

Almere: Straatkubus

Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden

Zoetermeer, 30 april 2014

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
1.1	Aanleiding	6
1.2	Aanpak: het gebruik van de Straatkubus bij Achter de Voordeur	6
1.3	Resultaat	6
1.4	Lessen	7
1.5	Successen	7
2	De Straatkubus	9
2.1	Aanleiding: het probleem	9
2.2	Doelgroep en Doel	9
2.3	Aanpak	10
2.4	Samenwerking	15
2.5	Lessen	15
2.6	Privacy	16
2.7	Successen	17
2.8	Resultaat	18



1 Samenvatting

De Straatkubus is een instrument wat tot doel heeft de gespreksagenda en de uitvoeringsagenda van de samenwerkende hulporganisaties in de wijk te bepalen. Dit is mogelijk doordat het instrument op postcodeniveau informatie bevat over de aard en de omvang van diverse leefbaarheidsindicatoren. Frontlijnwerkers hebben vaak al langer een voor gevoel dat bepaalde ontwikkelingen in wijken gaan leiden tot andere problemen. Hun waarnemingen worden vaak pas jaren later zichtbaar in statistieken. De Straatkubus is een gezamenlijk product van frontlijnwerkers, beleidsmakers en bestuurders waarmee het gesprek over dergelijke observaties al veel eerder gevoerd kan worden. De Straatkubus is een geografisch informatiesysteem dat gegevens uit verschillende domeinen op postcodeniveau met elkaar combineert en op een kaart weergeeft. De Straatkubus is onder andere gebruikt in de Eilandenbuurt in Almere Buiten, om te bepalen wat de juiste interventie was voor de daar op spelende problematiek. Dit leidde tot het project *Achter de Voordeur*. Dit project is gericht op vroegsignalering van schuldsituaties, waarbij vrijwilligers huis-aan-huis gesprekken voeren met huishoudens om problematiek in beeld te brengen, adviezen te geven en door te verwijzen naar professionele hulpverlening.

Weten wat er waar speelt

De Straatkubus is door de gemeente Almere en haar lokale partners ontwikkeld. De gemeente en haar lokale partners krijgen met de Straatkubus snel vat op sluipende problematiek. Het is een monitoringssysteem dat vroegtijdig problemen op het gebied van leefbaarheid signaleert. Het is een database die gemeentelijk informatie over werkloosheid, schulden, schoolverzuim en overlast combineert met informatie van andere partijen, zoals huurschulden en/of zorgconsumptie. Het systeem ontsluit deze informatie op een manier die voor frontlijnwerkers aansluit bij hun dagelijkse praktijk. Gangbare statistische gegevens geven, door het schaalniveau waarop gegevens worden gepresenteerd, immers vaak een vertekend beeld van de wijk. De Straatkubus neemt deze belemmering weg, want presenteert resultaten op postcodeniveau, maar daagt de frontlijnwerkers ook uit om heel precies te formuleren *wat* er volgens hen *waar* speelt. Interventies worden daardoor niet gedaan op basis van geruchten of onderbuikgevoelens, maar op basis van eenduidige feitelijke informatie. Dat maakt het gemakkelijker om samen met de juiste partner een gerichte interventie te doen op dat deel van de doelgroep waar de problematiek ook daadwerkelijk speelt. De *Straatkubus* is dus een middel om met maatschappelijke partners in gesprek te gaan over problematiek en oplossingen.

Illustratie: Achter de Voordeur

Bij het opzetten van (preventieve) interventies kan de Straatkubus worden ingezet om gericht te bepalen in welke straten of postcodegebieden inzet het meest noodzakelijk is. Wij illustreren dit aan de hand van het project *Achter de Voordeur*. Het project *Achter de Voordeur* is gericht op vroegsignalering van schuldsituaties, waarbij vrijwilligers huis-aan-huis gesprekken voeren met huishoudens om (sluimerende) problematiek in beeld te brengen, adviezen te geven en door te verwijzen naar professionele hulpverlening.



1.1 Aanleiding

In 2009 vroeg het Rijk Almere in omvang te verdubbelen, met 60.000 extra woningen. De gemeente Almere wil dat deze uitbreiding niet ten koste gaat van de leefbaarheid van de bestaande stad. In het verleden heeft Almere gezien dat meer kansrijke bewoners doorstromen naar nieuwbouwwijken, waardoor de meer kwetsbare huishoudens achterblijven. Zo ontstaan sociaal zwakkere wijken. Die ontwikkeling wil de gemeente Almere scherp volgen, om preventief in te kunnen grijpen waar nodig. Vanuit deze aanleiding is de gemeente Almere gestart met het ontwikkelen van een Early Warning Systeem: **de Straatkubus**.

1.2 Aanpak: het gebruik van de Straatkubus bij Achter de Voordeur

De Straatkubus is bij het project *Achter de Voordeur* ingezet om de vermoedens van problematiek die bij opbouwwerkers speelde te objectiveren, en gezamenlijk inzichtelijk te krijgen bij welke doelgroepen welke problemen een rol speelden. Die gezamenlijke analyse bepaalde de contouren van de in te zetten interventie. De toegevoegde waarde van de Straatkubus kan dan ook vooral inzichtelijk gemaakt worden door te illustreren hoe de Straatkubus heeft bijgedragen aan het verbeteren van het rendement van een dergelijke interventie. De business case beschrijft daarom hoe de interventie *Achter de Voordeur* (gericht op vroegsignalering van schuldsituaties) efficiënter is uitgevoerd dankzij de *Straatkubus*.

De Straatkubus: voorbereiding en analyse

Vanuit opbouwwerk en woningbouwcorporaties kwamen er bij de gemeente Almere signalen binnen dat er in de Eilandenbuurt problemen speelden bij gezinnen. Maar onduidelijk was wat voor een problemen dat precies waren. De Straatkubus is door Almere gebruikt om samen met lokale partners, zoals het opbouwwerk, de Brede School en woningcorporaties, om tafel te gaan zitten en een analyse van de problematiek in de Eilandenbuurt te maken. Die bleek complexer te zijn dan verwacht, en meerdere levensdomeinen te beslaan. De problematiek bleek zich bovendien te concentreren in een gebied van enkele straten; samen 244 huishoudens. Door de Straatkubus te gebruiken ontstond dus een concreet en gericht beeld van de problematiek. Dat hielp om het gesprek met lokale partners niet over beeldvorming en vermoedens te laten gaan, maar over echte mensen met echte problemen.

