



Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer

Evaluatie en advies

Niek Fransen
Justin de Kleuver

Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer

Evaluatie en advies

Amsterdam, 18 juni 2010

Niek Fransen
Justin de Kleuver

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Managementsamenvatting | 3 |
| Inleiding | 5 |
| 1 Visie en doelstellingen | 6 |
| 2 Positionering centrum in het veld | 8 |
| 3 Stand van zaken | 12 |
| 4 Draagvlak netwerkpartners | 15 |
| 5 Succesfactoren en knelpunten | 17 |
| 5.1 Succesfactoren | 17 |
| 5.2 Knelpunten | 19 |
| 5.3 Uitdagingen | 22 |
| 6 Algemene conclusies en aanbevelingen | 23 |

Managementsamenvatting

In mei 2009 is het Participatiecentrum in Geuzenveld van start gegaan. Het participatiecentrum is de participatiemakelaar. Het Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer is de toegangspoort tot volwaardig participeren in de samenleving voor iedereen en met name diegenen die een extra steuntje nodig hebben. Als makelaar verbindt het participatiecentrum en stemt af en vervult haar functies waar nodig en trekt zich weer terug waar mogelijk. Het Participatiecentrum bestaat uit het participatienetwerk, inloopbalie en het centrum. Burgers kunnen met alle vragen over participatie terecht bij een loket. De balie en het centrum zijn gevestigd in het stadsdeelkantoor op plein 40-45.

De resultaten die het Participatiecentrum heeft bereikt mogen tot tevredenheid stemmen. Zowel de kwalitatieve als de kwantitatieve resultaten worden bereikt. Niet voor niets noemt de oud bestuurder van Geuzenveld Slotermeer het Participatiecentrum als een van de Parels van Geuzenveld. Aan het succes van het participatiecentrum ligt een aantal succesfactoren ten grondslag. Ten eerste is het een Centrum van kansen. Het centrum staat dicht bij de doelgroep en heeft een positieve uitstraling. Hierdoor weet het Participatiecentrum de doelgroep te bereiken. Het participatiecentrum is van meerwaarde voor de diverse betrokken partijen en voor de doelgroep. Door te starten met het opzetten van het netwerk is dit draagvlak nog verder versterkt. Ten slotte is het groeimodel en de sterke projectorganisatie een goed fundament gebleken.

Het Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer is in een periode van ongeveer een jaar van tekentafel naar de huidige opzet en omvang gegroeid. Dat dit in zo korte tijd is gerealiseerd is onder meer te danken aan enthousiaste en betrokken aanjagers in bestuur, beleid en uitvoering, zowel bij het stadsdeel, DWI/UWV en bij andere partners. De ontwikkelingen hebben elkaar snel opgevolgd. Die ontwikkelingen zijn nog niet ten einde met een gefinancierd stadsdeel, mogelijke integratie van loketten, het einde van de projectfinanciering in zicht en budgetten die onder druk staan. Deze snelle start in een hectische omgeving brengt ook barrières, knelpunten met zich mee. De positionering van het participatiecentrum in het veld is nog onvoldoende helder. De doelstellingen zijn breed en diep geformuleerd waardoor focus mist. Het netwerk is zeer belangrijk voor het centrum maar netwerkpartners ervaren nog te weinig opbrengsten van hun deelname. Ook mist nog een heldere visie en uitwerking van de regie op participatie. Het participatiecentrum heeft zeer beperkte invloed op het aanbod waardoor de makelaarsfunctie nog beperkte invulling krijgt. Ook kunnen hiaten in het aanbod niet worden opgevuld. Klanten hebben hoge verwachtingen van de mogelijkheden en die worden nog onvoldoende bijgesteld naar realiseerbare doelstellingen. Boven al is het participatiecentrum een project dat er aan toe is een structurele voorziening te worden.

Aanbevelingen

Het participatiecentrum heeft zijn meerwaarde bewezen en kan die meerwaarde, ook in een context waarin bezuinigd dient te worden, versterken door:

- keuzes te maken en prioriteiten te stellen in doelstellingen, doelgroep en aanbod.
- de kwetsbaarheid in bezetting, expertise en financiën van het participatiecentrum weg te nemen.
- Te kiezen voor een gebiedsgerichte aanpak; opzetten wanneer nodig en terugtrekken wanneer mogelijk.
- opsplitsen van de balie en de centrum functie waarbij de centrum functie in de wijk wordt ingericht. De centrum functie wordt daarmee gekoppeld aan een gebiedsgerichte aanpak. De baliefunctie biedt informatie en advies en is gericht op alle burgers in het werkgebied. De centrumfunctie bevat het brede scala aan functies van het Participatiecentrum, onder meer informatie en advies, voorlichting, begeleiding, training.
- de loketfunctie onder te brengen in de op te richten brede sociale loketten.
- financiering voor een meerjaren plan vast te stellen.
- flexibel budget voor interventies vrij te maken.
- in beleid en uitvoering de samenhang te zoeken met deze aanpalende beleidsterreinen en voorzieningen.
- van het participatiecentrum een voorziening te maken met een structurele positie en waarbij een heldere scheiding is tussen beleid en uitvoering.

De aanbevelingen worden in hoofdstuk 6 toegelicht.

Verdieping

De eerste drie hoofdstukken zijn een beschrijving van het participatiecentrum op basis van visie en doelstellingen, positionering en de stand van zaken. In hoofdstuk 4 en 5 worden praktische aanbevelingen gegeven over de versterking van de meerwaarde, borgen van de succesfactoren en het wegnemen van gesignaleerde knelpunten. Hoofdstuk 6 is een uitwerking van de conclusies en aanbevelingen.

Inleiding

Het Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer is de toegangspoort tot volwaardig participeren in de samenleving voor iedereen en met name diegenen die een extra steuntje nodig hebben. De basis vormt het participatiebudget dat betrekking heeft op de middelen uit de WWB, de WI en de WEB. Concreet betekent dit: sociale en maatschappelijke participatie en het stimuleren van de arbeidsparticipatie. De daaraan gekoppelde dienstverlening bestaat uit inburgering, (volwassenen-)educatie en re-integratie. Om participatie te kunnen vaststellen wordt de participatieladder gehanteerd die in Amsterdam is aangepast waardoor deze beter aansluit bij ofwel de DWI als onder meer de Wmo. De ladder bestaat uit vijf treden:

- 1 Drempels weg
- 2 Maatschappelijke participatie
- 3 Voorbereiding op werk
- 4 Leren van de arbeidsmarkt
- 5 Groeien op de arbeidsmarkt

Amsterdam heeft het Meerjarenbeleidsplan Participatie 2009-2012 vastgesteld. De stadsdelen geven invulling aan het beleid.

Het Participatiecentrum is een van de eerste concrete invullingen. Het stadsdeel heeft hierbij een aantal fundamentele keuzes gemaakt. Een aanbod voor een brede doelgroep, voor het hele stadsdeel, een balie voor alle participatievoorzieningen, de klant voorop. De basis van het centrum is het netwerk met alle relevante organisaties/voorzieningen waarbij het centrum functioneert als het laagdrempelige punt vanwaar wordt gematcht naar die diensten die leiden tot een hogere stap op de ladder.

