

Het Jongeren Service Punt in Geuzenveld-Slotermeer

Nu en in de toekomst

Niek Fransen
Anne-Marie Broeders
Alwien Bogaart

Het Jongeren Service Punt in Geuzenveld-Slotermeer

Nu en in de toekomst

Amsterdam, 1 juli 2010

Niek Fransen
Anne-Marie Broeders
Alwien Bogaart

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Onderzoeksvraag	3
1.3	Onderzoeksverantwoording	5
1.4	Leeswijzer	7
2	Dienstverlening JSP Geuzenveld-Slotermeer	8
2.1	Huidig aanbod JSP Geuzenveld-Slotermeer	8
2.2	Concurrentie of overlap met andere aanbieders	9
2.3	Overzicht sterke en zwakke kanten dienstverlening	10
2.4	Mogelijke verbeteringen in het aanbod volgens respondenten	10
3	Doelgroep, bereik en resultaten	11
3.1	De huidige beoogde doelgroep en doelstelling van het JSP	11
3.2	Kwantitatieve gegevens over het JSP	11
3.3	Bekendheid en laagdrempeligheid JSP volgens jongerenenquête	13
3.4	Bereik en laagdrempeligheid volgens professionals	15
3.5	Vragen en behoeften jongeren	16
3.6	Verbeteringen in laagdrempeligheid en bereik	19
3.7	Klanttevredenheid over het JSP	20
3.8	Verhouding bereik tot de middelen die worden ingezet	23
3.9	Samenvatting	23
4	Organisatie	24
4.1	Afstemming/aansturing binnen het JSP	24
4.2	Netwerk JN 12+	24
4.3	Samenwerking met ketenpartners	25
4.4	Samenvatting	26
5	Conclusie en aanbevelingen JSP Geuzenveld-Slotermeer	27
5.1	Conclusies en aanbevelingen	27
5.2	Succesfactoren en verbeterpunten op een rij	30
6	De Jongeren Servicepunten in Nieuw-West	32
6.1	Slotervaart	32
6.2	Osdorp	35
6.3	JSP Geuzenveld-Slotermeer in relatie tot JSP'en Slotervaart en Osdorp	37
7	De toekomst	39
7.1	Ontwikkelingen	39
7.2	Toekomstinsicht van het JSP	43
	Bijlagen	
Bijlage 1	Geïnterviewde professionals	52

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds september 2002 functioneert in Amsterdam Nieuw-West in het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer het Jongeren Servicepunt (JSP) als een basisvoorziening voor jongeren. Eerst als pilot, later, na meerdere positieve evaluaties, als structureel onderdeel van de aanpak jeugdbeleid. Het JSP is er voor jongeren van 12 tot en met 23 jaar. Het JSP helpt jongeren met vragen over werk en school, met problemen in de huissituatie, huisvesting, schulden, echtscheiding en huiselijk geweld. Maar ook jongeren die met zichzelf in de knoop zitten.

In 2010 wordt het JSP doorontwikkeld tot de plek in het stadsdeel waar alle jongeren uit Geuzenveld-Slotermeer (en later in het jaar Nieuw-West) terecht kunnen met hun ideeën, vragen en problemen op het gebied van onderwijs, werk, zorg, hulpverlening, huisvesting, schulden en vrijetijdsbesteding. Het JSP verandert van een plek voor lichte hulpverlening (trajectbegeleiding/maatschappelijk werk/schuldhulpverlening) naar een plek waar jongeren komen met al hun vragen en vervolgens worden doorverwezen naar de juiste instanties of direct in traject worden genomen. Aan het JSP kunnen direct lichte hulpverleningstrajecten worden gekoppeld, zoals de trajectbegeleiding of de schuldhulpverlening. Maar ook projecten op het gebied van Talentontwikkeling (bijvoorbeeld Broedplaats) kunnen hun tijdelijke plek vinden in het JSP. In de doorontwikkeling van het JSP is de samenhang met andere voorzieningen ook een vraag. Het Ouder Kind Centrum (OKC) en het JSP zullen aanvullend moeten zijn. Ook wordt samenwerking gezocht met het Participatiecentrum in het stadsdeel.

In het kader van het projectplan doorontwikkeling 'Van Jongeren *Steun* Punt naar Jongeren *Service* Punt' is een onderzoek aangekondigd naar inhoudsbeschrijving, kwaliteitsverbetering en evaluatie van het JSP Geuzenveld-Slotermeer. Het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer heeft DSP-groep gevraagd dit onderzoek uit te voeren. DSP-groep heeft het onderzoek uitgevoerd in de periode maart-mei 2010.

1.2 Onderzoeksvraag

De hoofdonderzoeksvraag zoals de opdrachtgever die heeft geformuleerd is:

'Op welke manier kan het Jongeren Service Punt effectief en efficiënt (efficiënter dan nu) haar dienstverlening naar jongeren vormgeven zodat jongeren in Geuzenveld-Slotermeer zo goed mogelijk kunnen participeren in de maatschappij?'

Het stadsdeel heeft de volgende 9 specifieke onderzoeksvragen geformuleerd:

- 1 Bereikt het JSP de juiste doelgroep?
- 2 Welke interventies vinden er plaats op het JSP?
- 3 Wat zijn de standaard- en plusproducten van het huidige JSP en wat valt daaraan te verbeteren?

- 4 Welke toevoegingen aan werksoorten (bijvoorbeeld zakgeldproject) zijn aan te raden en waarom?
- 5 Welk effect hebben de interventies van het JSP op de jongeren?
- 6 Hoe zit de organisatie van het JSP in elkaar en wat valt hieraan te verbeteren en aan toe te voegen?
- 7 Wat betekent de ontwikkeling van het Ouder Kind Centrum voor het JSP?
- 8 Wat betekent de fusie Nieuw-West voor de dienstverlening van de JSP'en in Nieuw-West?
- 9 Hoe verhoudt de fusie van de stadsdelen zich tot de dienstverlening van de andere JSP'en in de andere stadsdelen?

Wij hebben de hoofdonderzoeksvraag als volgt geoperationaliseerd:

Doelgroep(bereik)

- 1 Wat is de (huidige) beoogde doelgroep van het JSP?
- 2 In hoeverre bereikt het JSP deze doelgroep en welke ontwikkeling is hier zichtbaar?
- 3 Is het JSP voldoende laagdrempelig?
- 4 Welke stappen kunnen worden ondernomen om het bereik van de beoogde doelgroep te vergroten?

Dienstverlening

- 1 Welke interventies vinden er plaats bij het JSP en welke jongeren worden met de onderscheiden interventies bereikt?
- 2 Wat zijn de standaard producten? Wat zijn de plus-producten?

Resultaten en effecten

- 1 Wat zijn de beoogde resultaten/effecten van het JSP?
- 2 In hoeverre worden deze resultaten/effecten gerealiseerd?
- 3 In hoeverre zijn jongeren tevreden met de dienstverlening van het JSP?
- 4 Welke dienstverlening missen de jongeren?
- 5 Hoe verhoudt het bereik zich tot de middelen die worden ingezet?

Organisatie

- 1 Hoe is de aansturing/coördinatie en afstemming binnen het JSP georganiseerd?
- 2 Hoe garandeert het JSP het uitgangspunt 'iedere jongere wordt direct geholpen'?
- 3 Meet het JSP de klanttevredenheid en wat doet zij met de resultaten van deze metingen?
- 4 Hoe zou de aansturing van de uitvoerende professionals en de coördinatie van de werkzaamheden binnen het JSP beter georganiseerd kunnen worden?

Ontwikkelingen

- 1 Welke consequenties heeft (de doorontwikkeling van) het OKC voor het JSP?
- 2 In hoeverre ondervindt het JSP concurrentie van andere aanbieders van informatie, advies en ondersteuning aan jongeren of is er overlap met deze voorzieningen?
- 3 Wat is de aard en de omvang van de dienstverlening van de JSP'en in Slotervaart en Osdorp, hoe zijn deze georganiseerd en op welke doelgroep(en) richten deze zich?

- 4 Wat zijn de consequenties van de fusie van stadsdelen voor de inhoud, werkwijze en organisatie van het JSP in Geuzenveld-Slotermeer?
- 5 Op welke wijze kunnen de JSP'en in het nieuw te vormen stadsdeel op elkaar aansluiten?

1.3 Onderzoeksverantwoording

We hebben de onderzoeksvragen beantwoord door gebruik te maken van de volgende methodes:

- 1 Documentenstudie
- 2 Enquête onder jongeren
- 3 Interviews met jongeren
- 4 Interviews met beleidsmakers en professionals
- 5 Ontwerpen van scenario's voor de organisatie van het JSP
- 6 Rapportage

Ad 1 Documentenstudie

We hebben documentatie bestudeerd om de diensten, de werkwijze, de organisatie en het bereik van het JSP en de beleidscontext waarbinnen het JSP opereert in kaart te brengen.