Achter de Voordeur: interventie

Op basis van deze analyse werd besloten tot een intensieve aanpak. Dit kreeg vorm in een project waarbij 15-20 vrijwilligers zijn geworven en opgeleid om huis-aan-huis met gezinnen te spreken over de (financiële) situatie. De vrijwilligers gaven de huishoudens bijvoorbeeld verschillende tips waar de huishoudens meteen mee aan de slag kunnen. Waar nodig worden huishoudens ook doorverwezen naar aanvullende hulpverlening. Na een aantal weken komt de vrijwilliger nog terug voor een nazorg-gesprek. In de Eilandenbuurt bleek dat er bij 59% van de huishoudens waar werd aangebonden behoefte was aan zo'n adviesgesprek.

1.3 Resultaat

Met reguliere onderzoeksinstrumenten was het moeilijk, zo niet onmogelijk geweest om zo'n accurate analyse te maken. Uit de kosten-baten analyse blijkt dat dankzij de inzet van de Straatkubus het percentage huishoudens dat met Achter de Voordeur wordt bereikt is gestegen van 45% naar 59%. Dat betekent dat de vrijwilligers dankzij de Straatkubus veel effectiever ingezet kunnen worden. Het rendement van het project Achter de Voordeur neemt dan ook toe. Zonder de inzet van de Straatkubus zou



Achter de Voordeur de gemeente Almere ca. €1,21 opleveren voor elke geïnvesteerde euro. Dankzij de inzet van de Straatkubus stijgt dit rendement tot €1,99.

1.4 Lessen

Algemeen: Oorspronkelijk wilde de gemeente Almere de Straatkubus (ook) beschikbaar maken voor dagelijks gebruik door frontlinewerkers, zoals opbouwwerkers in wijken, politieagenten en sociale wijkteams. Het was de bedoeling dat zij vanaf een pc of tablet direct analyses konden doen voor hun eigen wijk. Dit blijkt om meerdere redenen niet (volledig) te realiseren. Ten eerste vergt het werken met de Straatkubus goede analyse-vaardigheden. Het is belangrijk dat degene die het systeem gebruikt de uitkomsten begrijpt en goed kan interpreteren. Ook levert het knelpunten op met de privacywetgeving wanneer de gegevens door verschillende gebruikers (en op meerdere devices) zichtbaar worden.

Privacy: de belangrijkste begrenzingen die de Straatkubus ervaart liggen op het terrein van de privacywetgeving. De gemeente Almere is over de pilots met de Straatkubus in gesprek met het ministerie van BZK, waarbij het ministerie de huidige ontwikkelingsrichting en het gebruik van de Straatkubus ondersteunt.

1.5 Successen

Frontlinewerkers gaven in 2010 aan dat zij met de toen beschikbare statistische gegevens onvoldoende uit de voeten konden. Een van de redenen was dat het schaalniveau waarop gegevens werden gepresenteerd een vertekend beeld gaf van de wijk. Binnen de wijk werden vaak grote verschillen gesignaleerd, maar in statistische gemiddelden waren deze niet zichtbaar. De Straatkubus geeft een veel fijnmaziger Met de Straatkubus worden regelmatig ook in wijken waar op basis van reguliere statistieken niets aan de hand lijkt te zijn gebieden gelokaliseerd waar (preventieve) interventies nodig zijn.



2 De Straatkubus

2.1 Aanleiding: het probleem

Groei van de stad

In 1977 is Almere opgezet als stad voor maximaal 250.000 inwoners. Tussen 1977 en nu heeft de stad zich al ontwikkeld tot een omvang van 190.000 mensen. In 2009 vroeg het Rijk Almere om bovenop de bestaande groeiambitie nog verder in omvang toe te nemen met een totaal van 60.000 extra woningen. De gemeente wil dat deze schaa sprong niet ten koste gaat van de leefbaarheid van de bestaande stad. In het verleden heeft de stad vaak gezien dat kansrijke bewoners doorstromen naar nieuwbouwwijken. De meer kwetsbare huishoudens blijven achter en de nieuwkomers in die bestaande wijken hebben vaak ook minder mogelijkheden om vooruit te komen. Zo ontstaan sociaal zwakkere wijken. Dat wil de gemeente voorkomen, vermijden of in elk geval scherp in de gaten houden. Vanuit die aanleiding is de gemeente gestart met het ontwikkelen van een *Early Warning System*: de Straatkubus.

Gesprek tussen partijen

Frontlijnwerkers gaven eind 2010 aan dat men vaak onvoldoende van elkaar op de hoogte was van wat men deed. Partijen werkten te veel naast, of langs elkaar heen. Denk bijvoorbeeld aan een woningbouwcorporatie die met een huurder in gesprek was over een huurschuld, terwijl de gemeente met dezelfde bewoners in gesprek was over hun werkloosheid en het schoolverzuim van hun kinderen. Tegelijk was de beschikbare statistische informatie niet specifiek genoeg. De frontlijnwerkers hadden daardoor vaak wel een indruk waar de problematiek in de wijk zich afspeelde, maar stonden onvoldoende in verbinding met andere partijen en werden onvoldoende feitelijk ondersteund. Om dit te doorbreken ontwikkelen de Almeerse partners met elkaar de Straatkubus. Met de Straatkubus kan het gesprek worden gevoerd tussen frontlijnwerkers onderling en met beleidsmakers, over ontwikkelingen die de leefbaarheid in straten onder druk kunnen zetten. Zo wordt het mogelijk passende maatregelen te nemen op het moment dat problemen nog behapbaar zijn.

Eigen kracht, gerichte inzet

De gemeente Almere gaat uit van een grote eigen verantwoordelijkheid van burgers. Het grootste deel van de problematiek kan en moet door burgers zelf worden opgepakt en opgelost. Maar de (gemeentelijke) overheid moet snel en adequaat kunnen handelen daar waar dat wél nodig is. En wanneer de gemeente daar gemeenschapsmiddelen voor inzet, moeten die gericht en gefocust ingezet worden. Liever tien mensen gericht benaderen met een interventie, dan beleid richten op honderd mensen terwijl 90% de interventie niet nodig heeft. De Straatkubus biedt de mogelijkheid om interventies daar in te zetten waar ze daadwerkelijk nodig zijn.