Het Participatiecentrum is in een korte periode opgezet en doorontwikkeld terwijl de markt in beweging is, stedelijke beleid en regelingen veranderen en het stadsdeel een koploper is in het realiseren van het Participatiecentrum. Net nu het Participatiecentrum staat komt de volgende uitdaging: de fusie van stadsdelen.

Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer wilde in dat kader een evaluatie van het Participatiecentrum, met als kern: doel versus realisatie, wat gaat goed, wat kan beter en hoe kan dit beter? DSP-groep voerde dit onderzoek uit in de periode 16 april – 31 mei 2010. Het onderzoek bestond uit een documentstudie, interviews met betrokkenen (intern stadsdeel, netwerkpartners en klanten), en een aantal workshops op de netwerkbijeenkomst van 20 mei jl. De resultaten vindt u in deze rapportage.

1 Visie en doelstellingen

De kerndoelstelling van het Participatiecentrum luidt:

Het bestuur van het stadsdeel wil de factoren die belemmeren dat burgers (kunnen) werken wegnemen door hen te stimuleren en op weg te helpen. In het Participatiecentrum geven medewerkers informatie, ondersteuning en advies over scholing, training en (vrijwilligers)werk. Daarnaast biedt het Participatiecentrum activiteiten die de kansen van bewoners vergroten en actief naar werk leiden. Het Participatiecentrum benadert bewoners actief en werkt samen met tal van organisaties in het stadsdeel.

In de klankbordgroep zijn daarbij de volgende uitgangspunten benadrukt:

- We willen met elkaar de burgers van Geuzenveld-Slotermeer kansen bieden om (weer) mee te doen en een perspectief bieden. Vanuit de gezamenlijke doelstelling voor deze maatschappelijke opgave vormen we een netwerk. Het stadsdeel voert de regie over deze gezamenlijkheid om dat te bereiken;
- Het Participatiecentrum bestaat bij de gratie van een stevig netwerk en door het versterken en verbinden van het bestaande, het Participatiecentrum komt niet in plaats van de dienstverlening die partners al bieden;
- De wensen en mogelijkheden van de klant staan voorop, we werken zoveel mogelijk vraaggestuurd.

(Uit: Actieplan 2010, 28 januari 2010)

Ontwikkeling

De visie op het Participatiecentrum is gaandeweg het afgelopen jaar aangepast. In de notitie *Toekomst Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer* (9 maart 2010) is door het toenmalige stadsdeelbestuur gekozen voor Participatie Plus. In dit scenario is het Participatiecentrum er voor *alle* burgers met een *breed* aanbod aan voorzieningen. Daarmee krijgt het centrum ook een positie in het aanbieden van trajecten. Hiernaast is er een heel scala aan andere activiteiten in ontwikkeling.

Tegelijkertijd is er ook de ambitie om specifieke en intensieve dienstverlening te bieden. Er is de wens om klanten te kunnen volgen in hun gang op de participatieladder. Ook de doelstelling om outreachend te zijn brengt een aanzienlijke inspanning met zich mee, zeker als men zich richt op de moeilijk bereikbare Nuggers.

Aanvullingen vanuit netwerkpartners

De netwerkpartners kunnen zich vinden in deze beschrijving van visie en doelstellingen. Als sterk punt van de visie benoemen zij dat het Participatiecentrum er voor iedereen is: zowel Nuggers als Uggers, dat het een make-laar is tussen vraag en aanbod, dat het laagdrempelig is en dat het een breed doorverwijsspectrum heeft. Verder wordt genoemd dat het belangrijk is dat het centrum onafhankelijk is. Ten slotte wordt de belangrijke functie van het netwerk onderstreept.

Aandachtspunten vanuit de netwerkpartners

Niet voor alle partners zijn visie en doelstellingen voldoende duidelijk of eenduidig. Hierbij wordt het ontbreken van een gezamenlijke lange termijn visie genoemd. Een ander aandachtspunt is dat de focus van het centrum dan wel ligt op het toeleiden naar werk, maar dat in de praktijk voor veel mensen de afstand tot werk zeer groot is. Het is de vraag of het centrum dit gat kan opvullen.

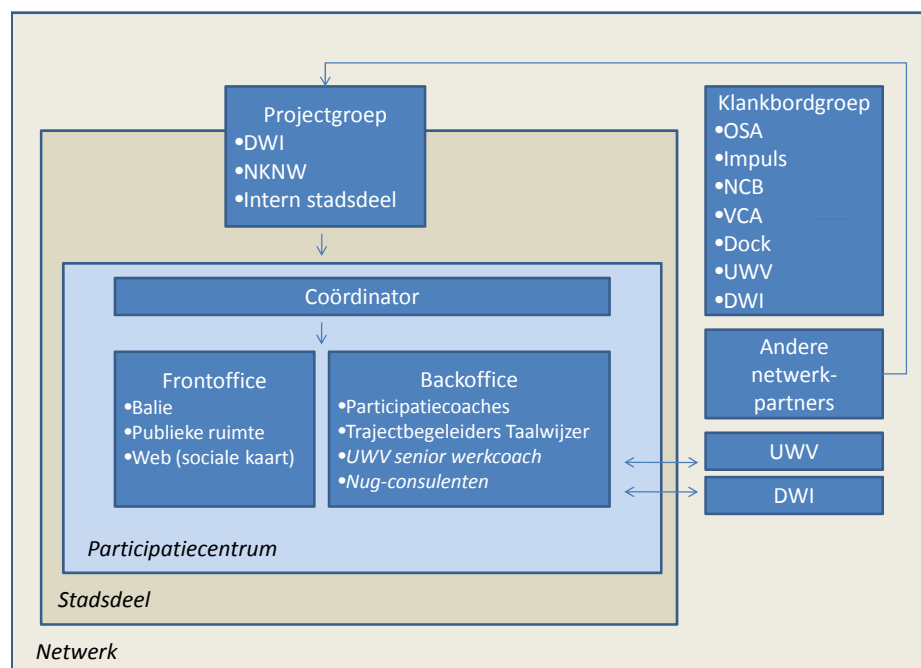
Aanpalende beleidsterreinen

Vanuit een aantal invalshoeken legt het Participatiecentrum verbindingen met aanpalende beleidsterreinen. Dit is vooral goed zichtbaar in de Wijkaanpak. De verbinding is hier ook sterk omdat vanuit de Wijkaanpak het Participatiecentrum mede wordt gefinancierd. Ook is de programmamanager wijkaanpak vertegenwoordigd in de projectgroep. Op uitvoeringsniveau wordt gezocht naar de synergie van de activiteiten. Zo bieden activiteiten in het kader van de Wijkaanpak participatiekansen waar vanuit het Participatiecentrum weer verbindingen kunnen worden gelegd.

De samenhang met armoedebelid, Wmo, schuldhulpverlening, zorg & samenleving is in ontwikkeling.

2 Positionering centrum in het veld

De huidige positionering wordt in onderstaand organogram samengevat. Het valt op dat het centrum zeer goed ingebed is, intern binnen het stadsdeel en extern bij de netwerkpartners. Dit is een succesfactor van het centrum.



