij de verschillende opdrachtgevers en waar eventueel belemmeringen zitten in het realiseren van die verwachtingen en doelstellingen. Net als bij de samenwerkingspartner is er, om dezelfde reden,



voor gekozen om in de beschrijving hieronder niet te verwijzen naar specifieke stadsdelen. Naar de andere opdrachtgevers wordt wel specifiek verwezen.

#### *Dossieronderzoek*

Om inzicht te krijgen in de inhoud van de dienstverlening die Streetcornerwork biedt, is ook gekeken naar de dossiers die de veldwerkers bijhouden van de cliënten die zij begeleiden. In eerste instantie is een beperkt aantal dossiers bestudeerd, op basis waarvan een checklist is opgesteld. Aan de hand daarvan is vervolgens een vijftigtal dossiers nader geanalyseerd. Hierbij zaten dossiers uit elk van de zeven teams. Deze dossiers zijn door Streetcornerwork zelf geselecteerd en aangeleverd. Het enige selectie criterium dat hierbij is gehanteerd, is dat de dossiers begeleidingstrajecten moesten betreffen die al minstens een halfjaar liepen. Er is zowel gekeken naar de aantekeningen in het digitale registratiesysteem Streetwise, als naar de papieren dossiers. Tijdens de eerste verkenning is tevens geconstateerd dat het registratiesysteem ten aanzien van het veldwerk te weinig gestructureerd was en onvoldoende relevante informatie bevatte om een nadere analyse daarvan te rechtvaardigen.

#### *Documentonderzoek*

Als achtergrondinformatie bij het onderzoek zijn verschillende documenten, die ons ter beschikking zijn gesteld door onder andere Streetcornerwork, DMO en de Dienst O+S, bestudeerd. Een volledig overzicht van de gebruikte documenten is opgenomen in bijlage 8.

#### *Leeswijzer*

Dit rapport heeft in eerste instantie tot doel inzicht te bieden in de werkzaamheden van Streetcornerwork en de context waarin die plaatsvinden. In hoofdstuk twee wordt achtereenvolgens ingegaan op de twee onderdelen van de opdracht van DMO, het veldwerk en de dienstverlening, en de verhouding tussen de beide onderdelen. In hoofdstuk drie geven we vervolgens een beschrijving van de samenwerkingsrelaties van Streetcornerwork op uitvoerend niveau. In hoofdstuk vier behandelen we een aantal specifieke thema's in de organisatie Streetcornerwork, namelijk de recente verandering van de organisatiestructuur, de waarborging van professionaliteit en de registratie van de werkzaamheden. In hoofdstuk vijf komen de verschillende opdrachtgevers en de verhouding en eventuele overlap tussen de opdrachten die zij geven aan Streetcornerwork aan de orde. Op basis van de in de voorgaande hoofdstukken gepresenteerde bevindingen geven wij tenslotte in hoofdstuk zes een aantal conclusies ten aanzien van de werkzaamheden van Streetcornerwork en de opbrengsten daarvan en doen wij een reeks aanbevelingen die tot doel hebben de kwaliteit van de werkzaamheden van, de opdrachtverlening aan en de verantwoording door Streetcornerwork te verbeteren.

## 2 Werkzaamheden

### 2.1 Algemeen

#### *Werkzaamheden*

Streetcornerwork is actief in heel Amsterdam. De organisatie motiveert hulpbehoevende jongeren tot het accepteren van hulpverlening. Streetcornerwork werkt outreachend en laagdrempelig. Ze zoekt de doelgroep op in haar leefomgeving en streeft ernaar een vangnet te zijn voor alle jongeren die uitvallen uit de hulpverlening. Streetcornerwork heeft een aantal modules die onder te verdelen zijn in veldwerk en dienstverlening. In het veldwerk worden jongeren op straat, in kroegen, coffeeshops en jongerencentra benaderd. Tijdens het veldwerk wordt ook eenmalig advies gegeven wanneer een jongere een hulpvraag heeft op een enkel leefgebied. Als een jongere op meer leefgebieden hulpvragen heeft, wordt de jongere gemotiveerd de dienstverlening van Streetcornerwork te accepteren. Het instroomcriterium voor dienstverlening is het hebben van problemen op drie of meer leefgebieden. De dienstverlening is onderverdeeld in dienstverlening, begeleiding, verwijzing/doorgeleiding en casemanagement. In de dienstverlening wordt de jongeren begeleid naar de juiste hulpverlening. In paragraaf 2.2 en 2.3 worden respectievelijk veldwerk en dienstverlening toegelicht.

In opdracht van DMO heeft Streetcornerwork een stedelijk aanbod van veldwerk en dienstverlening voor de stad Amsterdam. Ook voert Streetcornerwork opdrachten uit voor Dienst Zorg en Samenleving (DZS), Dienst Werk en Inkomen (DWI) en voor stadsdelen.

#### *Doelgroep*

De doelgroep die Streetcornerwork beoogt te bereiken is als volgt omschreven:

De regioteams van Streetcornerwork werken voor jongeren en jongvolwassenen met meervoudige problemen op de leefgebieden huisvesting, financiën, scholing, arbeid, gezondheid, sociaal netwerk, vrije tijd en politie/justitie. Overmatig alcohol- en druggebruik en gokken, bij een aantal mensen uitmondend in verslaving, komen regelmatig voor. Daarnaast hebben de veldwerkers veel te maken met jongeren met licht verstandelijke beperkingen (LVB) en psychiatrische problemen. Het merendeel van de doelgroepen heeft een niet-Nederlandse etnisch-culturele achtergrond: o.a. Marokkaans, Surinaams, Antilliaans, Arubaans, Turks, Dominicaans, Somalisch en Ghanees. De hulpvragen van cliënten liggen in eerste instantie op de terreinen financiën, onderdak/huisvesting, arbeid en justitie. Als er langer contact bestaat, komen immateriële hulpvragen aan de orde. Bij de jongeren met problemen met justitie wordt onderscheid gemaakt tussen risicojongeren en de 'harde kern'.

Onderscheid tussen risico jongeren en harde kern wordt gemaakt op basis van de contacten in het veldwerk en informatie van derden zoals politie en stadsdeel.

De doelgroep wordt in documenten en in de interviews verder gespecificeerd naar jongeren van zeventien tot drieëntwintig jaar met problemen op drie of meer leefgebieden. De jongeren zijn niet (meer) in beeld bij hulpverleningsinstanties en hebben vaak een grote afstand tot de maatschappij.

### *Specifieke doelgroepen*

In een aantal teams is specifieke aandacht voor verschillende doelgroepen, in het bijzonder meiden en 18-minners. De motivatie daarvoor is dat deze doelgroepen een andere werkwijze verlangen. Zo is in team Zuid voor de volgende tweedeling gekozen; 18-min ofwel risicojongeren (doel: informatie en advies), meiden en 18-plus (doel: dienstverlening en hulp).

In de interviews werd herhaaldelijk aangegeven dat meiden onvoldoende worden bereikt door het veldwerk, omdat zij veel minder dan jongens op straat hangen. Zij worden volgens de veldwerkers meer via activiteiten of via-via bereikt, of doorverwezen door andere organisaties'. In het bijzonder Marokkaanse meiden zijn moeilijk te bereiken, het winnen van hun vertrouwen is 'een lang en intensief traject'. Veldwerk voor meiden is daarom anders ingericht. Om meiden tot 18 jaar te bereiken wordt samengewerkt met buurthuizen en jongerencentra. De 18-plus meiden zijn moeilijker te vinden. Bekendheid in de gemeenschap is daarom heel belangrijk, zo geven de veldwerkers die zich specifiek op meiden richten aan. Streetcornerwork gaat de komende tijd ook experimenteren met andere manieren om meiden te bereiken, waaronder digitaal veldwerk.

In stadsdeel Zuid is de groep 18-min ook een specifieke doelgroep. De jongeren hebben vaak minder heftige problemen en andersoortige hulpvragen. Een van de veldwerkers richt zich specifiek op deze groep. Daarbij is het geven van informatie en advies op straat een van de belangrijkste doelstellingen. De veldwerker verwacht dat deze insteek een preventieve werking heeft. Ook worden de veldwerkers ingezet op de groep jongeren die het beste bij hun competenties aansluit. De ene veldwerker kan beter met de moeilijkste groep omgaan dan de andere.

### *Dakloze jongeren*

Een deel van het veldwerk dat het team Centrum verricht in opdracht van DMO is specifiek gericht op de zwaarste groep dakloze jongeren, die vanuit de hele stad naar de binnenstad trekken. Hun hulpvragen zijn wezenlijk anders dan die van andere jongeren binnen de DMO-doelgroep, ook al hebben die ook vaak hulpvragen op het leefgebied wonen. Bij de groep waar team Centrum zich op richt is vaak sprake van een acute hulpvraag ten aanzien van onderdak. Daarnaast hebben zij veelal een sterke en langdurige behoefte aan ondersteuning en hulpverlening, de zij tegelijkertijd vaak niet weten te vinden of uit de weg gaan.

### *Stadsdelen*

De doelgroep jongeren die in opdracht van stadsdelen bereikt wordt, zijn voornamelijk de geprioriteerde groepen jongeren. Kenmerk hierbij is de overlast die de groepen veroorzaken. Deze groep kan overlappen met de groep die in het kader van de subsidie van DMO bereikt wordt (problemen op drie of meer leefgebieden), maar dat hoeft niet. Een van de stadsdelen gaf aan overlast als een symptoom te zien voor individuele problematiek en ziet daardoor geen verschil tussen de DMO doelgroep en de geprioriteerde groep jongeren. Sommige stadsdelen financieren ook de dienstverlening aan jongeren met meervoudige problematiek (zie hoofdstuk 5).

## 2.2 Veldwerk

### Doelen

Voor Streetcornerwork is veldwerk dé manier om met de doelgroep in contact te komen. Vijftig procent van de effectieve inzet van de veldwerkers is veldwerk. In het Moduleboek (2006) wordt veldwerk als volgt omschreven:

	Doel
<i>Groepsgericht</i>	Het leggen en houden van contacten met groepen jongeren ('kennen en gekend worden') én het verzamelen van informatie en doen van signaleren over ontwikkelingen in jongerencultuur, gedragspatronen en problematiek. Hierdoor wordt een groot bereik onder deze groepen gerealiseerd. Ook ontstaan mogelijkheden groepsgedrag op positieve wijze te beïnvloeden.
<i>Cliëntgericht</i>	Het contact leggen en onderhouden op individueel niveau, waardoor het mogelijk wordt problemen per jongere in beeld te brengen. Nevendoel is potentiële klanten te motiveren tot en toe te leiden naar het dienstverleningsaanbod van Streetcornerwork en/of van collega-instellingen op basis van een eerste inventarisatie van hulpvraag en problematiek.
	Afgeleid doel is om op basis van regelmatig voorkomende problemen onder een bepaalde doelgroep te komen tot belangenbehartiging.

Moduleboek Streetcornerwork (2006)

Alle veldwerkers streven een aantal doelen na; bekend zijn en gekend worden, het bereiken en motiveren van jongeren met problemen op drie of meer leefgebieden, het signaleren en het bieden van eenmalig advies. Voorts legt iedere veldwerker nog nadruk op een aantal gebieden. Zo legt de ene veldwerker meer nadruk op doelstellingen gericht op cliëntgericht veldwerk 'Streetcornerwork is echt gericht op informatie, advies, dienstverlening. Met twee doelen: preventie en hulpverlening/ hulp aanvaarden is het doel van veldwerk'. Terwijl een andere veldwerker meer richt op de groep jongeren 'wensen inventariseren van de groep en deze trachten te realiseren'. Naast persoonlijke voorkeuren komen deze verschillen ook voort uit de context waarbinnen de veldwerker opereert. Zo is de wijk van invloed, de specifieke doelgroep, doelstellingen van derden (stadsdelen).

De veldwerkers vinden het belangrijk dat Streetcornerwork een zeer laagdrempelige organisatie is en blijft. Impliciet is dat daardoor ook een zeer belangrijke doelstelling voor het veldwerk; zo laagdrempelig mogelijk ambulante werk bieden. Veel jongeren hebben negatieve ervaringen met hulpverlening en hulpverleningsinstanties. Zij hebben er geen vertrouwen meer in dat zij baat kunnen hebben bij het accepteren van hulpverlening. In de gesprekken ervaren we een grote betrokkenheid bij het lot van deze jongeren. 'Streetcornerwork moet er voor deze jongeren zijn en het aanbod is het enige middel om dat te realiseren. De veldwerker is het enige instrument daartoe.'

## **Bereik**

Omdat de informatie over het veldwerk alleen door middel van interviews met de veldwerkers is verkregen (dossieronderzoek van het veldwerk bleek niet mogelijk door beperkte registratie van het veldwerk) is het niet mogelijk te toetsen of deze groep door middel van veldwerk wordt bereikt.

Om in contact te kunnen komen met de doelgroep is het veldwerk gericht op een veel grotere groep, waarvan slechts een deel meervoudige problemen heeft: jongeren die op pleinen, straathoeken en portieken hangen, of in de coffeeshops, kroegen en jongerencentra komen. Het veldwerk dient binnen de aanpak van Streetcornerwork dus als toeleiding naar de dienstverlening. Maar het veldwerk heeft ook andere, bredere doelen. Zo kan het ook een preventief effect hebben en kunnen jongeren met minder complexe hulpvragen worden bediend door middel van eenmalig advies. Het bereiken van de grote groep jongeren is ook om een andere reden van belang. Een aanzienlijk aantal jongeren met hulpvragen meldt zich via-via bij Streetcornerwork. Om de groep jongeren te bereiken die wel tot de doelgroep behoort maar niet of minder goed te vinden is op straat, is naamsbekendheid bij een grote groep jongeren, buurtbewoners, lokale winkeliers en personeel van uitgaanscentra belangrijk. Daarom hebben veldwerkers met al deze mensen contact. Daarnaast kunnen zij signalen en informatie doorgeven die van belang zijn om zicht te krijgen op de groepen en kan gewerkt worden aan het wegnemen van angst bij buurtbewoners voor jongeren die op straat hangen.

In eerste instantie richt de veldwerker zich op groepen jongeren. De samenstelling verschilt per groep en per wijk. In Amsterdam West zijn meer Marokkaanse jongeren, in Zuidoost is de grootste groep Surinaams en Antilliaans. Ook als individuen in een groep geen meervoudige problematiek hebben, blijven veldwerkers contact onderhouden in het kader van bekend zijn en voor een gedeelte preventie (het beantwoorden van simpele hulpvragen, doorverwijzingen). Met groepen waarvan wel jongeren met hulpvragen op drie of meer leefgebieden deel uitmaken, onderhoudt de veldwerker intensief contact om vertrouwen te winnen en jongeren te motiveren hulp te aanvaarden. Het bieden van eenmalig advies en het helpen van jongeren die een hulpvraag hebben op één leefgebied wordt ook bewust gedaan om te onderzoeken of meer achterliggende hulpvragen aanwezig zijn.

## **Werkwijze**

De invulling van het veldwerk verloopt niet volgens een vastgestelde werkwijze. Iedere veldwerker heeft zijn eigen aanpak om de door Streetcornerwork gestelde doelen te realiseren. Binnen de verschillende teams is overleg waardoor het waarschijnlijk is dat de werkwijze meer gelijke kenmerken heeft. De directeur hierover: 'hoe veldwerkers precies contacten leggen en onderhouden is persoonsafhankelijk. De achterliggende gedachten liggen wel vast. Vertrouwen winnen, beeld creëren over de organisatie Streetcornerwork en de rol van veldwerker, motiveren en de juiste dingen doen.'

Sommige veldwerkers opereren zeer intuïtief. Zo vertelt een veldwerker; 'Er is geen methodiek, er gewoon naartoe gaan en aanwezig zijn, het contact leggen'. Terwijl andere veldwerkers vanuit een meer uitgedachte werkwijze werken: 'Voor een veldwerker is het van belang om makkelijk contact te kunnen maken met de jongeren op straat, daarvoor moet je *streetwise* zijn en is humor van groot belang'. Ook maakt de veldwerker veel gebruik van de gesprekstechnieken die hij in zijn opleiding heeft aangeleerd. 'Je moet "spelen met afstand en nabijheid", enerzijds moet je de jongeren het gevoel geven één van hen te zijn, maar anderzijds moet je ook grenzen stellen en soms strenger zijn. Te allen tijden is het van belang om open te zijn en het vertrouwen van de jongeren te winnen en te behouden.' Dat het veldwerk niet is vast gelegd in een methodiek heeft volgens de veldwerkers voor- en nadelen. Zo is een aantal veldwerkers ervan overtuigd dat het (al te strak) vastleggen van veldwerk drempelverhogend werkt en laagdrempeligheid is juist een van de kernwaarden van Streetcornerwork. Ook is het beeld dat het werk te divers is om vast te leggen in een methodiek. Als voordelen worden genoemd; helderheid en houvast voor de veldwerkers, eenzelfde aanbod in de hele stad.

#### *Contact leggen*

Tijdens de interviews is uitgebreid met veldwerkers gesproken over wat zij onder een contact verstaan. De begripsvorming van 'het contact' liep bij hen sterk uiteen. Zo gaf de meerderheid van de veldwerkers aan dat het leggen van een contact met een jongere resultaat van veldwerk is. Wat een veldwerker vervolgens onder de term contact verstond liep uiteen van het feitelijk contact hebben, 'een gesprek aangaan' tot het groeten op straat. Wanneer een contact gelegd is, lijkt dus erg subjectief. Allerlei handelingen die veldwerkers in uitvoering uitvoeren laten zich daarnaast moeilijk vastleggen in te realiseren resultaten, zo stellen veel van hen.

#### *Vergelijkbare aanpak*

In de benadering van nieuwe groepen jongeren lijken de meeste veldwerkers wel vergelijkbare stappen te ondernemen. De veldwerker maakt eerst een inventarisatie van de groep. Daarbij let hij op de groepsgrootte, achtergrondkenmerken, leeftijd, hoe vaak komen de jongeren samen, is de samenstelling altijd hetzelfde. Deze informatie wint de veldwerker in door observatie en door informatie in te winnen bij andere partijen. Vervolgens legt de veldwerker contact met de groep. Hier heeft iedere veldwerker een eigen stijl. Vrijwel iedere veldwerker introduceert zich wel direct als medewerker van Streetcornerwork. Het proces dat volgt is gericht op het winnen van vertrouwen van de groep. Als de veldwerker een positie heeft verworven, maakt hij thema's bespreekbaar zoals werk, opleiding, schulden, criminaliteit. Voortdurend probeert de veldwerker te signaleren welke jongeren hulpbehoevend zijn. Deze jongeren helpt de veldwerker door eenmalig advies op straat of door eenmalig advies op kantoor. Hiervoor maakt hij een afspraak met de jongere. Het advies kan een doorverwijzing zijn, informatie maar ook het aanvragen van een sportfonds. De jongeren die binnen de doelgroep voor de dienstverlening vallen, probeert de veldwerker te motiveren tot acceptatie van hulp. Vervolgens onderhoudt de veldwerker contact met de groep ten behoeve van preventie. Het veldwerk is niet tijdsgebonden. Met groepen jongeren wordt contact onderhouden voor langere tijd. In de meeste gevallen neemt de intensiteit dan wel af. 'Opbouwen van een band kost soms een aantal dagen, soms jaren.'

### *Eenmalig advies*

Veldwerkers geven individuele jongeren eenmalig advies. De inhoud van eenmalige adviezen loopt sterk uiteen en richt zich op diverse terreinen zoals opleiding, werk, inkomen, wonen, sport. Vooral voor de 18- groep wordt dit advies gezien als een preventief resultaat. Ten behoeve van de zwaardere doelgroep is eenmalig advies naast een losstaand resultaat ook een manier om vertrouwen te winnen. Eenmalige adviezen kunnen op straat worden gegeven of er kan een afspraak voor worden gemaakt. Hoe eenmalig advies wordt geregistreerd is onduidelijk. Het lijkt dat het eenmalig advies dat wordt gegeven op straat niet wordt geregistreerd. Wanneer een afspraak wordt gepland wordt het advies wel geregistreerd. Dan wordt het echter niet als resultaat van veldwerk opgevoerd. In de deelnemersanalyse van O&S is het eenmalig advies (120 in 2007) volledig opgevoerd als resultaat van dienstverlening.

### *Aanwezigheid op straat*

Verschillende mensen binnen en buiten Streetcornerwork gaven aan dat een belangrijke maat voor het succes van de organisatie wat hen betreft is of jongeren op straat bekend zijn met Streetcornerwork en de veldwerker(s) in hun buurt. Uit de interviews met samenwerkingspartners kregen we geen eenduidig beeld over de aanwezigheid op straat. Twee buurtregisseurs gaven aan nooit veldwerkers op straat tegen te komen. Op basis hiervan kunnen echter geen conclusies worden getrokken; daarvoor zou ook gesproken moeten worden met de jongeren zelf, en dat is in dit onderzoek niet gebeurd.

### *Terminologie*

In de verantwoording aan DMO is het belangrijkste resultaat van veldwerk de veldwerkcontacten. De veldwerkers gebruiken vaak een zelfde terminologie. De interpretatie van de termen loopt echter uiteen. Wij verklaren dit door het ontbreken van een vastgelegde werkmethode. Het module boek geeft wel enig houvast en ook krijgen (nieuwe) medewerkers een interne cursus veldwerken. Deze middelen blijken in praktijk echter niet te leiden tot eenzelfde concretisering van de gebruikte termen.

## **Resultaten**

Wij hanteren twee resultaten van veldwerk; het aantal jongeren dat instroomt in de dienstverlening van Streetcornerwork vanuit het veldwerk en het aantal veldwerkcontacten.

### *Intake voor dienstverlening*

Een concreet en meetbaar resultaat van veldwerk is het aantal jongeren dat van veldwerk doorstroomt naar dienstverlening. Uit het dossieronderzoek blijkt dat 50% van de onderzochte dossiers, jongeren betreft die zijn doorgestroomd vanuit het veldwerk naar dienstverlening. Algemeen gesteld zouden in 2007 tweehonderdveertig jongeren zijn doorgestroomd van veldwerk naar dienstverlening (50% van het resultaat dienstverlening. De resultaten van de dienstverlening hebben we gecorrigeerd door aftrek van de eenmalige adviezen). In datzelfde jaar had Streetcornerwork 1500 veldcontacten gerealiseerd. Het resultaat voor intake dienstverlening zou volgens deze berekening 16% zijn. Daarbij plaatsen we wel als kanttekening dat de term veldwerkcontacten onduidelijk is. We weten niet of het unieke contacten betreft (dus aantal bereikte jongeren) of het totaal aantal contacten. Om een

resultaat te kunnen berekenen zouden het de unieke contacten moeten zijn. Veldwerkers twifelen over de hardheid van het resultaat omdat de doelgroep voortdurend weer terug valt blijft het later in de dienstverlening een continu proces van blijven motiveren.

#### *Veldwerkcontacten*

In de verantwoording aan DMO is het belangrijkste resultaat van veldwerk de veldwerkcontacten. Uit onderstaand schema blijkt dat Streetcornerwork 1500 veldwerkcontacten heeft geregistreerd in 2007.

Tabel 2.1 Bereik veldwerk in 2007 volgens jaarverslag

Team	Prognose	Jaarverslag
	Streetcornerwork	Streetcornerwork
Centrum	266	250
Zuid	56	100
Noord	178	100
Oud-West	300	200
Oost	267	450
Zuidoost	300	300
Nieuw-West	455	300
Totaal	1.822	1.500

Bron: *Jaarverslag 2007 DMO Jeugdbeleid* (Streetcornerwork, 2008)

We stellen vragen bij de waarde van dit resultaat. De interpretatie van de term *contact* loopt uiteen onder de veldwerkers. Streetcornerwork hanteert geen heldere definitie voor de term contact. Het aantal contacten wordt dus niet gestructureerd geregistreerd. Ook is het niet helder welk resultaat exact wordt gemeten. De directeur geeft desgevraagd aan dat het in het jaarverslag vermelde bereik het aantal jongeren met wie in dat jaar contact is geweest betreft. In het werkplan en het jaarverslag wordt dit echter niet duidelijk vermeld.

#### *Signaleringen*

Signaleringen zijn een belangrijk resultaat in de ogen van de veldwerkers en kunnen een hard resultaat zijn als ze geregistreerd worden. Signaleringen hebben dan vaak betrekking op trends onder de doelgroep, op toename van specifieke hulpverleningsvragen, criminaliteit. Wel hebben zij het idee dat de signaleringen onvoldoende worden opgepakt door de organisatie en door de verantwoordelijke partijen zoals hulpverleningsinstanties en DMO. Voor DMO is het echter onmogelijk stappen te ondernemen op basis van de huidige signaleringen omdat Streetcornerwork de problemen niet hard kan maken. Ook de directeur vindt signaleringen belangrijk en wil deze beter registreerbaar maken.