2.2 Doelgroep en Doel

Doelgroep

Door inzet van de Straatkubus bereiken beleidsinterventies de doelgroep effectiever. Uit welke groep de doelgroep bestaat is afhankelijk van de specifieke interventie.

Doel

Hoofddoel van de Straatkubus is om vroegtijdig problemen met de leefbaarheid te signaleren. Het hoofddoel is onder te verdelen in de volgende subdoelen:



1. Gerichtere en beter onderbouwde interventies:

De Straatkubus moet ervoor zorgen dat de gemeente en hulpverleners informatie uit verschillende domeinen aan elkaar kunnen koppelen. Wanneer bijvoorbeeld politie, jeugd- en welzijnswerkers signalen afgeven dat er problemen in een wijk ontstaan, kan met de Straatkubus worden bekeken welke onderliggende factoren daar de oorzaak van zouden kunnen zijn. Het doel van de Straatkubus is het faciliteren van gerichtere en beter onderbouwde interventies. Thijs van der Steeg, strategisch beleidsadviseur Almere: *“dankzij de Straatkubus kunnen we, door vaker en specifiekere meldingen te verzamelen, eerder signaleren en gericht actie ondernemen.”*

2. Ondersteuning van samenwerkingsrelaties:

Een ander doel is het objectiveren van afspraken in samenwerkingsrelaties. De Straatkubus helpt om in samenwerking de stap te zetten van afspreken naar aanspreken. Het is met de Straatkubus mogelijk om gerichte, SMART doelen te stellen in de samenwerking. Na een afgesproken periode kan ook duidelijk aan de hand van indicatoren worden bekeken of er iets is gebeurd en of dat resultaat heeft opgeleverd. De Straatkubus is zo ondersteunend aan samenwerkingsafspraken.

2.3 Aanpak

Bij het opzetten van preventieve interventies kan de Straatkubus worden ingezet om gericht te bepalen in welke straten of postcodegebieden inzet het meest noodzakelijk is. Hoe dit in zijn werk gaat kan het best beschreven worden door het traject van probleemanalyse met en zonder inzet van de Straatkubus te omschrijven.

Voorbeeld regulier analysetraject

Een eerste stap bij het inrichten van een (preventieve) interventie is een probleemanalyse. Voorheen werd hiervoor door een beleidsmedewerker een analyse van de problematiek (bijv. schuldontwikkeling, leefbaarheid) opgevraagd bij de afdeling Onderzoek en Statistiek. Dit levert een overzicht op van wijken die volgens de sociale atlas relevant zijn voor de betreffende interventie. De beleidsmedewerkers krijgen vervolgens de vraag zich daar in te verdiepen: in welke delen van de wijk speelt de problematiek het meest? Op basis van deze kennis werd dan begrenst in welke gebieden de interventie werd ingezet.

Dit traject kende een doorlooptijd van ca. acht weken, waarbij de beleidsmedewerkers en gebiedsmanagers in deze periode ongeveer tweewekelijks bijeen komen om te werken aan de probleemanalyse en doelgroepbepaling van de interventie.

Voorbeeldtraject met Straatkubus

De beleidsmedewerkers beleggen een bijeenkomst, waarbij vaak ook betrokken partners uit de wijk worden uitgenodigd. Het gaat dan bijvoorbeeld om opbouwwerkers,, onderwijs, sociale wijkteams, woningcorporaties of politie. Vooraf maken ze elk, op basis van eigen kennis van het gebied en intuïtie over de wijk, een overzicht van de locaties in de wijk waarvan zij vermoeden dat er problematiek speelt. Tijdens de bijeenkomst vindt een analyse op de Straatkubus plaats. Eerst bespreken de partijen met elkaar welke indicatoren in de Straatkubus relevant zijn bij de selectie: waar gaan we op selecteren, hoe zetten we de criteria en waarom zo? Daarna wordt gekeken in welke gebieden de Straatkubus een concentratie van problematiek weergeeft. Deze gebieden vergelijken de beleidsmedewerkers met de locaties op hun eigen overzicht.



De doorlooptijd van het voorbereiden van een interventie daalt hiermee van ca. acht weken naar ca. een week. De betrokken beleidsmedewerkers zijn bovendien aanzienlijk minder tijd kwijt aan de voorbereiding en doelgroepbepaling van de interventie.

Straatkubus in de praktijk: Achter de voordeur

De toegevoegde waarde van de Straatkubus kan goed inzichtelijk gemaakt worden door te illustreren hoe de Straatkubus bijdraagt aan het versterken van een preventieve interventie. Deze paragraaf beschrijft daarom hoe de interventie *Achter de Voordeur* (gericht op vroegsignalering van schuldsituaties) efficiënter is uitgevoerd dankzij de *Straatkubus*. We gaan hier kort in op de achtergrond van de buurt waarin *Achter de Voordeur* is gestart, op de inzet en analyses van de Straatkubus, op de uitvoering van *Achter de Voordeur* en tot slot op de meerwaarde die de Straatkubus voor dit project heeft gehad.

Achtergrond: Eilandenbuurt

Gebiedsmanager Olaf de Koning: *“Vanuit opbouwwerk en woningcorporaties kwamen er bij mij signalen binnen dat er veel huishoudens met problemen waren. Opbouwwerk signaleerde veel ‘slotkinderen’: kinderen die na school op straat rond blijven hangen omdat ze pas het huis in kunnen als hun ouders er zijn. En de corporaties meldden dat er meer huurachterstanden waren t.o.v. andere wijken.”*

Dergelijke signalen kwamen begin 2013 niet voor het eerst: ook in de jaren daarvoor was al gesignaleerd dat er een problematiek sluimerende in de wijk. Daarop is eerst een collectief programma gestart om de sociale cohesie te versterken, met o.a. cursussen budgetteren. Een simultane actie is dan vaak het opknappen van het openbare gebied. Gebiedsmanager Olaf de Koning: *“Het vernieuwen van openbaar gebied was in de Eilandenbuurt niet nodig, het is een relatief nieuwe wijk. En een collectief programma liep al enige tijd, maar daar bleek niemand gebruik van te maken. De problematiek in de wijk ging over ernstigere zaken waarbij schaamte een rol speelde.”*

Probleemanalyses

Gebiedsmanager Olaf de Koning: *“We hadden signalen dat er schulden waren, maar ik kon dat niet goed plaatsen. Welke problemen daar achter zaten – daar konden we niet goed achter komen.”*

Opbouwwerkers, woningcorporaties, de gebiedsmanager en beleidsmedewerkers gingen daarop samen om de tafel zitten, en gebruikten de Straatkubus om een analyse te maken van de problematiek in de Eilandenbuurt. Daarbij zijn de volgende stappen doorlopen.