De beschouwing van de positionering van het Participatiecentrum valt in drie aspecten uiteen:

- De visie en doelstellingen van het participatieveld. Zie hoofdstuk 1.
- De fysieke positionering. Hierin is de frontoffice en de backoffice van belang, alsmede de outreachende activiteiten.
- De organisatorische positionering. Daarbij staat de vraag centraal waar het centrum opgehangen zou kunnen worden, en hoe de organisatie ingericht en aangestuurd zou kunnen worden. Hier beschrijven we de belangrijkste (aandachts)punten bij de positionering op basis van de gehouden interviews.

Fysieke positionering

De frontoffice van het Participatiecentrum bevat een balie en een publieke ruimte met computers, tafels, informatiemateriaal. We rekenen ook de web-activiteiten daartoe. In de backoffice zitten de medewerkers van het centrum en zijn spreekruimtes en een vergaderruimte. Een belangrijk aspect in de fysieke positionering zijn daarnaast de outreachende activiteiten. Het centrum is actief op (al dan niet zelf georganiseerde) stadsdeelbrede evenementen en kleine doelgroepgerichte activiteiten.

- *Frontoffice*
'Reuring lukt niet op de vierde.' De frontoffice komt niet tot zijn recht. Er is weinig spontane inloop, onder meer vanwege de locatie op de vierde verdieping.
- *Outreachinge activiteiten*
Afgelopen jaar is een tweetal markten georganiseerd: de participatiemarkt en de banenmarkt. Beide hebben geleid tot aanmeldingen voor het centrum en voor de partners, waarbij het beeld bestaat dat met name de banenmarkt een meer doelgerichte groep aantrok. De doelgroepgerichte activiteiten lijken nog minder bekend bij die doelgroepen.
De proactieve, outreachende acties hebben een aantal positieve effecten. Het Participatiecentrum breidt zijn fysieke werkterrein uit en is daardoor laagdrempelig, het Participatiecentrum wordt bekender, het centrum faciliteert directe contacten tussen doelgroep en netwerk.

Organisatorische positionering

De organisatorische positionering is beschreven vanuit de informatie uit de gehouden interviews. De insteek van het onderzoek is over de schouders vooruit kijken. Daarom zijn in waar mogelijk suggesties die tijdens de interviews zijn gedaan hieronder meegenomen.

Aansluiting stadsdeelprojecten

De aansluiting met projecten in het kader van de wijkaanpak verloopt goed, zoals we al in hoofdstuk 1 constateerden. Ten aanzien van andere loketten mist dit of kan dit beter. Het is ten behoeve van integrale dienstverlening nodig verbindingen te leggen met verschillende loketten en functies: Bloem, zorg & samenleving, Wmo, emancipatie & empowerment, vrouwencentra, vadercentra en armoedepreventie.

Meerwaarde voor afzonderlijke netwerkpartners

Voor de meeste netwerkpartners heeft het Participatiecentrum meerwaarde. Die meerwaarde ligt onder meer op de volgende punten:

- Informatie en contacten binnen het netwerk
 - Het werkplein van het DWI staat te ver van burgers af. Het Participatiecentrum is laagdrempelig, dichtbij en biedt tentakels in de wijk. Het centrum heeft geen associatie met dwang of handhaving, terwijl het werkplein dat wel heeft.
 - Participatiecoach heeft minder grote caseload dan de DWI-medewerker waardoor een betere intake kan worden gevoerd.
 - Het Participatiecentrum vervult een signaalfunctie richting de beleidsafdeling van het Stadsdeel en andere partijen.
 - Het Participatiecentrum voorkomt overlap stuurt op vernieuwend aanbod.
- De meerwaarde is wel voorwaardelijk. De belangrijkste voorwaarde is dat er ook een *win* tegenover moet staan voor de netwerkpartners. Meer hierover in hoofdstuk 4.

Taken/verantwoordelijkheden Participatiecentrum

Als de kerntaak van het centrum wordt genoemd de verbinding te zijn naar voorzieningen als mensen die zelf niet kunnen bereiken. Het Participatiecentrum is de spin in het netwerk geworden dat het zelf heeft opgezet. Het vervult de positie van makelaar; springt in waar nodig.

Over de verantwoordelijkheden verschillen de meningen. Daar waar de ene partij aangeeft dat het Participatiecentrum in praktijk teveel gericht is op werk vindt de ander dat het aanbod van werkervaringsplaatsen en stages te beperkt is.

Een aandachtspunt is dat het Participatiecentrum nu veel klanten bereikt op trede 3 en 4 terwijl daar weinig aanbod voor is. Ook mist aanbod voor positieverbeters. De makelaarsfunctie kan niet worden vervuld. Met name aanbod gericht op zeer laagdrempelige werkervaring, opleiding en baanverbetering mist. De doorverwijzing kan volgens de respondenten verder verbeterd worden.

Taakverdeling Participatiecentrum en netwerkpartners

Netwerkpartners geven aan dat er veel van hen wordt verwacht: klanten aanleveren, stages en leerwerkplekken beschikbaar stellen. Terwijl het voor netwerkpartners niet helder is wat zij kunnen verwachten van het Participatiecentrum. Ook bestaat de angst dat het Participatiecentrum taken op zich neemt die bij partners horen. Het centrum moet additioneel blijven.

De taakverdeling tussen netwerkpartners en het centrum is voortdurend in ontwikkeling. De taalaanbieders hebben als nieuwe taak gekregen de participatietrajecten van de inburgeraars in te vullen. Hierdoor is opnieuw afstemming nodig over taken en regie.

De taakverdeling met DWI is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Zowel DWI als het Participatiecentrum zijn tevreden over deze SNO, al had de totstandkoming wel wat voeten in aarde.

De taakverdeling tussen Werkplein en Participatiecentrum is goed zo. Alles wat met geld en verplichting te maken heeft moet bij Werkplein blijven. Dit hoort niet thuis in Participatiecentrum. Ook zouden geen taken van het UWV moeten worden overgeheveld naar Participatiecentrum.

Organisatie samenwerking Participatiecentrum en netwerkpartners

Het overlegstelsel met klankbord- en netwerkbijeenkomsten wordt als erg tijdsintensief beschouwd; een beetje bureaucratisch. Het centrum mag best meer kaders bieden en richtinggevend zijn.

De doorstroom van klanten loopt nu nog niet goed. Afstemming daarover kan worden verbeterd. Daarbij is ook een kwestie in welke mate informatie moet worden uitgewisseld. In hoeverre moet het bijvoorbeeld mogelijk zijn in elkaars databases te kijken? Hoe ver gaat een 'warme' overdracht?

Ten slotte kan de samenwerking met zelforganisaties verder uitgebouwd worden.

Organisatie van PR en communicatie

Het Participatiecentrum is nog niet breed bekend onder de doelgroep. Dat is ook lastig omdat de term participatie breed en onvatbaar is. De huidige klanten komen met name bij het centrum via taalwijzer, voorlichting/ banenmarkten, via het UWV en andere organisaties.

Ook mond-tot-mondreclame lijkt vruchten af te werpen. De effecten van de kleinschalige wervingsactiviteiten (Actieplan 2010) zijn nog niet zichtbaar. Ook wordt telkens weer aangegeven dat de huidige locatie moeilijk te vermarkten is. De locatie heeft een hoge drempel.