Ad 2 Enquête onder jongeren

Jongeren konden via een webapplicatie van DSP-groep een enquête via het internet invullen. In totaal hebben 40 van de ongeveer 750 aangeschreven jongeren een enquête ingevuld. Onder de deelnemende jongeren zijn vijf PSP's verloot.

Om tot voldoende respons te komen zijn deze bestanden aangevuld met straatinterviews waarbij dezelfde vragenlijst is gebruikt. De gegevens van in totaal 105 jongeren zijn verwerkt in een databestand. De vragen voor de enquête zijn in samenspraak met het stadsdeel ontwikkeld en hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- De bekendheid van het JSP onder de doelgroep (kennen jongeren het JSP, weten ze welke diensten het JSP levert, kennen ze de werkwijze van het JSP?).
- Ervaren jongeren het JSP als laagdrempelig?
- Aan welke informatie hebben jongeren behoefte, hoe voorzien zij in hun informatiebehoefte en welke plek neemt het JSP daarbij in (wat is de concurrentie van andere voorzieningen die zich op jongeren richten, zoals het internet en andere instellingen als het OKC, het Jongerenloket en het algemeen maatschappelijk werk)?
- Op welke wijze willen jongeren geïnformeerd worden (folders, internet, inloopsprekuren)?
- Aan wat voor diensten hebben jongeren behoefte (is het dienstenpakket van het doorontwikkelde JSP volledig of is er behoefte aan aanvullende vormen van dienstverlening)?
- Wat vinden jongeren in de inhoud van de dienstverlening, de werkwijze van en de bejegening door het JSP?
- Hoe kijken jongeren aan tegen de huidige dienstverlening van het JSP (professionaliteit, deskundigheid, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid, toegankelijkheid, privacy)?
- Vinden jongeren dat ze geholpen worden in de zin dat hun vraag adequaat beantwoord is, hun probleem is opgelost dan wel dat ze goed zijn doorverwezen?

Ad 3 Interviews

Verder zijn interviews gehouden met acht gebruikers van het JSP. De wer-
ving leidde niet tot voldoende jongeren voor de focusgroepen waardoor de
tijd is ingezet voor interviews. Met deze interviews is dieper ingegaan op de
bekendheid van het JSP, de achtergronden van imago dat het JSP bij jonge-
ren heeft en de drempels die de jongeren ervaren. We hebben de jongeren
ook bevraagd over adviezen over het verbeteren van de bekendheid en
laagdrempeligheid van het JSP en het verbeteren van de interventies. Deel-
nemers aan de interviews hebben een cadeaubon van € 25,- ontvangen.

Ad 4 Interviews met beleidsmakers en professionals

Mede op basis van de uitkomsten van de documentenstudie hebben we
interviews gehouden met (zie voor een uitgebreide lijst Bijlage 1):

- portefeuillehouder van het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
- beleidsambtenaar van het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
- beleidsambtenaren/JSP-coördinatoren stadsdelen Slotervaart en Osdorp
- netwerkcoördinator JN 12+
- JSP-coördinator
- LTB'ers (2x)
- buurtregisseurs (2x)
- zorgcoördinator ketenunit
- projectleider jeugd politie Amsterdam
- klantmanager jongeren DWI
- schuldhulpverlener Puur Zuid
- jongerenwerker Stichting Dock
- medewerker Streetcornerwork

Vanwege de diversiteit in werkzaamheden, organisaties en functieniveau
van de respondenten (van bestuurlijk tot uitvoerend, van JSP tot ketenpart-
ners) zijn niet alle vragen aan iedereen gesteld. Bovendien heeft niet ieder-
een op alle vragen geantwoord, omdat ze vonden dat ze er te weinig van af
wisten om er een goed antwoord op te geven. Dit betekent dat de beschre-
ven uitkomsten niet altijd betrekking hebben op alle bevraagde professio-
nals. Dit hebben we zoveel mogelijk aangegeven.

Ad 5 Ontwerpen van scenario's voor de organisatie van het JSP

Op basis van dit onderzoek hebben we een aantal variabelen geformuleerd
die in verschillende samenstellingen tot diverse scenario's kunnen leiden
voor de toekomst van het JSP. Om een definitief scenario te kunnen ont-
werpen, dient allereerst een aantal bestuurlijke/beleidsmatige beslissingen
genomen te worden over uitgangspunten en doelen voor de JSP'en in het
stadsdeel Nieuw-West.

Ad 6 Rapportage

De uitkomsten van de voorgaande onderzoekswerkzaamheden hebben we
verwerkt in deze conceptrapportage. Na bespreking met de opdrachtgever
en aanpassingen zal deze rapportage definitief vastgesteld worden.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beginnen we met de dienstverlening van het JSP Geuzenveld-Slotermeer. In hoofdstuk 3 beschrijven we de doelgroep, het bereik en de resultaten van het JSP. Hierin komt, naast kwantitatieve gegevens en de interviews met de professionals, een groot deel van het jongerenonderzoek aan bod. Hoofdstuk 4 gaat nader in op de organisatie en in hoofdstuk 5 sluiten we af met conclusies en aanbevelingen over het JSP Geuzenveld-Slotermeer.

Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 6 de Jongeren Servicepunten in Nieuw-West. In hoofdstuk 7 beschrijven we de mogelijkheden voor de toekomst van de JSP'en in Nieuw-West.

2 Dienstverlening JSP Geuzenveld-Slotermeer

2.1 Huidig aanbod JSP Geuzenveld-Slotermeer

Het JSP heeft als uitgangspunt een dienst te zijn voor alle jongeren die vragen hebben en daar hulp bij nodig hebben uit Geuzenveld-Slotermeer. Deze hulpvraag kan over allerlei onderwerpen gaan. In praktijk bereikt het JSP met name jongeren die hulp nodig hebben op de leefgebieden werk en inkomen, opleiding, wonen en geld. Het JSP bereikt daarbij met name probleemjongeren. Invulling van informatie en advies op het gebied van vrijetijdsbesteding (talentontwikkeling) gebeurt vooral dankzij de sportpas.

Regulier gefinancierd aanbod

In het JSP vindt het volgende aanbod plaats. Dit komt overeen met het aanbod zoals geformuleerd in de uitvoeringsovereenkomst Jongerensteunpunt 2009:

- Lokale Traject Begeleiding (LTB). Deze ondersteuning richt zich vooral op huisvesting, schulden en school/werk.
- Jeugdmaatschappelijk werk. Doel: het bieden van hulpverlening ter ondersteuning van de trajectbegeleiding wanneer er sprake is van meer-voudige problematiek. In de praktijk zijn dit dezelfde professionals als degenen die LTB uitvoeren.
- Informatie en advies. Doel: het bieden van een laagdrempelige voorziening voor jongeren in het stadsdeel waar zij terechtkunnen met vragen betreffende zaken die hen bezighouden, inclusief doorverwijzing.
- Aanvragen jeugdsportfonds. Doel: afhandelen van aanvragen voor het jeugdsportfonds. De controle op het effect van de sportpas vindt plaats middels drie gesprekken per jaar.

Plusaanbod

Het plusaanbod is aanbod dat wordt toegevoegd aan het JSP en een tijdelijke financiering heeft. Het huidige plusaanbod is:

- Jongerenschuldhulpverlening. Dit wordt uitgevoerd door Puur Zuid. Deze hulp is outreachend.
- www.vraaghetLina.nl. Dit is bedoeld als voorloket en infopunt, maar verloopt nog niet naar wens.
- Bestrijding huiselijk geweld.
- Project begeleid wonen.

De laagdrempeligheid van het JSP heeft ervoor gezorgd dat jonge vrouwelijke slachtoffers van huiselijk geweld hun weg naar het JSP vonden, waar andere organisaties minder bereik hadden op deze problematiek, aldus een van de respondenten. De doelgroep past echter niet binnen de taakstelling van het JSP. In overleg met de verantwoordelijke bestuurder van het stadsdeel is echter besloten deze taak vanuit het JSP voorlopig op te pakken.

Ook heeft het JSP een aantal postadressen voor jongeren die door hun ouders zijn uitgeschreven en voor slachtoffers van huiselijk geweld. Deze postadressen zullen echter binnenkort voor de hele stad worden gesitueerd in Zuid (vanwege misbruik stadsbreed). Volgens een respondent wordt het dan lastig jongeren nog te helpen, omdat ze dan officieel niet meer staan ingeschreven in Geuzenveld-Slotermeer.