1. (probleem)indicatoren

De eerste stap was om te onderzoeken welke probleemindicatoren in de wijk relatief veel voorkomen. Omdat vanuit opbouwwerk en woningcorporaties signalen binnen kwamen dat er in de Eilandenbuurt veel huishoudens met kinderen financiële problemen hebben is op de volgende indicatoren gefocust:

- langdurige werkloosheid;
- minima die langdurig van een laag inkomen moeten rondkomen;
- eenoudergezinnen;
- huishoudens met kinderen;
- eerste generatie-allochtonen.

De Straatkubus constateert het voorkomen van deze indicatoren naast elkaar: het



systeem maakt geen combinatie van indicatoren. Met andere woorden: op basis van de Straatkubus is, uit privacy-overwegingen, niet vast te stellen of deze indicatoren allemaal tegelijk gelden binnen hetzelfde huishouden.

2. Concentratie van problematiek binnen de wijk

De problematiek bleek zich te concentreren in een buurt van ca. vier straten (samen 244 huishoudens), waar meer dan de helft van de huishoudens scoorde op een of meer van de indicatoren. Dat scheidt een beeld van een buurtje waarin de problematiek zich zwaar heeft opgestapeld. Er zijn niet enkele huishoudens in een wijk werkloos, maar er is sprake van een buurt waarin veel burens werkloos zijn, en/of veel huishoudens kinderen hebben met één ouder/verzorger in huis.

3. Reduceren beleidsmogelijkheden

Deze inzichten leidden tot de conclusie dat de regulier aanpakken waarbij burens elkaar helpen, hier een stap te ver is. Gebiedsmanager Olaf de Koning: *“dat inzicht kwam echt uit de Straatkubus. Dat was een belangrijk moment, want dat limiteert je beleidsmogelijkheden. Het schriftelijk benaderen van deze groep heeft bijvoorbeeld ook geen zin.”* De Straatkubus maakte duidelijk dat de problematiek vroeg om een intensieve, individuele aanpak, die zich in eerste instantie kon concentreren op een buurt van ca. vier straten. Een intensieve persoonlijke benaderwijze is natuurlijk kostbaar, maar de Straatkubus hielp om de noodzaak hiervan inzichtelijk te maken en om de aanpak specifiek en gericht te maken voor de betreffende huishoudens.

Uitvoering

Op basis van deze analyse werd besloten tot een intensieve, individuele aanpak. Dit kreeg vorm in een project dat wordt uitgevoerd door de Vrijwilligers- en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA). Hierbij zijn 15-20 vrijwilligers geworven en opgeleid om huis-aan-huis met gezinnen te spreken over de (financiële) situatie. De vrijwilligers bespreken met bewoner(s) welke financiële regelingen voor hen van toepassing zijn en hoe deze aan te vragen. Maar de vrijwilliger vraagt ook breder, bijvoorbeeld naar sociale participatie, het lichamelijk en psychisch welbevinden. Daarnaast geven de vrijwilligers informatie over partijen en organisaties waar de wijkbewoners mee in contact kunnen komen, in het kader van sociale cohesie en wijkgerichte activiteiten. De huishoudens gaan vervolgens zelf met deze adviezen aan de slag. Waar nodig worden huishoudens ook doorverwezen naar aanvullende hulpverlening. Na een aantal weken komt de vrijwilliger nog terug voor een nazorg-gesprek. In de Eilandenbuurt bleek dat er bij 59% van de huishoudens waar werd aangebond en opgedaan behoefte was aan zo'n adviesgesprek.

Glen de Vroede, adviseur dienst sociaal domein voor Achter de Voordeur: *“De kracht van vrijwilligers is dat ze werken vanuit hun hart, vanuit een zingeving. Alle vrijwilligers hier willen iets betekenen voor de stad, voor anderen. De mensen waar zij aanbellen voelen dat ze oprecht geïnteresseerd zijn. Dat maakt het laagdrempelig.”*

De uitvoering van het project Achter de Voordeur is te verdelen in zeven stappen:

1. Voorbereiding

Een eerste stap is het zoeken van een samenwerkingspartner om het project samen in te vullen en uit te voeren. In Almere is daarvoor de Vrijwilligers- en Mantelzorg-centrale Almere (VMCA) benaderd. De VMCA heeft daarop een projectplan en een begroting opgesteld. Nadat daar overeenstemming over was bereikt is door de VMCA een projectcoördinator aangetrokken.



2. Werven vrijwilligers

Vrijwilligers zijn de spil van het project Achter de Voordeur. Bij aanvang van het project is er via een brede advertentie in een lokale krant, via de website van de VMCA en via sociale media vanuit de VMCA een pool geworven van ca. 15-20 vrijwilligers. Daarbij is er gekozen voor een gemêleerde samenstelling van de groep.

Glen de Vroede, adviseur sociaal domein: *“de bewonerssamenstelling in deze buurt is heel divers – en de groep vrijwilligers dus ook. Er zijn vrijwilligers die zelf te maken hebben gehad met een schuldregeling, of die een uitkering ontvangen. Maar er zijn ook vrijwilligers die na een succesvolle carrière als journalist of jurist zich nog willen inzetten voor de samenleving.”*

3. Opleiden en ondersteunen vrijwilligers door VMCA

De Achter de Voordeur-aanpak in Almere is ontwikkeld door Marcel van den Broek. Hij is ook betrokken geweest bij de kennisoverdracht naar de vrijwilligers van de VMCA. De VMCA biedt de vrijwilligers de nodige ondersteuning. Bea Westdijk, coördinator van de vrijwilligers: *“ik ben voor 24 uur per week aangesteld om in de beginfase van het project te zorgen voor een goede aansturing. Alle vrijwilligers krijgen daarnaast een inhoudelijke opleiding en een gesprekstraining voordat ze beginnen.”* De eerste keer dat een vrijwilliger ‘de straat op gaat’ loopt er een ervaren professional vanuit de gemeente mee.