### **Samenvatting**

Veldwerk is een belangrijk middel om met de doelgroep in contact te komen en hen te motiveren tot het aanvaarden van dienstverlening. In het veldwerk lijken de veldwerkers de beoogde doelgroep te bereiken. De veldwerkers volgen hierbij niet een vastgelegde methodiek. Omdat de werkzaamheden van veldwerk zeer divers zijn, verschillen de doelstellingen van veldwerk van



persoon tot persoon. Het veldwerk wordt niet volgens een vastgesteld protocol geregistreerd, waardoor het moeilijk is een algemeen beeld te verkrijgen van de inspanningen in veldwerk. De dienstverlening die in het veldwerk wordt geboden wordt amper geregistreerd. Advies op straat wordt niet geregistreerd en advies op kantoor wordt meegeteld als 'dienstverlening na intake'. Het resultaat van veldwerk wordt niet secuur geregistreerd. Het aantal instromers uit veldwerk naar dienstverlening wordt nu niet gehanteerd als resultaat en het aantal veldwerkcontacten is onbetrouwbaar.

## 2.3 Dienstverlening

Naast het veldwerk biedt Streetcornerwork 'dienstverlening' of 'begeleiding'. Deze is gericht op jongeren met 'meervoudige problemen'. Het doel van de begeleiding is om door "praktische dienstverlening, uitgaande van de directe hulpvragen van de jongeren een basis [te leggen] voor samenwerking tussen deze jongeren en 'de hulpverlening' in brede zin' (Modulebeschrijvingen 2006, p.7). Meer specifieke doelen zijn:

- Problemen op het praktische vlak (financiën, onderdak/huisvesting) draaglijk maken of oplossen, waardoor stabiliteit in de leefsituatie ontstaat.
- Bevorderen van het inzicht van jongeren in eigen problematiek; vergroten van het probleemoplossend vermogen en bevorderen van de zelfredzaamheid; aanleren van sociale vaardigheden.
- Het opbouwen van een goede samenwerkings- en vertrouwensrelatie met de jongere.
- Het scheppen van ruimte om op termijn de psychosociale, psychiatrische of verslavingsproblematiek aan te pakken en motiveren tot aanvaarden van specialistische hulp (Modulebeschrijvingen 2006, p.7).

In het werkplan van Streetcornerwork wordt een viertal verschillende modules onderscheiden die zijn gericht op jongeren met meervoudige problematiek: dienstverlening, begeleiding, verwijzing/doorgeleiding en casemanagement. Zowel bij de modules dienstverlening als casemanagement worden nog aparte langlopende vormen hiervan benoemd (respectievelijk *langdurige dienstverlening op straat voor zorgmijders* en *casemanagement plus*). In het schema in bijlage 6 wordt aangegeven wat onder elk van de modules wordt verstaan.

In de praktijk is het onderscheid tussen deze modules echter onduidelijk. In het werkplan wordt één productieprognose gegeven voor dienstverlening, begeleiding en verwijzing/doorgeleiding. Als onderdeel van deze prognose wordt casemanagement wel apart genoemd. In het registratiesysteem (zie verder paragraaf 4.3) wordt ook geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende modules. Het is wel mogelijk om aan te vinken dat sprake is van casemanagement, maar onze indruk op basis van het dossieronderzoek is dat dit niet consequent gebeurt. Tenslotte blijkt uit de interviews dat de veldwerkers de betreffende modules over het algemeen als één geheel beschouwen; zij verwijzen zelden naar de afzonderlijke modules. In navolging hiervan zullen wij in dit stuk de genoemde modules eveneens als één geheel bespreken, waarbij de termen 'dienstverlening' en 'begeleiding' door elkaar worden gebruikt.

Over het doel van de dienstverlening bestaat enige onduidelijkheid, zo blijkt uit de interviews. Regelmatig wordt gesproken over *hulpverlening*, terwijl anderen heel nadrukkelijk stellen dat het gaat om *toeleiding* naar hulpverlening, die vervolgens door andere organisaties moet worden uitgevoerd. Het resultaat van de dienstverlening zit volgens verschillende veldwerkers en teamleiders vaak in kleine stapjes die worden gezet, zoals het herstel van vertrouwen in de hulpverlening bij een jongere die dat volledig was verloren of dat een jongere weer een beetje gaat nadenken over hoe hij of zij invulling wil geven aan het eigen leven. Dit soort successen zijn echter moeilijk te meten of zichtbaar te maken in een verantwoording. Bovendien hangt wat als succes kan worden gezien in sterke mate af van de specifieke cliënt en zijn of haar omstandigheden.

## Instroom dienstverlening

### *Aanmelding*

In precies de helft van de door ons onderzochte gevallen is de begeleiding voortgekomen uit het veldwerk van Streetcornerwork. Iets meer dan twintig procent is doorverwezen door een andere organisatie, zoals het Algemeen Maatschappelijk Werk of de Reclassering, en iets minder dan twintig procent heeft zelf contact gezocht met Streetcornerwork, al dan niet nadat zij hierover van iemand uit hun omgeving hadden gehoord. Hierbij zijn grote verschillen tussen jongens en meiden, zo blijkt uit tabel 2.2; bijna de helft van de meiden is binnengekomen via doorverwijzing, en een derde via het veldwerk (tegen respectievelijk dertien en bijna zeventig procent bij jongens). Het beeld dat meiden slechts in beperkte mate worden bereikt door het veldwerk wordt bevestigd door de veldwerkers die zich specifiek met deze groep bezighouden. Een van hen vertelt bijvoorbeeld dat driekwart van de cliënten die zij begeleidt, wordt aangemeld door andere organisaties, de rest komt voort uit contacten die de veldwerker zelf heeft met de doelgroep.

Tabel 2.2 Wijze van aanmelden, naar geslacht

Wijze van aanmelding	man	vrouw	totaal
Via veldwerk	16	9	25
Zelf	2	3	5
Sociale omgeving	0	3	3
AMW	0	3	3
RMC	1	1	2
Reclassering	1	1	2
NP	1	0	1
Leger des Heils	0	1	1
HVO	0	1	1
Via cliënt	0	1	1
BJA	0	1	1
Overige	0	2	2
Onbekend	2	1	3
<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>50</b>

In de interviews geven de veldwerkers aan dat het steeds meer gebeurt dat andere organisaties cliënten met wie zij geen raad meer weten doorsturen naar Streetcornerwork: 'Wij rapen op wat anderen laten vallen'. De directeur geeft aan dat dit onder andere te maken heeft met het feit dat deze organi-

saties weinig perspectief zien in de betreffende jongeren en met hen niet makkelijk kunnen scoren. Soms worden deze jongeren door Streetcornerwork teruggestuurd naar de organisatie die hen heeft doorverwezen. Dit geldt in het bijzonder voor jongeren onder de achttien, die volgens de veldwerkers in principe door Bureau Jeugdzorg moeten worden begeleid.

Zeven van de vijftig door ons onderzochte cliënten zijn eerder al eens ingeschreven geweest bij Streetcornerwork. Iets meer dan de helft van de cliënten heeft voorafgaand aan of tijdens de begeleiding door Streetcornerwork daarnaast een relatie gehad met één of meerdere (hulpverlenings)instellingen, waaronder Bureau Jeugdzorg, het Algemeen Maatschappelijk Werk, CWI en lokale trajectbegeleiding. Om te voorkomen dat jongeren gaan shoppen of dat dubbele begeleiding plaatsvindt, vraagt de veldwerker aan het begin van het proces bij de jongere na of hij of zij lopende contacten heeft met andere organisaties. Indien dit zo is of hiervan een vermoeden bestaat, neemt de veldwerker contact op met de betreffende organisatie(s).

### *Intake*

Als blijkt dat langduriger begeleiding vanuit Streetcornerwork gewenst is, houdt de veldwerker een intake met de jongere. Hierin wordt aan de hand van een formulier besproken hoe de situatie op negen verschillende leefgebieden is en welke hulpvragen de jongere heeft. Op basis van de intake wordt een dossier aangemaakt, dat bestaat uit een papieren dossier en een *record* in het digitale registratiesysteem *Streetwise* (zie ook paragraaf 4.3). Tot voor kort gebruikten de teams elk hun eigen intakeformulier, maar sinds najaar 2008 wordt in de hele organisatie gewerkt met één uniform intakeformulier. De intake kan op verschillende plekken plaatsvinden, zo vertelt een van de veldwerkers: 'Ik doe dat op een plek die voor de jongere prettig is, dat kan eventueel ook op straat zijn.'

Soms zijn meerdere afspraken nodig om de intake te kunnen afronden. Dit heeft met name te maken met het feit dat het vertrouwen van de jongeren moet worden gewonnen. Zoals een van de veldwerkers zegt: 'Het is belangrijk om nooit druk te zetten op de cliënt; die moet zelf bepalen wanneer hij mij iets vertelt. Maar als veldwerker moet je de jongere wel laten zien dat hij daarmee ook zelf bepaalt hoe snel het proces gaat.'

In het bijzonder allochtone jongens vinden het moeilijk om te praten over hun emoties en daardoor ook om hun eigen problemen onder ogen te zien en een hulpvraag te formuleren. Zij zien dit als iets typisch westers, of als iets voor meisjes.

Een veldwerker uit Nieuw-West vertelt dat hij voor het eerste gesprek met een jongere altijd een afspraak vroeg op de dag maakt, om zo te zien hoe gemotiveerd hij of zij is. In dit gesprek geeft hij uitleg over de werkwijze van Streetcornerwork en observeert hij de jongere goed om te zien wie hij 'in huis' heeft. Vervolgens start hij in het tweede gesprek de intake. 'Daarbij stel ik de jongere allerlei persoonlijke vragen, dat kan confronterend zijn. Als ik in het veldwerk al een band met de jongere heb opgebouwd gaat dit vaak wel makkelijker.' Overigens is deze aanpak niet standaard, maar door de betreffende veldwerker zelf ontwikkeld.

Ook een veldwerker uit Oud-West vertelt dat zij in het eerste gesprek nog geen intake doet ('Ik werk niet als een dokter'). In de eerste gesprekken luistert zij vooral goed naar wat de jongere te vertellen heeft en stelt daarover vragen, zonder al te diep te gaan ('Ik ben geen psychiater'). Na een aantal gesprekken heeft zij zo een beeld van de hulpvraag van de jongere.

## Bereikte jongeren

### *Achtergrondkenmerken*

Op basis van de door ons onderzochte dossiers kan een beeld worden geschetst van de groep jongeren die wordt begeleid door Streetcornerwork. Op het moment dat de dienstverlening start, zijn de jongeren tussen de 17 en 23 jaar oud. Het aantal mannelijke en vrouwelijke cliënten is ongeveer gelijk. De jongeren hebben grotendeels de Nederlandse nationaliteit (88%), maar wanneer we naar etniciteit kijken zien we met name Marokkaanse (28%), Surinaamse (26%) en autochtone (26%) jongeren. Opvallend is dat slechts één van de vijftig jongeren de Turkse etniciteit heeft. In de interviews noemen sommige veldwerkers de ondervertegenwoordiging van de groep ook, zonder hiervoor een verklaring kunnen geven.

De cliënten zijn gemiddeld genomen zeer laag opgeleid, zo blijkt uit onderstaande tabel. Slechts tweeëntwintig procent heeft een startkwalificatie of is bezig die te behalen. Nog eens achtendertig procent heeft het vmbo afgerond. De overige veertig procent heeft helemaal geen diploma.

Tabel 2.3 Opleidingsniveau cliënten

Opleidingsniveau	Aantal jongeren
Basisschool	1
Zmlk	1
ZMOK	1
VMBO niet afgemaakt	11
Mavo niet afgemaakt	1
VMBO afgemaakt	10
Havo niet afgemaakt	1
VWO niet afgemaakt	1
MBO niet afgemaakt	9
Volgt MBO	5
MBO afgemaakt	6
Onbekend	2
Geen opleiding	1
<b>Totaal</b>	<b>50</b>

Van een derde van de jongeren is de woonstatus onbekend, of niet geregistreerd. De jongeren van wie dit wel bekend is zijn vooral thuisloos (20%) of thuiswonend (18%). Zestien procent is zwervend of dakloos. De rest woont illegaal of verblijft tijdelijk in een opvangvoorziening. Tenslotte heeft een kwart van de cliënten een kind of is zwanger. Het overgrote deel van deze groep zijn alleenstaande meisjes. Uit de interviews blijkt dat het probleem van tienermoeders zich in het bijzonder in Zuidoost voordoet.

In de interviews beschrijven de veldwerkers hun doelgroep regelmatig als de 'harde kern' van jongeren die niet worden bereikt door de hulpverlening,

omdat zij niet bij loketten komen en niet kunnen of willen voldoen aan de eisen van de betreffende instanties. Veel van de jongeren die Streetcornerwork begeleidt, hebben een lange hulpverleningsgeschiedenis en hebben daar slechte herinneringen aan en/of zijn daar uit zicht geraakt. Hierdoor hebben zij een groot wantrouwen jegens hulpverleners, en veel behoefte aan iemand die aan hun kant staat. Streetcornerwork is hierdoor volgens veel van de mensen die wij hebben gesproken bij Streetcornerwork vaak de enige die hen nog kan bereiken. Daar vinden ze eindelijk weer iemand die ze kunnen vertrouwen. Hierdoor kan Streetcornerwork vaak ook een bemiddelende rol spelen tussen de jongeren en de overige hulpverlening. Sommige opdrachtgevers en samenwerkingspartners stellen echter dat Streetcornerwork niet kan bewijzen dat zij deze gemarginaliseerde groep daadwerkelijk bereikt, en of er niet toch een groep overblijft die ook Streetcornerwork niet kan bereiken.

Verder vertellen verschillende veldwerkers dat zij steeds meer te maken krijgen met jongeren met psychiatrische problemen of verstandelijke beperkingen. Ook worden zij steeds meer geconfronteerd met andere zware problematiek, zoals meisjes die in de greep zijn van een *loverboy* of (seksueel) misbruikt zijn of worden. Tenslotte meldt een aantal veldwerkers dat zij te maken hebben met een taaie doelgroep, die deels ook crimineel actief is: 'Het zijn geen lieverdjes.'

#### Soort hulpvraag

Om in aanmerking te komen voor dienstverlening moet een jongere problemen hebben op drie of meer leefgebieden. Jongeren die problemen hebben op één of twee leefgebieden moeten in het veldwerk worden doorverwezen naar andere organisaties die zich specifiek richten op de betreffende problemen. Gemiddeld hebben de jongeren van wie wij de dossiers hebben onderzocht hulpvragen op vier verschillende leefgebieden.

Vrijwel al deze jongeren hebben een hulpvraag op het gebied van wonen. Ook op het gebied van financiën, arbeid en scholing zijn er veel hulpvragen. Problemen op het gebied van het sociale netwerk, gezondheid en justitie komen wat minder voor, terwijl er slechts bij een enkeling melding wordt gemaakt van problemen op het gebied van drugsgebruik. De precieze verdeling van de hulpvragen is weergegeven in tabel 2.4. Hierbij zijn over het geheel genomen geen grote verschillen zichtbaar tussen mannelijke en vrouwelijke cliënten. Alleen ten aanzien van problemen met justitie zijn de jongens sterk oververtegenwoordigd, terwijl meisjes aanzienlijk vaker een hulpvraag hebben op het gebied van het sociale netwerk.

Tabel 2.4 Aantal hulpvragen per leefgebied, naar geslacht

	Wonen	Scholing	Arbeid	Gezond- heid	Justitie	Financi- ën	Sociaal	Vrije tijd	Drugs- gebruik
Man	22	15	21	7	8	18	6	3	3
Vrouw	26	17	17	8	2	21	15	3	0
Totaal	48	32	38	15	10	39	21	6	3

Jongeren die een hulpvraag hebben op het gebied van wonen hebben veelal geen vaste woon- of verblijfplaats. De meesten van hen verblijven tijdelijk bij vrienden of familie (vaak op wisselende adressen) en sommigen leiden een zwervend bestaan; een beeld dat ook uit de interviews met de veldwerkers

naar voren komt. Regelmatig is de verhouding tussen de jongeren en hun (stief)ouders zodanig verstoord dat zij daar niet kunnen wonen of daar zo snel mogelijk weg willen. Cliënten die volgens het dossier problemen hebben op het gebied van financiën, hebben voor het overgrote deel schulden. Jongeren met een hulpvraag op het gebied van scholing hebben vaak geen afgeronde opleiding en/of startkwalificatie en geven aan wel een opleiding te willen gaan volgen. Ook de hulpvragen op het gebied van arbeid, zoals die in de dossiers zijn weergegeven, zijn vrij algemeen, namelijk dat de jongeren geen baan hebben. Een deel van deze jongeren heeft wel onregelmatig werk en/of is bezig een baan te zoeken. Cliënten met een hulpvraag op het gebied van gezondheid hebben diverse lichamelijke en geestelijke klachten. Opvallend is dat in de dossiers slechts een enkele keer melding wordt gemaakt van lichte verstandelijke beperkingen en psychiatrische problemen, terwijl de veldwerkers in de interviews regelmatig aangeven dat zij deze problematiek veel tegenkomen onder de doelgroep. Problemen op het gebied van het sociaal netwerk hebben vaak te maken met een verstoorde relatie met de ouders, niet zelden als gevolg van mishandeling of misbruik. Sommigen geven aan geen of slechts enkele vrienden te hebben op wie ze kunnen terugvallen. De problemen op het gebied van justitie hebben altijd betrekking op delicten waarvoor de jongere vervolgd wordt of veroordeeld is. Deze zijn nooit geformuleerd als een daadwerkelijke hulpvraag. Dat laatste geldt ook voor hulpvragen op het gebied van drugsgebruik, waarbij vooral staat vermeld dat de jongere (regelmatig) softdrugs gebruikt. Er wordt in de dossiers geen melding gemaakt van gebruik van harddrugs. Overigens geven de veldwerkers in de interviews aan dat een veel groter deel van hun cliënten dan blijkt uit de dossiers (veel) blowt en drinkt.

De problematiek van de meiden heeft vaak te maken met loverboys, moederschap, een complexe gezinssituatie met een jong kind, schulden, dakloosheid en het ontbreken van een veilige plaats. Extra complex daarbij is dat een deel van deze meiden eigenlijk samen met hun vriend – voor zover die nog in beeld is – gezinsbegeleiding zou moeten hebben. In meerdere situaties valt de vader echter buiten de doelgroep van Streetcornerwork.

## **Werkwijze**

### *Hulpverleningsplan*

Aansluitend op de intake zou een hulpverleningsplan<sup>1</sup> moeten worden opgesteld, waarin wordt aangegeven op welke leefgebieden hulpverleningsdoelen worden gesteld en wie wat moet doen om die te realiseren (zie Introductie Streetcornerwork, p. 16). Uit het dossieronderzoek blijkt echter dat een dergelijk plan in de meeste gevallen niet wordt opgesteld. In slechts twintig procent van de dossiers is een hulpverleningsplan te vinden. In nog eens veertien procent van de dossiers blijkt dat er wel specifieke doelen zijn gesteld, maar zijn deze niet verwerkt in een officieel hulpverleningsplan. In tweederde van de dossiers zijn dus helemaal geen specifieke doelen terug te vinden. De mate waarin specifieke hulpverleningsdoelen zijn gesteld verschilt per team, zo blijkt uit tabel 2.5. In twee teams (Centrum en Oost), is dit in helft van de gevallen gebeurd. In de overige teams is hiervan is de mees-

Noot 1 Aangezien Streetcornerwork volgens de opdracht van DMO geen hulpverlening, maar dienstverlening biedt, is dit een wat verwarrende term. Omdat deze binnen Streetcornerwork wel zo wordt gebruikt, doen wij dat hier ook.

te gevallen geen sprake. In de dossiers uit Oud-West zijn zelfs helemaal geen hulpverleningsplannen aangetroffen. De directeur geeft aan dat de teamleiders er op dit moment mee bezig zijn om de veldwerkers te instrueren dat zij altijd een hulpverleningsplan moeten opstellen.

Tabel 2.5 Hulpverleningsplan opgesteld, naar team

Team	nee	ja	totaal
Centrum	4	4	8
Zuid	7	1	8
Noord	4	2	6
Oud-West	4	0	4
Oost	4	4	8
Zuidoost	5	3	8
Nieuw-West	5	3	8
Totaal	33	17	50

In deze fase vraagt de veldwerker soms ook informatie op bij andere organisaties waarmee de jongere te maken heeft (gehad), zoals Bureau Jeugdzorg of DWI. In dertig procent van de door ons onderzochte dossiers is informatie aanwezig van andere organisaties. De jongere moet eenmalig toestemming geven voor het opvragen van deze informatie door het ondertekenen van een toestemmingsformulier.

De doelen die in de hulpverleningsplannen worden gesteld, hebben vaak betrekking op wonen, arbeid, financiën en scholing en ook regelmatig op gezondheid en het sociaal netwerk. Soms gaat het over vrije tijd of justitie, en geen enkele keer over drugsgebruik. In de hulpverleningsplannen worden op vrijwel alle leefgebieden waar de betreffende jongeren een hulpvraag hebben doelen gesteld. De enige uitzondering hierop vormt het leefgebied sociaal netwerk, waar voor drie van de zes jongeren met een hulpvraag geen doel is gesteld. Andersom worden soms ook doelen gesteld op leefgebieden waar de jongeren aanvankelijk geen hulpvraag hadden.

Als doelen worden gesteld op het gebied van wonen, hebben die vaak betrekking op het regelen van een plek voor de lange duur (begeleid wonen) en/of voor de korte duur (noodopvang). Indien hiervoor een indicatie nodig is, ligt het initiatief hiervoor meestal bij de begeleider, hetzelfde geldt voor het regelen van noodopvang. Bij dakloze jongeren, waar vooral het team Centrum mee te maken heeft, is het eerste punt dat in de dienstverlening aan de orde komt vaak een slaapplek. De veldwerker regelt dan tijdelijke opvang. Pas daarna wordt ingegaan op de andere hulpvragen. Ook een veldwerker uit Nieuw-West geeft aan dat het nodig kan zijn om een prioritering aan te brengen in de hulpvragen: 'Soms moet eerst het ene worden geregeld, voordat het andere kan worden opgelost.'

Doelen op het gebied van arbeid hebben meestal betrekking op het vinden van werk en soms op het aanmelden bij de lokale trajectbegeleiding en/of jongerenloket van DWI. Het aanmelden moet volgens de hulpverleningsplannen meestal gebeuren door de begeleider. Ten aanzien van financiën is het doel vooral het verwerven van een inkomen (door middel van werk of een uitkering) of het treffen van een regeling voor schulden. Opvallend genoeg gaan deze twee doelen meestal niet samen. Voor zover er contact moet worden opgenomen met instanties is ook in dit geval meestal afge-

sproken dat de begeleider dit gaat doen. Doelen op het gebied van scholing zijn het vinden van een school of het verkennen van de mogelijkheden voor een opleiding in een bepaalde richting. Soms ligt hierbij het initiatief bij de cliënt, soms bij de begeleider. Op het gebied van gezondheid gaat het er vooral om aan de slag te gaan met een bepaald probleem en om een zorgtoeslag of een verzekering aan te vragen. Hierbij is de afspraak weer vaak dat het initiatief uitgaat van de begeleider. Het doel op het gebied van het sociaal netwerk is vooral het herstellen of verbeteren van het contact tussen de cliënt en ouders en/of broers/zussen.

#### *Inhoud begeleiding*

Afgezien van de intake en het opstellen van een hulpverleningsplan is er geen vaste omschrijving van wat de dienstverlening in moet houden. Veelal bestrijkt die een lange tijdsperiode. Het grootste deel van de door ons onderzochte dossiers betreft lopende zaken. Gemiddeld zijn deze jongeren veertien maanden ingeschreven als cliënt en drie jongeren zelfs al langer dan twee jaar. Bij de acht jongeren die inmiddels zijn uitgeschreven, heeft de begeleiding gemiddeld net iets meer dan een jaar geduurd, variërend van een halfjaar tot tweeënhalf jaar. In de loop van de begeleiding heeft (voor de lopende dossiers: tot nu toe) gemiddeld 27 keer contact plaats gevonden. Dit betekent dat er gemiddeld iets minder dan eens per twee weken contact is. Een contact kan variëren van een kort telefoontje tot een uitgebreid gesprek. Onder 'contacten' worden eveneens gesprekken van de veldwerker met derden, bijvoorbeeld familieleden of hulpverleners van andere organisaties, verstaan, ook al is de cliënt daar zelf niet bij. Er zijn grote verschillen tussen de teams in het gemiddeld aantal contacten, zo blijkt uit de onderstaande tabel. Deze kunnen deels, maar zeker niet voor het grootste deel, worden verklaard uit verschillen in de duur van de begeleiding. In de teams Centrum, Zuid en Oud-West vindt vaker contact plaats dan gemiddeld, in de andere teams minder vaak, waarbij met name het beperkte aantal in team Noord opvalt.

Tabel 2.6 Gemiddeld aantal contacten (absoluut en per maand), per team

Team	Aantal contacten gedurende traject	Aantal contacten per maand
Centrum	32	2,2
Zuid	35	2,7
Noord	9	1,1
Oud-West	46	2,1
Oost	27	1,7
Zuidoost	20	1,5
Nieuw-West	23	1,4
Totaal	27	1,9

Het aantal contacten dat blijkt uit het dossieronderzoek is aanzienlijk lager dan het aantal dat verschillende veldwerkers in de interviews melden. Zo geeft een veldwerker uit Noord aan dat zij ervoor zorgt dat zij elke week minstens één keer contact heeft met cliënten. Een collega uit Oud-West heeft in de periode tot aan het indicatieoverleg één- tot tweemaal per week contact met de cliënt en in de periode daarna eens in de één tot twee weken. Wellicht kan het verschil voor een deel worden verklaard uit het feit dat veldwerkers – zoals sommigen van hun in de interviews aangeven – lang niet al hun contacten (apart) registreren (zie ook paragraaf 4.3).