Signaleren

Zowel de opdrachtgever als samenwerkingspartners geven aan dat een belangrijke functie en meerwaarde van het JSP is, dat zij goed ontwikkelingen kunnen signaleren. De signaleringen hebben met name betrekking op de aard en omvang van bepaalde soorten problemen onder jongeren. Zoals reeds genoemd, is de laatste jaren zo het thema huiselijk geweld opgepakt. Momenteel speelt ook het vraagstuk rond huisvesting. Een valkuil voor het JSP is dat zij zelf mogelijk aanbod ontwikkelt op basis van signalen, terwijl andere partijen hiervoor al een aanbod hebben of meer geëigend zijn het aanbod te ontwikkelen.

Bekendheid van het aanbod bij ketenpartners

De ketenpartners hebben gedeeltelijk zicht op het aanbod van het JSP. Vooral LTB en jeugdhulpverlening zijn goed bekend. Wat de dienstverlening exact inhoud is niet helder voor de meeste partners. De mogelijkheid om de sportpas aan te vragen en www.vraaghetLina.nl zijn minder bekend bij de respondenten.

2.2 Concurrentie of overlap met andere aanbieders

De partijen die respondenten noemen als partijen die aanbod hebben voor jongeren in Geuzenveld-Slotermeer zijn:

- Het JSP: gericht op informatie en advies, LTB/jeugdhulpverlening en netwerkfunctie risicojongeren.
- Het jongerenwerk: gericht op het organiseren van activiteiten voor jongeren, werk zowel locatiegebonden als ambulant. Heeft ook een signaleringsfunctie.
- Streetcornerwork: gericht op harde kernjongeren.
- Participatiecentrum: gericht op inburgering, taalcursussen etc. voor alle leeftijden. 18 jaar en ouder, in praktijk van 23 jaar en ouder.
- Ouder Kind Centra: vooral gericht op ouders van (jonge) kinderen.
- Mpg-aanpak. Gericht op multiprobleemgezinnen.

De meeste respondenten geven aan dat de taken en diensten redelijk afgebakend zijn. Daarbij hebben vooral ketenpartners in het netwerk JN 12+ wat betreft bespreking en acties rondom risicojongeren het idee dat de netwerkcoördinator JN 12+ scherp heeft wie waar thuishoort en daar ook de regie in neemt.

Op een aantal punten is de taakverdeling of het aanbod niet scherp:

- Wat betreft de mpg-aanpak in relatie tot het netwerk JN 12+ is het niet helemaal helder wie wanneer in actie dient te komen. Bovendien loopt de mpg-aanpak tegen dezelfde problemen aan als het JSP, namelijk dat het lastig is passend vervolgaanbod te vinden vanwege wachtlijsten in onder meer geïndiceerde zorg.
- Ander aandachtspunt is de afbakening van de doelgroep. Diverse respondenten geven aan dat het onduidelijk is of het JSP nu enkel voor jongeren werkt, of ook voor volwassenen. Bijvoorbeeld rondom huiselijk geweld. Wat zijn de taken van het JSP hierin en wat is de rol van organisaties die deze taakstelling oorspronkelijk hebben?
- Criteria voor doorverwijzing naar het JSP of naar het Streetcornerwork zijn niet altijd helder.

2.3 Overzicht sterke en zwakke kanten dienstverlening

Tabel 2.1 Sterke en zwakke kanten

+	-
• Iedereen wordt geholpen • Advies en hulp op alle vragen • Laagdrempelig • Breed basisaanbod • Zowel LTB in opdracht van DWI als meer open LTB opdracht door stadsdeel; iedereen wordt geholpen • Sterke signaleringsfunctie	• Momenteel wachtlijsten • Doelgroep met vragen over vrije tijd wordt niet echt bereikt • Samenwerkingspartners hebben geen helder beeld van de inhoud van het aanbod • JSP neemt taken op zich die niet aansluiten bij de doelgroep (huiselijk geweld)

2.4 Mogelijke verbeteringen in het aanbod volgens respondenten

- Meer laagdrempelige korte trajecten gericht op werk. Zoals job coaching, headhunters, samenwerking met uitzendbureau.
- De functie informatie en advies is nu bij verschillende mensen belegd. Deze zou beter tot zijn recht komen als daarvoor fulltime bezetting is en specifiek bij één medewerker belegd.
- Sociaal raadsman in het JSP.
- Medewerker jongereninitiatieven die aan de slag gaat met ideeën van jongeren of die jongeren aan een activiteit verbindt.
- Website: eigen website die praktische informatie biedt (adres, soorten diensten).
- Chat/msn-functie; nu bij www.vraaghetlina.nl.

3 Doelgroep, bereik en resultaten

De doelgroep, het bereik en de resultaten van het JSP in Geuzenveld-Slotermeer zijn op een drietal wijzen onderzocht:

1 Kwantitatieve gegevens doelgroep, bereik en resultaten van het JSP

Uit de analyse van de registratiegegevens van het JSP en uit het jaarverslag 2008 komt een kwantitatief, algemeen beeld van het bereik en resultaat.

2 Het JSP volgens jongerenonderzoek: enquête en interviews

Onder 750 jongeren is een vragenlijst uitgezet. Vanwege een beperkte respons (40) is besloten de respons te verhogen door straatinterviews met de vragenlijst. Dit leverde een respons van 65 op. In totaal zijn 105 vragenlijsten ingevuld. De analyse geeft informatie over de bekendheid van het JSP, tevredenheid, vragen van jongeren, de hulpbehoefte, over de bekendheid van het JSP, de tevredenheid en de behoefte aan het JSP en de bereikbaarheid/laagdrempeligheid.

Vervolgens is met acht jongeren een verdiepend interview gehouden. Hieruit blijkt de tevredenheid en meerwaarde van het JSP.

3 Interviews met professionals over doelgroep en bereik

De interviews met professionals geven een beeld over het bereik en de laagdrempeligheid.

3.1 De huidige beoogde doelgroep en doelstelling van het JSP

Binnen de uitvoeringsovereenkomst Jongerensteunpunt 2009 staat de volgende omschrijving en doelstelling voor het JSP geformuleerd:

Het JSP is gericht op alle jongeren in de leeftijd van 12 – 23 jaar in het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer. Het JSP biedt jongeren advies en informatie en kortdurende ambulante hulp bij het oplossen van hun problemen waardoor zij in staat worden gesteld beter te participeren in de maatschappij. Benadering van de cliënt vanuit het gezinssysteem staat hierbij voorop. Het JSP participeert met haar werkwijze in de groepsaanpak zoals die in het stadsdeel wordt gehanteerd en verder ontwikkeld.

3.2 Kwantitatieve gegevens over het JSP

Resultaten dienstverlening van het JSP jaarverslag 2008

De doelstelling (als genoemd in paragraaf 3.1) is geoperationaliseerd in prestatieafspraken tussen het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer en stichting Dock. Uit de verantwoording 2008 blijkt verder dat het JSP in dat jaar haar norm op jaarbasis grotendeels heeft gehaald¹:

Noot 1 Gebaseerd op de verantwoording 2008. Het Jaarverslag 2009 is ten tijde van deze rapportage nog niet gereed.

Tabel 3.1 Resultaten dienstverlening 2008

Activiteit	Norm op jaarbasis	Resultaten
Trajectbegeleiding	80 (jongeren)	74
Jeugdmaatschappelijkwerk	35 (jongeren)	55
Informatie en advies	450 (dagdelen)	435
Administratieve ondersteuning netwerk JN 12+	1	16 uur per week
Bieden van een werkplek aan de netwerkcoördinator 12+	1 (werkplek)	20 uur per week
Afhandelen aanvragen sportfonds	100 (aanvragen)	108
Opsporingen		212

Het JSP heeft volgens het jaarverslag in 2008 een kleine 200 jongeren begeleid.

Analyse van de registratiegegevens JSP 2007 - 2009

In 2009 is het JSP overgestapt naar een ander administratiesysteem. Het oude systeem is over de periode 2007 en 2008 dekkend. In 2009 is het systeem gebruikt voor reeds lopende trajecten. Het bereik van de doelgroep herleiden we uit de gegevens uit het oude systeem. Het systeem had een groot aantal registratiemogelijkheden. Wij hebben gekeken naar basiskennmerken (sekse, vooropleiding, leeftijd), instroom en dienstverlening en uitstroom van trajecten van 1 januari 2007 tot 31 december 2009 die zijn afgesloten. We baseren onze uitspraken op gegevens van in totaal 436 trajecten. Omdat de verschillende invulvelden niet strikt zijn ingevuld op trajectniveau is de analyse van de gegevens op een beperkt aantal delen mogelijk en geeft op een aantal onderdelen alleen een indicatief beeld.

Basiskennmerken

De verdeling van jongens en meiden is ongeveer gelijk, al is een kleine meerderheid vrouw. Het leeuwendeel van de jongeren is tussen de 18 en 23 jaar. Als vooropleiding hebben de jongeren met name mbo en vmbo, een kleiner aantal volgt vso en praktijkonderwijs of doet havo of vwo. Van een derde van de jongeren is de vooropleiding niet bekend.