Bea Westdijk: *“Het is belangrijk te luisteren naar de behoeften van vrijwilligers. De maandelijkse terugkombijeenkomst voor alle vrijwilligers stem ik daarop af. Dit biedt hen de gelegenheid om onderling ervaringen uit te wisselen. Tijdens deze bijeenkomsten is er ook regelmatig aandacht voor inhoudelijke kennisopbouw. Zo wordt er binnenkort een bijeenkomst verzorgd door de preventiemedewerker van Plangroep.”*

Vrijwilliger Barbara vertelt: *“soms stelt iemand een vraag waar ik het antwoord niet op weet. Dat zijn lastige momenten, want je wilt dan niet je geloofwaardigheid verliezen in het gesprek. Tijdens een van de avonden hebben we tactieken besproken, over hoe je dan kunt antwoorden. Dat helpt.”*

4. Aankondiging

De huishoudens worden vooraf middels een brief op de hoogte gebracht van de komst van de vrijwilligers. In deze brief wordt benadrukt dat veel bewoners in de wijk te maken hebben met financiële problemen en dat het dus niet nodig is om je hiervoor te schamen. Ook is in de brief opgenomen dat de vrijwilligers samen met de bewoners gaan kijken naar de mogelijkheden voor de bewoners (en hun kinderen) om deel te nemen aan activiteiten in de buurt. Tijdens het gesprek wordt een strippenkaart van Kleur in Cultuur persoonlijk overhandigd en op naam gezet. Hiermee kunnen de bewoners gratis deelnemen aan activiteiten voor kinderen en volwassenen. Dit dient als *teaser* om het gesprek te openen.

5. Huis-aan-huis benadering

De vrijwilligers gaan huis-aan-huis om met de huishoudens te spreken over de financiële situatie. Soms vindt een verdiepend gesprek direct plaats, in andere gevallen wordt daar een aparte afspraak voor gemaakt. Als dat mogelijk is (bij een aparte afspraak) gaan de vrijwilligers in duo's naar een adviesgesprek. Dit gesprek wordt ruwweg gestructureerd door de folder 'Rondkomen in Almere', maar het gesprek wordt breed ingestoken, waarbij ook andere levensdomeinen aan de orde komen.



Glen de Vroede, adviseur dienst sociaal domein: *"in zo'n gesprek is er in ieder geval aandacht voor de thema's inkomen, zorg, gezondheid, wijk en participatie."*

Wanneer daar behoefte aan is stellen de vrijwilligers samen met het huishouden een Adviezen-Plan op. De huishoudens gaan hier vervolgens zelf mee aan de slag. Glen de Vroede: *"de mensen moeten het zelf doen. We geven als vrijwilligers zo gericht mogelijke adviezen, maar de mensen zijn zelf verantwoordelijk voor de follow-up. Soms geef ik één of twee adviezen in een gesprek, soms wel tien of twaalf. Dat is sterk afhankelijk van de situatie."*

Wanneer een casus complex is wordt (met toestemming van de bewoner) de casus besproken in het wijkteam (in opbouw), zodat passende ondersteuning gevonden kan worden. De coördinator vanuit de VMCA is gekoppeld aan dit wijkteam.

De vrijwilligers zijn vrij om te bepalen op welke tijdstippen ze werken. In de Brede School van de Eilandenbuurt hebben de vrijwilligers een eigen ruimte tot hun beschikking. Hier kunnen de vrijwilligers tussen de gesprekken door terecht; om even pauze te houden of om met elkaar te overleggen. Bea Westdijk, vrijwilligerscoördinator: *"Ze hebben een plek in de wijk waar ze even extra spullen kunnen halen, wat kunnen drinken of even schuilen voor de regen. Daar ligt ook de agenda, waarin iedereen aangeeft op welke tijdstippen hij/zij op pad gaat. Zo kun je elkaar ontmoeten, even koffie drinken, even bijkomen. Dat versterkt ook de onderlinge samenhang."*

6. Advies en follow-up

Na een adviesgesprek vullen de vrijwilligers een Formulier Huisbezoeken in, waarin de datum van het huisbezoek, het adviesgesprek, een korte casebeschrijving en de gegeven adviezen en doorverwijzingen worden samengevat. Glen de Vroede, adviseur sociaal domein: *"de samenvatting van de adviezen gaat ook per email naar de bewoners waar het gesprek mee is gevoerd. Zo hebben zij nog een keer een reminder."*

Aan het eind van een adviesgesprek wordt aan de klant gevraagd om het gesprek te waarderen (in cijfers van 1-10). Ook deze waardering wordt geregistreerd. Na 40 adviesgesprekken was dit gemiddelde een ruime 8,5. Hiermee kan de gemeente de inzet en het verloop van het project monitoren.

7. Nazorg

Tijdens het adviesgesprek wordt direct een datum gepland voor een nazorggesprek. Glen de Vroede: *"dit plannen we liefst 4-5 weken na het adviesgesprek. Het is belangrijk dat daar niet te veel tijd tussen zit. Als mensen nog niets hebben gedaan met de adviezen wil je daar dicht op zitten. En als mensen wel direct actief aan de slag zijn gegaan, is het belangrijk tijdig de motivatie en de voortgang te polsen, om te kunnen vaststellen of er nog meer ondersteuning nodig is."*

Impact

Het is bekend dat kinderen die opgroeien in gezinnen die op of onder de armoedegrens leven later een grotere kans hebben om als volwassene in eenzelfde situatie terecht te komen als hun ouders. Het is belangrijk hier oog voor te hebben en te proberen overerving te voorkomen. De vrijwilligers gaan in de gesprekken met bewoners ook over dit onderwerp het gesprek aan. Door niet alleen te richten op de financiële aspecten, maar ook aandacht te besteden aan welbevinden en sociale/maatschappelijke participatie ontstaat er een positieve spiraal in het gezin. Er ontstaat ook een breed inzicht in de problematiek die speelt, waardoor naar de juiste instanties verwezen kan worden. Men participeert weer in de samenleving, doet weer



mee. Hier gaat zeker een preventieve werking van uit, en voor de toekomst wordt bijgedragen aan het voorkomen van overerving van armoede.