Beleidsmatige positionering

De samenhang in beleid komt langzaam tot stand. De eerste periode is vooral veel geïnvesteerd in samenwerking met de Diensten. Participatie raakt tal van thema's: sociaal-maatschappelijk, zorg, armoede en financiën, sociale uitsluiting, gezondheid, wijkproblematiek. Het is onmiskenbaar dat participatie ook betrekking heeft op belemmeringen. Geïnterviewden geven aan dat de focus toch vooral ligt op arbeidsparticipatie. De verwevenheid met dergelijke thema's mist dus. Het Participatiecentrum is daarom deels een extra loket geworden terwijl dit juist niet de bedoeling was.

In de opstartfase lag het Participatiecentrum erg dicht tegen beleid aan. Inmiddels is het nodig dat het centrum, met een duidelijk mandaat, wat verder van het beleid af kan komen te staan.

De meerwaarde en resultaten wordt nog niet voldoende inzichtelijk gemaakt aan het ambtelijk en bestuurlijk apparaat.

3 Stand van zaken

Het Participatiecentrum Geuzenveld-Slotermeer is in een periode van ongeveer een jaar van tekentafel naar de huidige opzet en omvang gegroeid. Dat dit in zo korte tijd is gerealiseerd is onder meer te danken aan enthousiaste en betrokken aanjagers in bestuur, beleid en uitvoering, zowel bij het stadsdeel, DWI/UWV en bij andere partners. De ontwikkelingen hebben elkaar snel opgevolgd. Die ontwikkelingen zijn nog niet ten einde met een gefuseerd stadsdeel, mogelijke integratie van loketten, het einde van de project-financiering in zicht en budgetten die onder druk staan.

Kwantitatief resultaat

Het kwantitatieve resultaat – het aantal mensen dat bereikt is, dat informatie en advies heeft gekregen en dat begeleid is naar een traject – is tot op heden grotendeels conform de doelstellingen. Op een aantal punten overtreft het de doelstellingen zelfs ruimschoots.

In het *Werkplan* (juli 2009) zijn de doelstellingen voor het eerste jaar benoemd. Deze zijn afgezet tegen de resultaten zoals door het Participatiecentrum zijn aangeleverd. Hoewel de categorieën niet altijd één op één te herleiden zijn, is het beeld in grote lijnen als volgt:

Tabel 3.1 Realisatie doelstellingen

| | Doelstellingen eerste jaar | Realisatie mei 2009 – maart 2010 |
|---|----------------------------|----------------------------------|
| Informeren (fysiek en telefonisch) | 1000 | 1300 |
| Starten met individueel of groepstraject (inclusief intake) | 100 | 187 |
| Leerwerktraject of taalstage | 8 | 3 |
| Doorgeleiden naar scholing en/of werk | 10 | 49 |
| Voorlichtingsbijeenkomsten of trainingen | 1 per week | 40 in 2009, 2010: 10 |
| Uitval individuele trajectbegeleiding | < 20% | 10% (90 op traject, 9 uitval) |

Aangetekend wordt dat de klanten van Taalwijzer, dat sinds januari 2010 onderdeel is van het Participatiecentrum, niet in deze resultaten zijn meegenomen.

De vergelijkbaarheid tussen doelen en resultaten is heden niet eenduidig te maken. Dat is een verbeterpunt voor het Participatiecentrum.

Kwalitatief resultaat

Het belangrijkste kwalitatieve resultaat is dat klanten¹ overwegend tevreden zijn. Daarbij wordt de aantekening gemaakt dat het verwachtingenmanagement richting klanten vergroot dient te worden. Klanten komen vaak met hoge verwachtingen binnen ('ik wil een baan op een bepaald niveau'), en deze verwachting wordt nog onvoldoende getemperd. Daardoor ontstaat in eerste instantie ontevredenheid.

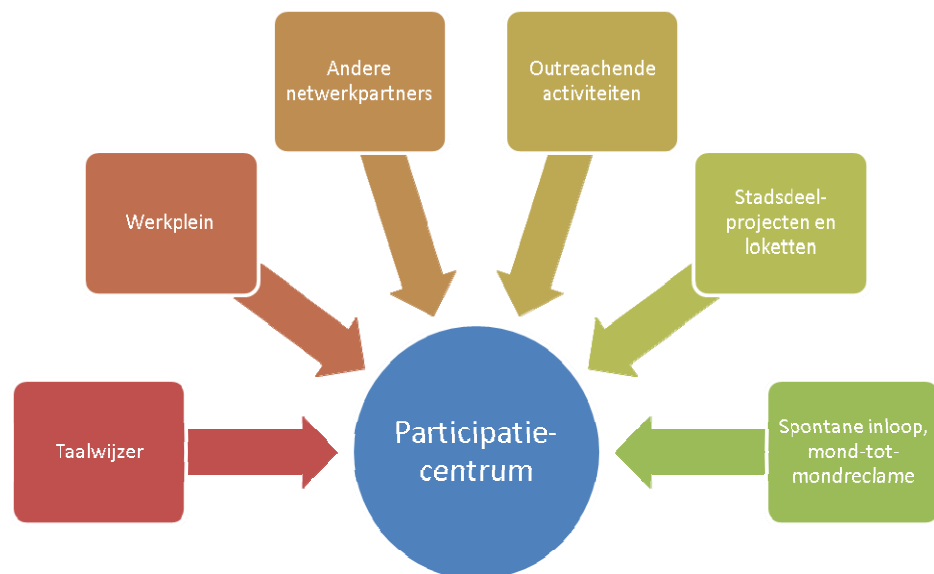
Noot 1 Een slag om de arm is noodzakelijk: er is met een kleine selectie klanten gesproken (8).

Andere kwalitatieve resultaten zijn het realiseren van een goede samenwerking tussen stadsdeel en DWI/UWV en het opzetten en structureren van een breed netwerk van partijen met een verantwoordelijkheid op het vlak van participatie, zowel van binnen als buiten het stadsdeel.

Instroom en uitstroom

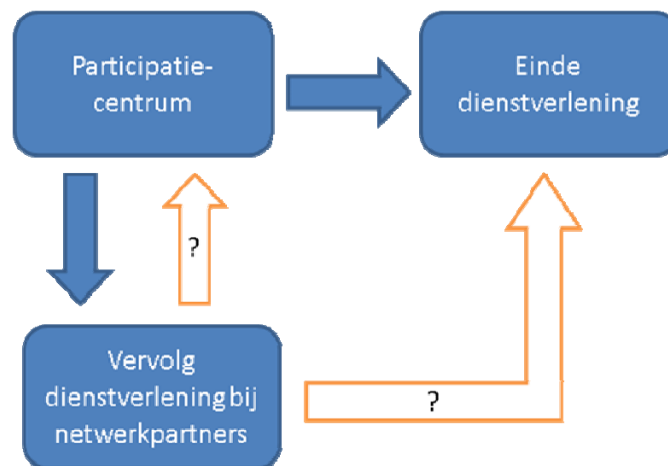
De instroom in het Participatiecentrum komt uit verschillende bronnen. Op dit moment is de belangrijkste bron Taalwijzer, 34% van de instroom komt daar vandaan. De tweede bron zijn de outreachende activiteiten zoals banenmarkten, foldermateriaal en doelgroepgerichte activiteiten. Zij vertegenwoordigen 23% van de instroom.