Instroom en dienstverlening

Er is een groot aantal uiteenlopende aanmeldende instanties (onder meer; politie, jongerenwerk, GGZ, reclassering, Spirit, netwerk JN12+, familie). Van de aanmeldende instanties springen JOLO, DWI en het jongerenwerk eruit. De meeste jongeren zijn echter zelfmelder; een derde van het totaal. Van nog eens een derde is niet bekend hoe zij zijn aangemeld. De hulpvragen verdeeld naar leefgebieden scoren hoog op; financiën, huisvesting, werk en onderwijs.

Het valt op dat de meeste jongeren zelfmelder zijn en dat niet DWI – weliswaar een frequente aanmelder – ‘hoofdleverancier’ is, zoals beoogd.

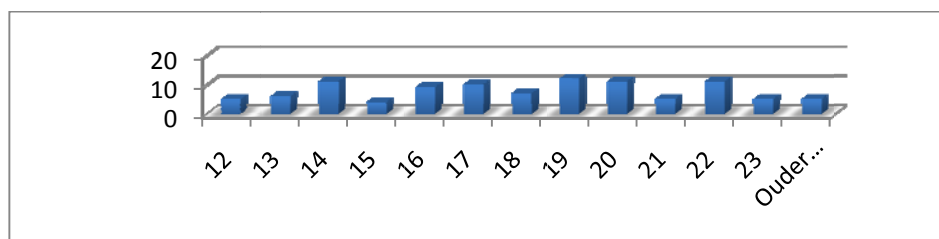
Uitstroom

Een traject is een LTB-traject of maatschappelijke hulp. Als een traject wordt afgesloten kan de reden van afsluiting geregistreerd worden. Dit is voor driekwart van de trajecten gedaan. Van deze trajecten zijn in 43% van de gevallen doelstellingen bereikt. Ruim een vijfde van de jongeren zijn overgedragen en een kleiner deel had geen hulp meer nodig. Een kleine groep jongeren zocht geen contact meer met het JSP. Van minder dan de helft van de jongeren is uitstroom geregistreerd. Van de jongeren waarbij uitstroom is geregistreerd, zijn de meeste jongeren overgedragen naar hulpverlening, een vijfde naar DWI en een vijfde naar regulier werk.

Een kleiner deel is overgedragen naar onderwijs. Ook hier valt de beperkte uitstroom naar DW/ jongerenloket op.

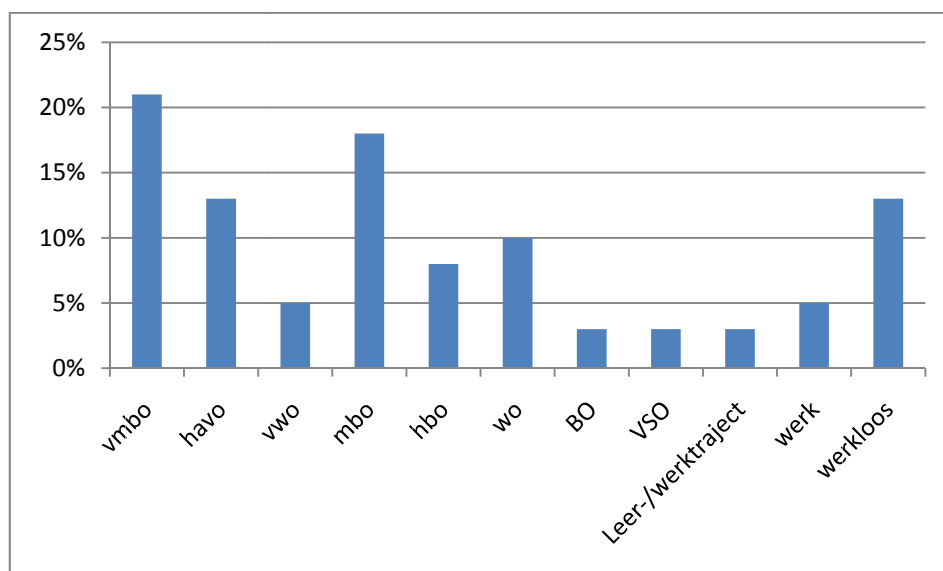
3.3 Bekendheid en laagdrempeligheid JSP volgens jongerenenquête

Jongeren in de leeftijd tussen 12 en 24 jaar zijn benaderd voor de jongeren-enquête. De respondenten van dit onderzoek zijn ongeveer gelijk verdeeld onder de verschillende leeftijden. Ook de seksen zijn ongeveer gelijk verdeeld: 49 jongens tegenover 52 meisjes.



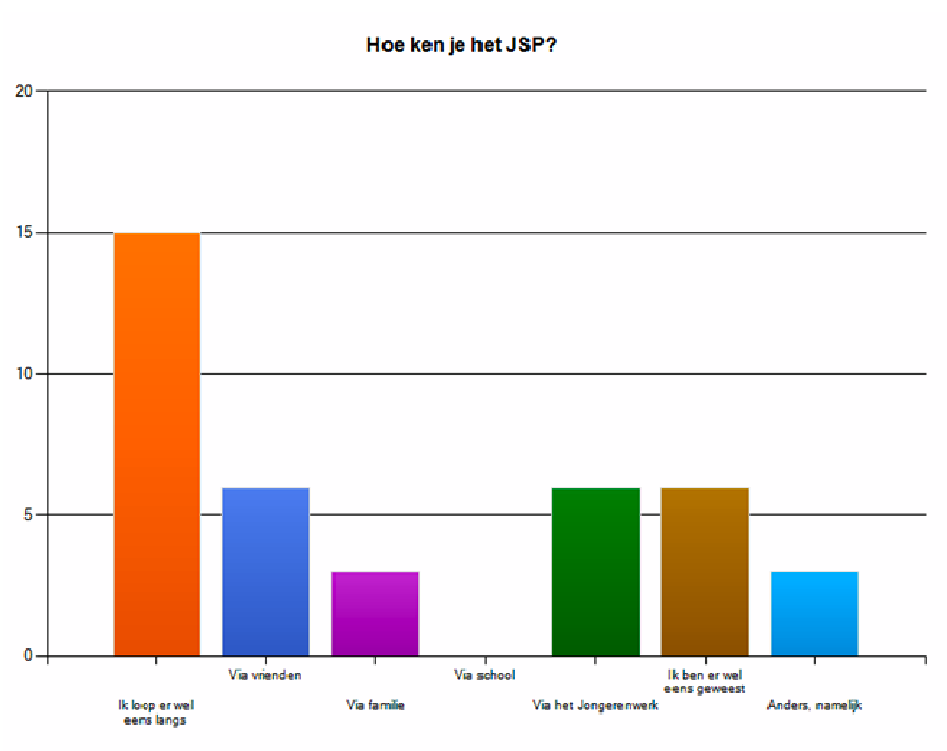
Het opleidingsniveau van de jongeren is overwegend vmbo (25%) en mbo (18%). 17% doet havo of vwo en 15% volgt een opleiding in het hoger onderwijs. Vier procent zit nog op de basisschool. Ten slotte is acht procent van de jongeren werkloos en is acht procent werkzaam.

De jongeren wonen vaak al lang in stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer. Dertien procent woont minder dan twee jaar in het stadsdeel, terwijl zevenenzestig procent er langer dan twee jaar woont.



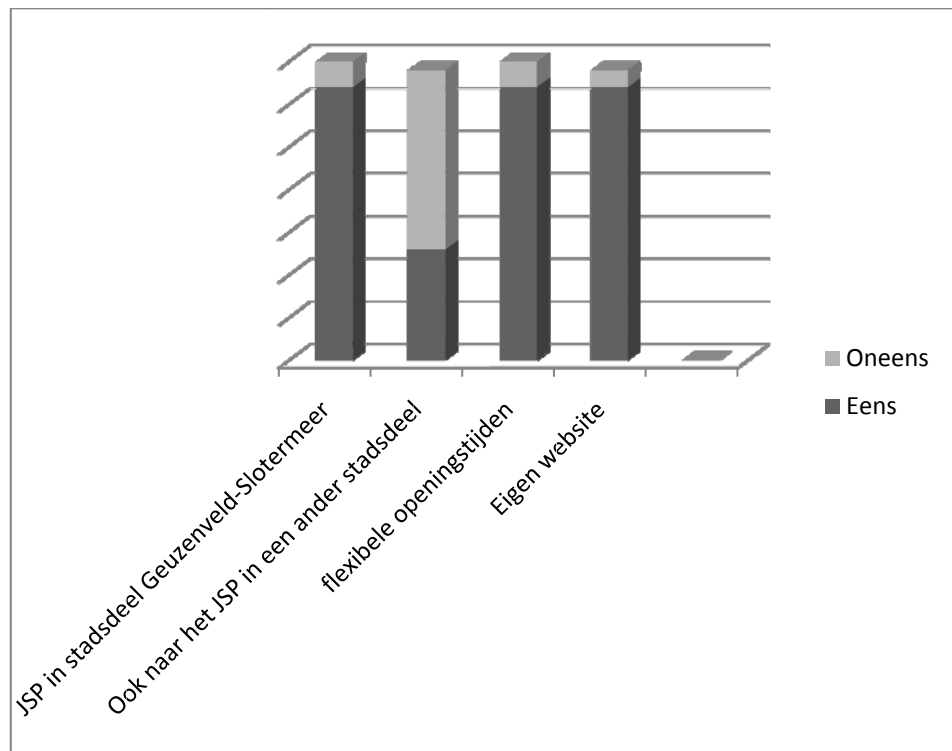
Het JSP lijkt niet goed bekend te zijn onder de jongeren uit Geuzenveld-Slotermeer. Drieënzeventig procent van de respondenten heeft nog nooit iets gehoord of gezien over het JSP. Van de zevenentwintig procent die het JSP wel kent, kent meer dan de helft het JSP alleen omdat ze er wel eens langs zijn gelopen. De rest is bekend geworden met het JSP via vrienden (zes), familie (drie) en jongerenwerk (zes).