Meerwaarde Straatkubus

Zonder Straatkubus was de interventie in deze wijk waarschijnlijk heel anders verlopen. De meerwaarde van de Straatkubus is zichtbaar op de volgende terreinen:

Inzicht in problematiek:

De Straatkubus heeft overtuigend bijgedragen aan een beter inzicht in de problematiek. Zonder Straatkubus was de gemeente daar volgens de gebiedsmanager waarschijnlijk door overvallen. Olaf de Koning: *“Nu hadden we gezien dat er in een specifiek gebied een combinatie van meerdere probleemindicatoren speelde. Als we dat niet hadden geweten waren we met huishoudens aan de slag gegaan en hadden steeds meer en steeds ernstiger problematiek ontdekt. Nu waren we daarop voorbereid.”*

Snel

De Straatkubus bekort de tijd die nodig is om de probleemanalyse te maken waardoor er sneller een interventie kan worden gestart. Of te wel: door de inzet van de Straatkubus wint de gemeente tijd. Gebiedsmanager Olaf de Koning: *“Ten eerste hadden we dan langer doorgemodderd voordat we precies helder hadden gekregen wat het probleem was. En dan nog leidden de vroegere onderzoeksmethoden tot een minder goed zicht op de dubbele lagen van de problematiek.”*

2.4 Samenwerking

De gemeente Almere is kartrekker van de Straatkubus. In de uitvoering werken verschillende gemeentelijke diensten samen, zowel in de rol van data-leverancier (CBS, Experian, SoZaWe) als van gebruiker van het systeem. Bij de toepassing van het systeem in beleidsinterventies heeft de Straatkubus een groot effect op de samenwerking met externe partners, zoals wijkzorg, politie, jeugdwerk, opbouwwerk, onderwijsinstellingen, vrijwilligersorganisaties.

De gemeente Almere heeft tussen 2009 en 2014 ca. 75.000 euro investeringsbudget vrijgemaakt voor de ontwikkeling van de Straatkubus. Hiervoor is het systeem ontwikkeld en is er extra data ingekocht.

Tip: De gemeenten Dordrecht en Purmerend zijn ook een pilot gestart om te werken met de Straatkubus. Het is voor andere gemeenten mogelijk om met de gemeente Almere te spreken over een licentie van het systeem.

2.5 Lessen

Bij het opzetten en uitvoeren van het project Straatkubus kwam men een aantal knelpunten tegen. Een deel daarvan heeft betrekking op de privacy-gevoeligheid van het systeem. Die komen aan bod in paragraaf 2.6.

1. Vulling systeem

Het is belangrijk dat het systeem volledig en actueel is. Op termijn kan dat een knelpunt opleveren bij samenwerkingspartners. Met name wanneer partners wel gegevens aanleveren maar geen inzage hebben in het systeem, kan dit hun motivatie ondermijnen. De meeste gegevens worden 1x per kwartaal of 1x per jaar herzien. Dat is voor de huidige toepassingsvormen voldoende. Wanneer het systeem in de toekomst door



meer mensen gebruikt wordt, kan het noodzakelijk zijn om vaker te actualiseren. In de projecten waarin de Straatkubus wordt toegepast zien de samenwerkingspartners op dit moment duidelijk de meerwaarde van het systeem ondanks dat zij zelf geen inzage in het systeem hebben.

Tip: de gemeente beschikt zelf al over veel verschillende gegevens. Daarnaast is veel informatie openbaar, bijvoorbeeld via het CBS. Dat geeft al een goed eerste beeld. Waar je als gemeente dan specifieke lacunes ziet of een informatiebehoefte ervaart kan een samenwerking met partners nuttig zijn. Zo werk je vooral samen in die domeinen waar je als gemeente echt specifiekere informatie wilt.

2. Analysevaardigheden

Oorspronkelijk was het doel van de gemeente Almere om de Straatkubus beschikbaar te maken voor frontline werkers, zoals opbouwwerkers in wijken en politie-agenten. Zij kunnen dan vanaf een pc of tablet analyses doen op hun eigen wijk. Het werk met de Straatkubus vergt echter goede analyse-vaardigheden. Het is belangrijk dat iedereen goed begrijpt wat het systeem te bieden heeft en wat de uitkomst van analyses betekent. Dit maakt de huidige vorm van de Straatkubus minder geschikt voor toepassing in de uitvoering. Immers: je kunt niet altijd aan iedereen uitleggen hoe de informatie geïnterpreteerd moet worden. En niet iedereen heeft de analytische skills om de juiste selecties van indicatoren te maken.

2.6 Privacy

De belangrijkste begrenzings die de Straatkubus ervaart liggen op het terrein van de privacywetgeving. De gemeente Almere is over de pilots met de Straatkubus in gesprek met het ministerie van BZK, waarbij het ministerie de huidige ontwikkelingsrichting en het gebruik van de Straatkubus ondersteunt. In het Kaderdocument Straatkubus hebben de gemeente Almere en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties beschreven wat het voor systeem is en wat zij ermee willen bereiken.

1. Gebruik informatie

Veel informatie die Almere zou willen gebruiken is geheim, zoals gegevens over het aantal inbraken. Dat soort gegevens kan nu niet worden benut. De Straatkubus bevat nu informatie van gemeentediensten zelf over schuldenproblematiek, schooluitval, inkomen, enzovoort. Deze gegevens zijn aangevuld met CBS-data en data die zijn ingekocht bij data-leverancier Experian. De Experian-data zijn ten opzichte van de CBS-gegevens actueler en uitgebreider. Ook combinaties van deze eigen en openbare gegevens kan niet zomaar op persoonsniveau openbaar gemaakt worden.

Volgens de privacywetgeving is het kleinste niveau beschrijvingsniveau dat is toegestaan die van de postcode (0000XX). Dit betekent dat een analyse van de Straatkubus gemiddeld betrekking heeft op ca. 17 huishoudens. Dit maakt informatie wel zichtbaar en maakt de gegevens wel fijnmaziger, maar de gegevens zijn niet op huishouden te herleiden.