De aard van de contacten is zeer divers, het gaat onder andere om aanmeldingen en indicatieaanvragen bij andere organisaties, het regelen van zaken als een slaapplek of postadres, bemiddeling tussen de cliënt en ouders en het simpelweg voeren van gesprekken. Ook gaan begeleiders regelmatig met een jongere mee naar een bepaalde instantie, zoals DWI. Een van de teamleiders vertelt dat zij het ook belangrijk vindt dat veldwerkers dit doen, omdat 'de veldwerker dan kan zien hoe een jongere zich in een dergelijke situatie gedraagt en dit later weer met hem of haar kan bespreken.' Een enkele keer komt het voor dat de begeleider samen met de jongere 'iets leuks' gaat doen. Andere activiteiten die een paar keer worden genoemd in de dossiers zijn: het doornemen van de administratie of post, het oefenen van sollicitatiegesprekken of het opstellen van een CV, het regelen van praktische zaken, zoals de reparatie van een kachel, en tenslotte het aanspreken op gedrag. Hoewel het mogelijk is om de contacten te registreren per leefgebied, doen de veldwerkers dat nauwelijks. Daardoor is het moeilijk te bepalen wat de relatie is tussen de specifieke hulpvragen en de activiteiten.

Meestal ontmoeten de begeleider en de cliënt elkaar op het lokale kantoor van Streetcornerwork, maar soms ook op andere plekken. Een van de teamleiders stelt dat het van belang is om ook gedurende de begeleiding de jongere zoveel mogelijk in zijn of haar eigen omgeving te blijven zien.

Uit de interviews komt naar voren dat de veldwerkers er niet veel moeite mee hebben als een jongere niet op een afspraak verschijnt (een veldwerker uit Oud-West benoemt de vrijblijvendheid van de begeleiding als een van de kwaliteiten van Streetcornerwork: 'Een jongere kan het bij ons verkloten en dan toch weer terugkomen'), al spreken ze hem of haar daar meestal wel op aan, bijvoorbeeld als ze de jongere tijdens het veldwerk weer tegenkomen. Maar dat gebeurt dan, zo vertelt een veldwerker uit Nieuw-West, 'niet vermanend, maar vanuit het hart.'

Er zijn vanuit de organisatie geen duidelijke voorschriften voor of grenzen aan de tijdsinvestering in de dienstverlening. Uitgangspunt is steeds de behoefte van de individuele jongeren. In de door ons onderzochte gevallen (waarbij de begeleiding in de meeste gevallen nog niet is afgerond, maar die allemaal al wel minstens een halfjaar lopen) hebben de veldwerkers in totaal gemiddeld 29 uur per jongere besteed aan de begeleiding, oftewel twee uur per maand. Gemiddeld besteden de veldwerkers iets meer tijd aan de begeleiding van vrouwelijke cliënten, dan aan die van mannelijke (31 tegen 26 uur).

Het grootste deel van de tijd gaat op aan de contacten die in het systeem onder de kop 'dienstverlening' zijn geregistreerd, gemiddeld 26,6 uur. Een veel kleiner deel van de tijd wordt besteed aan de inschrijving (1,7 uur) en de evaluatie (0,4 uur), waarbij moet worden aangetekend dat in zestig procent van de gevallen helemaal geen evaluatie is geregistreerd. Er zijn ten aanzien van de tijdsinvestering grote verschillen tussen de teams (zie tabel 2.7), die slechts zeer ten dele kunnen worden verklaard uit verschillen in de lengte van de trajecten, en die wel sterk samenhangen met het aantal contacten.

Tabel 2.7 Tijdsinvestering (aantal minuten), per team

Team	Centrum	Zuid	Noord	Oud-West	Oost	Zuidoost	Nieuw-West	Totaal
Inschrijving	87	79	170	143	83	123	65	102
Dienstverlening	2.003	1.706	430	2.208	2.080	1.399	1.346	1.594
Evaluatie	98	33	10	0	10	0	8	25
Totaal	2.188	1.818	610	2.351	2.173	1.522	1.419	1.721

### Evaluatie

Officieel moeten veldwerkers elke drie maanden samen met de jongere de voortgang van de begeleiding evalueren (zie introductie Streetcornerwork, p.16). In de meerderheid van de dossiers (zestig procent) is echter geen evaluatie aangetroffen, ook al lopen die al veel langer dan drie maanden. Indien er wel een evaluatie is uitgevoerd, vond die gemiddeld ruim negen maanden na de intake plaats – in meer dan de helft van deze gevallen was dit een jaar of langer. Ook hierbij blijken grote verschillen te bestaan tussen de teams (zie de onderstaande tabel); de teams Zuidoost, Oost en Zuid zitten (ruim) onder het gemiddelde, de teams Centrum en Nieuw-West zitten hier (ruim) boven. Bij de teams Noord en Oud-West zijn helemaal geen evaluaties opgenomen in de dossiers.

Tabel 2.8 Tijd tussen inschrijving en eerste evaluatie (in dagen) en percentage evaluaties, per team

Team	Gemiddeld aantal dagen	Percentage evaluaties
Centrum	300	7
Zuid	206	6
Noord	-	-
Oud-West	-	-
Oost	128	2
Zuidoost	45	1
Nieuw-West	482	4
Totaal	278	20

De evaluaties bestaan in elk geval uit een waardering van de stand van zaken op de verschillende leefgebieden, waarbij vaak nog een korte toelichting wordt gegeven. In de evaluaties wordt niet of nauwelijks expliciet teruggegrepen op de hulpvragen uit de intake en/of de doelen uit het hulpverleningsplan, hetgeen het moeilijk maakt om te bepalen of aan de hulpvraag is tegemoetgekomen en/of de doelen zijn gerealiseerd. De waarderingen en beschrijvingen geven over het algemeen een wisselend beeld: op een deel van leefgebieden gaat het goed, op een deel (nog) niet.

### Instroom hulpverlening

#### Indicatieaanvragen

Zoals aan het begin van deze paragraaf aangegeven, is een belangrijk doel van de begeleiding door Streetcornerwork toeleiding van jongeren naar de hulpverlening, die door andere organisaties wordt uitgevoerd. In veel gevallen is voor die hulpverlening een indicatie nodig. In het grootste deel van de gevallen (42 van de vijftig door ons onderzochte dossiers) heeft de begeleiding dan ook geresulteerd in een indicatieaanvraag voor zorg en/of begelei-

ding. De veldwerkers benadrukken in de interviews dat ze het opstellen hiervan zoveel mogelijk samen met de cliënt willen doen. Een belangrijke functie van de begeleiding is immers om de cliënt de eigen problemen onder ogen te laten zien en te laten aanvaarden dat ze hulp nodig hebben om die op te lossen. Vervolgens probeert de begeleider de cliënt te motiveren om hier ook zelf mee aan de slag te gaan, oftewel het lot weer meer in eigen hand te nemen. In de praktijk komt het echter vrijwel altijd op neer dat de begeleider de aanvraag schrijft. Wel moet de cliënt meestal een levensverhaal opschrijven, maar ook hierbij is vaak hulp van de begeleider nodig.

In totaal zijn in 37 van de vijftig door ons onderzochte dossiers (74 procent) één of meerdere indicaties toegekend, en in sommige gevallen moet hierover nog worden beslist. Dit betekent dat tenminste 88 procent van de aanvragen (deels) wordt gehonoreerd. De indicatieaanvragen en zorgtoewijzingen in de door ons onderzochte dossiers hebben in veel gevallen betrekking op begeleid wonen en ambulante begeleiding (respectievelijk bij driekwart en de helft van de jongeren die een indicatie hebben ontvangen). Een beperkt deel van de jongeren (negen) heeft een indicatie ontvangen voor noodopvang. Gemiddeld zit er ruim vijf maanden tussen de intake en de (eerste) indicatiestelling – in bijna veertig procent van de gevallen waarin een indicatie is afgegeven gebeurde dit binnen drie maanden, in negen van deze gevallen duurde dit langer dan een half jaar. Er zijn aanzienlijke verschillen tussen de teams in de termijn tussen de intake en de (eerste) indicatiestelling (zie tabel 2.9); in Zuidoost is dit gemiddeld minder dan vier maanden, terwijl dit in het Centrum gemiddeld ruim zes maanden duurt. Dit verschil hangt mogelijk samen met verschillen in doelgroep en problematiek.

Tabel 2.9 Gemiddelde indicatietermijn (in dagen), per team

Team	Gemiddeld aantal dagen	Aantal indicatie aanvragen*
Centrum	187	5
Zuid	175	6
Noord	141	1
Oud-West	174	3
Oost	134	1
Zuidoost	112	5
Nieuw-West	164	5
Totaal	160	26

\* Niet alle gevallen waarin een indicatie is afgegeven zijn in deze tabel opgenomen, aangezien niet altijd in de registratie is aangegeven op welke datum deze is toegekend.

#### *Overdracht cliënten*

Volgens het convenant dat is afgesloten in het kader van *Bestek voor een keten* moet de hulpverlening waarvoor een indicatie is afgegeven binnen zes weken starten. In de praktijk kan dit echter wel een jaar duren. Dit geldt in het bijzonder voor de ambulante begeleiding, die wordt uitgevoerd door Spirit, en voor Begeleid Wonen Amsterdam (BWA). Als een jongere moet wachten op een plek bij BWA kan er vaak nog wel een overbrugging worden geregeld, bijvoorbeeld in het Poortgebouw. Daar is over het algemeen op korte termijn plek (op dit moment is er zelfs een overschot aan plaatsen). De lange wachttijden voor ambulante begeleiding plaatsen de veldwerkers voor een lastig dilemma, aangezien zij vinden dat ze de cliënten in de tussenliggende periode niet aan hun lot kunnen overlaten en dus moet blijven bege-

leiden. Hiervoor wordt de organisatie echter niet voor gefinancierd, zodat dit vaak ten koste gaat van het veldwerk (zie ook paragraaf 2.4).

Uit de onderzochte dossiers kan worden opgemaakt dat in meer dan de helft van de gevallen na de indicatiestelling nog begeleiding plaatsvindt, bij nog eens bijna een kwart is onduidelijk of dit wel of niet gebeurt. In de begeleiding na de indicatiestelling ligt de nadruk meer dan daarvoor op het contact met andere hulpverleningsinstellingen.

Een belangrijke verklaring voor de ontstane wachtlijsten voor in het bijzonder ambulante hulpverlening is dat de gemeente bij de invoering van *Bestek voor een keten*, waarbinnen de indicatieaanvragen en zorgtoewijzingen waar Streetcornerwork bij betrokken is allemaal plaatsvinden, in 2000 uitging van een jaarlijkse instroom van zestig jongeren. Ondanks de veel grotere feitelijke instroom is deze verwachting is nooit officieel bijgesteld. Pas onlangs heeft Spirit middelen gekregen om de wachtlijsten weg te kunnen werken, hetgeen effect lijkt te hebben, aangezien verschillende veldwerkers en leidinggevendenden in de interviews aangeven dat de wachtlijsten inderdaad korter worden.

Mede door de langdurige begeleiding klampen cliënten zich vast aan de veldwerkers. Een van hen geeft aan dat dit versterkt wordt door het feit dat zij 'een mamma is'; zij heeft zelf ook moeite met het loslaten van de jongeren die zij begeleidt. Dit geldt met name voor de meiden, die vaak te maken hebben met complexe problemen (misbruik, prostitutie, zelfmoordneigingen). Zij geeft zelf aan dat ze niet weet of deze sterke betrokkenheid altijd goed is, maar aan de andere kant is die betrokkenheid ook wel een kracht van de werkwijze, die het mogelijk maakt om de doelgroep binnen te houden. Een andere veldwerker zegt: 'Als andere organisaties de begeleiding overnemen moet de veldwerker van Streetcornerwork zich terugtrekken, anders wordt het te verwarrend voor de jongere'. De veldwerkers krijgen geen instructies vanuit de organisatie over hoe zij om moeten gaan met dit dilemma. Wel wordt dit dilemma volgens verschillende veldwerkers besproken in het team.

Er bestaan onder de veldwerkers verschillende ideeën over wanneer hun werk erop zit. Zo geven sommige veldwerkers aan dat ze vinden dat zij klaar zijn wanneer is voorzien in de acute behoeften van een cliënt en een plan is gemaakt voor verdere hulpverlening of een indicatieaanvraag is opgesteld. Andere veldwerkers vinden echter dat zij pas klaar zijn wanneer een jongere daadwerkelijk is ingestroomd bij aansluitende hulpverlening. Tenslotte wordt er door sommigen ook op gewezen dat er een groep is die überhaupt nooit zal aankomen bij die hulpverlening, omdat zij al zo beschadigd zijn dat ze niet passen binnen de doelgroep van enige hulpverleningsinstelling, die bovendien niet goed zijn ingesteld op deze groep. Zij blijven dan ook steeds een beroep doen op Streetcornerwork ('het is pappen en nathouden', aldus de directeur). Overigens vindt de begeleiding van deze groep vooral plaats in het inlooppcentrum en het veldwerk en niet zozeer in de dienstverlening.

#### *Nazorg*

Een van de veldwerkers geeft aan dat hij nadat hij een cliënt heeft overgedragen nazorg blijft bieden, door contact te houden met die cliënt. Een andere veldwerker geeft aan dat ook als een jongere is doorgestroomd naar aansluitende hulpverlening zij zich nog wel betrokken voelt. Dan belt zij bijvoorbeeld na om te kijken of de jongere wel goed in het opvanghuis is aan-

gekomen. Als een jongere in een woonvoorziening is geplaatst vindt één keer per maand een driegesprek plaats tussen de jongere, de begeleider in de woonvoorziening en de veldwerker van Streetcornerwork.

Een van de teamleiders bevestigt dat de veldwerkers na de overdracht vaak nog contact houden met de jongeren. Mogelijk mede hierdoor blijven jongeren vaak ook terugvallen op de veldwerker.

## Resultaten

Om de resultaten van de dienstverlening van Streetcornerwork te beoordelen kan worden gekeken naar drie aspecten. Ten eerste het bereik, oftewel het aantal jongeren dat wordt begeleid, ten tweede de mate waarin jongeren via de dienstverlening worden toegeleid naar hulpverlening en ten derde de eventuele verbetering in het functioneren van de jongeren op de verschillende leefgebieden.

### Bereik

Eén manier om te kijken naar de resultaten van Streetcornerwork is door in kaart te brengen hoeveel jongeren de organisatie bereikt. In de jaarverslagen geeft Streetcornerwork aan hoeveel jongeren gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening/begeleiding. Deze cijfers kunnen worden vergeleken met de productieprognoses uit de werkplannen. Daarnaast heeft de Dienst O+S op basis van de registratie van Streetcornerwork een eigen berekening gemaakt. Deze gegevens, voor het jaar 2007, zijn hieronder samengebracht in tabel 2.10, uitgesplitst naar team. Er zijn aanzienlijke verschillen tussen de cijfers in het jaarverslag van Streetcornerwork en die in de rapportage van O+S. Hierop wordt dieper ingegaan in paragraaf 4.3.

Tabel 2.10 Realisatie cliënten dienstverlening/begeleiding (inclusief eenmalige informatie/advies) in 2007

Team	Prognose Streetcornerwork	Jaarverslag Streetcornerwork	Registratie (O+S)
Centrum	122	233	132
Zuid	15	50	26
Noord	49	63	72
Oud-West	83	110	112
Oost	73	83	72
Zuidoost	83	134	122
Nieuw-West	125	192	68
Totaal	550	865	600

Bronnen: *Jaarverslag 2007 DMO Jeugdbeleid* (Streetcornerwork, 2008), *Stichting Streetcornerwork, deelnemersanalyse 2007* (O+S, 2008)

Opgemerkt moet worden dat niet geheel duidelijk is wat deze cijfers betekenen. Ten eerste is het zo dat het hier enkel gaat om het bereik van Streetcornerwork, oftewel met hoeveel jongeren er gewerkt is, ongeacht wat dat heeft opgeleverd. Ten tweede wordt het zicht op het bereik van de dienstverlening vertroebeld door het feit dat in het jaarverslag (en, al wordt dat daar niet zo benoemd, ook in het werkplan) de dienstverlening samen wordt genomen met eenmalige informatie en advies. Uit de rapportage van O+S

blijkt dat 120 van de 600 in het systeem van Streetcornerwork onder 'dienstverlening' geregistreerde cliënten (20%) alleen eenmalig advies hebben ontvangen. Daarmee zou het totaal aantal jongeren dat Streetcornerwork met dienstverlening heeft bereikt in dit jaar uitkomen op 480.

#### *Toeleiding naar hulpverlening*

Meer inzicht in de daadwerkelijke opbrengst van de dienstverlening van Streetcornerwork zou kunnen worden verkregen door te kijken naar het aantal indicatieaanvragen of het aantal toewijzingen dat plaatsvindt voor hulpverlening; een belangrijke doelstelling van de dienstverlening is immers het toeleiden naar die hulpverlening. Ook hier laten de beschikbare cijfers zich moeilijk interpreteren.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat voor het overgrote deel van de jongeren die gebruikmaken van dienstverlening een indicatieaanvraag wordt ingediend, die ook het grootste deel van de gevallen wordt toegekend (voor 42 van de vijftig jongeren is een indicatieaanvraag ingediend, 37 van hen kregen ook één of meerdere vormen van zorg toegewezen en bij sommigen loopt de aanvraag nog). Wanneer we deze ratio zouden toepassen op de zojuist gepresenteerde cijfers van O+S ten aanzien van het bereik, zou de schatting zijn dat Streetcornerwork in 2007 tussen de 350 en 400 jongeren heeft toegeleid naar hulpverlening.

In het jaarverslag van Streetcornerwork wordt gesuggereerd dat op een zorgtoewijzing altijd casemanagement volgt. Dat zou betekenen dat de cijfers ten aanzien van het casemanagement een indicatie vormen voor het aantal jongeren dat is toegeleid naar hulpverlening. Zowel in het jaarverslag van Streetcornerwork als in de rapportage van O+S wordt het aantal cliënten waarvoor casemanagement is verricht weergegeven. Deze gegevens zijn opgenomen in de onderstaande tabel 2.11, wederom uitgesplitst naar team. Dit laat een veel lager aantal jongeren dat zou zijn toegeleid naar hulpverlening zien dan op basis van het dossieronderzoek zou mogen worden verwacht. Aangezien Streetcornerwork alleen cijfers levert over casemanagement en niet over het aantal indicatieaanvragen en/of indicatiestellingen, kan echter niet worden vastgesteld hoeveel jongeren daadwerkelijk worden toegeleid naar hulpverlening.

Tabel 2.11 **Realisatie cliënten casemanagement in 2007**

Team	Prognose Streetcornerwork	Jaarverslag Streetcornerwork	Registratie (O+S)
Centrum	40	57	31
Zuid	3	15	2
Noord	10	7	12
Oud-West	16	9	77
Oost	15	2	14
Zuidoost	16	21	4
Nieuw-West	25	55	18
<b>Totaal</b>	<b>125</b>	<b>166</b>	<b>158</b>

Bronnen: *Jaarverslag 2007 DMO Jeugdbeleid* (Streetcornerwork, 2008), *Stichting Streetcornerwork, deelnemersanalyse 2007* (O+S, 2008)

### *Verbetering situatie op leefgebieden*

De meest inhoudelijke toets op de resultaten van het werk van Streetcornerwork zou zijn of de begeleiding heeft geleid tot een verbetering van de situatie op de leefgebieden waar de begeleide jongeren hulpvragen hadden. Om dat te kunnen beoordelen zouden er echter duidelijke doelen voor de begeleidingstrajecten moeten worden geformuleerd en zou in de loop en/of aan het einde van elk traject geëvalueerd moeten worden of deze ook zijn behaald. In de praktijk die wij in de dossiers hebben aangetroffen ontbreekt echter in de meeste gevallen een hulpverleningsplan, of specifieke doelstellingen voor het traject, en de evaluaties. Als er al evaluaties zijn, dan wordt daarin zelden teruggerepen op (specifieke) doelen. Dit maakt dat het niet mogelijk is om de inhoudelijke opbrengsten van het werk van Streetcornerwork te bepalen of te beoordelen. In de weinige gevallen waarin wel per leefgebied is geëvalueerd blijkt een wisselend beeld: op sommige gebieden is vooruitgang geboekt, op andere (nog) niet.

### *Samenvatting*

Ten aanzien van de drie aspecten waarop de resultaten van het werk van Streetcornerwork kunnen worden beoordeeld blijkt dat het bereik van de dienstverlening meer dan voldoende is, in de zin dat meer jongeren worden bereikt dan afgesproken met DMO. Ten aanzien van de toeleiding naar hulpverlening is het lastiger om conclusies te trekken. Het aantal cliënten voor wie casemanagement wordt geboden overtreft de prognose uit het werkplan, maar het is onduidelijk wat casemanagement precies inhoudt. Verder is duidelijk dat zich in de overgang van begeleiding door Streetcornerwork naar hulpverlening een aantal knelpunten voordoen, die veroorzaakt worden door de wachtlijsten bij hulpverleningsinstellingen (zie ook de volgende paragraaf). Ten slotte is het door de gebrekkige of ontbrekende hulpverleningsplannen en evaluaties niet goed mogelijk om te beoordelen of de begeleiding door Streetcornerwork een antwoord biedt op de hulpvragen van de cliënten, oftewel of zij hierdoor beter gaan functioneren op de betreffende leefgebieden.

## **2.4 Verhouding tussen veldwerk en dienstverlening**

In de interviews geven veldwerkers aan dat het aantal cliënten dat zij tegelijk moeten begeleiden 'meer is dan eigenlijk zou kunnen' of 'eigenlijk net iets te veel is' en vaak uitkomt boven het in het werkplan vastgelegde aantal van dertig cliënten per jaar. Een te zware caseload in de begeleiding gaat vaak ten koste van het veldwerk. Dit geldt in het bijzonder voor de vrouwelijke veldwerkers die zich veel bezighouden met de begeleiding van vrouwelijke cliënten<sup>2</sup>. Hierdoor wordt de voorgeschreven verdeling van vijftig procent veldwerk en vijftig procent dienstverlening in veel gevallen niet gehaald<sup>3</sup>. De teamleider van team Centrum geeft aan dat de veldwerkers in haar team in de afgelopen jaren zeker minder dan veertig procent van hun tijd hebben

Noot 2 Een van hen begeleidt ten tijde van het interview bijvoorbeeld 35 cliënten, een halfjaar eerder waren dat er zelfs 46. Om dit te kunnen behappen moet zij meer uren maken dan waarvoor zij is aangesteld, wat ze overigens niet zo erg vindt.

Noot 3 Overigens is er ook binnen Streetcornerwork discussie over welk deel van de tijd besteed zou moeten worden aan veldwerk, zij het dat vijftig procent daarbij wel min of meer geldt als het minimum. Een van de teamleiders vindt dat het eigenlijk zestig tot zeventig procent zou moeten zijn, de directeur noemt vijftig tot zestig procent.



besteed aan veldwerk. Dit beeld wordt bevestigd door verschillende veldwerkers uit andere teams.

Deze scheefgroei is des te vervelender aangezien veel veldwerkers aangeven de combinatie van veldwerk en dienstverlening zeer te waarderen: 'Het werk blijft leuker door de aandacht gelijk te verdelen. Dienstverlening kan soms best heftig zijn en veldwerk maakt het dan allemaal weer wat luchtiger.' Veelal benoemen de veldwerkers het veldwerk als de kern van de benadering van Streetcornerwork, maar impliciet of expliciet laten zij ook blijken veel voldoening te halen uit de meer gerichte hulp die ze kunnen bieden in de dienstverlening (dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat zij het moeilijk vinden om een jongere die zijn een tijd lang hebben begeleid, los te laten).

De meeste veldwerkers streven de verdeling wel na maar zijn in praktijk meer tijd kwijt aan dienstverlening. Hiervoor zijn twee belangrijke oorzaken. Ten eerste zorgen de wachtlijsten bij hulpverleningsinstellingen ervoor dat de veldwerkers van Streetcornerwork ook na de zorgtoewijzing nog lange tijd begeleiding moeten bieden. Ook al rekenen de veldwerkers die niet echt tot hun taak, toch vinden zij over het algemeen dat zij deze begeleiding moeten blijven bieden: 'Je kan moeilijk een jongere met wie je bezig bent laten vallen omdat je veldwerk moet doen, dan raak je het contact definitief kwijt.' Lastig is verder dat veldwerkers zich door de lange wachttijd gedwongen voelen om niet alleen begeleiding, maar ook *hulpverlening* te bieden, terwijl dit niet tot de opdracht van Streetcornerwork behoort.