Schema 3.1 Instroom Participatiecentrum



Bij de uitstroom is het beeld nog niet geheel duidelijk. Natuurlijk kan de dienstverlening vanuit het Participatiecentrum voldoende zijn voor een klant om zijn weg te vinden. Daarmee wordt de dienstverlening beëindigd. De vraag is wat er gebeurt als de dienstverlening bij een netwerkpartner is afgelopen: gaat de klant weer terug naar het Participatiecentrum, waar gekeken wordt of er nog een volgende vervolgstap nodig is, of eindigt de dienstverlening bij de netwerkpartner? Waar ligt de regie over de klant? Bij de klant zelf, bij het Participatiecentrum, of is regie de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de netwerkpartners?

Schema 3.2 Uitstroom Participatiecentrum



Werkproces

Het werkproces is beschreven in het handboek van het Participatiecentrum en is uitgewerkt in werving, informatie en advies, aanmelding en begeleiding. Dit werkproces voldoet. Al kan het werkproces ook in een breder kader beschreven worden, namelijk vanuit de klant als klantproces. Dit zou ook meer helderheid geven over de verschillende rollen van netwerkpartners.

4 Draagvlak netwerkpartners

Het draagvlak voor het Participatiecentrum is, met enkele kritische kanttekeningen en onder bepaalde voorwaarden, voldoende tot zeer goed. Het ontbreken van een 'win', een opbrengst, is het belangrijkste aandachtspunt van de netwerkpartners. De netwerkpartners verschillen hier wel in hoge mate in. Voor een aantal partners is de samenwerking een logisch vervolg op de eigen opdracht. Zo kunnen de Nug-consulenten hun doelgroep beter bereiken via het laagdrempelige Participatiecentrum.

De taalaanbieders en het Participatiecentrum zullen op korte termijn afspraken moeten maken over de samenwerking aangezien de taalaanbieders een taak hebben gekregen in de invulling van de duale trajecten van inburgeraars.

Het win-vraagstuk doet zich met name voor bij die partijen die wel in het netwerk zitten (en daar de toegevoegde waarde van erkennen), maar niet hun eigen opdracht/ kernactiviteit beter hebben weten te realiseren met de komst van het Participatiecentrum.

Over het algemeen wordt het gewaardeerd dat het netwerk intensief betrokken wordt bij het Participatiecentrum. Daarbij maken netwerkpartners wel de kanttekening dat de netwerkbijeenkomsten veel tijd vergen en de concreetheid mist. De opbrengst van de bijeenkomsten is hierdoor volgens een aantal netwerkpartners beperkt. De netwerkpartners geven ook aan dat het gezamenlijk formuleren van een (lange termijn)visie van belang is voor de betrokkenheid; dit geeft richt, houvast.

Aanbevelingen ter versterking meerwaarde

De waarde van het Participatiecentrum voor deze partijen kan op een aantal wijzen worden versterkt:

- **Bilaterale wins realiseren**
Niet het gehele netwerk hoeft de 'win' te zijn. Mogelijk is wel de samenwerking met een of enkele van de netwerkpartners een 'win'. Zo kunnen korte lijnen tussen de netwerkpartners ertoe leiden dat zij hun eigen werkzaamheden beter/ soepeler kunnen uitvoeren. Vanuit deze contacten kunnen zij kansen zien voor andersoortige samenwerking; de contacten kunnen leiden tot business to business.
- **Flexibel budget**
De makelaarsfunctie van het Participatiecentrum komt nu niet tot zijn recht omdat de invloed op het aanbod beperkt is. Een flexibel budget maakt het mogelijk om wel interventies in te kopen. Het is een kans voor een netwerkpartner of een samenwerking tussen netwerkpartners om deze interventies uit te voeren.
- **Concrete aantoonbare bijdrage**
Maatschappelijke betrokkenheid is voor de meeste partners voldoende basis. Vanuit deze betrokkenheid willen zij ook concrete resultaten boeken. Alleen meepraten geeft deze voldoening niet. Als de partners een concrete aantoonbare bijdrage kunnen leveren biedt dat wel voldoening en bovendien een kans als netwerkpartner tot positieve profilering.

- **Schaalgrootte**
Een groot deel van het netwerk is niet gebonden aan de grenzen van Geuzenveld-Slotermeer, integendeel. Zij zijn gebaat bij een grotere potentiële doelgroep. Netwerkpartners beschouwen het als een winstpunt als zij ook burgers uit andere delen van Nieuw West mogen bedienen.
- **Kennisdeling en deskundigheidsbevordering.**
Een kans voor meerwaarde is om echte deskundigheidsbevordering te bieden aan de partners. Deze zou echter wel moet aansluiten bij algemeen levende vragen of hiaten.

5 Succesfactoren en knelpunten

Een jaar na start van het Participatiecentrum kan geconstateerd worden dat de beoogde doelstellingen van het Participatiecentrum behaald worden. De tevredenheid is groot. Zowel bestuur, beleid en uitvoering alsook de netwerkpartners zijn tevreden met het participatiecentrum. En, zeker niet in de laatste plaats, vindt de doelgroep het participatiecentrum van meerwaarde. Daar ligt een aantal succesfactoren aan ten grondslag. Echter een project in ontwikkeling kent ook knelpunten. Waar mogelijk geven wij in onderstaand overzicht van succesfactoren en knelpunten adviezen om de succesfactoren te borgen en knelpunten weg te nemen.

5.1 Succesfactoren

Een centrum van kansen

Het Participatiecentrum is daadwerkelijk succesvol in het bereiken van de doelgroep. Het gaat vooral om Nuggers, een doelgroep die voor DWI moeilijk op het Werkplein te bereiken is. Het centrum staat dicht bij de doelgroep en heeft een andere uitstraling. Die valt het best te omschrijven als een uitstraling van kansen, terwijl DWI meer een uitstraling van handhaving heeft.

Borging:

- Stel afhankelijk van de individuele klant, realiseerbare doelen. Verwachtingenmanagement van klanten, zowel klanten van het Participatiecentrum én van de netwerkpartners.
- Positief imago communiceren.

Aanjagers

Dankzij de inzet van enthousiaste en betrokken aanjagers in bestuur, beleid en uitvoering, zowel bij het stadsdeel, DWI/UWV en bij andere partners is het mogelijk geweest in korte tijd beslissingen te nemen, de ruimte te realiseren en door te ontwikkelen.

Borging:

- Op korte termijn helderheid over bestuurlijk draagvlak. Een bestuurder moet zich zo snel mogelijk als 'gezicht' presenteren.
- Langetermijnvisie, opdat er een helder richtsnoer voor iedereen is, en de activiteiten meer gefaseerd kunnen worden.
- Enthousiasme en energie in stand houden door behaalde resultaten en successen van het Participatiecentrum verder uit te dragen, ook bij beleid en bestuur nieuwe stadsdeel en centrale stad.

Draagvlak

De inbedding van het centrum in het participatieveld is erg goed opgezet. Stadsdeel en DWI zijn gekomen tot samenwerkingsafspraken die helderheid en ruimte bieden in de uitvoering. Daarbij is het klantbelang voorop gezet. DWI kon de doelgroep Nuggers onvoldoende bereiken terwijl de behoefte bij de doelgroep bekend is. Het draagvlak van het DWI kwam tot uiting in het vastleggen van afspraken in de SNO. Zie ook hoofdstuk 4.