Opvallend is dat niemand het JSP kent via school. Verder is de meest aangevinkte reden voor het gegeven dat de respondenten geen gebruik maken van het JSP: 'Ik ken het JSP niet' (86%). Vijf procent van de jongeren had het idee dat JSP hen niet zou kunnen helpen en 15 procent gaat met hun vragen ergens anders naartoe.



Laagdrempeligheid JSP volgens jongeren

De bevroagde jongeren vinden het belangrijk dat het JSP in Geuzenveld-Slotermeer gevestigd is (86% van de jongeren die niet naar het JSP zouden gaan met een vraag of probleem, en 92% van de jongeren die dat wel zouden doen). Als het JSP in een ander stadsdeel zou zijn, dan beweert zevenzig procent van de jongeren niet (meer) naar het JSP te zullen gaan. Tachtig procent vindt dat het JSP flexibele openingstijden moeten hebben, omdat veel jongeren overdag werken en naar school gaan en in het weekend meer tijd hebben. Drieënnegentig procent van de jongeren vindt ten slotte dat het JSP een eigen website zou moeten hebben.



3.4 Bereik en laagdrempeligheid volgens professionals

Bereik doelgroep

Volgens de geïnterviewde professionals die als partner in JSP Geuzenveld-Slotermeer werken (netwerkcoördinator, coördinator JSP, LTB'ers, schuld-hulpverlener) en de betrokken beleidsambtenaar en portefeuillehouder bereikt het JSP een groot aantal jongeren. Daarbij ligt de focus op jongeren vanaf 15 jaar. JSP richt zich vooral op jongeren met meervoudige, lichte problematieken. De harde kern jongeren worden meer bereikt door het Streetcornerwork. Er zijn wel ontwikkelingen in de doelgroep van het JSP. Zo zijn er de laatste tijd meer jongeren met LVB (licht-verstandelijke beperking), zwerfjongeren, 18-plussers uit de geïndiceerde jeugdzorg en lover-boys/tienermoeders. Daarnaast is er de afgelopen tijd een toename geweest in het aantal jonge vrouwen dat het JSP binnenkomt als slachtoffer huiselijk geweld.

De bevroagde ketenpartners (politie, ketenunit, OKC) geven aan dat ze het idee hebben dat het JSP de doelgroep goed bereikt, maar hebben daar niet goed zicht op. Een beperkt aantal respondenten betwijfelt of het JSP voldoende bekend is bij jongeren en of de jongeren die bij het JSP binnenkomen niet vooral mondige jongeren zijn. Bereikt het JSP ook jongeren die de weg naar de hulpverlening minder makkelijk weten te vinden, is dan de vraag.

Als laatste geven veel respondenten aan dat er altijd een groep is die het JSP niet bereikt. Dit sluit ook aan bij bestaand beleid. Daarbij gaat het vooral om de groep jongeren die zich bezig houdt met zware criminaliteit. Hiervoor hanteert de politie overigens een zero tolerance beleid: als ze wat doen wat niet mag, worden ze meteen aangehouden en beboet.

Laagdrempeligheid

Bijna alle ondervraagde professionals in Geuzenveld-Sloterveer zijn positief over de laagdrempeligheid van het JSP. Als kenmerken van de laagdrempeligheid van het JSP noemen de ondervraagde professionals:

- Goede locatie: drukke straat 'in de loop', maar toch met mogelijkheid redelijk ongezien binnen te lopen.
- De medewerkers van het JSP zijn een afspiegeling van de doelgroep. Ze spreken de taal, kennen de cultuur.
- Vaste kern aan medewerkers die de weg in het netwerk goed kennen.
- Laagdrempeligheid door altijd ontvangst: de LTB'ers zijn volop gericht op dienstverlening en hulp. Er is altijd wel iemand aanwezig voor informatie en advies.
- Open cultuur. Geen agendacultuur.
- Het JSP smeedt het ijzer als het heet is; niet te lang wachten met het bieden van hulp. Jongeren haken dan af.
- Het is een vangnet voor jongeren die niet weten hoe ze verder moeten. Iedere jongere krijgt hulp.
- Het aanbod is breed en sluit goed aan bij de vraag van de jongere.
- Ook de wijze van hulp wordt genoemd: de medewerkers doen wat met 'het hele verhaal en alle vragen'. Niet alleen koude doorverwijzing.
- Je kunt er als jongere altijd terugkeren, ook als je traject is afgerond. Er is ruimte voor stut- en steuncontacten.
- De afhandeling van de aanvraag van een sportpas biedt een laagdrempelige ingang voor veel jongeren. Jongeren en hun ouders leren op deze wijze het JSP kennen.
- Laagdrempeligheid wordt ook gecreëerd door het sterke netwerk met professionals. Het JSP is bekend bij professionals.
- Als professional kun je jongeren makkelijk naar het JSP verwijzen.
- Jongeren gaan met vrienden mee; het is makkelijk toegankelijk.

Kanttekeningen

Naast alle positieve punten, noemen de respondenten ook een aantal kanttekeningen rondom de laagdrempeligheid van het JSP:

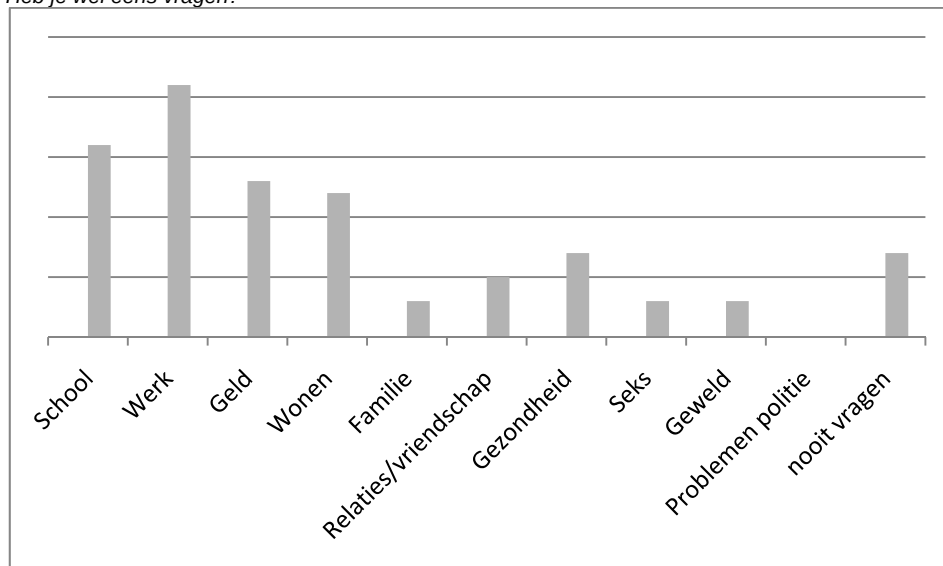
- Er is een spanningsveld tussen 'de hulpverlening zelf en de administratieve kant van de hulpverlening'. Zaken moeten ook afgerond worden, maar de open cultuur moet blijven bestaan.
- Organisaties die jongeren doorverwijzen naar het JSP geven als kritiekpunt dat het JSP momenteel een wachttijd heeft voor intakegesprekken. Dit werkt drempelverhogend en kan leiden tot uitval bij de overdracht naar het JSP.
- De mogelijkheid tot het aanvragen van een Jeugd sportfonds verdwijnt mogelijk. Dit zou een negatief gevolg kunnen hebben op de laagdrempeligheid van het JSP.
- De beperkte openingstijden zijn als laatste een drempel voor jongeren die werken. Daarom wordt nu een test gestart met een donderdagavondopenstelling.