Ten tweede komt het veldwerk onder druk te staan omdat veldwerkers in de dienstverlening geen 'nee kunnen verkopen'. Wanneer een jongere bij hen komt met een hulpvraag voelen zij zich verplicht ook deze jongere te helpen, ook al zitten zij al aan hun caseload. De veldwerkers geven in de interviews nadrukkelijk aan er trots op te zijn op dat Streetcornerwork geen wachtlijsten heeft, in hun benadering past namelijk dat zij jongeren direct kunnen helpen op het moment dat die aangeven daaraan behoefte te hebben. Een verdere complicatie daarbij is dat juist wanneer men goed veldwerk verricht, dit veel cliënten voor begeleiding oplevert, waardoor er weer onvoldoende tijd overblijft voor veldwerk.

Er is geen sprake van een expliciete prioritering vanuit het management in situaties waarin verschillende onderdelen van het werk om voorrang strijden. Het hangt af van de individuele veldwerker hoe hiermee wordt omgegaan. In de zomer van 2007 is door de toenmalige coördinator van het team Centrum wel aangegeven dat de termijn van maximaal zes weken begeleiding na de zorgtoewijzing strak zou worden gehandhaafd. Hiertegen was echter zowel binnen Streetcornerwork als bij andere organisaties veel weerstand; dit voornemen is dan ook niet gerealiseerd.

Het uitblijven van duidelijke sturing vanuit de organisatie maakt dat veldwerkers zelf oplossingen zoeken. Een veldwerker uit Nieuw-West vertelt dat hij om te zorgen dat zowel het veldwerk als de dienstverlening tot hun recht komen hij deze verspreidt over de dag: 'Van tien tot vijf ben ik bezig met de begeleiding van cliënten en overleg, de avonduren reserveer ik voor het veldwerk.' Dit leidt er wel toe dat de betreffende veldwerker gemiddeld zo'n dertig procent meer uren maakt dan waar hij voor is aangesteld. Overigens kiezen sommige veldwerkers, ook wanneer er wel sprake is van enige aansturing, hun eigen weg. Een van hen geeft bijvoorbeeld aan dat het management er bij hem op aandringt om de begeleiding te stoppen nadat de

indicatie is verleend, maar hij trekt zich daar weinig van aan; zolang de client nog wacht op aansluitende hulpverlening vindt hij dat hij geen 'nee' kan zeggen.

### 3 Samenwerkingspartners

Streetcornerwork werkt met veel verschillende partijen samen. Met een deel daarvan wordt op stedelijk niveau of in alle teams samengewerkt, maar voor een groot deel verschillen de partijen per stadsdeel. In dit hoofdstuk geven we een beeld van de soorten samenwerkingspartners van Streetcornerwork.

Overzicht samenwerkingspartners Streetcornerwork

Lokale samenwerkingspartners	Stedelijke samenwerkingspartners	Overleggen
Veldwerk Amsterdam (ambulant) jongerenwerk Cordaan (Sunya) DWI/Jongerenloket kerken moskeeën algemeen maatschappelijk werk RMC Spirit; Nieuwe Perspectieven Spirit; lokale trajectbegelei- ding Spirit; team dak- en thuislo- ze jongeren Buurtregisseurs	ROC van Amsterdam HVO Querido/BWA Berthold Brechthuis Steunpunt Huiselijk Geweld AMC de Meren Jellinek Scharlakenkoord (hulpverle- ning prostitutie) Woningbouwverenigen Politie Poortgebouw (Spirit) IND Reclassering Schuldhulpverlening Woonzorg Nederland Dienst Wonen	<b>Uitvoerend netwerk 12+</b> netwerkcoördinatoren Buurtregisseurs politie Nieuw perspectieven ambulant jongerenwerk Leerplichtambtenaar/rmc Zorg coördinator Ketunit Projectleider groepsaanpak Lokale traject begeleiding Bureau Jeugdzorg, voordeur Bureau Jeugdzorg Reclassie- ring CWI DWI Jongerenloket Schuldhulpverlening  <b>Overleg geprioriteerde            groepen.</b> Buurtregisseurs Projectleider groepsaanpak ambulant jongerenwerkers stadsdeel gebiedsbeheerder openbare ruimte, woningcor- poraties.  <b>Buurtbijeenkomsten</b>  <b>Indicatieoverleg</b>

Bovenstaand schema geeft een overzicht van de samenwerkingspartners van Streetcornerwork. Veldwerkers hebben in een inventarisatie hun samenwerkingspartners opgegeven. De eerste kolom geeft een overzicht van partijen met wie op lokaal niveau samenwerking is. De tweede kolom bevat organisaties die een stedelijke functie hebben en de laatste kolom geeft een overzicht van overleggen en deelnemers. De samenstelling van de overleggen verschilt per stadsdeel. Niet in ieder 12+ overleg nemen alle partijen deel.

### 3.1 Uitvoerende lokale partijen

#### *Jongerenwelzijnswerk*

Alle stadsdelen hebben een aanbod van jongerenwerk. Dat bestaat uit accommodatiegebonden tiener- en jongerenwerk (buurthuizen) en ambulante jongerenwerk (contact met jongeren op straat en toeleiding naar activiteiten). Centrale taak is het bieden van een constructief vrijetijdsaanbod en het toeleiden van jongeren en tieners naar dit aanbod. In het contact met de doelgroep geven de jongerenwerkers informatie en advies. Het aanbod vanuit de accommodaties is aanvullend op de werkzaamheden van Streetcornerwork. De accommodaties zijn een potentiële vindplek en veldwerkers geven aan hier gebruik van te maken. In de ogen van de jongerenwerkers zou deze relatie echter verder geïntensiveerd moeten worden. Een aantal van hen geeft zelfs aan dat de samenwerking op dit moment nihil is. Opvallende uitzondering hierop is de samenwerking in het meidenwerk. In meerdere stadsdelen is hier een productieve samenwerking. Dat sluit ook aan bij de insteek van Streetcornerwork de meiden vooral te benaderen door middel van activiteiten van de welzijnsinstellingen.

De samenwerkingsrelaties tussen veldwerkers van Streetcornerwork en ambulante jongerenwerkers zijn in de beleving van de geïnterviewde partijen weinig positief. De doelgroep van de veldwerkers en de ambulante jongerenwerkers is min of meer dezelfde, terwijl de doelstellingen verschillen en aanvullend zijn. Dat leidt in de praktijk tot problemen. Wanneer een ambulante jongerenwerker een hulpvraag krijgt die past in het aanbod van de Streetcornerwork is overdracht lastig door de vertrouwensrelatie die met de jongere is opgebouwd. Het komt voor dat de ambulante jongerenwerker dienstverlening biedt die meer past bij Streetcornerwork. Vice versa voert Streetcornerwork werkzaamheden uit die meer passen bij het jongerenwelzijnswerk. Zo aanvaardt Streetcornerwork opdrachten waarbij jongeren worden toegeleid naar een vrijetijdsaanbod (zie hoofdstuk 5.4). Deels mist ook het vertrouwen in Streetcornerwork als goede dienstverlener.

In het verleden heeft Streetcornerwork met verscheidene instellingen afspraken gemaakt over samenwerking in de uitvoering. Door personele wisselingen zijn deze verwaterd. Teamleiders van Streetcornerwork hebben opnieuw contact met de coördinatoren van het jongerenwerk gezocht. Dit heeft in praktijk echter nog niet tot veranderingen geleid.

#### *Buurtregisseurs*

De samenwerkingsrelatie met buurtregisseurs verschilt sterk per team en buurtregisseur. De buurtregisseurs zien de meerwaarde van Streetcornerwork als laagdrempelige hulpverlener maar zien daar over het algemeen weinig van in praktijk. Zij hebben geen idee hoeveel jongeren Streetcornerwork in hun wijk bereikt en komen ze weinig tegen op straat. Samenwerking vindt voornamelijk plaats via de reguliere overleggen waar Streetcornerwork wordt gezien als een 'haler, niet als een bringer' van informatie. Eén buurtregisseur heeft in het kader van de groepsaanpak afspraken met de veldwerkers gemaakt over informatie-uitwisseling. Andere buurtregisseurs vinden de houding in overleg reactief. De reden die Streetcornerwork hiervoor geeft – het verstrekken van gevoelige informatie schaadt de vertrouwensband – wordt maar ten dele geaccepteerd. Streetcornerwork beroept zich in haar standpunt op een 'beroepsgeheim' dat gebaseerd is op basis van het eigen privacyreglement en dat van de gemeente Amsterdam. Buurtregisseurs vinden dat standpunt niet houdbaar. Iedere burger heeft een meldingsplicht en de functie van veldwerker is daarbij niet uitgesloten. Ook zijn

ze van mening dat Streetcornerwork te weinig waarborgen biedt ten aanzien van de professionaliteit van de medewerkers om de verantwoordelijkheid die gepaard gaat met een beroepsgeheim te kunnen dragen.

De buurtregisseurs werken in een stadsdeel autonoom. Streetcornerwork moet daardoor met iedere buurtregisseur afspraken maken. Een belangrijke basis voor de afspraken is het vertrouwen dat correct met de informatie wordt omgegaan. Omdat afspraken met individuele buurtregisseurs worden gemaakt is dat een tijdsrovend proces en erg kwetsbaar voor personele wisselingen.

#### *Straatcoaches*

De SAOA (Stichting Aanpak Overlast Amsterdam) richt zich op overlast op straat veroorzaakt door jeugdgroepen zoals deze volgens de shortlistmethode door de politie in kaart zijn gebracht. Meer specifiek betreft het vooral de hinderlijke en overlastgevende jeugdgroepen. De SAOA neemt haar plaats in tussen de jongerenwerker en de politie. Dat doet SAOA door de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers. De methode van SAOA is sterk in de lijn van repressie, de doelstelling is overlastbestrijding.

SAOA en Streetcornerwork zijn volgens de directeur van SAOA aanvullend. SAOA richt zich op de groep zwaar overlastgevend en wordt als zodanig ingezet. SAOA geeft wel sporadisch adviezen maar biedt geen dienstverlening. Ook Streetcornerwork voert opdrachten uit in het kader van overlast. Dan is de doelstelling informatie vergaren, signaleren en bieden van advies en hulp. Een stadsdeel dient een strategie te kiezen bij de aanpak van overlast in het stadsdeel en hier vervolgens de geschikte partij op in te zetten. In enkele stadsdelen is zowel Streetcornerwork als SAOA actief. Tot op heden is er geen afstemmingsoverleg geweest tussen de veldwerkers en de straatcoaches. In Stadsdeel Noord is na een escalatie wel een kennismakingsbijeenkomst geweest. Aangezien beide partijen elkaar op straat tegen komen, is het merkwaardig dat geen van beide partijen initiatief heeft genomen tot afstemming.

#### *DWI*

DWI werkt op lokaal niveau naar tevredenheid samen met Streetcornerwork. Veldwerkers melden jongeren aan bij DWI voor het verkrijgen van een uitkering en voor het (leer)werk trajecten. DWI verwijst jongeren door die hulpvragen hebben op meer leefgebieden. Streetcornerwork wordt door DWI gezien als een goed startpunt. Beide organisaties wisselen informatie uit en betrekken elkaar bij beslissingen. Voor goede samenwerking zijn korte lijnen van groot belang. Met de meeste veldwerkers in de DWI-regio heeft de klantmanager van DWI een goede samenwerkingsrelatie.

### **3.2 Bestek voor een keten, zorgaanbieders**

De zorgtoewijzing aan dak- en thuisloze jongeren in de leeftijd van 17 tot 23 jaar wordt georganiseerd binnen Bestek voor een keten. Deze structuur is in 2000 door de gemeente ingesteld, in overleg met de organisaties die zich bezighouden met deze doelgroep. Partners in bestek voor een keten zijn; het Streetcornerwork, de GG&GD (Vangnet Jeugd), de jeugd GGZ-voorzieningen, Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam, het Leger des Heils, HVO Querido, de Volksbond, de Jellinek, de Sociaal Pedagogische Dienst – MEE en Spirit jeugdzorg. De werkwijze van Bestek voor een keten is vastgelegd in een convenant dat de betrokken partijen hebben afgesloten. Bestek voor een keten wordt gefinancierd door DZS en uitgevoerd door Bu-

reau Jeugdzorg<sup>4</sup>. Bij aanvang vroeg de geformaliseerde werkvorm van Bestek voor een keten om aanpassingen bij Streetcornerwork. Veldwerkers waren niet onderlegd in het opstellen van indicatieaanvragen. Door trainingen en een veranderende personeelssamenstelling (meer hoger opgeleid) verloopt de procedurele aanpak de laatste jaren beter.

Het proces van zorgtoewijzing ondergaat momenteel veranderingen. De uitvoering komt in handen van de GGD onder de noemer veldtafel. Aan de veldtafels nemen onder meer GGD, maatschappelijke opvang, Streetcornerwork, DWI en Dienst Wonen deel. De veldtafels zijn eind 2008 ingevoerd en worden 'in uitvoering ontwikkeld'. Dakloze jongeren zullen op termijn worden opgevangen in inloophuizen van waaruit de zorgaanvraag wordt geschreven. Jongeren stromen door van het inloophuis naar een passend aanbod. Een van de doelen van de veldtafel is de wachtlijsten voor opvang en doorverwijzing samen te voegen zodat alle plaatsen optimaal kunnen worden benut. De verwachting is dat de inloophuizen in 2009 starten. Streetcornerwork leidt in de nieuwe situatie toe naar de inloophuizen en fungeert als vangnet wanneer jongeren uitvallen uit de inloophuizen. Of de invoering van de veldtafels ook consequenties heeft voor de dienstverlening van Streetcornerwork aan de grote groep thuisloze jongeren is nog onduidelijk.

Een van de instellingen waar Bestek voor een keten naar indiceert is het Bertold Brechthuis, een woonvoorziening. Opvallend is dat veldwerkers van Streetcornerwork ook na de plaatsing bij het Bertold Brechthuis vaak nog het casemanagement voeren. Het dak- en thuislozenteam van Spirit biedt ambulante hulp en zorgcoördinatie aan jongeren tussen 17 en 23 jaar. Beide zijn geïndiceerde dienstverlening. De ambulante hulp wordt geboden op zes leefgebieden: wonen, dagbesteding, financiën, justitie, gezondheid en sociaal netwerk. Deze komen min of meer overeen met die van Streetcornerwork. De jongeren hebben hulpvragen op verscheidene leefgebieden.

Streetcornerwork draagt jongeren over aan Spirit nadat zij voor deze hulpvorm zijn geïndiceerd en aan de beurt zijn. Door de lange wachtlijsten bij Spirit vervult Streetcornerwork momenteel een langduriger taak in het casemanagement. Het is daarbij een grote uitdaging om de jongere gemotiveerd te houden. Zodra er plek is neemt de hulpverlener van Spirit contact op met de veldwerker van Streetcornerwork om een afspraak te plannen voor overdracht. Tijdens dit gesprek is de jongere aanwezig. De veldwerker is eveneens aanwezig, om de jongere vertrouwen te geven, aanvullende informatie te verstrekken en de overdracht fysiek te verduidelijken naar de jongere toe. Door de lange tussenliggende periode blijken sommige van de beschreven problemen in de indicatie achterhaald. In de afgelopen drie maanden is de wachtduur van 55 weken teruggebracht naar drie maanden. Het streven is om in januari 2009 de situatie te bereiken dat de staande afspraken voor maximale wachttijd kunnen worden behaald. Momenteel is de wachtlijst een stuk korter en hopen de werkers dat de lijnen met Streetcornerwork ook weer korter worden. Als voorbeeld wordt gegeven; in de eerste periode na overdracht regelmatig contact tussen hulpverlener en veldwerker

Noot 4 In 2000 vielen alle jongeren tot 23 nog onder Bureau Jeugdzorg, waardoor Bestek voor een keten daar werd ondergebracht. Toen de doelgroep van Bureau Jeugdzorg werd beperkt tot jongeren onder de 18 moest de gemeente de zorg voor de jongeren vanaf 18 overnemen, maar er was niet direct een structuur waarbinnen de zorgtoewijzing voor dak- en thuisloze jongeren kon worden ondergebracht.

met als doel informatie-uitwisseling van bijvoorbeeld observaties van de veldwerker op straat. De dienstverleningsrelatie moet dan wel gestopt zijn.

Het team van Bestek voor een keten, het Bertold Brechthuis en Spirit geven aan dat Streetcornerwork de laatste jaren bergen heeft verzet om 'hulpverlening' te bieden gedurende de tijd dat de geïndiceerde jongeren op de wachtlijst staan. Ook geven zij allen aan dat deze 'hulpverlening' niet de sterkste kant is van Streetcornerwork. De kracht van Streetcornerwork zit in het veldwerk en het toeleiden van de jongeren naar geïndiceerde hulpverlening. In de ogen van de samenwerkingspartners doet Streetcornerwork dat inventief maar niet volgens een heldere methodiek. Daardoor kunnen grote verschillen bestaan in de werkwijze van veldwerkers en in de invullen van de verschillende diensten van Streetcornerwork. De overdracht van Streetcornerwork naar de zorgaanbieders verloopt voldoende tot goed. Door de lange wachtlijsten merken de aanbieders wel dat de motivatie en problematiek van de jongeren anders is dan in de indicatie is omschreven.

### **3.3 Groepsaankpak, netwerkoverleggen**

Sinds enkele jaren werken de meeste stadsdelen volgens de groepsaankpakmethode van Ferwerda. De invulling daarvan is echter verschillend. Groepsaankpak wordt vooral ingezet ten aanzien van overlastgevend en criminele groepen jongeren. De meeste stadsdelen volgen de volgende werkwijze; zij benoemen en labelen groepen jongeren in overleg met politie. Labels kunnen zijn; hinderlijk, overlastgevend, crimineel. Vervolgens prioriteren zij een aantal groepen en zetten daar een pakket van aanbod, repressie en dienstverlening op. Betrokken partijen overleggen gestructureerd met elkaar. Vaak zijn betrokken: politie (buurtregisseur), stadsdeel, Streetcornerwork, jongerenwelzijnswerk. Vanuit de verschillende expertises en verantwoordelijkheden van de partijen voeren zij taken uit. De groepsaankpak heeft het meeste effect als deze voor een beperkte duur en intensief wordt ingezet.

De taken van Streetcornerwork zijn dan het uitvoeren van een groepsanalyse, het volgen van de groepsdynamica, het bieden van informatie en advies aan de individuele jongeren en het toeleiden van hulpbehoevende jongeren naar een passend aanbod.

De doelgroep van de groepsaankpak heeft overlap met die van het veldwerk vanuit de DMO-inzet. Na de groepsanalyse en behoefte-inventarisatie voor hulp kan de inzet van Streetcornerwork vanuit de groepsaankpak intensiever blijven dan vanuit het reguliere veldwerk de gewoonte is. De extra inzet heeft dan vooral als doel de groepsdynamica te volgen. Omdat de veldwerker geen aanvullend vrijetijdsaanbod heeft zou deze fase niet langer dan een aantal maanden moeten duren. Voor de dienstverlening is immers niet het intensieve contact nodig.

De meeste veldwerkers zien veldwerk met als doel repressie als andersoortig veldwerk. Repressieve activiteiten kunnen wel onderdeel van veldwerk uitmaken door bepaald gedrag te corrigeren bij aanwezigheid, bespreekbaar te maken. Ook kan de veldwerker bijdragen aan de groepsaankpak door groepsanalyses te plegen, wensen en behoeftes van groepen in kaart te brengen en informatie en advies te geven. De meeste veldwerkers vinden dat veldwerk met als doel repressie niet is te combineren met het opbouwen van een vertrouwen relatie. Als voorbeelden geeft ze de straatcoaches en buurtpreventieteam. Beide onderhouden geen relatie met de jongeren en kunnen dus niet de functies informatie, advies en dienstverlening bieden.

De projectleiders groepsaankpak zien een duidelijke meerwaarde in participatie van Streetcornerwork. In praktijk moet die meerwaarde zich nog grotendeels bewijzen. Zo is in Noord nog maar net het vertrouwen hersteld in de organisatie en worden de gemaakte afspraken nog maar net geïmplementeerd. In stadsdeel Slotervaart ziet de projectleider de meerwaarde op dit moment niet, aangezien hij geen beeld heeft van wat Streetcornerwork op straat doet.

De doelstelling van dienstverlening van Streetcornerwork kan botsen met de meer repressieve insteek die vaak wordt gekozen in de groepsaankpak. In het verleden heeft Streetcornerwork veelal beschermend opgetreden ten behoeve van de jongeren. Inmiddels is die stellingname niet meer vanzelfsprekend. Al lijkt dit nog wel per veldwerker te verschillen. Dat heeft betrekking op informatie-uitwisseling en op de netwerkoeverleggen. Over informatie-uitwisseling maken de teamleiders nu lokaal afspraken met politie en de projectleider. Ook is een algemene richtlijn hiervoor in ontwikkeling. In netwerkoeverleggen botst het wanneer andere deelnemers opteren voor een meer repressief optreden 'soms heeft een jongere gewoon een schop onder zijn kont nodig.'

#### *Overleggen*

In toenemende mate participeren veldwerkers in overleggen op stadsdeelniveau. Zo participeert Streetcornerwork in (bijna) alle netwerkoeverleggen 12+. Ook neemt Streetcornerwork in meerdere stadsdelen deel in de groepsaankpak. In de meeste stadsdelen doet ze dat in opdracht van het stadsdeel, in sommigen ook vrijwillig. Ook raadplegen hulpverleningsinstaties Streetcornerwork. De toename van overleggen en raadplegingen is volgens de directeur dusdanig dat er binnen Streetcornerwork behoefte is dit apart te gaan registreren, maar daar is in hun registratiesysteem op dit moment nog geen mogelijkheid toe.

Met de komst en toename van deze samenwerkingsverbanden worden ook nieuwe eisen gesteld aan de veldwerkers en wordt Streetcornerwork uitgedaagd een nieuwe rol in te nemen, van belangenbehartiger naar samenwerkingspartner. Uit de interviews is gebleken dat niet iedere veldwerker die rol kan en wil innemen. Participeren in de overleggen verlangt een aantal competenties en verlangt de bereidheid tot samenwerking. Sommige veldwerkers treden in de overleggen vooral op als belangenbehartiger van de jongeren.

In stadsdelen waar Streetcornerwork participeert in de groepsaankpak in opdracht van het stadsdeel is het laatste jaar veel veranderd. Twee projectleiders groepsaankpak geven aan dat zij van overwegend negatief naar overwegend positief zijn verschoven. In stadsdeel Slotervaart, waar Streetcornerwork geen aparte opdracht heeft gekregen van het stadsdeel, participeren de veldwerkers echter niet meer in het casusoverleg, omdat de netwerkcoördinator er onvoldoende vertrouwen in heeft dat zij zorgvuldig met de daar besproken informatie om zullen gaan.

### **3.4 Samenvatting**

De aard, intensiteit en tevredenheid van de samenwerkingsrelaties verschillen erg. Wanneer de rol van Streetcornerwork in de samenwerking volledig past in de samenwerking verloopt deze goed. Voorbeelden hiervan zijn de overdracht aan Spirit, samenwerking in Bestek voor een keten, DWI. In andere gevallen passen de werkzaamheden gedeeltelijk binnen de kerntaken van Streetcornerwork. Bijvoorbeeld in de groepsaankpak waar het groepsge-



richte veldwerk goed te combineren is maar de langdurige dienstverlening, zoals die vanuit de DMO opdracht wordt ingevuld, geen plek kan krijgen. Als Streetcornerwork werkzaamheden uitvoert die niet direct passen bij de kerntaken verloopt de samenwerking moeilijker. Ook samenwerkingsrelaties waarbij de werkzaamheden van de partijen overlap hebben, verlopen moeizaam. In beide gevallen wordt niet goed gecommuniceerd en worden geen heldere afspraken gemaakt of in praktijk toegepast.

De komst van de teamleiders lijkt wel een positieve impuls te geven aan de samenwerkingsrelaties. De teamleiders fungeren als aanspreekpunt, staan open voor het bespreken van knelpunten en kunnen verwachtingen en afspraken uitdragen die hun beslag hebben op het hele team, niet alleen de ene veldwerker.

## 4 Organisatie

### 4.1 Reorganisatie

In de achterliggende periode heeft een aantal ontwikkelingen ertoe geleid dat de organisatiestructuur van Streetcornerwork onder de loep is genomen. Afgelopen jaren is het aantal veldwerkers van Streetcornerwork in Amsterdam flink toegenomen. Terwijl het aantal door DMO gefinancierde uren gelijk bleef, nam het aantal opdrachten van verschillende stadsdelen aanzienlijk toe. Daarnaast is, zo geven verschillende veldwerkers aan in de interviews, in de afgelopen jaren een verharding van de doelgroep opgetreden waardoor bij de veldwerkers meer behoefte ontstond aan sturing en feedback op het functioneren. Daarbij speelde ook mee dat de aard van de werkzaamheden van de veldwerkers veranderde. Voorheen kon de veldwerker min of meer autonoom werken. Met de invoering van Bestek voor een keten en de participatie in onder andere de gezamenlijke aanpak van de groepsoverlast en netwerkoeverleggen 12+ moeten veldwerkers zich nu veel meer kunnen opstellen als teamspeler en samenwerkingspartner. Daarbij wordt ook een steeds groter beroep gedaan op hun administratieve vaardigheden. Dit stelt niet alleen andere eisen aan de competenties van veldwerkers, maar ook aan de begeleiding door hun leidinggevenden.