Daarnaast is er een begrenzing gemaakt in de analyses. In het combineren van verschillende kenmerken (bijvoorbeeld laagopgeleide huishoudens + gezinssituatie) worden de kenmerken in de presentatie van de resultaten niet gecombineerd. De uitkomst bestaat dan dus niet uit huishoudens die laagopgeleid en alleenstaand zijn, maar uit huishoudens die laagopgeleid of alleenstaand zijn. De resultaten bevatten dan dus ook



hoogopgeleide alleenstaanden en laagopgeleide stellen. De Straatkubus geeft dan alleen weer hoeveel huishoudens in een postcodeblok aan een of meer van deze kenmerken beantwoorden.

Tot slot maakt de Straatkubus in de weergave van data gebruik van een drempelwaarde. Als een postcodegebied geen 'resultaat' laat zien kan dit ook komen doordat er wel huishoudens zijn die aan de geselecteerde indicatoren voldoen, maar onvoldoende om boven deze drempelwaarde uit te komen. In de presentatie laat de Straatkubus verder ook geen aantallen zien, maar het 'aantal huishoudens' dat aan een kenmerk voldoet wordt weergegeven door een cirkel die in omvang kan fluctueren.

2. Autorisatie

Idealiter zou de gemeente Almere ook frontlijnwerkers en (een deel van) de samenwerkingspartners, zoals woningbouwcorporaties, inzage geven in het systeem. Op dit moment gebeurt dat (nog) niet, de veiligheidsvoorwaarden rond autorisatie zijn nu scherp gesteld. Het gebruik en het beheer van het systeem zijn nu (nog) voorbehouden aan een klein aantal gemachtigden.

Op dit moment is er een beperkte groep beleidsmedewerkers en gebiedsmanagers met toegang tot het systeem. Deze medewerkers hebben toegang tot alle indicatoren die in de Straatkubus beschikbaar zijn. Derden (zoals samenwerkingspartners) kunnen wel betrokken worden bij de analyses, maar doorgaans gebeurt dit na afloop van de analyses of in aanwezigheid van een geautoriseerde medewerker. Er wordt in 2014 nog verder gewerkt aan de vraag wie welke informatie mag zien.

3. Privacy-directive EU

De nieuwe privacy-directive vanuit de EU gaat er vanuit dat alle gebruikers van informatie voor het gebruik toestemming nodig hebben van de persoon die de informatie betreft. In dat geval moet straks niet alleen de corporatie die informatie over huurachterstanden voor het systeem doorgeeft toestemming hebben voor het delen, maar moet ook iedereen die de analyses doet toestemming hebben om die informatie te bekijken.

In 2014 zal de gemeente Almere verder nagaan welke implicaties de privacy-directive voor de Straatkubus heeft.

2.7 Successen

Onderstaande elementen spelen een rol bij het succes van de Straatkubus.

1. Analyse van de stad

De Straatkubus heeft een grote meerwaarde bij het bepalen van beleid of het inrichten van een nieuwe aanpak. Het helpt om te bepalen in welke wijken of buurten een interventie moet beginnen of zich moet concentreren.

2. Focus aanbrengen

Beleidsinterventies zijn vaak erg breed ingestoken, terwijl het probleem vaak lokaal is en zich specifiek voordoet op een bepaalde plek. De Straatkubus helpt in deze situaties om te identificeren wat precies het probleem is en op welke plek dit zich voordoet.



3. Samenwerking

De Straatkubus fungeert ook als handvat om met partners in gesprek te gaan. Wanneer partners vermoedens van problematiek hebben kan de gemeente daar dankzij de Straatkubus snel en feitelijk op reageren. Projectleider Thijs van der Steeg: *“Samenwerking verloopt daardoor positiever. Het helpt om in het gesprek vermoedens te objectiveren. Dat kan soms de angel uit een gesprek halen. Niet zelden kloppen partners aan met ‘denkbeelden’ en ‘vermoedens’. Dan gaan we samen aan het systeem zitten, en dat maakt de vermoedens concreet en inzichtelijk. Dat maakt de samenwerking opener en gericht. De Straatkubus kan in de toekomst ook worden ingezet om het effect van interventies zichtbaar te krijgen.”*

4. Fijnmazigheid

De Straatkubus geeft veel fijnmaziger gegevens dan eerder beschikbaar was. Voorheen werden analyses op wijkniveau gemaakt. Maar de wijk Almere Stad is bijvoorbeeld een heel omvangrijke wijk – qua aantallen huishoudens ook al vier keer zo groot als bijvoorbeeld Almere Haven. Op dergelijke grote aantallen middelen alle gegevens uit, zodat het lijkt alsof er niets aan de hand is. Met de Straatkubus lukt het om ook in wijken waar niets aan de hand lijkt gebieden te lokaliseren waar toch (ernstige) problematiek speelt.

5. Wijkdenken ontschotten

Zonder de Straatkubus zouden veel interventies gericht zijn op specifieke wijken, zoals Muziekwijk of Almere Haven. Nu kan de Straatkubus zichtbaar maken dat problematiek bijvoorbeeld nog twee straten doorloopt in een aanpalende wijk. Het is dan mogelijk om deze twee straten gelijk mee te nemen in de interventie.

6. Gerichtere inzet van middelen

De analyses op de Straatkubus maken een veel gerichtere inzet van middelen mogelijk. Een interventie hoeft niet meer over een hele wijk uitgerold te worden, maar kan zich ook focussen op een paar huizenblokken. Beleidsinterventies halen daardoor een beter bereik onder de doelgroep.

7. Gebiedsgericht werken

De gemeente Almere heeft een heel gebiedsgerichte werkwijze. Steeds meer gemeenten maken de stap naar een gebiedsgericht werken. Diverse gemeenten (o.a. Dordrecht, Eindhoven en Zaanstad) die deze overstap al hebben gemaakt hebben daarna de Straatkubus overgenomen. De gemeente Purmerend zet de Straatkubus juist in als middel om gebiedsgericht werken in de gemeente vorm te gaan geven.