3.5 Vragen en behoeften jongeren

Vragen van jongeren in stadsdeel Geuzenveld-Sloterveer

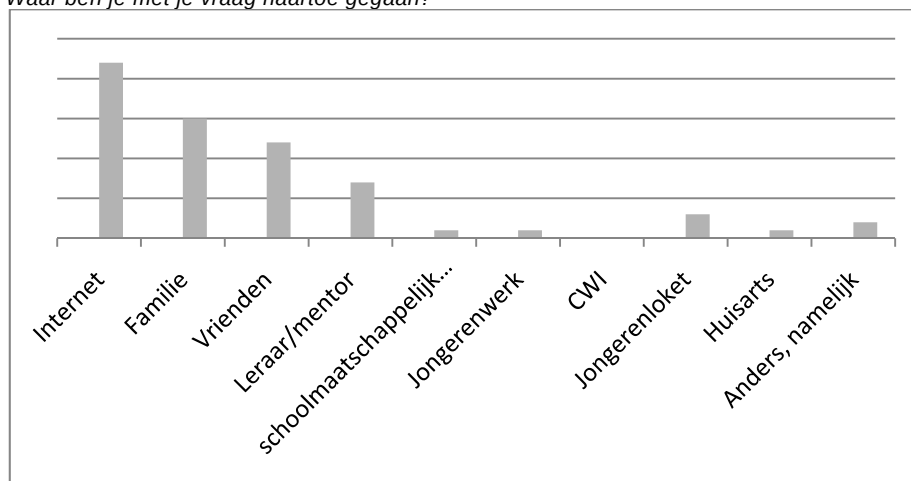
Praktische vragen hebben de overhand bij de bevraagde jongeren. Aan hulp en advies over seks, relaties & vriendschap, geweld en familie is weinig behoefte.

Heb je wel eens vragen?



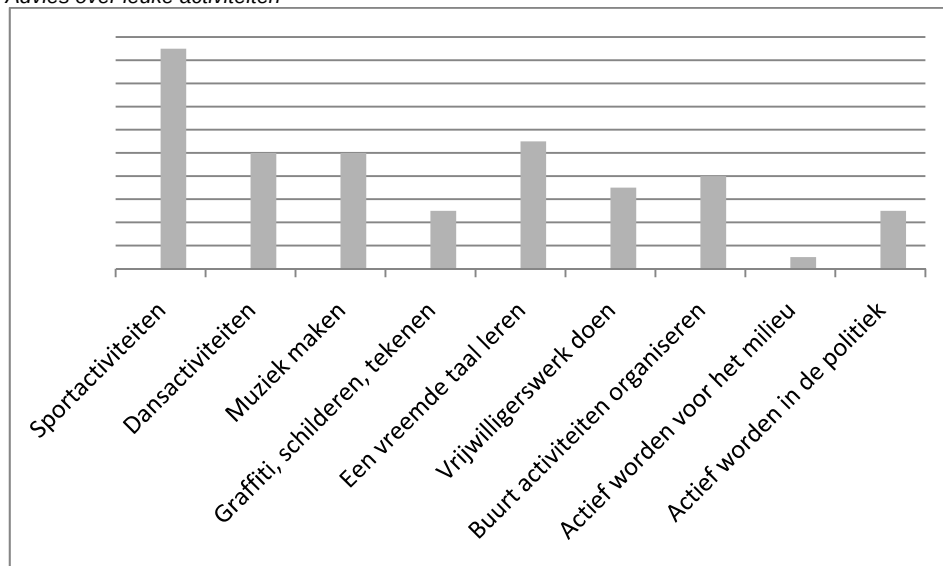
Vaak proberen jongeren hun vragen en problemen op te lossen door informatie op internet te zoeken, te praten met familie, vrienden of een leraar of mentor. Relatief weinig jongeren gaan naar het jongerenloket, jongerenwerk, maatschappelijk werk of de huisarts.

Waar ben je met je vraag naartoe gegaan?



Er is redelijk veel behoefte aan informatie over activiteiten in de buurt. Sportactiviteiten zijn veruit het populairst met 60 (van de 105) jongeren die aangeven hier informatie over te willen (57%). Verder is informatie over het organiseren van activiteiten voor de buurt gewild en geven veel jongeren aan een vreemde taal te willen leren. Tevens is behoefte aan informatie en advies over dansactiviteiten en muziek maken (30%) en in mindere mate over vrijwilligerswerk (20%) en actief worden voor politiek (12%) en milieu (7%).

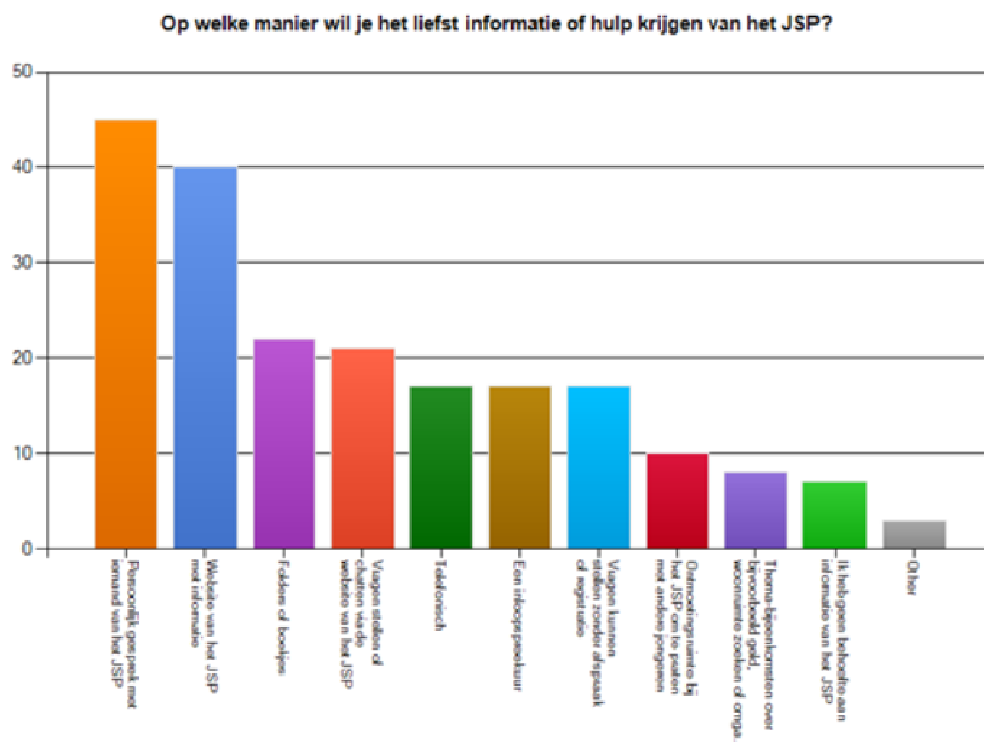
Advies over leuke activiteiten



Behoeften van jongeren in stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer

Bijna de helft van de respondenten heeft geen behoefte aan hulp van het JSP. Zij lossen hun problemen liever zelf op of gaan ergens anders naartoe met hun vragen.

Meer dan de helft van de jongeren zou dus wel naar het JSP gaan met hun vraag of probleem. Zij willen graag naar het JSP kunnen met vragen van praktische aard op gebied van school (67%), werk (76%), wonen (52%) en geld (52%). Ook de thema's gezondheid en problemen met de politie werden relatief vaak, respectievelijk eenentwintig en twintig procent, genoemd door de jongeren. Aan hulp rond de thema's familie, seks, geweld, relaties & vriendschap is minder behoefte. Acht procent wil sowieso niet naar het JSP met vragen of problemen.



De jongeren willen op verschillende manieren informatie krijgen. Opmerkelijk hierbij is dat een groot deel van de jongeren (62%) het liefst langskomt voor een gesprek met een hulpverlener van het JSP. Ook hechten jongeren belang aan een website met informatie (55%) en in mindere mate aan gelegenheid tot chatten & mailen (29%) en telefonisch contact (23%). Tevens vindt dertig procent van de jongeren folders en boekjes belangrijk. Een inloopspreekuur en vragen kunnen stellen zonder afspraak zou drieëntwintig procent van de jongeren fijn vinden, terwijl aan een ontmoetingsruimte weer minder behoefte bestaat (11%). Opvallend weinig jongeren zouden een huisbezoek op prijs stellen en tien procent wil überhaupt geen informatie van het JSP ontvangen.

3.6 Verbeteringen in laagdrempeligheid en bereik

Mogelijke verbeteringen in laagdrempeligheid en bereik doelgroep volgens professionals

De geïnterviewde professionals geven een aantal suggesties om het bereik en de laagdrempeligheid binnen het JSP te verbeteren:

- Meer communicatie richting jongeren over het JSP.
- Behoud van loketfunctie.
- Deuren letterlijk openzetten.
- Meer outreachend werken, eventueel via huisbezoeken of via school.
- Activiteiten verzorgen die niet-probleemgerelateerd zijn.
- Behouden mogelijkheid tot aanvragen sportpas.
- Meer met internet werken.
- Openstelling buiten kantoor tijden.
- Toevoegen van sociaal raadsman functie.