Door de toenemende nadruk op samenwerking en verantwoording en de zojuist al genoemde uitbreiding van de taken, waren de leidinggevenden echter ook steeds meer tijd kwijt aan het contact met andere organisaties en subsidiegevers. Dit leidde ertoe dat de coördinatoren van twee kanten werden overvraagd. De bestaande platte organisatiestructuur met drie coördinatoren die ieder een deel van de stad aanstuurden was dan ook niet langer adequaat. Naar aanleiding van deze constatering heeft de directie een nieuwe organisatiestructuur ontwikkeld, die met ingang van 2008 is geïmplementeerd.

De stad is nu opgedeeld in twee regio's, met elk een eigen regiomanager. De regio's bestaan weer uit een aantal teams. De eerste regio wordt gevormd door de teams<sup>5</sup> Centrum, Oud-West, Nieuw-West en Zuid, de tweede regio door de teams Noord, Oost en Zuidoost. Ieder team wordt aangestuurd door een teamleider (overigens hebben de teamleiders, op één uitzondering na, allemaal twee teams onder hun hoede). De teamleiders zijn verantwoordelijk voor de aansturing van het primaire proces (veldwerk en dienstverlening). Hierdoor kunnen de regiomanagers zich concentreren op het beleidsontwikkeling en sturing van de organisatie. Ook het contact met opdrachtgevers behoort tot het takenpakket van de regiomanagers.

Hoewel het management door de organisatieverandering wat meer hiërarchisch is geworden omschrijven de veldwerkers Streetcornerwork nog steeds vrijwel unaniem als een platte organisatie. Als het gaat over de nieuwe structuur merken zij vooral voordelen. Zo is de afstemming binnen het

Noot 5 In documenten van Streetcornerwork en het dagelijks spraakgebruik wordt de term 'regio' ook wel gebruikt om teams aan te duiden.

team beter en wordt de uitgebreidere aansturing door de teamleiders als prettig ervaren.

Ook in andere opzichten heeft de reorganisatie een aantal positieve effecten. Intern is meer ruimte voor beleidsontwikkeling ontstaan, omdat de regiomanagers niet belast zijn met de directe aansturing van de veldwerkers. Ook kunnen de regiomanagers sturen op een uniforme werkwijze en registratiesystematiek. De veldwerkers vinden dat de structuur meer houvast en helderheid biedt.

Samenwerkingspartners zijn over het algemeen wel op de hoogte van de organisatieverandering bij Streetcornerwork, maar kennen hiervan niet de details. Opmerkelijk is dat samenwerkingspartner er in veel gevallen de voorkeur aan geven om contact te hebben met de teamleiders, die dichterbij de praktijk staan, en niet met de regiomanagers, die eigenlijk hun aanspreekpunt zouden moeten zijn. In tegenspraak met de afgesproken taakverdeling gebeurt het in de praktijk regelmatig dat de teamleider zelf afspraken maken met projectleiders groepsaankpak over de inzet van de veldwerkers.

#### *Samenvatting*

Met de reorganisatie is een structuur gecreëerd waarmee bestaande problemen aangepakt kunnen worden. Zo kan toegewerkt worden naar een uniforme werkwijze en kan hierop gestuurd worden door leidinggevendenden. Ook kan de begeleiding en het functioneren van medewerkers beter georganiseerd worden. De organisatieverandering is nog te jong om te kunnen bepalen of de nieuwe structuur functioneert zoals bedoeld (splitsing hiërarchisch leiding geven aan teams enerzijds en beleidsontwikkeling en netwerkbeheer anderzijds).

## **4.2 Waarborging professionaliteit**

Een belangrijke vraag in ons onderzoek is hoe en in welke mate Streetcornerwork het professioneel handelen van de medewerkers waarborgt. In deze paragraaf zal worden ingegaan op de verschillende aspecten van professionaliteit die in dit kader relevant zijn.

#### *Methodisch/uniform werken*

Streetcornerwork werkt volgens de 'veldwerkmethodiek', die soms ook wel wordt aangeduid als de 'presentiebenadering'. Wat dat concreet betekent is echter beperkt uitgewerkt. Uit de interviews blijkt dat de veldwerkers hier grotendeels een eigen invulling aan geven, zowel als het gaat om het veldwerk als bij de dienstverlening. Binnen de organisatie wordt verschillend gedacht over de vraag of het wenselijk of zelfs noodzakelijk is om meer methodisch te gaan werken. Een van de teamleiders is daar bijvoorbeeld erg voor. Zij heeft een van de veldwerkers in haar team gevraagd een methodiekbeschrijving te maken en hem daar ook voor vrijgesteld (overigens gaat het daarbij wel om een specifieke methodiek voor de moeilijkste groep dakloze jongeren, waarmee met name het team Centrum te maken heeft). De directeur relateert daarentegen de waarde van een vaste methodiek. Hij benadrukt dat een veldwerker ook een deel van zichzelf in het werk moet kunnen leggen, anders wordt het te afstandelijk en werkt de benadering niet. Het is volgens hem dan aan de teamleiders om toch nog een zekere eenheid in de werkwijze te laten ontstaan.

Zeker is wel dat er recentelijk sprake is van een zekere uniformering in de werkwijze van Streetcornerwork. Zo wordt er bijvoorbeeld sinds kort in alle teams gewerkt met eenzelfde intakeformulier. Hetzelfde geldt voor het format voor het hulpverleningsplan. Dit is mede mogelijk gemaakt door de organisatieverandering (zie bovenstaande paragraaf).

#### *'Afstand en nabijheid'*

De samenwerkingspartners geven regelmatig aan dat de veldwerkers van Streetcornerwork zich teveel identificeren met de jongeren met wie zij werken. Zij vinden onder andere dat de veldwerkers de jongeren te veel in bescherming nemen. Dit wordt in zekere zin bevestigd door een deel van de veldwerkers, die het tot hun taak rekenen om op te treden als 'belangenbehartiger' van de jongeren. Ook de directeur erkent dat dit het geval is, maar dit moet volgens hem niet alleen maar negatief worden bekeken; de identificatie levert immers ook een grote betrokkenheid op, die waardevol is in het werk. Dit wordt weer onderschreven door andere samenwerkingspartners.

Verschillende veldwerkers noemden het bewaken van de balans tussen 'afstand en nabijheid' als een van de dilemma's waar zij in hun werk tegen aanlopen: 'Moeilijk aan het werk van Streetcornerwork is dat de veldwerkers enerzijds het vertrouwen moeten winnen van jongeren en daarom dicht bij hen moeten staan, maar anderzijds ook een professionele afstand moeten houden.' Hoewel de directeur stelt dat in het beleid en in training en coaching aandacht wordt besteed aan dit thema ('we maken al jarenlang de afweging hoe hiermee om te gaan'), vertellen sommige veldwerkers dat zij op dit gebied weinig sturing vanuit de organisatie ervaren.

Overigens doet het probleem van de sterke identificatie zich volgens de directeur vooral voor bij werkers die zelf afkomstig zijn uit de doelgroep: 'Zij voelen vaak een grote weerstand tegen andere hulpverleners, en vaak hebben ze daarin ook wel een beetje gelijk.'

#### *Opleidingseisen*

Er wordt binnen Streetcornerwork verschillend gedacht over de opleidingseisen die zouden moeten worden gesteld aan medewerkers. Sommigen, waaronder veel van de regiomanagers en teamleiders, zijn van mening dat het werken met de doelgroep van Streetcornerwork een hbo-opleiding met voldoende scholing op het gebied van onder andere luistervaardigheden en psychologie vereist. Anderen, waaronder de directeur, vinden echter dat ervaringsdeskundigheid (oftewel zelf afkomstig zijn uit de doelgroep) ook belangrijk is. Een afgeronde mbo- of hbo-opleiding moet volgens hem niet in alle gevallen een vereiste zijn om aangenomen te worden. Die kan dan worden gevolgd naast het werk als veldwerker.

Er bestaat binnen Streetcornerwork onduidelijkheid over het beleid ten aanzien van opleidingseisen. Verschillende leidinggevenden vertellen dat het beleid op dit moment is om alleen veldwerkers aan te nemen met een hbo-opleiding, nadat de nadruk een tijdlang te veel heeft gelegen op het aannemen van mensen die zelf afkomstig waren uit de doelgroep. Volgens de directeur is het beleid echter nog steeds dat minstens dertig procent van de veldwerkers uit de doelgroep afkomstig moet zijn en minimaal een mbo-opleiding hoeft te hebben of te volgen. De teamleiders willen volgens de directeur liever alleen veldwerkers op hbo-niveau, omdat de veldwerkers in toenemende mate te maken krijgen met bureaucratie en de teamleiders wil-

len dat zij daar goed in kunnen functioneren, omdat zij daar zelf ook op worden afgerekend. Daarnaast zijn teamleiders volgens hem bij lager opgeleide veldwerkers vaak meer tijd kwijt aan coaching en begeleiding. Dit alles is volgens de directeur echter geen reden om af te stappen van het volgens hem bestaande beleid.

Hoewel de opdrachtgevers erkennen dat veldwerkers die zelf afkomstig zijn uit de doelgroep vaak een betere binding hebben met de jongeren, geven zij over het algemeen de voorkeur aan veldwerkers op hbo-niveau. Met uitzondering van stadsdeel Centrum heeft echter geen van de opdrachtgevers dit als een vereiste in de subsidietoekenning opgenomen.

#### *Functieprofiel*

Uit de interviews met veldwerkers en met teamleiders blijkt dat de functie van veldwerker de laatste jaren is veranderd omdat de doelgroep harder is geworden en de administratieve handelingen complexer zijn geworden. Het functieprofiel dat gehanteerd wordt voor het personeelsbeleid (aannamebeleid, functioneren en beoordeling) dateert uit 2001. Het is dan ook de vraag of dit functieprofiel de eisen die aan de huidige veldwerker worden gesteld voldoende dekt. Overigens is het opvallend dat in het functieprofiel bij kennis een harde opleidingseis is opgenomen, namelijk een afgeronde hbo-opleiding. Tweede punt van aandacht is dat in het huidige profiel in de doelstelling wordt gesproken over het bieden van 'hulpverlening', terwijl Streetcornerwork volgens de opdracht van DMO nadrukkelijk alleen dienstverlening moet bieden.

#### *Training nieuwkomers*

Een van de teamleiders is van mening dat nieuwe medewerkers altijd een cursus van een aantal dagen zouden moeten krijgen waarin zij worden geschoold in de werkwijze van Streetcornerwork. Opvallend genoeg geeft de directeur aan dat dit allang bestaat: 'Nieuwe medewerkers krijgen een introductiecursus van vier dagen waarin zij worden geschoold in de presentiebenedering. Ze leren dan onder andere hoe zij zich op straat moeten manifesteren, hoe ze kunnen signaleren, wanneer ze op een groep jongeren af moeten gaan en wanneer niet en hoe zij onderdeel kunnen gaan uitmaken van de sociale structuur van de jongeren, zodat de veldwerkers ook gebruik kunnen maken van dit buurtnetwerk.'

Een van de veldwerkers geeft aan dat veel nieuwe medewerkers al snel weer vertrekken, onder andere omdat het werk zwaarder is dan ze hadden verwacht. Een andere verklaring die sommige veldwerkers noemen is dat een platte organisatie als Streetcornerwork weinig carrièreperspectieven biedt.

#### *Bijscholing en deskundigheidsbevordering*

Over bijscholing en deskundigheidsbevordering zijn onder de veldwerkers en teamleiders heel verschillende geluiden te horen. Sommigen zijn zeer tevreden en wijzen erop dat het mogelijk is om op kosten van Streetcornerwork allerlei opleidingen te volgen (bijvoorbeeld een mbo- of hbo-opleiding, voor veldwerkers die die nog niet hebben) en dat er regelmatig cursussen worden georganiseerd over zaken als drugs, agressie, radicalisering en het omgaan met jongeren met een lichte verstandelijke beperking. Anderen vinden juist dat er te weinig aandacht is voor bijscholing, en dat er bijvoorbeeld meer cursussen en trainingen zouden moeten worden gegeven, al wijzen ook veel van deze veldwerkers er wel op dat de situatie op dit gebied in de

afgelopen periode verbeterd is. Een specifiek punt waarover veel veldwerkers meer specifieke kennis zouden willen hebben, is het herkennen van en omgaan met psychiatrische problemen en verstandelijke beperkingen bij jongeren, waarmee zij steeds meer te maken krijgen.

Een probleem is dat lang niet alle veldwerkers op de hoogte zijn van de mogelijkheden die er binnen de organisatie bestaan voor het volgen van (bij)scholing. Ook wordt het volgen hiervan volgens sommige veldwerkers te weinig gestimuleerd. Een ander probleem, dat door verschillende teamleiders wordt genoemd, is dat er binnen de organisatie en de financiering door DMO onvoldoende middelen beschikbaar zijn voor deskundigheidsbevordering. Daarom proberen zij die nu bij andere partijen, zoals stadsdelen, te krijgen.

#### *Ondersteuning door team/leidinggevenden*

De veldwerkers ervaren over het algemeen veel steun van hun team, dat wekelijks bij elkaar komt. De vergaderingen gaan om en om over individuele cliënten (dienstverlening) en over het veldwerk en algemene zaken. Veldwerkers waarderen de open cultuur van de organisatie, waarin 'zaken goed kunnen worden benoemd en makkelijk besproken'. Ook zijn de teamleiders volgens de veldwerkers makkelijk benaderbaar en hebben zij altijd een luisterend oor. Wel merken zij op dat er aanzienlijke verschillen bestaan in de werkwijze van de verschillende teamleiders.

Sinds kort wordt er in sommige teams gewerkt met intervisie. Dit is in het bijzonder het geval in team Zuid, waar de teamleider hiervoor geld heeft gevraagd en gekregen van het stadsdeel. Verschillende teamleiders zijn echter van mening dat de directie er voor zou moeten zorgen dat hiervoor structureel geld beschikbaar komt, voor alle teams. Onlangs is bij wijze van experiment door de directie wel geld beschikbaar gesteld voor een aantal intervisiebijeenkomsten in het team Nieuw-West. Dit is volgens de teamleider echter zeker niet voldoende.

Bijna alle teamleiders hebben twee teams onder hun hoede. Tussen deze teams is dan vaak veel contact, maar verder hebben veldwerkers vaak juist weinig contact met collega's uit andere teams.

Naast het bieden van ondersteuning controleren de teamleiders ook de werkzaamheden van hun veldwerkers. Zij doen dit elk op hun eigen manier. Een deel van de teamleiders maakt hierbij gebruik van het registratiesysteem (zie hieronder). Ook proberen de teamleiders werkgesprekken te voeren met de veldwerkers. Zij geven echter aan dat hiervoor in de praktijk niet altijd voldoende tijd is. Een van de teamleiders vertelt dat hij regelmatig langs vindplaatsen rijdt om te kijken of de veldwerkers daar aanwezig zijn. Als dat niet zo is vraagt hij jongeren op straat of zij Streetcornerwork en de veldwerkers in de betreffende buurt kennen. Als dat niet geval blijkt spreekt hij de veldwerkers daar op aan.

#### *Samenvatting*

Ten aanzien van vrijwel alle in deze paragraaf besproken aspecten van professionaliteit bestaan er binnen Streetcornerwork niet alleen verschillende opvattingen over de wenselijke situatie, maar ook verschillende beelden over de huidige situatie. Dit maakt het niet alleen lastig om als onderzoekers eenduidige conclusies te trekken, maar ook om binnen de organisatie te komen tot eenduidig beleid. Deels is de onbepaaldheid van de werkwijze

inherent aan de methodiek van Streetcornerwork; waarbij de vragen van de jongeren op straat centraal staan en het belangrijk is om daar direct op in te spelen. Ook is het zo dat de veldwerkers juist in staat zijn om de zo cruciale vertrouwensband met jongeren met wie zij werken op te bouwen omdat zij iets van zichzelf in het werk kunnen leggen. Tegelijkertijd is het zo dat veel van de veldwerkers het gevoel hebben dat zij zelf het antwoord moeten vinden op allerlei vragen en dilemma's die de werkwijze oproept; niet omdat zij te weinig steun krijgen van andere veldwerkers in hun team of van hun teamleider, maar omdat de methodiek zo weinig is uitgewerkt en omdat zij specifieke kennis ten aanzien van bepaalde problematiek die zij in de praktijk tegenkomen, missen.

### 4.3 Registratie

Veldwerkers worden geacht een registratie bij te houden van zowel hun veldwerk als de dienstverlening die zij verrichten. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van het door Streetcornerwork zelf ontwikkelde computerprogramma *Streetwise*. Daarnaast wordt er van jongeren die worden begeleid een papieren dossier bijgehouden. In bijlage 7 is een overzicht opgenomen van de gegevens die kunnen worden ingevuld in *Streetwise* en de documenten die we tijdens ons onderzoek hebben aangetroffen in de papieren dossiers. In deze paragraaf wordt ingegaan op het gebruik van het registratiesysteem en de vraag hoe de veldwerkers en leidinggevenden dit ervaren.

#### *Veldwerk*

De registratie van veldwerk wordt uitsluitend gedaan in *Streetwise*. In het onderdeel 'veldwerk' kunnen individuele contacten en groepscontacten worden vastgelegd. Het registreren van het veldwerk wordt door de meeste veldwerkers als lastig beschouwd. Zij registreren wel en gebruiken *Streetwise* als volgsysteem. De informatie die ze invoeren is wel erg subjectief, zo geven de meeste werkers aan. Zij kennen bijvoorbeeld vaak de echte namen van jongeren niet en benoemen de jongeren door middel van geheugensteuntjes. Omdat de interpretatie van cruciale termen (zoals 'contact') verschilt, is het niet mogelijk om op basis van de informatie uit *Streetwise* een algemeen beeld te vormen van de resultaten van het veldwerk. Sommige veldwerkers geven aan dat er wel afspraken bestaan over registreren maar dat in de praktijk iedereen toch op zijn eigen manier registreert. Sommige veldwerkers registreren juist wel heel secuur en vermelden onder andere een beschrijving van jongeren, de met hen besproken onderwerpen, de gelopen route en de groepsdynamica zoals zij die hebben waargenomen. Dat gebeurt dan in een open invulveld.

Het is onduidelijk of bij de registratie van veldwerk wel of geen onderscheid worden gemaakt tussen werk voor DMO en voor een stadsdeel; sommige veldwerkers zeggen dat dit wel gebeurt, anderen zeggen van niet.

#### *Dienstverlening*

Direct nadat met een jongere een intake voor dienstverlening heeft plaatsgevonden (zie ook paragraaf 2.3) wordt een individueel dossier aangeemaakt. Dit betreft zowel een vermelding in *Streetwise*, als een papieren dossier, dat de veldwerker op de eigen locatie bewaart. Over het algemeen vullen de veldwerkers vrijwel alle informatie uit het papieren intakeformulier – dat zij in het gesprek samen met de jongere invullen - in *Streetwise* in. Net als in het formulier wordt de informatie daarbij meestal uitgesplitst naar leef-

gebied, waarbij veel veldwerkers ook gebruikmaken van de zogeheten 'wizard leefgebieden'. In het vervolg van het traject wordt de informatie in het registratiesysteem veel minder uitgesplitst naar leefgebied en maken de veldwerkers nauwelijks meer gebruik van deze wizard. Zoals in paragraaf 2.3 al besproken, zijn in de dossiers nauwelijks specifieke hulpverleningsdoelen terug te vinden. Opvallend is bovendien dat in de gevallen waar wel een hulpverleningsplan is opgesteld, dit wel in het papieren dossier is opgenomen, maar de gestelde doelen niet in Streetwise kunnen worden teruggevonden.

Naast het ingevulde intakeformulier en in sommige gevallen dus een ingevuld hulpverleningsplan is in het papieren dossier regelmatig (in dertig procent van de door ons onderzochte dossiers) informatie terug te vinden die de veldwerker heeft opgevraagd bij andere organisaties met wie de jongere te maken heeft (gehad). Om dit te kunnen doen moet de jongere een toestemmingsformulier ondertekenen, dat in vrijwel alle dossiers is terug te vinden.

Gedurende de begeleiding worden de veldwerkers geacht alle contacten die zij hebben met de cliënt, of met derden in verband met de begeleiding, te registreren in Streetwise. Er zijn binnen de organisatie ook afspraken over hoe dit moet. In de praktijk doen de veldwerkers dit echter allemaal op hun eigen manier. In de interviews vertellen verschillende veldwerkers bijvoorbeeld dat zij er vaak niet aan toekomen om elk contact dat zij hebben afzonderlijk te registreren. Ze doen dat dan bijvoorbeeld eens per week en voegen dan alle contacten van die week met betrekking tot een bepaalde cliënt samen in één notitie. Dit maakt het moeilijk om de intensiteit van de begeleiding af te lezen uit het aantal in Streetwise geregistreerde contacten.

Per contact dienen de veldwerkers aan te geven hoeveel tijd zij hieraan hebben besteed. Verschillende van hen geven echter aan dat zij niet alle uren die zij besteden aan de begeleiding van cliënten registreren. Voor een deel van de werkzaamheden geldt dat moeilijk aan te geven is hoeveel tijd je daar precies aan besteedt. Bovendien, zo geeft een van de veldwerkers aan, zou het te veel tijd kosten om alle contacten te registreren. Daarom registreert hij alleen de zaken die van belang zijn voor de voortgang van de begeleiding. Daarbij komt ook dat als hij 'te veel' zou registreren, hij bang is het overzicht kwijt te raken.

In veel gevallen resulteert de begeleiding in een indicatieaanvraag voor verdere hulpverlening. Dit is een uitgebreid document, dat wel direct op te vragen is vanuit Streetwise, maar de gegevens daaruit worden niet automatisch opgenomen in het registratiesysteem, hetgeen de overzichtelijkheid niet ten goede komt.

#### *Opvattingen veldwerkers over Streetwise*

De meningen over het registratiesysteem zijn wisselend. Een van de veldwerkers merkt op dat het systeem geen goed beeld geeft van alle werkzaamheden. Een van de teamleiders voegt daar aan toe dat het huidige registratiesysteem onvoldoende overlapt met de stappen die worden gezet in de dienstverlening. Anderen noemen vooral voordelen van de registratie, bijvoorbeeld dat collega's daardoor makkelijk kunnen zien hoe het er voorstaat met een jongere wanneer iemand van een andere instantie of de jongere zelf belt, terwijl de begeleider afwezig is, of wanneer die ziek is en een collega de begeleiding moet overnemen.



Al dan niet los van het specifieke systeem merken veel van de veldwerkers op dat het registreren veel tijd kost, die weer afgaat van de tijd die er is om op straat te zijn. Sommige veldwerkers hebben ook de indruk dat zij steeds meer tijd kwijt zijn aan het registreren. Sommige veldwerkers melden daarbij dat het systeem erg langzaam is en regelmatig vastloopt.

Volgens een van de regiomanagers blijft het moeilijk om de werkers zo ver te krijgen dat zij goed registreren. Vooral de wat zij noemt 'cowboywerkers', die zelf afkomstig zijn uit de doelgroep en (daardoor) heel sterk zijn op straat, hebben daar moeite mee. Het versterken van de registratiediscipline is voor haar en de teamleiders een voortdurend punt van aandacht. En met succes, aldus de directeur, die aangeeft dat het aantal ontbrekende gegevens in registratie in het afgelopen jaar sterk is afgenomen.

#### *Gebruik registratiesysteem als managementinformatie*

Net als de veldwerkers gebruiken ook de leidinggevendenden het registratiesysteem op verschillende manieren. Zo vertelt een van de regiomanagers dat zij het registratiesysteem gebruikt om een beeld te krijgen van de situatie in een wijk, als controle-instrument en als input voor de verantwoording naar opdrachtgevers. Een van de teamleiders vindt het systeem ten aanzien van de dienstverlening redelijk bruikbaar, maar ten aanzien van het veldwerk niet. Daar levert het systeem hem te weinig informatie op. Hij zou veel liever naast een urenregistratie een volgsysteem hebben, waarin ook de ontwikkeling van groepen gevolgd kan worden. Overigens geven verschillende veldwerkers juist aan dat zij het huidige systeem gebruiken als volgsysteem.

Een andere teamleider gebruikt Streetwise niet als sturingsinstrument of om managementinformatie te genereren, omdat het systeem daarvoor volgens hem te weinig bruikbare informatie bevat. Weer een andere teamleider, die wel aangeeft dat zij regelmatig controleert wat de veldwerkers invoeren in Streetwise (zij kijkt bijvoorbeeld of zij de evaluaties invullen en hoe zij hun veldwerk doen), vertelt dat in het teamoverleg vaak veel aanvullende informatie ter tafel komt, die niet in het registratiesysteem terug te vinden is (en daar ook niet in wordt ingevoerd naar aanleiding van het overleg). Ook uit andere opmerkingen kan worden afgeleid dat het registratiesysteem onvoldoende informatie oplevert. Zo vertelt een veldwerker dat ten aanzien van de dienstverlening aparte bespreeknotities worden gemaakt voor de teambesprekingen. Ook ten aanzien van het veldwerk moeten de veldwerkers, naast de registratie in Streetwise, elk kwartaal een verslag maken, dat door de teamleiders en regiomanagers weer als input voor de halfjaarlijkse verantwoording naar de subsidiegevers wordt gebruikt. In verschillende interviews wordt ook aangegeven dat signaleringen die veldwerkers op straat doen op dit moment nog niet goed kunnen worden geregistreerd. Er wordt op dit moment gewerkt aan een aanpassing van het systeem, zodat dit in de toekomst wel mogelijk wordt.