Borging:

- De samenwerking met het DWI is een voorbeeld. Stel met relevante partners, zoals het UWV, een SNO op. Daarin komt tot uitdrukking wat de meerwaarde van de samenwerking is.

Netwerk

Het Participatiecentrum is terecht gestart met een netwerkbijeenkomst. Het netwerk vormt een belangrijke basis van het centrum. De investering in de opzet van het netwerk, het betrekken van het netwerk en het netwerk onderdeel laten zijn van het Participatiecentrum maakte een snelle realisatie mogelijk.

Borging:

- Wees helder over de mogelijke opbrengst voor netwerkpartners. De basis is maatschappelijke betrokkenheid en een netwerk met informatie en contacten, maar daar kunnen nog extra 'wins' bij komen. Voor wat hoort ook wat: het is halen en brengen.
- Zie ook hoofdstuk 4

Projectorganisatie

Het Participatiecentrum is ook succesvol omdat het als project goed is opgezet. De organisatie biedt een goede vertegenwoordiging van de beleidsdisciplines en netwerkpartners die nodig waren. Omdat de projectleider die bij start is aangesteld vanuit beleid opereert en korte lijnen heeft naar bestuur en uitvoering kunnen snel aanpassingen verricht worden.

Groeimodel

Het Participatiecentrum is opgezet op basis van een groeimodel. Dit bood de kans snel van start te gaan en de betrokken partijen ook werkelijk in de ontwikkeling te betrekken. De keuze voor dit model heeft ertoe geleid dat snel kon worden gestart met het Participatiecentrum en dat goed kon worden ingespeeld op de dynamiek van het veld waarin het Participatiecentrum opereert. Een mogelijke valkuil is dat vanuit een groeimodel te weinig houvast kan worden geboden. De keuze voor het groeimodel is voor de ontwikkel fase een succesfactor.

5.2 Knelpunten

Bevestiging meerwaarde

Het centrum is nog onvoldoende in staat om inzichtelijk te maken dat het succesvol is. Omdat draagvlak en aanjagers succesfactoren zijn, is het van belang aantoonbare successen te hebben. Die successen moeten door het Participatiecentrum zelf aangedragen en uitgevent worden.

Aanpak:

- Bepaal de meerwaarde, uitgesplitst naar de verscheidene netwerkpartners, in concrete aantoonbare resultaten.
- Produceer periodiek en op eenduidige wijze de resultaten en communiceer deze aan aanjagers, netwerkpartners en betrokkenen in bestuur en beleid.

Positionering centrum in participatieveld

Het Participatiecentrum heeft nog onvoldoende helder kunnen maken wat de positie van het centrum is in het participatieveld. Netwerkpartners onderkennen de meerwaarde van het centrum maar kunnen niet eenduidig beschrijven hoe het Participatiecentrum zich verhoudt tot het netwerk en de onderlinge netwerkpartners.

De visie en doelstellingen geven wel kaders daarvoor maar blijven algemeen. Het Participatiecentrum wordt vooral benoemd als makelaar, gastheer.

Aanpak:

- Definieer in samenspraak met het netwerk de positie van het Participatiecentrum. Hanteer daarbij het uitgangspunt dat het centrum complementair is, dat het Participatiecentrum alleen activiteiten uitvoert die niet op korte termijn ondergebracht kunnen worden binnen het netwerk en dat deze activiteiten tijdelijk zijn.

Regie

In samenhang met het vorige punt is ook de regie en de positionering van het Participatiecentrum onhelder. Er is geen eenduidig beeld op de vraag of regie moet worden gevoerd op participatie en zo ja door wie, in welke mate en hoe. Deze onhelderheid biedt ruimte aan uiteenlopende beelden over de positie en rolverhoudingen tussen het centrum, netwerkpartners en ook de klanten zelf. Ook is het vraagstuk van regie een kwetsbaar punt in relatie tot de insteek gemotiveerde klanten te bedienen.

Aanpak:

- Ontwikkel een visie die taken en verantwoordelijkheden beschrijft over de regie van participatie. Uitgangspunt moet zijn dat de klant zoveel als mogelijk de regie voert. Pas wanneer een klant de regierol niet kan nemen kan de regie in handen van het centrum/ netwerk komen.
- Regie mag niet tot handhaving, ongewenste sturing of controle leiden. Dat zou de positionering van het centrum ondermijnen.
- Stel in samenspraak met het netwerk een klantenproces vast waarin de regierollen zijn beschreven.

Win voor de netwerkpartners

Meerdere netwerkpartners geven aan nog te weinig opbrengsten terug te zien van hun inzet. De win-win ontbreekt. Het centrum is tot op heden er niet in geslaagd deze win invulling te geven. Daardoor kunnen partijen, voor wie het belang van de maatschappelijke betrokkenheid en het netwerk niet doorslaggevend is, op termijn afhaken.

Aanpak:

- Zie hoofdstuk 4.

Verwachtingenmanagement

De bereikte doelgroep van het centrum is zeer uiteenlopend. Een kenmerk is dat veel Nuggers wordt bereikt. De behoefte van de klanten is zeer uiteenlopend en de verwachtingen kunnen hoog zijn. Omdat bij aanvang noch door het Participatiecentrum noch door de netwerkpartners verwachtingen voldoende worden bijgesteld naar realiseerbare doelstellingen is een deel van de klanten, in aanvang, ontevreden. Ontevredenheid van klanten kan funest zijn omdat het centrum juist belang heeft bij een imago verbonden aan *kansen*, niet aan onmogelijkheden.

Aanpak:

- Definieer haalbare, realistische doelen op basis van de ervaringen afgelopen jaar. Communiceer samen met het netwerk aan het begin een heldere boodschap aan klanten.

Beperkte beïnvloeding aanbod

Het matchen van vraag en aanbod wordt gezien als een van de belangrijke taken van het Participatiecentrum. Daar wordt de makelaarsfunctie mee verbonden. Tegelijk zijn er maar heel beperkte mogelijkheden het aanbod werkelijk te beïnvloeden. Veel stadsdeelaanbod wordt uitbesteed. De beschikkingen die ten grondslag liggen aan dit aanbod zijn doorslaggevend voor de aanbieders van aanbod waardoor de feitelijke invloed op het aanbod beperkt is. Alleen in nieuw vast te leggen beschikkingen kan een wijziging worden verwerkt. Dat heeft echter een lange doorlooptijd.

Aanpak:

- Flexibel budget, zie hoofdstuk 4.

Beperkt aanbod gericht op opleiding en baanverbetering

Een deel van de doelgroep heeft behoefte aan ondersteuning bij baanverbetering en/ of (financiële) ondersteuning voor een vakopleiding. Het Participatiecentrum heeft hier geen middelen voor of kan hier onvoldoende in ondersteunen. Daardoor kan het centrum deze kernvraag voor participeren onvoldoende invullen.

Aanpak:

- Flexibel budget, zie hoofdstuk 4. Intensievere samenwerking met bedrijven en onderwijsaanbieders.