Mogelijke verbeteringen in laagdrempeligheid en bereik volgens jongeren
De bevroagde jongeren geven aan dat het JSP laagdrempeliger kan zijn door:

- eigen website;
- eerste vragen via msn stellen;
- in de buurt blijven, meer bekend zijn waardoor meer jongeren kunnen komen;
- inloop.

Meer bekendheid krijgt het JSP door:

- billboards
- Hyvespagina
- Facebookpagina
- eigen site
- hoger scoren bij Google
- flyer op straat uitdelen
- flyers op school
- adverteren in kranten
- bekend zijn via de andere instanties
- presentaties op scholen

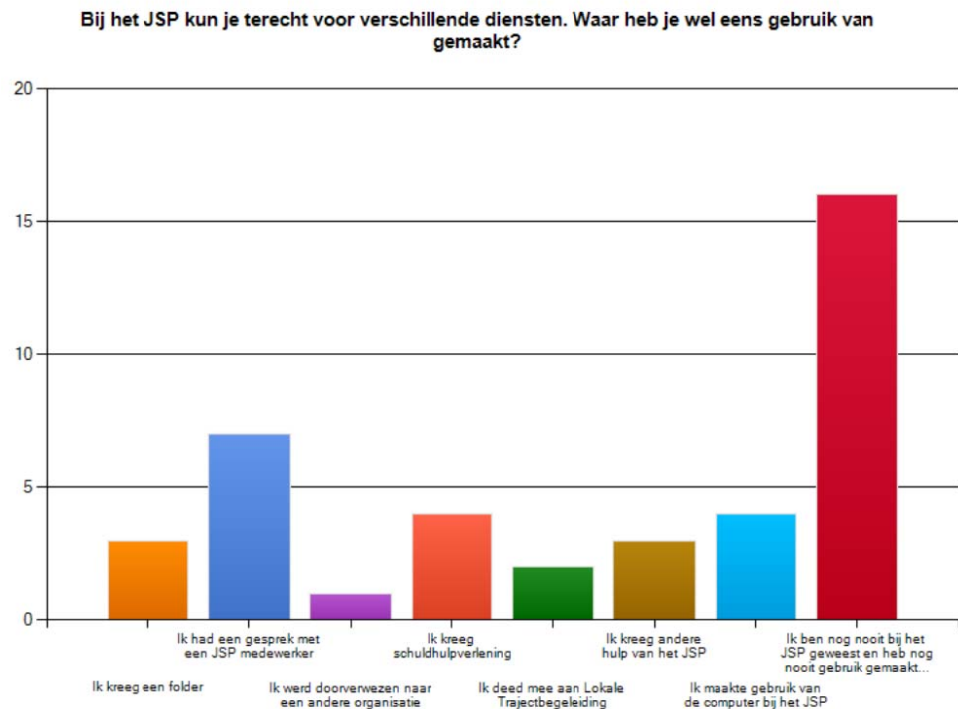
3.7 Klanttevredenheid over het JSP

Er zijn nog geen klanttevredenheidmetingen gedaan en slechts een beperkt aantal bevroagde professionals geeft zijn mening over de klanttevredenheid. Een respondent (ketenpartner) geeft aan van de jongeren terug te horen dat ze tevreden zijn. Een andere respondent (tevens ketenpartner) geeft aan dat jongeren soms afhaken omdat ze teveel verwachten van de hulp van het JSP en dat men die dan weer tegenkomt op straat.

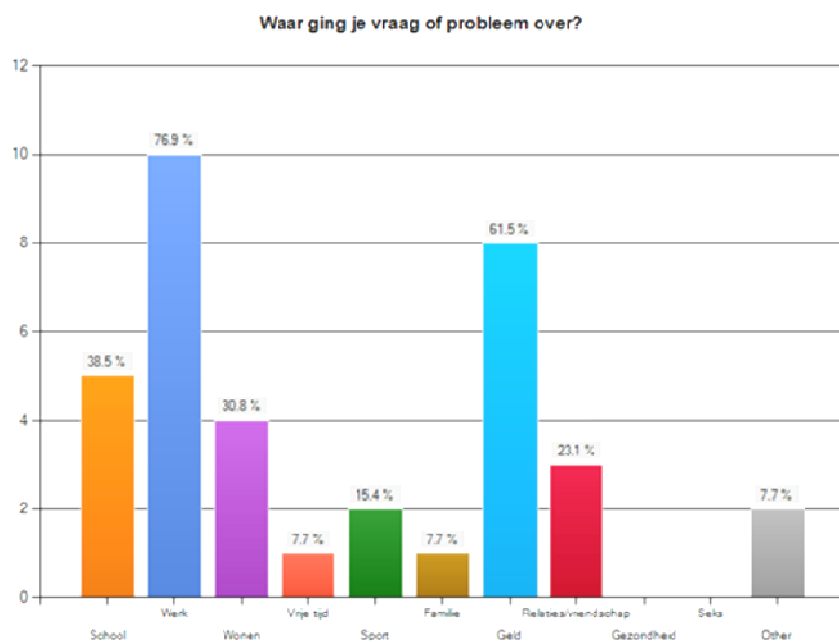
Tevredenheid volgens jongeren

Van de 105 bevroagde jongeren hebben 13 jongeren ooit gebruik gemaakt van de diensten van het JSP. Over dit kleine aantal kunnen geen generaliserende uitspraken gedaan worden. Toch is deze informatie het vermelden waard.

De 13 gebruikers onder de respondenten kregen in de meeste gevallen (zeven) een persoonlijk gesprek met een JSP-medewerker. Ook kregen vier respondenten schuldhulpverlening en deden twee jongeren mee aan Lokale Trajectbegeleiding. Anderen kregen een folder, maakten gebruik van de computer van het JSP, werden doorverwezen of kregen andere hulp.



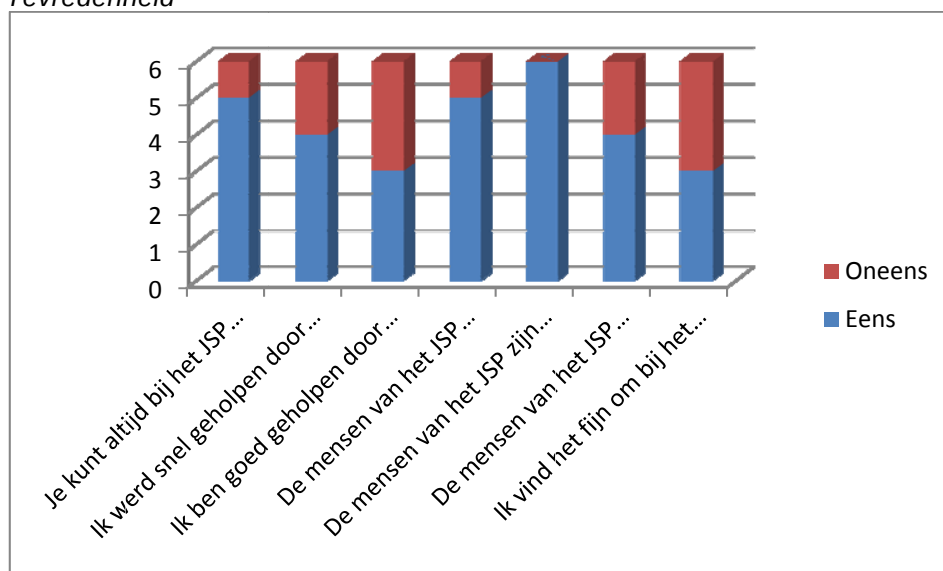
Het overgrote deel van de 13 jongeren dat gebruik gemaakt heeft van het JSP, werd door het JSP geholpen op het gebied van werk (10), school (5) en geld (8). Op het gebied van wonen, relaties & vriendschap en problemen met de politie zijn tevens relatief veel, maar minder jongeren geholpen. Een klein aantal jongeren is geholpen rond de thema's vrije tijd, sport en familie. Met betrekking tot gezondheid, seks en geweld heeft geen enkele jongere ingevuld daarmee geholpen te zijn geweest bij het JSP.



Van de 13 klanten krijgen vier jongeren nog steeds hulp van het JSP. Van de jongeren die geen hulp meer ontvangen zijn de problemen van vijf jongeren opgelost dankzij de hulp van het JSP. Van vier jongeren heeft het JSP de vragen of problemen niet op kunnen lossen.