Naast een eventueel gebrek aan informatie vinden veel van de teamleiders en regiomanagers het lastig dat het niet mogelijk is om zelf rapportages te maken van de informatie in Streetwise, maar dat dit alleen mogelijk is via de interne beheerder van het systeem. Dit is niet alleen onhandig, maar bovendien riskant, omdat de hele organisatie zo voor de informatievoorziening over het werk afhankelijk is van één persoon.

### *Verschillen tussen jaarverslag Streetcornerwork en deelnemersanalyse O+S*

Naast het jaarverslag dat Streetcornerwork zelf opstelt, brengt de dienst O+S van de gemeente jaarlijks een deelnemersanalyse voor Streetcornerwork uit. Zoals eerder bleek zijn er vaak grote verschillen tussen de aantallen die worden genoemd in beide rapportages. De opmerkelijke verschillen kunnen deels worden verklaard door het feit dat gebruik wordt gemaakt van verschillende bronnen. Terwijl O+S gebruikmaakt van een door Streetcornerwork aangeleverde uitdraai van het registratiesysteem Streetwise, wordt het jaarverslag opgesteld op basis van gegevens die worden aangeleverd door de verschillende teamleiders (in het verleden coördinatoren). Ook speelt een rol dat veel gebruikte begrippen niet duidelijk zijn gedefinieerd of definities in de praktijk niet eenduidig worden gehanteerd. O+S concludeert in dit kader in de deelnemersanalyse 2007 dat terwijl het niveau van registratie toeneemt, niet alle registraties zijn gelabeld en daardoor niet altijd goed toe te kennen zijn. Veldwerkers hanteren geen heldere gemeenschappelijke definities voor contacten in het veldwerk. De waarde van het aantal veldwerkcontacten is daardoor onduidelijk. Ook de resultaten van dienstverlening blijven vertroebeld omdat de eenmalige adviezen worden meegeteld als dienstverlening.

Om te komen tot meer eenduidigheid in de rapportage heeft in de afgelopen periode een aantal keer overleg plaatsgevonden tussen O+S en Streetcornerwork. Naar verwachting zal dit ervoor zorgen dat de stukken over het jaar 2008 meer adequaat en eenduidig zijn.

### *Samenvatting*

Voor dienstverlening wordt het huidige systeem over het algemeen wel als nuttig en bruikbaar zien, al blijven veel veldwerkers het registreren zien als een vervelende bijkomstigheid die teveel tijd kost. Ten aanzien van de registratie van veldwerk is er meer kritiek. Hier kunnen de veldwerkers te weinig informatie kwijt en levert het systeem de leidinggevenden te weinig informatie op. Er lijkt geen meerwaarde van de registratie van veldwerk te worden herkend. Het systeem kan nu niet goed ingezet worden voor sturing en verantwoordingen omdat de wijze van registratie niet uniform is.

## 5 Opdrachtgevers

Streetcornerwork voert werkzaamheden uit in opdracht van verschillende gemeentelijke diensten en stadsdelen. Daarnaast is Streetcornerwork ook in andere gemeenten, waaronder Utrecht en Purmerend, actief. In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de opdrachten en verantwoording aan de verschillende Amsterdamse opdrachtgevers en de relaties daartussen.

### 5.1 DMO

DMO Jeugdbeleid is al jaren de grootste opdrachtgever van Streetcornerwork. In de decentralisatie van het welzijnsaanbod die een aantal jaar geleden heeft plaats gevonden, heeft Streetcornerwork een *status aparte* gekregen en is een stedelijk aanbod gebleven.

Streetcornerwork dient jaarlijks een werkplan in op basis waarvan DMO beschikt. Zowel het werkplan als de beschikking zijn op hoofdlijnen. In het werkplan, dat in essentie elk jaar hetzelfde is, beschrijft Streetcornerwork de doelgroep, taakvelden, verdeling van de ureninzet en een resultaatprognose. De doelgroep van de DMO-opdracht zijn jongeren met problemen op drie of meer leefgebieden die niet worden bereikt door de reguliere hulpverlening. De taakvelden die DMO financiert zijn: veldwerk, dienstverlening, begeleiding, begeleiding Plus, casemanagement, activering/dagbesteding. De verdeling van de inzet vindt plaats op basis van een verdeelsleutel, die is gebaseerd op bevolkingsaantallen en buurtindicatoren over jeugdcriminaliteit van de dienst Onderzoek en Statistiek (O+S). Binnen het team Centrum is 3,55 fte geoormerkt voor veldwerk ten behoeve van dak- en thuisloze jongeren.

In het werkplan specificereert Streetcornerwork de totale inzet alleen per team en maakt daarna geen onderscheid meer in de tijdsinvestering per taakgebied. Per taakgebied en per team is wel een prognose geformuleerd ten aanzien van het bereik van aantal jongeren voor veldwerk, dienstverlening en begeleiding en in aantal deelnames voor activering.

Verantwoording van de aantallen vindt plaats op basis van globale optellingen (veldwerk en activering) en op basis van beschikbare gegevens in Streetwise (dienstverlening en begeleiding). Daarnaast analyseert O+S jaarlijks de productie van Streetcornerwork op basis van de gegevens uit Streetwise.

De opdrachtformulering van DMO wordt bepaald door het werkplan dat Streetcornerwork jaarlijks indient. Het format hiervoor is een aantal jaren geleden door DMO en Streetcornerwork samen vastgesteld. Beoordeling van de resultaten geschiedt op basis van het jaarverslag en de deelnemersanalyse van O+S. Tussentijds is geen regulier overleg waar resultaten worden gepresenteerd en afwijkingen worden besproken. Wel verstrekt Streetcornerwork in september een signaleringsrapportage waarin ontwikkelingen in de doelgroep worden beschreven en een overzicht van de vindplekken wordt gegeven.

## 5.2 Dienst Zorg en Samenleving

De Dienst Zorg en Samenleving (DZS) financiert het inloopcentrum voor dak en thuisloze jongeren in het centrum. Hiervoor wordt 1,78 fte activiteitenbegeleiding gefinancierd. DZS hanteert de verordening voor kwetsbare burgers waarin prestaties met resultaatverplichtingen worden benoemd. Het inloopcentrum heeft een teleenheid op basis van uren openstelling en een productievolume (aantal uren openstelling). Ook worden drie prestatie-indicatoren benoemd: aantal unieke geregistreerde bezoekers, aantal personen dat aanvullende hulpverlening gebruikt en aantal personen dat dagbesteding gebruikt. Per kwartaal verantwoordt Streetcornerwork de behaalde resultaten. Streetcornerwork kan aan de verantwoordingseisen voldoen, al geeft de beleidsmedewerker aan dat de wijze van verantwoording weinig zicht geeft op de kwaliteit van de geleverde producten.

Ook financiert DZS een lumpsum bedrag voor deelnames van niet-uitkeringsgerechtigden aan de *Workforce* projecten. Het is echter niet bekend of en hoeveel jongeren hieraan deelnemen. DWI, hoofdfinancier van de projecten heeft minimale deelname van jongeren (zie 5.3). DZS financiert ook veldwerk en begeleiding en inloop voor volwassen dak- en thuislozen met mogelijk harddrugverslaving of psychiatrische problemen. Deze groep valt echter buiten het bereik van dit onderzoek, aangezien deze groep over het algemeen ouder is dan 23.

## 5.3 Dienst Werk en Inkomen

Dienst Werk en Inkomen (DWI) financiert deelnames aan de projecten *Workforce*, *Farmforce* en *Craftforce*. De financiering vindt plaats op basis van aangetoonde deelnames en wordt per maand betaald. Deelnemers aan deze projecten moeten klant van DWI zijn. Streetcornerwork geeft per maand aan welke personen deelnemen. Eens per half jaar wordt inhoudelijk verantwoord welke activiteiten met deze cliënten zijn ondernomen. Het totaal aantal deelnames vanuit Streetcornerwork is aanzienlijk. Hier blijken echter een minimaal aantal jongeren bij te zijn (in 2008 één jongere). Overigens is er wel sprake van een grote instroom van jongeren in projecten van DWI via het veldwerk en de dienstverlening van Streetcornerwork. Deze toeleiding vindt plaats binnen de opdrachten van DMO en stadsdelen.

## 5.4 Stadsdelen

In 2008 voert Streetcornerwork in opdracht van een meerderheid van de stadsdelen specifieke werkzaamheden uit, zoals blijkt uit schema 5.1. Alleen Westerpark, Oud-Zuid, Oud-West en Zeeburg gaven geen opdracht aan Streetcornerwork om lokaal werkzaamheden uit te voeren (in elk geval niet voor de doelgroep jongeren).

<b>Schema 5.1</b>							
<b>Overzicht opdrachten stadsdelen 2008</b>							
<b>Team</b>	<b>Stadsdeel</b>	<b>fte DMO</b>	<b>fte Extra</b>	<b>Doelgroep</b>	<b>Werkzaamheden</b>	<b>Bedrag</b>	<b>Verantwoording</b>
<b>Centrum</b>		4,44 fte					
	Centrum, LTB			16-23, niet dak- of thuisloos.	trajectbegeleiding	€ 88.452,00	3 maal
	Centrum, veldwerk		0,5	12-23 jaar, overlastgevende jongeren	veldwerk groepsaanpak, dienstverlening, begeleiding	€ 34.000,00	tussentijds en eindrapport
	Centrum, basisschool			groep 8	inventarisatie zorgvraag op basisschool	€ 3.450,00	eindrapport
<b>Noord</b>		1,78 fte					
	Groepsaanpak		2,5	jongeren	veldwerk groepsaanpak, dienstverlening, begeleiding	€ 179.740,00	per kwartaal en eindrapport
<b>Oost</b>		2,67 fte					
	Oost/watergraafsmeer; groepsaanpak		0,8	jongeren	veldwerk groepsaanpak	€ 51.000,00	tussentijds en eindrapport
	Oost/watergraafsmeer; contactvaders		0,5	marokkaanse tieners	veldwerk door contactvaders		
<b>Zuid</b>		0,56 fte					
	Oud Zuid		4,5	jongeren	Veldwerk, beheer inloop	€ 271.915,00	
	Zuideramstel; amb.jongerenteam		0,3	jongeren	wijkjongerenwerk	€ 17.068,00	tussentijds en eindrapport
<b>Zuidoost</b>		3,00 fte					
	Nospor		2	antiliaanse en arubaanse jongeren 18-35 jaar	inloop en activiteiten	€ 125.760,00	inhoudelijk en aantallen per kwartaal
	Blenchi		0,5	arubaanse, antiliaanse en spaanstalige van 13-23	veldwerk, dienstverlening en activiteiten	€ 34.781,00	

<b>Oud West</b>		3,67 fte				
Baarsjes 1; ambulante jongeren-team	2	(groepen) jongeren		veldwerk; overlastbestrijding, individuele trajecten (mn scholing arbeid)	€ 110.633,00	maandelijks netwerk 12+, tussentijdse en eindrapport
Baarsjes 2; extra jongerenwerk	2	jongeren		inloop, toeleiding, vrije tijd, individuele trajecten (mn scholing arbeid)	€ 121.251,00	maandelijks overleg
Bos en Lommer project balans	3,5	kwetsbare jongeren 12-18		veldwerk, dienstverlening, ouderbegeleiding	€ 318.000,00	tussentijds en eindverslag
<b>Nieuw West</b>		3,88 fte				
Osdorp		jongeren		begeleiding	€ 73.464,00	
Geuzenveld-Slotermeer; veilige vindplaats	2,5	jongeren		inloop	€ 154.110,00	periodiek overleg, tussentijdse, eindrapport
Geuzenveld-Slotermeer;		jongeren		kickboxen	€ 5.300,00	
<b>Totaal</b>	<b>20,00</b>	<b>20,6</b>			<b>€ 1.588.924,00</b>	

In de eerste kolom staan de Teams van Streetcornerwork. De tweede kolom geeft een overzicht van de stadsdelen die een opdracht hebben verleend, onderverdeeld naar de teams. De derde kolom bevat de fte van DMO zodat een vergelijk kan worden gemaakt met de vierde kolom waarin de fte staan vermeld van de stadsdeelopdrachten. De volgende kolommen geven een toelichting op de opdrachten van de stadsdelen.

Uit het schema blijkt dat de aard en omvang van de opdrachten verschillen. Ook de subsidierelatie met de stadsdelen loopt erg uiteen. Zo verschilt de duur van de relatie, de specificatie van de opdrachtbeschikking, de mate en het karakter van het contact. De subsidierelatie en de invulling daarvan lijkt ook erg persoonsafhankelijk. Voor Streetcornerwork is het hierdoor lastig op een uniforme wijze subsidierelaties aan te gaan. Het totaal van de opdrachten van stadsdelen is € 1.588.924,00. De opdracht van DMO bedroeg €1.617.810,00.

Om een lijn aan te brengen in de opdrachten vanuit stadsdelen hebben we deze ingedeeld in een aantal soorten opdrachten: veldwerk en dienstverlening in het kader van groepsaanpak, ambulante jongerenwerk, inloop en projecten voor specifieke doelgroepen. Deze verschillende categorieën zullen hieronder worden besproken.

#### *Veldwerk en dienstverlening in het kader van groepsaanpak*

De meeste opdrachten hebben betrekking op veldwerk en dienstverlening in het kader van de groepsaanpak. Per stadsdeel is de invulling van de groepsaanpak anders. Daardoor is het specifieke aandeel van Streetcornerwork per stadsdeel anders. Opvallend is dat de stadsdelen die een opdracht in het kader van de groepsaanpak geven ook een gedeelte van de dienstverlening en begeleiding aan individuele jongeren financieren, ook in stadsdelen waar op uitvoerend niveau het idee bestaat dat zij Streetcornerwork alleen voor veldwerk financieren. Zo was een projectleider groepsaanpak er stellig van overtuigd dat de taak beperkt was tot veldwerk terwijl in het protocol voor de groepsaanpak voor Streetcornerwork ook taken op het gebied van dienstverlening waren vastgelegd. Bezien vanuit de werkwijze van Streetcornerwork is het ook logisch dat een gedeelte dienstverlening wordt gefinancierd. Inzet van een half fte in veldwerk zal ook werk genereren voor dienstverlening en begeleiding. Het is de vraag of de opdrachtgevers en Streetcornerwork dezelfde opvatting hebben over de dienstverlening en begeleiding. Uit hoofdstuk twee blijkt dat de begeleiding van Streetcornerwork een langdurig proces kan zijn terwijl de methodiek van de groepsaanpak over het algemeen kortdurend is. Ook is de opdracht van het stadsdeel voor een jaar zonder dat een verlenging min of meer vanzelfsprekend is. Alhoewel daar wel verschillen tussen stadsdelen zijn. Dergelijke langdurige trajecten zijn dan deels ongedekt. Een voorbeeld van verschillende verwachtingen van de dienstverlening wordt helder uit het protocol groepsaanpak van Stadsdeel Noord waar werkgebieden voor dienstverlening staan omschreven; informatie, advies en ondersteuning aan jongeren bij school-/werktrajecten, levert individuele hulpverleningstrajecten aan jongeren binnen de leefgebieden werk, school, gezin, buurt. De definitie van dienstverlening en hulpverlening is hier niet vastgelegd en de leefgebieden komen niet overeen met die van Streetcornerwork. In praktijk bieden de veldwerkers op dezelfde werkwijze dienstverlening en begeleiding als zij doen vanuit de DMO-opdracht. Ook is het de vraag hoe de dienstverlening en begeleiding op die gebieden wordt geregistreerd aangezien het niet aansluit bij de registratiemethodiek van Streetcornerwork. Werkzaamheden in opdracht van

stadsdelen ten behoeve van de groepsaanpak is dus gericht op het verzamelen en verspreiden van informatie over de groepen en dienstverlening/begeleiding.

#### *Ambulant jongeren team werk*

In een aantal stadsdelen voert Streetcornerwork ambulante jongeren team werk (AJT) uit. Dat kan vergelijkbaar zijn met veldwerk in het kader van de groepsaanpak maar heeft, kijkend naar de opdrachtformulering zeker ook een andere doelstelling. Deze is vergelijkbaar met het reguliere ambulante jongerenwerk; toeleiding naar aan lokale aanbod voor vrijetijdsbesteding en begeleiding in het constructief invullen van de vrijetijdsbesteding. In hoofdstuk 3 beschreven we al dat de samenwerkingsrelatie met het ambulante jongerenwerk onder spanning staat. Opdrachten waarbij de werkzaamheden meer overlappen zouden die spanningen kunnen verhogen. Al moet gezegd worden dat de spanningen die uit de interviews naar voren kwamen niet in de stadsdelen plaatsvond waar Streetcornerwork de AJT opdrachten uitvoert (Zuideramstel, De Baarsjes en Bos en Lommer).

#### *Inloop en specifieke doelgroepen*

In Zuidoost en Geuzenveld-Slotermeer beheert Streetcornerwork een inloop waar ook activiteiten worden georganiseerd. In laatst genoemd stadsdeel is de inloop een voortzetting van de Veilige Vindplaats. De inloop in Zuidoost is specifiek voor Antilliaanse en Surinaamse jongeren. De maximum leeftijd ligt ook hoger; dertig jaar. Zuidoost kent nog een project voor dezelfde doelgroep; Blenchi.

#### *Verantwoordingen*

Alhoewel de verantwoordingen van elkaar verschillen is ook een aantal overeenkomsten te benoemen. Daarbij dient wel gezegd te worden dat niet alle beschikkingen even gedetailleerd zijn. Voor de opdrachten is een tussentijds verslag vereist met daarin de voorlopige resultaten. Dit verslag moet meestal aan het begin van het derde kwartaal worden aangeleverd. Op basis van dit verslag kunnen bijstellingen in de beoogde resultaten worden gepleegd als daar aanleiding toe is. De eindrapportage bevat in ieder geval het aantal bereikte jongeren, aantal jongeren in begeleiding en deelnames aan netwerk 12+. In een aantal beschikkingen wordt ook gevraagd om het aantal afgeronde trajecten van dienstverlening/begeleiding te rapporteren. Naast kwantitatieve resultaten beschrijven enkele opdrachtgevers ook kwalitatieve resultaten (wat zijn de maatschappelijke effecten, hoe ervaren deelnemers de activiteiten, vermindering van overlast door jongeren uit problematische jeugdgroepen door het bieden van een toekomstperspectief). Daarbij worden echter geen toetsingscriteria omschreven. De stadsdelen zouden graag een rapportage op naamsniveau ontvangen van Streetcornerwork. In een enkel stadsdeel gebeurt er nu al, zij het van uit de eigen opdracht van het stadsdeel. DMO vraagt op dit moment niet om een dergelijke rapportage, omdat het die toch niet zou kunnen beoordelen. De stadsdelen vinden echter dat DMO Streetcornerwork best zou kunnen verplichten om naast een globale verantwoording voor DMO, op stadsdeelniveau wel dergelijke rapportages te leveren.



## 5.5 Overlap

		DZS	DWI	Stadsdelen
DMO	doelgroep	ja	nihil	ja
	werkwijze	beperkt	nee	ja
	resultaten	nee	nee	ja

### DMO en DZS

Het is onduidelijk of er overlap is tussen de activering en dagbesteding die Streetcornerwork uitvoert vanuit de DMO-middelen en de activiteiten die in het inloopcentrum in het Centrum worden uitgevoerd. Het zou kunnen dat de deelnames aan de inloopactiviteiten ook als deelnames tellen voor de verantwoording naar DMO. Dat zou kunnen omdat een groot deel van het team Centrum zich specifiek richt op dak- en thuisloze jongeren. De doelgroep van deze 'specialisten' en de inloop is dezelfde. Als er overlap is, heeft dat dus alleen betrekking op het stadsdeel Centrum en dan op de activering die gedaan wordt voor dak- en thuisloze jongeren. Als alle uren geregistreerd zouden worden op werkzaamheden en per financier zou hier meer inzicht in zijn.

### DMO en DWI

Eerder constateerden we al dat de groep jongeren tot drieëntwintig jaar eigenlijk niet deelneemt aan de trajecten die DWI financiert voor Streetcornerwork. Hier is dan ook geen sprake van overlap.

### DMO en stadsdelen

In de opdrachten van stadsdelen en DMO is overlap, zowel in doelgroepen, werkwijze, als in resultaten.

#### *Doelgroepen*

De doelgroep van DMO zijn jongeren van 16 tot 23 jaar met problemen op drie of meer leefgebieden. In hoofdstuk twee constateerden we al dat de bereikte groep van het veldwerk breder is; jongeren die op pleinen, straat hoeken, portieken hangen, in de coffeeshops, kroegen, jongerencentra komen. De doelgroep van stadsdelen loopt qua leeftijd sterk uiteen (van tieners tot dertig jaar). De grootste groep is echter gedefinieerd als jongeren die overlastgevend zijn. De overlast manifesteert zich op straat. In de praktijk overlappen deze groepen elkaar. Voornamelijk bij de uitvoering van het veldwerk. Het gevolg is dat de teams elk hun eigen onderscheid creëren. Zoals in het Centrum, waar jongeren met een vaste woonplaats in het stadsdeel tot de doelgroep van de stadsdeel-veldwerkers worden gerekend en de andere jongeren tot die van de DMO-veldwerkers. In Noord behoren aan jongeren die deel uitmaken van een geprioriteerde groep tot de doelgroep van het stadsdeel en de andere jongeren tot de DMO doelgroep. In sommige stadsdelen wordt geen onderscheid maken tussen de doelgroepen.

### *Werkwijze*

De werkwijze heeft met de meeste opdrachten sterke overeenkomsten. Bij opdrachten in het kader van de groepsaanpak is de potentiële doelgroep gelijk evenals de aanpak door middel van veldwerk en dienstverlening/begeleiding. Veldwerk in het kader van de groepsaanpak heeft meer accenten op de groepsanalyse en ontwikkelingen in de groep dan bij de DMO inzet. Dat de opdrachten zeer vergelijkbaar zijn, blijkt ook uit de interviews. Voor meerdere veldwerkers is een onderscheid tussen DMO en andere opdrachtgevers onbekend waardoor vervuiling in de rapportage kan ontstaan. In een aantal teams is gekozen voor het aanstellen van veldwerkers die specifiek DMO werk verrichten. Dit lijkt echter geen stedelijke methode om de DMO inzet te kunnen scheiden van andere opdrachten. Een teamleider maakte helder dat een strikte scheiding niet effectief is als werkwijze: 'bij de groepsaanpak volg je een groep en geen vast gebied. Terwijl wij bij de DMO-uren juist proberen een vast gebied te hebben zodat je optimaal toekomt aan het kennen en gekend worden van die wijk met al zijn aspecten.' De teamleider ziet als oplossing bij de groepsaanpak de wijkverdeling te volgen die als team is gemaakt ten behoeve van de DMO inzet. De veldwerkers participeren dan in de groepsaanpak als in hun eigen wijk een groep geprioriteerd is. De teamleider benoemt als voorwaarde 'dat het niveau van alle veldwerkers zodanig is dat op alle niveaus gecommuniceerd kan worden.' Met die opmerking impliceert de teamleider ook dat de competentie-eisen aan een veldwerker in het kader van de groepsaanpak anders zijn (van hoger niveau) dan de competentie eisen van een veldwerker DMO.

### *Resultaat*

Het beoogde resultaat van de groepsaanpak is in de meeste gevallen overlastbestrijding. Het beoogde resultaat van DMO is het toeleiden naar hulpverlening van jongeren met problemen op drie of meer leefgebieden. Echter de taak van Streetcornerwork in de groepsaanpak en de resultaten die in dat kader bereikt dienen te worden overlappen wel. In beide opdrachten worden groepen jongeren benaderd, geanalyseerd en in kaart gebracht. Met de jongeren wordt een relatie aangegaan. Die jongeren die hulpbehoevend zijn wordt eenmalig advies gegeven en als relevant worden zij gestimuleerd hulp te accepteren. De DMO voorwaarde dat de jongeren op drie of meer gebieden een hulpvraag hebben geldt niet voor de opdrachten van de stadsdelen. Het is de vraag of deze groep jongeren vanuit de DMO inzet worden begeleid of vanuit de inzet voor het stadsdeel. In opdracht van het stadsdeel is het groepsgerichte veldwerk van groter belang.

### *Ambulant jongerenwerk*

Ook het veldwerk dat wordt omschreven als ambulante jongerenwerk heeft in doelgroep en werkwijze overlap met de DMO-opdracht. Het resultaat in deze opdrachten is meer gericht op toeleiding naar een vrijetijdsaanbod en staat daardoor verder af van de opdracht van Streetcornerwork. De problematiek van de groep is waarschijnlijk minder zwaar en heeft het werk een meer preventief karakter. De overlap is daardoor, mits de partijen zich aan hun opdracht houden, beperkt.

### *Specifieke opdrachten*

De overlap is minder groot als de opdracht specifiek is. Het beheer van een inloop en begeleiden van activiteiten heeft alleen overlap met de activering van DMO. In de verantwoording kan het wel zo zijn dat dezelfde deelnames worden opgevoerd.