Projectmatig en tijdelijk

De partijen hebben de intentie om duurzaam te werken zoals dat nu ook verloopt. Daar ligt ook een visie en doelstellingen aan ten grondslag. Tegelijk is het Participatiecentrum tot op heden een project en dus eindig. De praktijk en de intentie lopen te ver uiteen. De financiering is tijdelijk, de bezetting is tijdelijk terwijl allerlei samenwerking wordt aan gegaan met de intentie duurzaam te zijn. Omdat nog geen helderheid is over garanties om deze intentie waar te maken ontstaat er frictie.

Aanpak:

- Beslissing verduurzaming Participatiecentrum.

Locatie balie en centrum

Voor velen is de huidige locatie van het centrum onwenselijk. De publieke functie kan niet goed worden vervuld op de vierde verdieping van het stadsdeelkantoor. De locatie voldoet niet aan het beeld dat partijen daarbij hebben. Ook voor de positionering en de uitstraling van het Participatiecentrum als belangrijke parel van het stadsdeel past de faciliteit niet.

Aanpak:

- Zie hoofdstuk 6.

Kwetsbaarheid

De kennis en kundigheid van het Participatiecentrum is op het gebied van informatie, advies en begeleiding zeer kwetsbaar. Iedere functie in het Participatiecentrum is minimaal bezet; een professional per functie. Deze kennis en kunde wordt onvoldoende geborgd. De organisatie is hierdoor zeer kwetsbaar. Goede dienstverlening en kwaliteit is gebaat bij continuïteit.

Aanpak:

- Opstellen aanpak kennismanagement.
- Streven naar minimaal dubbele bezetting van de functies in uitvoering

Bekendheid

Het Participatiecentrum geniet, zo lijkt, nog te weinig bekendheid. Ondanks grote inspanningen op het gebied van communicatie lijkt maar een klein deel van de burgers het Participatiecentrum te kennen. De locatie, benaming en breedte van de doelstelling zijn hier knelpunten bij.

Aanpak:

- Communiqueer een heldere eenduidige boodschap.
- Laat de communicatie en locatie nauw aansluiten. Het centrum moet makkelijk te vinden zijn en aansluiten bij de boodschap: zichtbaar op die plekken waar de doelgroep zich bevindt.
- Plaats de benaming niet centraal in communicatie.
- Maak frequent gebruik van outreachende instrumenten als de banenmarkt.
- Maak van de doelgroep de *doegroep*: ambassadeurs die de mond-tot-mondreclame bevorderen.

5.3 Uitdagingen

Het Participatiecentrum staat komende periode voor uitdagingen die van invloed zijn op de aanbevelingen:

- Doorontwikkeling in het nieuwe stadsdeel
Het Participatiecentrum is klaar voor een meer structurele en stabiele basis. Door de fusie van stadsdelen bevindt het project zich echter in een situatie waarin succesfactoren zoals een bestuurlijk aanjager niet gegarandeerd zijn.
- Tijdens het project is al bezuinigd op middelen voor interventies. Hoe de komende bestuursperiode wordt bezuinigd is nog niet geconcretiseerd. Dat er wordt bezuinigd is een gegeven. Waar wordt bezuinigd en welke consequenties hieruit volgen voor het Participatiecentrum is nog niet helder.
- Het participatienetwerk is een succesfactor maar ook een uitdaging. Het netwerk vormt de ruggengraat van het Participatiecentrum en staat ook onder druk.

Verbreding of verdieping ambitie en doelstellingen

De keuze voor het scenario participatie plus (hoofdstuk 1) waarin zowel een 'brede' als een 'diepe' ambitie is gesteld, brengt een aantal aandachtspunten met zich mee. Ook deze aandachtspunten vormen een uitdaging. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

- Het Participatiecentrum laadt veel verantwoordelijkheid op zijn schouders waardoor de ambities niet gehaald worden en het centrum daarop wordt afgerekend.
- Het centrum vraagt, om zijn ambities te realiseren, veel van de netwerkpartners waardoor het draagvlak onder het centrum kan eroderen.
- De brede en diepe doelstelling sluit niet aan bij de omvang van de uitvoeringsorganisatie. Werkzaamheden raken versnipperd.
- Het centrum kan door de brede doelstelling extern moeilijk duidelijk maken waar zijn primaire verantwoordelijkheid ligt. Intern raakt de focus te versnipperd om effectief te kunnen zijn.
- Netwerkpartners oordelen dat het centrum zich teveel op hun eigen werkterrein begeeft. Daarmee wordt het centrum in hun ogen in plaats van partner een concurrent. Het centrum is dan niet meer additioneel.

6 Algemene conclusies en aanbevelingen

De resultaten die het Participatiecentrum heeft bereikt mogen tot tevredenheid stemmen. De uitdagingen waar het Participatiecentrum nu voor staat zijn aanzienlijk. Die uitdagingen liggen niet zo zeer in het bereiken van de doelstellingen van het centrum (die worden behaald), maar veel meer in de positionering van het Participatiecentrum in het participatieveld en de plaats die het centrum in het nieuwe stadsdeel in kan nemen. De komende maanden ligt een belangrijke opgave in het uitdragen van de goede resultaten richting het nieuwe stadsdeel, de centrale stad en zijn Diensten en richting de andere stadsdelen. Vooral op het niveau van bestuurders en directeuren kan het belang en de meerwaarde van het Participatiecentrum nog meer getoond worden. Ook in de periode daarna is het van groot belang om periodiek en eenduidig de resultaten en successen van het Participatiecentrum uit te dragen.

Afgrenzen van de visie en doelstellingen

Het is van belang de visie op het Participatiecentrum verder aan te scherpen. Wij geven de volgende aanbevelingen mee:

- Positioneer het Participatiecentrum in het stadsdeel als centrum waar iedere bewoner uit Nieuw West terecht kan. Het gaat vooral om Nuggers. Richt vervolgens de inspanningen op specifieke doelgroepen. Geef bijzondere aandacht aan mensen die onvoldoende hun weg vinden tot de voorzieningen, bijvoorbeeld omdat ze de drempel te hoog vinden, omdat ze niet bekend zijn met het aanbod, of omdat ze elders ontmoedigd worden omdat te veel van ze wordt gevraagd. Voor niet-Nuggers heeft het Participatiecentrum vooral een beperkte informatie- en adviesfunctie en een doorverwijsfunctie. Dit moet helder zijn voor iedereen die professioneel betrokken is bij het Participatiecentrum.
- Het Participatiecentrum moet zich opstellen als één van de partijen in het participatieveld, niet zozeer als spil. De toegevoegde waarde van het centrum ligt in 1) het feit dat Nuggers daadwerkelijk bereikt worden, 2) dat het een laagdrempelige voorziening is waar iedereen welkom is, en 3) dat het centrum de kennis en expertise heeft over het brede participatieaanbod en zodoende mensen goed kan doorverwijzen: makelaar. Alleen wat betreft het brede netwerk dat aan het centrum is verbonden is sprake van een spilfunctie: kennis en mensen komen er samen.
- Proactief waar nodig, terughoudend waar mogelijk. Het Participatiecentrum is een toegangspoort tot voorzieningen voor bewoners die zelf de weg niet vinden. Die positie is telkens tijdelijk, het centrum heeft als doel de toegang zo veel als mogelijk zo in te richten dat mensen in het vervolg die weg zelf vinden.
- De uitvoerende partners kunnen niet verplicht worden om mensen aan te dragen voor het Participatiecentrum. Ze kunnen dat wel gevraagd worden en begrijpelijkerwijze is een bepaalde tegenprestatie vanuit het centrum daarbij gewenst.