2.8 Resultaat

De inzet van de Straatkubus in het voorbereiden van de inzet van de preventiemedewerker heeft volgens beleidsmedewerkers veel meerwaarde. Van beleidsmedewerker tot gebiedsmanager, en van beleidsontwerp tot het begeleiden van de uitvoering van beleidsinterventies.

Harald van der Kooi, beleidsmedewerker gemeente Almere: *“De meerwaarde van de Straatkubus zit op het punt waar beleid omslaat in uitvoeringsplannen. De Straatkubus heeft een enorme toegevoegde waarde bij het concreet maken van de probleemdefinitie en het ordenen van de aanpak.”*



Olaf de Koning, gebiedsmanager: *“Zonder de Straatkubus waren we de aanpak Achter de Voordeur waarschijnlijk in andere straten begonnen. Dan hadden we een groep huishoudens onnodig benaderd, terwijl we een deel van de gezinnen die de ondersteuning zo hard nodig hebben niet hadden bereikt. Alleen al daarom is de Straatkubus een enorme aanvulling voor de stad.”*

Thijs van der Steeg, Projectleider Straatkubus: *“Met de Straatkubus krijgen we zicht op het ontstaan van problemen in wijken. We kunnen daardoor anticiperen op problematiek, verval in de kiem smoren en zo een vervalspiraal voorkomen. De Straatkubus heeft zichtbare meerwaarde voor de effectiviteit van beleid, maar door het voorkomen van verval een nog grotere meerwaarde aan bespaarde uitgaven voor herstructurering.”*

Meerwaarde straatkubus

Een deel van de meerwaarde van de Straatkubus bestaat uit het beter en sneller kunnen uitvoeren van een probleemanalyse die voorafgaat aan een interventie. De interventie heeft daardoor meer rendement en kan sneller ingezet worden. De Straatkubus heeft echter ook grote meerwaarde voor de samenwerkingsrelaties tussen partners in de stad.

Samenwerking

De Straatkubus draagt bij aan een beter en effectiever gesprek tussen de partners in de wijk over de aard van de problematiek. Het voorbeeld van de Eilandenbuurt illustreert dat het vaak de frontlijnwerkers (zoals opbouwwerk en de brede school) zijn die de eerste signalen oppakken. Door hen te betrekken bij de analyses met de Straatkubus werden zij uitgedaagd heel precies te formuleren *waar* volgens hen *welk* probleem speelde.

De Straatkubus heeft niet alleen in de voorbereiding, maar ook in de uitvoering consequenties voor de samenwerking tussen partijen. Olaf de Koning, gebiedsmanager Almere-Buiten: *“Zonder de Straatkubus hadden we ten eerste langer doorgemodderd om erachter te komen wat het probleem was. Maar we hadden vooral minder goed de dubbele lagen van de problematiek doorgekregen. Dat heeft de opzet van het project Achter de Voordeur bepaald, maar ook de insteek en de samenwerkingsverbanden. Zonder de Straatkubus waren we met gezinnen aan de slag gegaan, en hadden we steeds nieuwe probleemgebieden ontdekt. Dan moet je ad hoc samenwerking gaan inschakelen. Nu waren we daar beter op voorbereid, dus de lijnen naar hulpverlening waren al vooraf gelegd. Dat werkt voor alle partijen prettiger en levert een kwalitatief beter project op.”*

Hoger rendement

Door inzet van de Straatkubus ligt het rendement van een interventie hoger. In plaats van de interventie te richten op een ruwe lijst met buurten of wijken kan worden ingezet op een lijst met postcodegebieden (1234AB). Daarbij is het mogelijk op basis van de Straatkubus een ordening te maken van de gebieden waar de problematiek het meest nijpend is. Ten tweede is er minder sprake van (tijdrovende) non-respons omdat alleen de gebieden worden benaderd waar de problematiek het meest nijpend is. Harald van der Kooi, beleidsmedewerker: *“Misschien resulteert het werken met de Straatkubus niet in een totaal andere lijst dan voorheen, maar er vinden zeker verschuivingen plaats.”*

Bijvoorbeeld:



- Urgentie: plekken waarvan de beleidsmedewerkers vermoedden dat de problematiek het hevigste was, bleken in werkelijkheid minder urgent te zijn. De 'nummer 1' op de lijst van de beleidsmedewerkers blijkt zo na analyse met de Straatkubus de 'nummer 3 of 4' op de lijst te zijn.
- Wijkoverstijgend: ook komt het voor dat een probleemgebied een vlek blijkt te zijn die door meerdere wijken heen loopt. In de aanpak zonder de Straatkubus was het moeilijker daar vooraf zicht op te krijgen, omdat alle gegevens per wijk werden geanalyseerd.
- Geconcentreerd: waar gebiedsmanagers verwachtten dat een groot deel van de wijk kampte met lage inkomens en werkloosheid, blijkt de problematiek volgens de Straatkubus geconcentreerd te zijn in een buurtje van een aantal postcodegebieden. Een interventie hoeft zich dus niet te richten op de hele wijk.

Uit de kosten-baten analyse blijkt dat dankzij de inzet van de Straatkubus het percentage huishoudens dat met Achter de Voordeur wordt bereikt toeneemt van 45% naar 59%. Dat betekent dat de vrijwilligers dankzij de Straatkubus veel effectiever ingezet kunnen worden. Het rendement van het project Achter de Voordeur neemt dan ook toe. Zonder de inzet van de Straatkubus zou Achter de Voordeur de gemeente Almere ca. €1,21 opleveren voor elke geïnvesteerde euro. Dankzij de inzet van de Straatkubus stijgt dit rendement tot €1,99.

Snelheid

Het werken met de Straatkubus in de voorbereidende fase scheelt de beleidsmedewerkers van de gemeente veel tijd. Voorheen kostte het de gebiedsmanagers onderzoek- en uitzoekwerk en overlegtijd. Daarbij komt de doorlooptijd van de wijkanalyse door de Dienst Onderzoek en Statistiek. Dit kan bij elkaar oplopen tot ca. acht werkweken. Nu wordt de informatie uit de Straatkubus gedestilleerd, waarna de inzet beperkt kan blijven tot twee overleggen, de tijdsinvestering beperkt blijft tot een dagdeel en de doorlooptijd tot ca. een week.