## Combineren van opdrachten

DMO en de stadsdelen hebben de grootste overlap in hun opdrachtgeverschap. Tijdens het groepsinterview en in de ambtelijke werkgroep is besproken of en hoe opdrachten gecombineerd zouden kunnen worden. Daarbij werden twee scenario's geschetst. In het eerste scenario krijgen stadsdelen het geormerkte budget van DMO en kunnen die inzetten binnen de kaders die DMO stelt. Voor DMO heeft deze decentralisatie een meerwaarde omdat daarmee de inzet van het budget meer op maat georganiseerd wordt. DMO heeft daar zelf vanuit haar stedelijke rol niet de mogelijkheden toe. De drie aanwezige stadsdelen zijn echter voor een centrale opdracht omdat de jongeren en de problemen die zij hebben niet aan de stadsdeelgrenzen gebonden zijn. In het tweede scenario geeft DMO een bredere opdracht waarin ook een aantal activiteiten in de groepsaanpak is vastgelegd. De opdrachten die stadsdelen aan Streetcornerwork geven verschillen van elkaar. Er lijkt dus geen gemeenschappelijke noemer aan aanvullend aanbod. Een gedeelte van de opdrachten is zeer vergelijkbaar met de opdracht van DMO, zowel in doelgroep als werkwijze en resultaten. Andere opdrachten staan verder van de DMO opdracht af. Vooral de werkwijze en of doelstellingen wijken dan af. Ook DMO ziet daar geen mogelijkheden toe aangezien ze daardoor een sturende rol naar de stadsdelen krijgt terwijl daar geen overlegstructuur voor is. Een centrale opdracht namens de stadsdelen en DMO lijkt dus niet haalbaar.

Zowel stadsdelen als DMO zijn voorstander van de '80+20>100' benadering<sup>6</sup>. Daarbij staat de '80' voor een basis dienstverlening dat in de hele stad gelijk is en '20' voor een pluspakket van de stadsdelen. Krachtig aan de insteek is het streven naar een vereenvoudiging van de bureaucratie, helderheid aan alle stadsdelen over het basispakket (nu is voor veel stadsdelen niet helder wat de DMO opdracht precies inhoudt) en vrijheid voor maatwerk in het pluspakket.

## Samenvatting

Zowel in doelgroep, werkwijze en resultaten heeft de DMO opdracht grote overlap met die van stadsdelen. Streetcornerwork heeft geen waterdicht systeem ontwikkeld om de registratie, de ureninzet en de resultaten van elkaar te scheiden. Daarbij is Streetcornerwork bang voor te veel administratieve handelingen wanneer de registratie wordt aangepast. De opdrachtgevers zien geen mogelijkheden tot het verstrekken van een gezamenlijke opdracht waardoor de overlap wegenomen kan worden. Om toch overlap te voorkomen zouden de opdrachtgevers in overleg met Streetcornerwork tot een gecombineerde verantwoording voor alle opdrachtgevers moeten komen. Dit beperkt het aantal de bureaucratische handelingen naar verschillende opdrachtgevers een geeft de verschillende opdrachtgevers de ruimte hun eigen opdrachten te formuleren. Ook zou de DMO opdracht helderheid moeten verschaffen over de rol en taken van Streetcornerwork in onder meer netwerkoverleggen en in de groepsaanpak. In bredere zin biedt het visiestuk 80+20>100 goede aanknopingspunten.

Noot 6 Zie het document *80+20>100. Hoe het sociaal domein ervoor zorgt dat het meer mensen beter gaat.*, gemeente Amsterdam, 18 februari 2008

## 6 Conclusies

### Algemeen

Streetcornerwork is een eigengereide organisatie die gaat voor haar missie en doelstellingen. De inzet van de medewerkers is enorm. Velen werken door in hun vrije tijd. Streetcornerwork is een belangrijke partner in *Bestek voor een keten* door een groot deel van jongeren aan te leveren. Partners in de keten zijn tevreden over de werkzaamheden van Streetcornerwork. De mate van tevredenheid blijkt wel afhankelijk van individuele medewerkers van Streetcornerwork. De organisatie neemt ook een unieke positie in. Hoewel moeilijk is vast te stellen in welke mate, bereikt Streetcornerwork jongeren die andere organisaties niet (meer) weten te bereiken en fungeert het als vangnet voor tenminste een deel van de jongeren die bij hulpverleningstrajecten uitvallen en verder nergens meer terecht kunnen.

De doelstellingen die Streetcornerwork zich stelt in het werkplan voor DMO worden volgens de gegevens uit het jaarverslag, bij benadering, behaald. De registratie van Streetcornerwork biedt echter onvoldoende inzicht in de werkzaamheden en resultaten. Dit maakt dat het voor onderzoekers, maar ook voor opdrachtgevers, niet goed mogelijk is om deze gegevens te controleren.

Streetcornerwork is een organisatie in verandering. De motivatie voor de verandering was dat de directie van twee kanten klachten ontving: veldwerkers kregen te weinig steun van leidinggevenden en samenwerkingspartners vonden hen te weinig bereikbaar. Daarom is besloten die twee taken te splitsen in twee nieuwe functies: teamleider en regiomanager.

De veldwerkers ervaren de sturing als positief; richtlijnen zijn helder en interne problemen worden opgepakt. Samenwerkingspartners zoals buurtregisseurs en projectleiders groepsaankpak vinden in de teamleiders een aanspreekpunt voor hun klachten en iemand die vanuit een samenwerkingsrelatie naar oplossingen zoekt. Ook maken zij met de teamleider afspraken over de werkuitvoering, informatie-uitwisseling en verantwoording. Het feit dat hier meer tijd voor is, is een positief effect van de reorganisatie. Toch moet de organisatie waken voor vertroebeling van de functieprofielen. De teamleiders sturen niet alleen de teams aan, maar nemen ook een proactieve rol in naar het werkveld. Terwijl die twee taakgebieden juist van elkaar gescheiden waren in de nieuwe structuur en het laatste toebehoort aan de regiomanagers.

De nieuwe structuur lijkt intern ook beleidsprocessen te bevorderen. Zo is beleid in ontwikkeling over informatie-uitwisseling. Ook wordt gekeken hoe het veldwerk beter geregistreerd kan worden. Het management heeft behoefte om de signaleringen beter te registreren en inzicht te krijgen in de tijdsbesteding. Er is een uniform intakeformulier en een format voor het hulpverleningsplan ontwikkeld dat nu door alle veldwerkers moet worden gebruikt.

## Opdrachtgeverschap

### *DMO subsidierelatie*

De huidige subsidierelatie tussen DMO en Streetcornerwork geeft veel vrijheid aan Streetcornerwork. Streetcornerwork legt verantwoording af middels een jaarverslag. De inhoudelijke eisen voor verantwoording zijn beperkt tot kwantitatieve resultaten en een rapportage over signaleringen. De kwantitatieve resultaten zijn slechts geformuleerd als aantal bereikte jongeren met veldwerk, aantal trajecten van dienstverlening en deelnames activering. Wat de betekenis is van deze aantallen is niet helder. DMO en Streetcornerwork hebben geen formeel overleg waar tussentijdse resultaten worden voorgelegd en eventuele aanpassingen in de beoogde resultaten worden besproken. Jaarlijks dient Streetcornerwork in het voorjaar een werkplan in voor het daarop volgende jaar. Uit de beschikking blijkt dat DMO als opdrachtgever geen sturing geeft aan Streetcornerwork.

### **Aanbevelingen**

- DMO en Streetcornerwork gaan met elkaar in overleg om te komen tot nieuwe afspraken over opdrachtgeverschap, de vorm van de werkplannen en de wijze van verantwoording. Het werkplan voor 2009 is reeds ingediend en heeft dezelfde vorm als eerdere werkplannen is gebaseerd is op de gangbare wijze. Het is niet haalbaar dit werkplan nog aan te passen. 2009 kan echter wel gebruikt worden als overgangsjaar waarin de nieuwe afspraken worden vastgelegd en alle voorwaarden daartoe worden gerealiseerd. De tweede helft van 2009 kan dan fungeren als testperiode.
- In een gezonde relatie tussen de subsidieverstrekker en uitvoerende partij passen duidelijke afspraken over verantwoording. De kunst is echter om die zo vorm te geven dat deze verantwoording geen extra belasting oplevert voor de uitvoerende partij en wel beleidsinformatie die in de dagelijkse praktijk gebruikt kan worden. Daarom stellen wij voor om uit te gaan van een beperkt aantal prestatie-indicatoren, die zowel aansluiten bij de bijzondere werkpraktijk van Streetcornerwork, als recht doen aan de behoefte van DMO om inzicht te krijgen in de wijze waarop de door de dienst verstrekte middelen worden besteed. Gedacht kan worden aan de volgende indicatoren:
  - hoeveel jongeren zijn er bereikt? (volumecriteria voor veldwerk en dienstverlening)
  - zijn de in het hulpverleningsplan geformuleerde doelen behaald? (vergelijking hulpverleningsplan en evaluatie)
  - hoeveel cliënten zijn uitgestroomd naar hulpverlening?
- DMO vult zijn opdrachtgeverschap in door het opstellen van een opdrachtformulering en door sturing te geven op de opdracht die ze geeft. DMO dient hiervoor intern voldoende capaciteit beschikbaar te stellen.
- DMO en Streetcornerwork voeren met regelmaat en gestructureerd overleg over tussentijdse resultaten en ontwikkelingen in het werkveld.

### *Afstemming opdrachten*

Streetcornerwork heeft vier te onderscheiden soorten hoofdfinanciers. Drie daarvan zijn stedelijk: DMO, DWI, DZS. De vierde, stadsdelen, financieren alleen activiteiten in hun stadsdeel.

Stadsdelen financieren Streetcornerwork voor extra veldwerk en voor dienstverlening. Zowel de opdrachten die Streetcornerwork krijgt van stadsdelen als de bijbehorende afspraken over verantwoording verschillen sterk. Er is nauwelijks sprake van afstemming ten aanzien van de opdrachtverlening tussen stadsdelen onderling, en tussen DMO en stadsdelen, terwijl die opdrachten en de doelgroepen daarvan vaak wel sterk overlappen. Opdrachtgevers zijn ook niet op de hoogte van de andere opdrachten aan Streetcornerwork. Zowel stadsdelen als DMO zijn voorstander van de

80+20>100<sup>7</sup> benadering. Daarbij staat de '80' voor een basispakket dat in de hele stad gelijk is en de '20' voor een pluspakket van de stadsdelen.

De verantwoordingen van Streetcornerwork aan de opdrachtgevers zijn op dit moment onvergelijkbaar en hebben geen verband met elkaar. Iedere opdrachtgever hanteert eigen verantwoordingscriteria die vaak niet aansluiten. Alleen beschikkingen van eenzelfde opdrachtgever zijn vergelijkbaar maar ook daar zijn verschillen in de verantwoordingscriteria. Het is voor opdrachtgevers niet helder of resultaten alleen binnen de eigen opdracht worden opgevoerd of ook worden gebruikt naar andere opdrachtgevers. Opdrachtgevers hebben dan ook geen grip op een correcte besteding van de budgetten en Streetcornerwork kan de schijn van dubbele tellingen niet ontkrachten.

#### Aanbevelingen

- DMO en Streetcornerwork informeren de stadsdelen over het stadsbrede aanbod dat vanuit DMO wordt gefinancierd. Dit aanbod wordt gepresenteerd als het basispakket voor hulpbehoevende jongeren. Het basispakket is helder over de te bereiken doelgroep, de werkwijze en het dienstverleningsaanbod van Streetcornerwork. Daarbij benoemen zij expliciet de taken die Streetcornerwork vanuit het basispakket heeft in netwerkoverleggen en overleggen en activiteiten in het kader van de groepsaanpak.
- DMO legt het concept van de jaarlijkse beschikking ter consultatie voor aan de andere verleners van opdrachten die (deels) overlappen met de opdracht van DMO.
- Stadsdelen kunnen aanvullende opdrachten geven aan Streetcornerwork. Dit is het pluspakket. Om consistentie te krijgen in de opdrachten hanteren DMO en stadsdelen dezelfde definities. Deze definities sluiten aan bij de vastgestelde methodiek van Streetcornerwork en passen daardoor ook in de registratiesystematiek.
- Opdrachtgevers en Streetcornerwork moeten de schijn van dubbele financiering voorkomen door ervoor te zorgen dat opdrachtgevers op de hoogte zijn van elkaars opdrachten. Daarnaast dient Streetcornerwork in de verantwoording inzichtelijk te maken dat in de opdrachtuitvoering geen overlap is. DMO vraagt stadsdelen hen te informeren over de verstrekte opdrachten.
- DMO stelt als voorwaarde bij de subsidie dat Streetcornerwork met de stadsdelen afspraken maakt over de lokale inzet van de DMO-uren.
- Om beter inzicht te krijgen in de verantwoordingen van Streetcornerwork zouden deze vergelijkbaar moeten zijn. De huidige opdrachtgevers moeten komen tot een gezamenlijke opzet voor verantwoordingen dat aansluit bij de terminologie van Streetcornerwork.
- Uit de som van verantwoordingen moet het totale resultaat kunnen blijken.

#### Dimensies van werkzaamheden

We beoordelen in dit onderzoek de werkzaamheden van Streetcornerwork op basis van de volgende dimensies:

- structurering werkzaamheden
- competenties van medewerkers
- begeleiding en intervisie medewerkers
- registratie
- afgrenzing werkzaamheden
- samenwerking met andere partijen op uitvoerend niveau

Ten aanzien van deze dimensies worden hieronder op basis van de voorgaande hoofdstukken een aantal conclusies getrokken, die steeds resulteren in één of meerdere aanbevelingen. Hoewel dit onderzoek tot doel heeft om DMO te adviseren over de toekomstige verhouding met Streetcorner-

Noot 7 80+20>100 Hoe het sociaal domein ervoor zorgt dat het meer mensen beter gaat.

work, zijn veel van de aanbevelingen gericht aan Streetcornerwork. Hiervoor is gekozen omdat het ook binnen deze organisatie is dat de meeste veranderingen moeten plaatsvinden. Hoe en onder welke voorwaarden dit kan worden gerealiseerd, dient aan de orde komen in het overleg tussen DMO en Streetcornerwork (zie eerste aanbeveling). Waar relevant kan DMO dit daarnaast afdwingen via beschikkingen.

#### *Structurering werkzaamheden*

Een manier om structuur aan te brengen in de werkzaamheden is het beschrijven van een werkmethode. Een veel gebruikte definitie van een methode in de sociale sector is die van Ligthart en Van Daal: 'een systematisch, toetsbaar samenhangend en zich ontwikkelend geheel van gedrags- en handelingswijzen dat gebaseerd is op: systematische kennis over de doelgroep; geëxpliciteerde normen en/of werkbeginselen die de verhouding tot de zorgvraag van de cliënt bepalen; inzicht in theorieën uit relevante (hulp)wetenschappen; rationeel en hiërarchisch geordende doelstellingen en procedures en de inzet van doelmatige hulpmiddelen' (1992: 11-12).

Getoetst aan de hand van deze definitie werkt Streetcornerwork nauwelijks volgens een vaste methode. Er is wel sprake van de 'veldwerkmethode', of de 'presentiebenadering', maar die is slechts zeer beperkt uitgewerkt en wordt niet nadrukkelijk overgedragen. Nieuwe medewerkers volgen een aantal dagen een (interne) cursus om deze methode aan te leren. Uit de interviews blijkt echter dat de veldwerkers weinig bekend zijn met deze methodische benadering van veldwerk.

De vraag is vervolgens of het ontbreken van een methode kwalijk is. Veel veldwerkers en leidinggevendenden beschrijven het veldwerk als een zeer persoonsafhankelijke werkvorm. De werkwijze moet bij de persoon passen. Dit geldt volgens hun alleen nog maar sterker voor de dienstverlening. Wat door werkers als succesvol wordt gezien laten zij sterk afhangen van de individuele situatie van de jongeren. Hiervoor zijn dan ook geen vaste criteria. Ook per team zijn er aanzienlijke verschillen, die volgens de directeur noodzakelijk zijn om op de lokale situatie in te kunnen spelen; doelgroepen, wijken en samenwerkingspartners verschillen en vragen om aanpak op maat. Een uitgebreide methodebeschrijving zou zodoende contraproductief kunnen zijn en de kracht van de benadering van Streetcornerwork beperken in plaats van versterken. Ook veldwerkers en leidinggevendenden bij Streetcornerwork zien dit als een groot risico.

Tegelijkertijd willen opdrachtgevers er vanuit kunnen gaan dat de producten die zij afnemen bij Streetcornerwork voldoen aan zekere standaarden en dat alle veldwerkers hun werkzaamheden volgens heldere uitgangspunten, definities en beoogde resultaten uitvoeren. De organisatie kan hier nu geen garanties op geven. De kwaliteit van het werk is te zeer afhankelijk van individuele veldwerkers en teamleiders.

Daarbij komt dat ook voor zover de werkwijze wel is vastgelegd deze in de praktijk vaak niet wordt gevolgd. In hulpverleningsplannen worden wel individuele doelen gesteld, maar in minder dan een derde van de onderzochte gevallen was ook daadwerkelijk een hulpverleningsplan opgesteld. Ook wordt in meer dan de helft van de gevallen geen enkele evaluatie uitgevoerd, ook al is het voorschrift dat eens in de drie maanden de voortgang van de begeleiding moet worden geëvalueerd.

#### Aanbevelingen

- Streetcornerwork dient ervoor te zorgen dat veldwerkers in alle begeleidingstrajecten een dienstverleningsplan opstellen en een evaluatie van de dienstverlening uitvoeren.
- Streetcornerwork dient een methodiekbeschrijving op te stellen, die aansluit bij de huidige werkwijze, het karakter van de organisatie en functioneel is. Zo moet een methodiekbeschrijving de volledige ruimte blijven bieden om de moeilijkste groepen te kunnen bedienen. In de werkmethode wordt de werkwijze systematisch en toetsbaar beschreven. Dat wordt ondersteund met een beschrijving van administratieve procedures en het gebruik van formats. Ook dienen de kaders voor hetagogisch handelen te worden vastgelegd.
- Het expliciteren van de methodiek heeft alleen waarde als de registratie, het personeelsbeleid en de managementsturing daarop aansluiten. Daarop dient actief beleid te worden gevoerd.

#### *Competenties van medewerkers*

Omdat Streetcornerwork de werkwijze van veldwerkers laat bepalen door de specifieke competenties van de veldwerker is het van groot belang dat de vereiste competenties voor veldwerkers worden vastgelegd. De werkzaamheden van de veldwerker zijn gecompliceerder geworden door meer administratieve handelingen en door een verharding van de doelgroep. Het competentieprofiel is gedateerd. Het is dan ook de vraag of het profiel nog aansluit bij de eisen die het huidige werk stelt. Daarnaast bleek uit de interviews dat er binnen de organisatie tegenstrijdige opvattingen zijn over de opleidingseisen die moeten worden gesteld aan veldwerkers. Volgens de meeste teamleiders en regiomanagers (en ook volgens het bestaande competentieprofiel) moeten veldwerkers een hbo-opleiding hebben. De directeur geeft aan dat staand beleid is dat een deel van de veldwerkers afkomstig moet zijn uit de doelgroep en enkel een mbo-opleiding hoeft te hebben of te volgen.

Uit de interviews kwam tevens naar voren dat een deel van de werkers en teamleiders vindt dat er te weinig aandacht wordt besteed aan training en bijscholing. De organisatie heeft hiervoor geen structureel budget beschikbaar. Nadat het competentieprofiel is aangepast zou budget beschikbaar moeten zijn om de veldwerkers op dit peil te krijgen en vervolgens te houden.

#### Aanbevelingen

- Streetcornerwork dient het competentieprofiel van de functie veldwerker te toetsen aan de huidige invulling van de functie. Op basis daarvan kan ook worden bepaald welke opleidingseisen aan veldwerkers moeten worden gesteld.
- Streetcornerwork moet budget vrijmaken voor training en bijscholing. Het ligt voor de hand dit ook op te nemen in het werkplan en zodoende in de beschikking van DMO.
- Het aangepaste functieprofiel dient door Streetcornerwork toegepast te worden in het aannamebeleid en het functionerings- en beoordelingsbeleid.

#### *Begeleiding en intervisie medewerkers*

Streetcornerwork kiest er in haar werkwijze voor om dicht bij de doelgroep te staan. Hierdoor ontstaat een spanningsveld in professionele distantie. De directie geeft aan dat dit punt al jaren een aandachtspunt is voor Streetcornerwork en stuurt hierop. Dat is een taak van de teamleiders. Voor veldwerkers blijft het echter een dilemma in de uitvoering van werk. De aard van het probleem is ook toegenomen door de toename van de opdrachten van stadsdelen waarbij Streetcornerwork meer in een teamverband opereert. Dat stelt andere eisen aan de veldwerkers. Hierdoor worden veldwerkers met andersoortige problemen geconfronteerd. Een beschreven methodiek en nieuw competentieprofiel geeft de medewerkers en leidinggevenden meer



houvast. Toch zullen de veldwerkers voortdurend met complexe vragen over professioneel handelen geconfronteerd worden. Hiervoor zou meer ruimte moeten zijn in de vorm van gestructureerde begeleiding door leidinggevers en intervisie tussen veldwerkers.

#### Aanbeveling

- Streetcornerwork moet budget vrijmaken voor gestructureerde begeleiding door leidinggevers en intervisie tussen veldwerkers.

#### *Registratie*

Zonder een in praktijk toegepaste methodiek heeft registreren van werkzaamheden alleen een individuele waarde, bijvoorbeeld als volgsysteem. Veldwerkers hebben een eigen beeld gevormd bij de betekenis van de terminologie die gebruikt wordt in het registratiesysteem en gebruiken het systeem niet allemaal op dezelfde wijze. Registreren wordt als tijdrovend ervaren. Data uit het registratiesysteem worden wel voor sturing van medewerkers gebruikt maar heeft beperkte waarde als bron voor managementinformatie. Daarbij speelt ook mee dat leidinggevers niet zelf (management)rapportages kunnen opstellen. Dit jaar is volgens de directeur het niveau van registratie wel verbeterd.

De tijdsbesteding aan de verschillende werkzaamheden wordt nu niet geregistreerd. Alleen bij dienstverlening worden uren geschreven die gekwantificeerd kunnen worden. Veldwerkers registreren vaak alleen in een open veld in Streetwise het aantal uren dat ze op straat zijn geweest. Daardoor is de verhouding tussen de inzet op de verschillende werkzaamheden (veldwerk en dienstverlening) onduidelijk. Consequente urenregistratie is echter wel een extra administratieve belasting, die voor de organisatie zelf waarschijnlijk weinig oplevert.

#### Aanbevelingen

- Streetcornerwork dient eenduidige definities vast te stellen op basis van de vastgelegde methodiek en die te gebruiken in de registratie.
- Registratie en verantwoordingsseisen dienen door Streetcornerwork en opdrachtgevers op elkaar te worden afgestemd, waardoor het opstellen van rapportages minder tijd kost.
- Streetcornerwork moet de registratiediscipline van haar medewerkers verder verbeteren.
- Streetcornerwork dient aanpassingen in het registratiesysteem door te voeren om meer informatie te kunnen registreren (onder andere signaleringen).

#### *Afbakenen werkzaamheden*

De grens tussen dienstverlening en hulpverlening is voor veldwerkers en voor samenwerkingspartners niet helder. De directeur geeft aan dat Streetcornerwork dienstverlening biedt en jongeren begeleidt naar hulpverlening, maar geen hulpverlener is. Waar dienstverlening ophoudt en hulpverlening begint is in de praktijk echter lang niet altijd helder. Streetcornerwork biedt door de toegenomen wachtlijsten jongeren vaak langer dienstverlening (casemanagement plus). Omdat veel hulpvragen van jongeren acuut zijn krijgt de dienstverlening in deze fase (tussen toewijzing hulp en plaatsing) meer het karakter van hulpverlening. Terwijl werkzaamheden gericht op hulpverlening niet aansluiten bij de competenties van veldwerkers. De directie geeft geen helderheid hoe de organisatie en de veldwerkers met dit spanningsveld om moeten gaan.

#### Aanbevelingen

- Streetcornerwork verschaft helderheid over de grenzen van de dienstverlening.
- Om te benadrukken dat Streetcornerwork geen hulpverlening biedt, wordt de term 'hulpverleningsplan' vervangen door 'dienstverleningsplan' of 'begeleidingsplan'.
- Streetcornerwork maakt afspraken met DMO over de situaties waarin Streetcornerwork zich gedwongen voelt een aanbod te organiseren dat anders is dan de reguliere inspanningen. De extra inspanningen moeten aantoonbaar en significant zijn.
- Streetcornerwork maakt de extra inspanningen inzichtelijk middels registraties.

#### *Samenwerking met andere partijen op uitvoerend niveau*

Streetcornerwork participeert op lokaal niveau in samenwerkingsverbanden (met name de netwerken 12+) en als partij in de groepsaanpak. Ook werkt Streetcornerwork samen met het lokale jongerenwerk, voornamelijk in het bereik van specifieke doelgroepen zoals meiden. In de samenwerking in netwerken volgt Streetcornerwork niet een eenduidige lijn. De invulling en de afspraken verschillen per stadsdeel.