- Ontwikkel een model voor regievoering waarbij de klant waar mogelijk zelf de regievoerder is. Pas als de klant daar hulp bij nodig heeft voert het Participatiecentrum op deze punten de regie. Om invulling aan te geven aan deze beperkte regierol is een klantvolgsysteem nodig. Er moet op gelet worden dat het systeem niet te zwaar wordt opgetuigd.
- De opstelling van het Participatiecentrum richting klanten kan het beste als volgt beschreven worden: het centrum informeert, adviseert en begeleidt klanten desgewenst naar een traject, en sluit dan de dienstverlening af. Klanten kunnen altijd terug naar het centrum, maar het centrum neemt wat dat betreft geen proactieve of controlerende rol op zich. Alleen in het geval de eigen regievoering van de klant tekortschiet, neemt het Participatiecentrum een regisserende rol.
- Ten aanzien van het in te stellen participatiefonds / flexibel budget moet duidelijk zijn voor welke doelgroep deze trajecten dan ingezet kunnen worden. Het zou moeten gaan om Nuggers met beperkte eigen financiële middelen.

Positionering

Splits de fysieke positionering van het Participatiecentrum op in een locatie waar de loketfunctie kan worden uitgevoerd en een vindplaatsgerichte locatie waar de centrumfunctie wordt ingevuld. Daarnaast is er backoffice op de huidige locatie.

- Positioneer de loketfunctie van het Participatiecentrum bij de te ontwikkelen brede sociale loketten. Voorwaarde is dat de loketten maximaal een schaalgrootte hebben die overeenkomt met de oude stadsdelen.
- De centrumfunctie wordt gekoppeld aan de gebiedsgerichte aanpak. Het uitgangspunt moet zijn dat de centrumfuncties in de concentratiewijken plaatsvindt. De locatie van de centrumfunctie is een plaats waar ten minste een deel van de doelgroep al zijn weg naartoe vindt. Dat kan zijn buurtcentrum, bibliotheek, basisschool, etc.
- Het loket is een vaste locatie. De centrumfunctie is tijdelijk en wordt daar gepositioneerd waar de behoefte het grootst is.
- Begeleiding is op beide locaties mogelijk.
- De backoffice van het Participatiecentrum kan ondergebracht blijven bij het stadsdeelkantoor. De locatie blijft geschikt voor intakes en vervolgsprekken, die op afspraak zijn.

Beleidspositionering

Participeren is nooit los te zien van belemmeringen die moeten worden weggenomen. De beleidspositionering van participatie dient dan ook integraal te zijn. Het is van belang een samenhang te organiseren tussen participeren en de mogelijkheden die het stadsdeel heeft om mogelijke belemmeringen hiervoor weg te nemen. Vanuit de motivatie die burgers hebben bij het Participatiecentrum kan zelfs een versterkende werking optreden van de interventies op andere terreinen zoals gezondheid, zorg, financiën, sociale isolatie en wijkproblematiek. Het is daarom essentieel dat in beleid en uitvoering de samenhang wordt gezocht met deze aanpalende beleidsterreinen en voorzieningen. Deels wordt hierin voorzien door ons advies ten aanzien van de positionering. Deels zal dit verder onderzocht moeten worden.

Financiering

De financiering van de uitvoeringskosten van het Participatiecentrum lopen dit jaar af. Ook zullen mogelijke bezuinigingen op trajecten van DWI consequenties hebben voor het Participatiecentrum. Tot op heden was het centrum afhankelijk van programmafinanciering vanuit met name de Wijkaanpak en ook Koers Nieuw West. Deze nieuwe bestuursperiode neemt participatie een prominente rol in. Onze aanbeveling is om het Participatiecentrum een duurzame positie te geven. Dat kan in eerste instantie met een programmafinanciering. Het programma moet dan zowel uitvoeringskosten en trajectkosten financieren. De uitvoeringskosten zijn bestemd voor het Participatiecentrum. De trajectkosten hebben betrekking op additionele trajecten; trajecten voor de vastgestelde doelgroep die DWI niet financiert. De trajecten moeten leiden tot duurzame participatie. Denk hierbij aan het volgen van een opleiding waar op de arbeidsmarkt grote behoefte aan is, gekoppelde trajecten van leren en werken in samenwerking met bedrijven. Daarnaast adviseren wij een budget vast te stellen dat ingezet kan worden voor interventies ten behoeve van de matching van vraag en aanbod. Flexibiliteit is bij het trajectbudget vereist.

Organisatie

Het huidige Participatiecentrum zit nog dicht tegen bestuur en beleid aan. Dat was nodig om snel resultaten te boeken. Om de volgende slag te maken is het nodig beleid en uitvoering uit elkaar te trekken. Onze aanbeveling is de projectorganisatie van het Participatiecentrum op te heffen en het Participatiecentrum structureel in te bedden in Nieuw West.

Beleid heeft de komende maanden de taak om de kaders te stellen: (langetermijn)visie, doelstellingen, beoogde resultaten, financiën en positionering. Vanuit het participatiebeleid zou ook de verbindingen met aanpalende beleidsterreinen moeten worden verkend. Op het gebied van draagvlak trekt beleid hier samen op met bestuur om draagvlak bij DWI/UWV en andere onderdelen van de centrale stad te creëren en waarborgen.

Het stadsdeelbestuur zou een stuurgroep moeten aanstellen met mandaat. De stuurgroep is de opdrachtgever. De stuurgroep wordt voorgezeten door de beleidsadviseur participatiebeleid. Jaarlijks rapporteert het Participatiecentrum over de voortgang. In de stuurgroep zijn de relevante beleidsterreinen en de belangrijkste samenwerkingspartners vertegenwoordigd. De klankbordgroep wordt opgeheven. De netwerkbijeenkomsten kunnen ook als klankbord functioneren.

Het Participatiecentrum wordt een uitvoeringsafdeling die geleid wordt door een manager. De manager opereert met een heldere opdracht en verantwoordingsstructuur. Deze manager is goed op de hoogte van de beleidsterreinen maar is zelf geen beleidsadviseur van het stadsdeel. De manager is ondernemer en inspirator. Voor de interne dagelijkse aansturing blijft de huidige functie van coördinator bestaan.

Behoud van kennis is een belangrijk aandachtspunt in het personeelsbeleid. De huidige formatie van het uitvoeringsteam van het Participatiecentrum is zeer kwetsbaar. Om continuïteit te garanderen zijn meer participatiecoaches nodig. De trajectbegeleiders van Taalwijzer kunnen, waar mogelijk, een

dubbelfunctie krijgen. Ook zal de werkwijze en werkplek veranderen door de splitsing van loket- en centrumfunctie. Om de gewenste dienstverlening te kunnen leveren is het is van belang om in beide frontoffices posities te bezetten met medewerkers die de basiscompetenties hebben informatie en advies te verstrekken. De invulling van de centrumfunctie kan desgewenst worden uitbesteed aan een partij die actief is in de concentratiewijken.