In stadsdelen waar Streetcornerwork ook een opdracht heeft in de groepsaanpak is het laatste jaar een ontwikkeling waarneembaar. Verscheidene stadsdelen waren eerder negatief over de samenwerking. Dit jaar hebben veel stadsdelen echter afspraken gemaakt over de invulling van de rol in de groepsaanpak waardoor het vertrouwen is toegenomen (zowel in het werk van Streetcornerwork als in de samenwerking tussen Streetcornerwork en andere partijen zoals politie en stadsdeel). Een basis voor het vertrouwen ligt in de overtuiging dat de verschillende partijen een gezamenlijk belang dienen. Voorheen trad Streetcornerwork vooral op als belangenbehartiger voor de jongeren. Vanuit deze rol kon Streetcornerwork geen gezamenlijk belang dienen. In de veranderde samenwerkingsrelatie heeft Streetcornerwork een aantal taken aanvaard op het gebied van groepsanalyse en dienstverlening aan jongeren. Doorslaggevende factoren voor het toegenomen vertrouwen zijn: afspraken over informatie-uitwisseling, regelmatig contact tussen partijen, vertrouwen in de competenties van de veldwerkers en het afstemmen van verwachtingen.

In samenwerkingsverbanden in stadsdelen die geen subsidierelatie met Streetcornerwork hebben, is de rol van Streetcornerwork in de samenwerkingsverbanden onduidelijk en treedt de organisatie in netwerkoverleggen vooral op als belangenbehartiger.

Algemeen beeld is dat samenwerking in de groepsaanpak functioneel is als de rol van Streetcornerwork helder omschreven is en tijdelijk van aard is.

#### Aanbeveling

- Zowel Streetcornerwork als opdrachtgevers moeten een visie ontwikkelen op de rol van Streetcornerwork in netwerken/groepsaanpak. Ze moeten die met elkaar bespreken en aan de hand hiervan afspraken maken die ze vastleggen in de opdrachten of een protocol. Dit moet zowel op stedelijk niveau als per stadsdeel plaatsvinden.

#### *Vervolgonderzoek*

Het onderzoek dat is uitgevoerd geeft een beeld van Streetcornerwork op basis van interviews met medewerkers, dossieronderzoek, interviews met samenwerkingspartners en documentenonderzoek. Daarmee kan een goed beeld worden gegeven van de werkzaamheden van Streetcornerwork en de

verschillende subsidierelaties. We kunnen echter geen uitspraken doen over de effecten van de werkzaamheden van Streetcornerwork.

**Aanbeveling**

- Om zicht te krijgen op de effecten van de werkzaamheden van Streetcornerwork moet onderzoek worden gedaan onder de doelgroep, de door Streetcornerwork bediende jongeren.

## Bijlagen

## Bijlage 1 Vragenlijst veldwerkers

### **Werkzaamheden**

- 1 Kan je vertellen wat je werkzaamheden als veldwerker inhouden?
- 2 Hoe lang onderhoud je contact met jongeren in het kader van veldwerk?
- 3 Hoeveel jongeren bereik je ongeveer met je veldwerk?
- 4 Hoe verhouden je werkzaamheden in het veldwerk zich tot die van het (ambulante) jongerenwerk?
- 5 Met welk soort cliënten heb je zoal te maken?
- 6 Hoe kom je over het algemeen met hen in contact?
- 7 Werk je volgens een vaste methodiek in het veldwerk?
- 8 Welke opdrachten krijg je mee ten aanzien van het aantal en het soort cliënten waarop je je moet richten?
- 9 Ben je op de hoogte van de gewenste resultaten van je werk?
- 10 Hoe streef je er naar de gewenste resultaten te bereiken? Lukt dat over het algemeen? Waarom wel/niet?
- 11 Hoe stel je zelf prioriteiten in je werkzaamheden?
- 12 Hoe verhouden de verschillende werkzaamheden zich tot elkaar (in tijd, intensiteit)?
- 13 Heb je het idee je werkzaamheden voldoende te kunnen uitvoeren (voldoende tijd, bezetting, knowhow)?
- 14 In hoeverre ben je op de hoogte van beschreven doelstellingen en (deel)resultaten van de activiteiten? Welke daarvan vindt je zelf het belangrijkste?
- 15 Kun je ten minste drie doelstellingen van veldwerk benoemen?
- 16 Welke vind je de belangrijkste?
- 17 Hoe verhouden de verschillende doelstellingen zich in intensiteit/ tijdsinvestering in de praktijk?
- 18 Hoe bepaal je of een activiteit succesvol is geweest?
- 19 In welk gebied ben je actief?
- 20 Hoe wordt besloten op welke manier de aandacht wordt verdeeld over de verschillende buurten/groepen?
- 21 Weet je altijd uit welke subsidiestroom het contact met een specifieke cliënt wordt bekostigd?

### **Organisatie**

- 1 Is SCW een strak/los/ongestructureerde organisatie? Vind je de organisatie vorm passend voor de doelen en resultaten?
- 2 Wat is volgens jou de functie/toegevoegde waarde van SCW ten opzichten van andere hulpverleningsorganisaties?
- 3 Wat verwacht je van de coördinator?
- 4 Krijg je voldoende ruimte en ondersteuning om je werk methodisch en inhoudelijk goed uit te voeren?

### **Registratie**

- 1 Op welke manier registreer je je werkzaamheden?
- 2 In hoeverre wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen verschillende doelgroepen/activiteiten?
- 3 In hoeverre wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen de verschillende subsidiegevers?

- 4 Wat vind je van het bestaande registratiesysteem? Kan je hier goed mee werken en heb je er zelf ook iets aan? Kan je ook goed uit de voeten met de dingen die collega's registreren?
- 5 Zijn er in de afgelopen periode veranderingen opgetreden ten aanzien van het systeem van registratie?

### ***Samenwerking***

- 1 Met welke partners werkt SCW samen in het gebied waar jij actief bent?
- 2 Wat houdt de samenwerking in?

### ***Afsluiting***

- 1 Welke aspecten van het werk van SCW moeten absoluut zo blijven zoals ze nu zijn?
- 2 Zie je nog mogelijke verbeteringen in de werkwijze van SCW die nog niet aan de orde zijn geweest?
- 3 Zijn er tenslotte nog andere dingen waarvan je denkt dat die voor ons onderzoek van belang kunnen zijn?

## Bijlage 2 Vragenlijst teamleiders/regiomanagers

### **Werkzaamheden**

- 1 Kan je kort vertellen wat je werkzaamheden als teamleider inhouden?
- 2 In hoeverre heb je zelf contact met subsidiegevers? Wat voor soort afspraken worden er dan gemaakt?
- 3 In hoeverre ben je zelf verantwoordelijk voor de besteding van geld en uren?
- 4 Op welke manier stel je binnen jouw team prioriteiten in de dienstverlening/ veldwerk? Op welke manier communiceer hierover met de veldwerkers?
- 5 Welke werkvormen voert jouw team uit?
- 6 Wat houden die werkvormen concreet in? Welke activiteiten worden er per werksoort uitgevoerd?
- 7 In hoeverre werken veldwerkers volgens vaste methodieken en hoe stuur je hierop?
- 8 Wat zijn de officiële doelstellingen van SCW per activiteit? Welke daarvan vind jij zelf het belangrijkste?
- 9 Wanneer wordt een activiteit als succesvol beschouwd door SCW? Zijn daar criteria voor? Komen die criteria overeen met jouw eigen opvattingen daarover?
- 10 Ben jij op de hoogte van de verwachtingen van subsidieverstrekkers – DMO, stadsdelen, DWI, DZS – met betrekking tot doelstellingen en resultaten per activiteit?
- 11 In hoeverre wordt aan die doelstellingen en verwachtingen voldaan? Ofwel: wat zijn de resultaten van de activiteiten?
- 12 Ervaar je een spanningsveld bij de uitvoering van de verschillende opdrachten.
- 13 Hoe zou je het liefst samenwerken met je opdrachtgevers. Geldt dat voor alle opdrachtgevers?
- 14 Wat verwacht je van een opdrachtgever in termen van opdrachtformulering, aansturing en evaluatie?

### **Organisatie**

- 1 Is SCW een strak/los/ongestructureerde organisatie? Vind je de organisatie vorm passend voor de doelen en resultaten?
- 2 Wat is volgens jou de functie/toegevoegde waarde van SCW ten opzichten van andere hulpverleningsorganisaties?

### **Registratie**

- 1 Op welke manier gebruik jij het registratiesysteem (onder andere al sturingsinstrument)?
- 2 Welke informatie kun je genereren als sturingsinformatie?
- 3 Geeft Streetwise je informatie over resultaten?
- 4 Hoe vind je dat het registratiesysteem op dit moment functioneert?
- 5 Welk deel van de werkzaamheden wordt op dit moment geregistreerd?
- 6 Welke complicaties doen zich voor ten aanzien van de registratie? Hoe zouden die kunnen worden verholpen?
- 7 Ben je zelf betrokken bij het schrijven van het jaarverslag? Op welke manier?

- 8 Wat vind je van de huidige vorm van het jaarverslag en de manier waarop dit tot stand komt? Zie je hier eventueel mogelijkheden voor verbeteringen?

### ***Samenwerking***

- 1 Met welke partners werkt SCW samen in het gebied waar jij actief bent?
- 2 Wat houdt de samenwerking in?
- 3 Zit er overlap in werkzaamheden van SCW en werkzaamheden van partners op stadsdeel- en wijkniveau? Zo ja, hoe wordt dit afgestemd c.q. verdeeld? Wie is daarvoor verantwoordelijk?
- 4 Zijn er knelpunten in de samenwerking? Bijvoorbeeld: concurrentie, privacy, afstemming van werkzaamheden

### ***Afsluiting***

- 1 Welke aspecten van het werk van SCW moeten absoluut zo blijven zoals ze nu zijn?
- 2 Zie je nog mogelijke verbeteringen in de werkwijze van SCW die nog niet aan de orde zijn geweest?
- 3 Zijn er tenslotte nog andere dingen waarvan je denkt dat die voor ons onderzoek van belang kunnen zijn?



## Bijlage 3 Inventarisatie samenwerkingspartners

1. In welk team ben je werkzaam?

2. Op welke locaties voer je je werkzaamheden uit?

*zo concreet en specifiek mogelijk invullen*

Locatie	Soort werkzaamheid	Bereikte groep

3. Met welke organisaties werk je samen in die buurten en wat houdt de samenwerking in?

Organisatie	Inhoud van de samenwerking

4. Aan welke externe overleggen neem je deel (in de buurt, wijk, regio)?

Overleg	werkgebied	Partijen/ deelnemende organisaties	Doelstelling Streetcornerwork voor deelname

## Bijlage 4 Vragenlijst samenwerkingspartners

### **Werkzaamheden**

- 1 Kan je vertellen wat de werkzaamheden van de organisatie en jou functie inhouden?
- 2 Wat zijn de doelstellingen van de organisatie?
- 3 Voor welke doelgroep werkt de organisatie en met welk soort cliënten heb je zoal te maken?
- 4 Hoe kom je over het algemeen met hen in contact met de doelgroep?
- 5 In welk werkgebied is de organisatie actief?

### **Streetcornerwork**

- 1 Heb je een helder beeld wat Streetcornerwork doet en voor wie ze werkt?
- 2 Kun je de doelgroep en doelstellingen van Streetcornerwork omschrijven?
- 3 Kun je de gangbare werkmethode van Streetcornerwork omschrijven?

### **Samenwerking**

- 1 Werkt de organisatie samen met Streetcornerwork?
- 2 Wat houdt de samenwerking in?
- 3 Heb je het idee dat er een overlap is in doelgroepen en werkzaamheden met Streetcornerwork? ja/ nee, kun je dat toelichten?
- 4 Hoe wordt de doelgroep verdeeld over de organisaties als de doelgroep vergelijkbaar is?
- 5 Zijn er afspraken over de manier hoe Streetcornerwork en de organisatie samenwerken? Wie maakt die afspraken en zijn die vastgelegd?
- 6 Is er sprake van overdracht van cliënten van Streetcornerwork naar de organisatie, of andersom? Zo ja, hoe verloopt dat?
- 7 Wisselt de organisatie informatie uit met Streetcornerwork? Hoe verloopt dat?

### **Afsluiting**

- 1 Welke aspecten van het werk van Streetcornerwork en in de samenwerking moeten absoluut zo blijven zoals ze nu zijn?
- 2 Zie je nog mogelijke verbeteringen in de samenwerking met Streetcornerwork die nog niet aan de orde zijn geweest?
- 3 Zijn er tenslotte nog andere dingen waarvan je denkt dat die voor ons onderzoek van belang kunnen zijn?

## Bijlage 5 Geïnterviewde functionarissen samenwerkingspartners

### Samenwerkingspartners

*Organisatie:*

DWI jongerenloket  
Amsterdam Oost  
Amsterdam Noord  
Amsterdam Centrum  
Amsterdam de Baarsjes  
  
Amsterdam Noord  
  
Amsterdam Centrum  
  
Amsterdam Geuzenveld-Slotermeer  
Spirit Dak- en thuislozenteam  
Stichting aanpak Overlast Amsterdam  
Berthold Brechthuis  
Bestek voor een keten  
Politie, Amsterdam Zuidoost  
Politie, Amsterdam Zuid  
Politie, Amsterdam Noord  
IJsterk Centrum Westerpark  
  
Kansweb Noord  
Kansweb Osdorp en Slotervaart  
  
Dynamo teamleider  
  
Combiwel Oud-Zuid

*Functie:*

klantmanager  
projectleider groepsaanpak  
projectleider groepsaanpak  
coördinator netwerk 12 +  
netwerkcoördinator  
Amsterdam  
programmacoördinator  
jeugd en veiligheid  
programmacoördinator  
jeugd en veiligheid  
beleidsadviseur  
hulpverlener  
directeur  
leidinggevende  
zorgcoördinator  
buurtregisseur  
buurtregisseur  
buurtregisseur  
coördinator ambulante  
jongerenwerk  
coördinator jongerenwerk  
leidinggevende en  
ambulante werker  
jongerenopbouwwerk  
Transvaal en Oosterpark  
jongerenwerker en  
teamleider

### Opdrachtgevers

*Dienst:*

Dienst Werk en Inkomen  
Dienst Zorg en Samenleving  
  
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling

*Functie:*

senior inkoper  
projectmedewerker  
programma's  
beleidsadviseur jeugd

## Bijlage 6 Beschrijving modules dienstverlening

Bron: *Werkplan 2008 voor DMO-Jeugdbeleid* (Streetcornerwork, 2007)

*Dienstverlening, begeleiding, verwijzing/doorgeleiding en casemanagement*  
Indien er sprake is van meervoudige problematiek (problemen op drie of meer leefgebieden) worden de modules dienstverlening, begeleiding, verwijzing/doorgeleiding en casemanagement ingezet.

Deze drie modules vormen in de werkpraktijk een cluster van activiteiten mét en vóór de cliënt, die nauw met elkaar verbonden zijn.

### *Dienstverlening*

Dienstverlening richt zich op het aanpakken van de praktische problemen. Het begint met de leefgebieden financiën en onderdak/huisvesting, probleemgebieden waarmee cliënten meestal zich in eerste instantie tot Streetcornerwork wenden. Dienstverlening gaat, omdat jongeren met meervoudige problemen kampen, in de praktijk 'hand-in-hand' met begeleiding.

### *Langdurige dienstverlening op straat voor zorgmijders*

Een specifieke vorm van dienstverlening betreft 'langdurige dienstverlening op straat' voor zorgmijders'. Een aantal jongeren kampt met grote problemen maar onttrekt zich aan gestructureerde specialistische hulpverlening. Tijdens de contacten op straat, die onze veldwerkers met hen hebben, wordt gewerkt aan het zoveel mogelijk op orde houden van praktische zaken zoals onderdak/wonen, financiën en medische zorg. Tevens wordt getracht deze jongeren te motiveren gebruik te maken van specialistische hulpverlening.

### *Begeleiding*

Begeleidingsactiviteiten hebben tot doel waar mogelijk (een begin van) regelmaat en structuur te brengen in het leven van de klant. Daarbij wordt aandacht besteed aan een breed scala van leefgebieden: naast financiën en onderdak/huisvesting ook gezondheid, scholing, arbeid, justitiële problematiek, vrijetijdsbesteding en sociale vaardigheden.

### *Verwijzing/doorgeleiding*

In geval van specifieke problematiek of de noodzaak van specialistische begeleiding c.q. behandeling (o.a. door de geïndiceerde jeugdzorg, ggz of lgv-sector) wordt gewerkt aan verwijzing/doorgeleiding. In het voortraject draagt Streetcornerwork zorg voor het regelen van een aantal praktische zaken en het motiveren van de jongeren.

De praktijk wijst uit dat verwijzingen lang niet altijd lukken – o.a. vanwege contra-indicaties, communicatieproblemen e.d. - waardoor Streetcornerwork het contact met de jongere moet voortzetten.

### *Casemanagement*

Casemanagement betekent dat Streetcornerwork in geval van een geslaagde zorgtoewijzing naar de geïndiceerde jeugdzorg of een geslaagde verwijzing/doorgeleiding naar andere hulpvormen (sociale dienst, jongerenloket, verslavingszorg, ggz) een vinger aan de pols houdt.

### *Casemanagement plus*

Door de lange wachttijden voor geïndiceerde hulpverlening krijgt casemanagement een steeds arbeidsintensiever karakter. Streetcornerwork moet enerzijds blijven werken aan een stabiele leefsituatie (o.a. op terreinen als onderdak en financiën), anderzijds aan het gemotiveerd houden van de jongeren voor de geïndiceerde/specialistische hulp.

## Bijlage 7 Inhoud dossiers en Streetwise

### Inhoud Streetwise (veldwerk)

Onder deze tabs kan per medewerker (NB: dus niet per cliënt) het veldwerk worden geregistreerd. Het is de bedoeling dat elke keer wanneer de medewerker veldwerk heeft verricht hiervan notitie wordt gemaakt in het systeem. Er wordt onderscheid gemaakt tussen veldwerk gericht op individuele jongeren en veldwerk gericht op groepen (hiervoor zijn aparte tabbladen).

Met betrekking tot het individuele veldwerk kunnen per dienst de volgende gegevens worden ingevoerd:

- datum veldwerk
- medewerker 2
- wijk/buurt
- straat/plein
- vraag van wie (keuze uit verschillende organisaties, maar DMO staat hier niet bij)
- opmerkingen (open veld voor notities met betrekking tot de sfeer ter plekke en andere bijzonderheden)
- contacten (hier kunnen tien verschillende namen van jongeren worden ingevuld (soms staat er alleen iets als 'meisje 1'), voor elk van hen kan worden aangegeven of deze jongere bekend is als veldwerkklant of niet en welke actie is ondernomen)
- verantwoording tijdsbesteding

Met betrekking tot het veldwerk gericht op groepen kunnen per dienst de volgende gegevens worden ingevoerd:

- datum veldwerk
- medewerker 2
- wijk/buurt
- straat/plein
- vraag van wie (keuze uit verschillende organisaties, maar DMO staat hier niet bij)
- groepsinformatie
  - naam (keuze uit uitgebreide lijst met bekende groepen)
  - grootte (4-8/8-12/>12/12-20/20-30/30-40/40-50/50-60)
  - leeftijd (12-15/15-18/18-23/gemengd)
  - samenstelling (twee keer een keuzemenu met opties die betrekking hebben op ethniciteit en geslacht)
  - dynamiek (open groep/gesloten groep)
  - problematiek (keuzemenu)
  - aanbod (keuzemenu)
- veldwerk netwerk
  - contactpersoon
  - organisatie
  - adres
  - telefoonnummer
  - relevantie (belangrijk/meewerkend/op achtergrond/zeer belangrijk)
- leden van de groep (bekende jongeren kunnen worden geselecteerd uit een database, onbekende jongeren kunnen worden toegevoegd)

## **Inhoud dossiers (veldwerk)**

In de papieren dossiers zijn de volgende documenten te vinden (niet in alle dossiers zitten alle documenten):

- intakeformulier
- toestemmingsformulier
- hulpverleningsplan
- kopie identiteitsbewijs/uitreksel GBA
- eventuele machtigingen
- documenten met betrekking tot verzekeringen, huurcontracten, uitkering, aangiftes politie etc.
- indicatieformulier met soms ook levensverhaal
- toewijzingsbesluit
- notulen indicatieoverleg
- informatie/dossiers opgevraagd bij andere hulpverleningsinstanties
- budgetoverzicht (alleen in dossiers uit Zuidoost)
- evaluatieformulier (idem)
- inbreng hulpverleningsoverleg (idem)

## **Inhoud Streetwise (Dienstverlening)**

In het digitale registratiesysteem Streetwise kan voor elke ingeschreven cliënt een drietal tabbladen worden geopend, namelijk *Inschrijving*, *Dienstverlening* en *Evaluatie*. Daarin kunnen de onderstaande velden worden ingevuld. In de praktijk zijn zelden alle velden ingevuld. Soms is het betreffende veld niet van toepassing, soms is de betreffende informatie wel in het dossier te vinden, maar niet ingevoerd en vaak is ontbrekende informatie ook niet in het dossier aanwezig.

### *Tab Inschrijving*

- persoonlijk
  - dossiernummer
  - inschrijfdatum
  - inschrijfduur
  - naam
  - geslacht
  - geboortedatum
  - leeftijd
  - geboorteland
  - nationaliteit
  - cultuur (keuzemenu met vrijwel alle landen)
  - ouderschap
  - sofinummer
  - opleidingsniveau (keuze uit niveaus met daarbij volgt/niet afge maakt/afgemaakt)
- medewerker informatie
  - medewerker 1
  - medewerker 2
  - aanmelding via (keuze uit diverse organisaties, waaronder ook veldwerk Streetcornerwork)
  - ook in behandeling bij (keuzelijst)
  - project (keuze uit verschillende subsidiënten/projecten, waaronder DMO en projecten van stadsdelen)

- soort klant (keuze uit: advies, informatie, eenmalig/casemanagement (na indicatie)/dagbesteding, activering/dienstverlening en begeleiding/langdurige begeleiding/nazorg/opvang, inloop)
- casemanagement (ja/nee)
- adressen
  - officieel adres
  - verblijfadres
  - verblijfplaats (keuze uit verschillende soorten verblijf, waaronder dakloos)
  - stadsdeel
  - telefoonnummers
- problemen bij aanmelding (de leefgebieden waarop zich problemen voordoen kunnen worden aangevinkt; vervolgens kan in de *Wizard leefgebieden* voor elk van de aangevinkte leefgebieden een notitie worden ingevoerd, deze zijn hier zichtbaar onder de noemer PAN (problemen bij aanmelding))
- verantwoording tijdsbesteding (aangeven van hoe laat tot hoe laat gewerkt is aan de intake en de registratie daarvan)
- opmerkingen (open veld voor relevante notities)

#### *Tab Dienstverlening*

Onder deze tab moet elk contact dat er is met de cliënt en elke overige actie die wordt ondernomen in verband met de cliënt worden geregistreerd. Per contact kunnen de volgende velden worden ingevuld:

- datum
- aard contact (keuze uit: cliëntgebonden handelingen/face-to-face extern/face-to-face intern/met derden/telefonisch)
- langdurige klant (keuze uit: agressie, verslaafd, seksueel misbruik et cetera)
- doorverwezen naar (keuze uit diverse organisaties)
- plaats waar naartoe doorverwezen
- indicatiestelling (ja/nee)
- datum vervolgspraak
- verantwoording tijdsbesteding

Verder kunnen ook vanuit hier notities per leefgebied worden ingevoerd in de *Wizard leefgebieden*.

#### *Tab Evaluatie*

Onder deze tab kunnen (meerdere) evaluaties worden ingevoerd. Per evaluatie kunnen de volgende velden worden ingevuld:

- datum evaluatie
- datum indicatie
- datum eindfase
- nazorg (ja/nee)
- datum aanmelding
- datum zorgoverleg
- datum zorgtoewijzing
- datum uitvoering
- omschrijving evaluatie (open veld)
- verantwoording tijdsbesteding

Tenslotte kan per leefgebied een beoordeling worden gegeven (goed/redelijk/matig/slecht/zeer slecht) en kunnen ook van hieruit weer notities in de *Wizard leefgebieden* worden ingevuld (deze worden nu opgeslagen onder de noemer EVA (evaluatie)).



## Bijlage 8 Literatuurlijst

- Streetcornerwork Jaarverslag 2006
- Streetcornerwork Jaarverslag 2007
- DMO Beschikking 2007
- Streetcornerwork Werkplan 2007
- Streetcornerwork Werkplan 2008
- Streetcornerwork Werkplan 2009
- Streetcornerwork 2007-2011
- DMO beschikking 2008
- Subsidie beschikkingen stadsdelen 2008
- Subsidiebeschikking DWI
- Subsidiebeschikking DZS
- Rapportage deelnemersanalyse O+S 2006, 2007
- Streetcornerwork Moduleboek (2006)
- Introductieboek Streetcornerwork
- Veilige Vindplaatsen, methodiek van straathoekwerk
- 80+20>100. Hoe het sociaal domein ervoor zorgt dat het meer mensen beter gaat.