De tevredenheid van de 13 respondenten die gebruik hebben gemaakt van de diensten van het JSP, is overwegend positief. Alle jongeren vinden de hulpverleners bij het JSP aardig. Bijna alle jongeren (12 van de 13) vinden dat je altijd terecht kunt bij het JSP. Zeventig procent (9 jongeren) vindt dat ze snel en goed geholpen werden. Elf van de dertien vindt dat de hulpverleners van het JSP zich aan de afspraken houden, tien vinden dat de mensen van het JSP weten waar ze het over hebben en 9 van de 13 jongeren vinden of vonden het fijn om bij het JSP te komen. Zeventig procent (9) van de jongeren heeft aangegeven een volgende keer weer met een vraag of probleem naar het JSP te gaan.

Tevredenheid



Tevredenheid volgens de geïnterviewde jongeren

Met 8 gebruikers van het JSP is een interview gehouden over de dienstverlening. De jongeren geven aan tevreden te zijn met de hulp die zij hebben (gekregen) omdat:

- ze me achter de broek aan zitten, concrete afspraken maken en blijven bellen tot ik het geregeld heb, dan weer de volgende afspraak;
- stap voor stap wordt verteld wat er geregeld moet worden om verder te komen, totdat de problemen zijn opgelost;
- het JSP mijn ruggengraat is. Ik kan hier mijn vragen stellen, binnen komen lopen, gebruik maken van computer en telefoon;
- het JSP en ik samen de eerste stap zetten en ik het daarna zelfstandig moet doen;
- het JSP ook naar mij komt en met me mee gaat;
- ze goede schuldhulpverlening hebben;
- de hulp fijn is omdat het praktisch is;
- de hulp fijn is omdat het persoonlijk is;
- omdat iedere jongere één maatschappelijk werker heeft bij het JSP die de jongere het gehele traject blijft volgen.

3.8 Verhouding bereik tot de middelen die worden ingezet

Het JSP weet probleemjongeren te bereiken en te bedienen. De jongeren worden voornamelijk aangemeld door instanties. Ook is er een groot aantal zelfmelders. De LTB-trajecten en hulpverlening zijn goed terug te brengen naar de inzet van de hulpverleners. En met de beoogde inzet worden de doelstellingen bereikt op deze gebieden. Dat geldt echter niet voor de informatie- en adviesfunctie. Daarbij zijn de doelstelling en resultaten in ingezette uren uitgedrukt waarmee geen oordeel kan worden gevormd over het bereik.

3.9 Samenvatting

Het JSP bereikt de beoogde doelgroep, al wordt vooral de groep 18-plussers bereikt met de dienstverlening. Gezien het aantal verschillende aanmeldende instanties is het JSP goed bekend bij de instanties en weten zij de weg naar het JSP te vinden. Het aantal zelfmelders valt op. Zeker omdat slechts een klein aantal van de geënquêteerde jongeren het JSP kent. De gestelde doelstellingen van de trajecten worden in 43% van de afgesloten trajecten bereikt. Bij deze punten dient wel de kanttekening geplaatst te worden dat de registratie niet adequaat is bijgehouden, waardoor dit resultaat geen volledig beeld geeft.

Over de klanttevredenheid hebben de geïnterviewde professionals niet veel gezegd. De tevredenheid over de diensten van het JSP onder de bevraagde jongeren die gebruik hebben gemaakt van het JSP is goed. Ook vindt deze groep het JSP voldoende laagdrempelig. Het JSP weet vooral de meervoudige probleemjongeren te bereiken. De dienstverlening sluit aan op de vraag van deze jongeren; zij blijken voornamelijk behoefte te hebben aan hulp op het gebied van werken, school, geld en wonen. De klanten zijn vooral op deze terreinen geholpen. Deze jongeren geven aan wel gebruik te willen maken van het JSP, maar zeggen tegelijkertijd niet graag bij het JSP te komen vanwege de 'hulpverleners'-uitstraling. De harde kern jongeren wordt met name door Streetcornerwork bereikt.

Daarnaast hebben alle bevraagde jongeren behoefte aan informatie en advies op het gebied van sport, dans, muziek maken en activiteiten organiseren in de wijk. Het houden en promoten van een inloopspreekuur scoort goed. Als jongeren een vraag hebben, zoeken zij in eerste instantie op internet, vragen hulp aan vrienden en familie of bij de mentor. Een deel wil wel terecht kunnen bij het JSP en dan eerst via internet en vervolgens door een direct gesprek.

4 Organisatie

4.1 Afstemming/aansturing binnen het JSP

Het JSP in Geuzenveld-Slotermeer is geen zelfstandige organisatie met een eigen rechtspersoonlijkheid. Het is een fysieke plek waar diverse organisaties hun werk uitvoeren en waar jongeren terecht kunnen voor informatie of hulp. Stichting Dock – een welzijnsorganisatie – is voor het stadsdeel de opdrachtnemer en is verantwoordelijk voor het realiseren van de prestatieafspraken met het stadsdeel.

Het JSP in Geuzenveld-Slotermeer heeft een coördinator voor 12 uur per week. Deze is in dienst van Stichting Dock. De meeste medewerkers met een fysieke werkplek binnen het JSP zijn verder ook in dienst van Dock. Dit zijn de Lokale Trajectbegeleiders, de jeugdhulpverlener en de administratieve ondersteuning. De JSP-coördinator stuurt deze medewerkers van stichting Dock aan.

De netwerkcoördinator en de schuldhulpverlener hebben wel een fysieke werkplek, maar zijn niet in dienst van Dock. De schuldhulpverlener is gedetacheerd vanuit Puur Zuid en krijgt ook de aansturing vanuit deze organisatie. De coördinator van het JSP stuurt de schuldhulpverlener inhoudelijk aan. Deze constructie is nu goed omdat de samenwerking goed verloopt, maar kan problematisch zijn in geval er fricties zijn tussen de schuldhulpverlener en het JSP.

De netwerkcoördinator 12+ is in dienst van het stadsdeel, maar heeft dus een fysieke werkplek binnen het JSP en administratieve ondersteuning vanuit het JSP. Deze constructie biedt de netwerkcoördinator nabijheid bij ontwikkelingen rondom het JSP en de doelgroep. Bovendien ziet de netwerkcoördinator de jongeren uit de buurt als ze binnenkomen bij het JSP.

Momenteel functioneert de afstemming en aansturing van het JSP naar tevredenheid. Volgens de coördinator functioneert het JSP onder meer goed omdat de lijnen intern kort zijn. De uitvoering van de LTB-trajecten worden opnieuw aanbesteed. Een andere partij dan Dock kan de gunning krijgen. Als dat het geval is, is de coördinator van het JSP niet meer automatisch hiërarchisch leidinggevende van de LTB'ers.

4.2 Netwerk JN 12+

Het JSP is de plek waar wat betreft Jeugd & Veiligheid de casuïstiekoverleggen worden gehouden en waar de netwerkpartners samenkomen. Het netwerk JN 12+ maakt daarmee een belangrijk onderdeel uit van het JSP. De netwerkcoördinator 12+ heeft een werkplek in het JSP en voert het maandelijks casuïstieknetwerk in het JSP. Deze positionering heeft het JSP goed bekend gemaakt in het netwerk. Door deze intensieve samenwerking zijn de lijnen tussen het JSP, de netwerkcoördinator en de netwerkpartners goed. De professionals kennen elkaar tot op uitvoeringsniveau.

De korte lijnen hebben als voordeel dat de samenwerking en de doorverwijzingen snel en functioneel zijn. Jongeren worden tijdig naar de juiste dienstverlening doorverwezen. De huidige schaalgrootte draagt hier mede toe bij. Een groter netwerk zou negatieve gevolgen hebben voor de korte lijnen.

Als andere succesfactor wordt de centrale rol van de coördinator JN12+ genoemd. Het JSP heeft vervolgens profijt van de positionering van de coördinator in het JSP.

Registratiesysteem JN 12+

Momenteel is stadsbreed het registratiesysteem JN 12+ operationeel. Dit wordt nu gevuld voor 12-23 jarigen, maar gaat straks stadsbreed naar -9 maanden-23 jaar. Binnen dit registratiesysteem is een groepsmodule en een gezinsmodule en hulpverleners kunnen er allerlei informatie in kwijt. Hierdoor wordt in het JSP echter wel dubbel geregistreerd.

Verbeterpunten

- De netwerkcoördinator is in dienst van het stadsdeel en dus van de opdrachtgever. Door de intensieve, fysieke aanwezigheid bij het JSP geeft dat soms een dubbele pet. Afstand nemen past daar dus ook bij.

4.3 Samenwerking met ketenpartners

Naast de samenwerking binnen het netwerk JN 12+, wordt ook op andere wijze samengewerkt met het JSP. In onderstaand overzicht wordt aangegeven hoe deze samenwerking volgens bevraagde respondenten plaatsvindt.

OKC Geuzenveld-Slotermeer

Er is geen directe samenwerking. Ten tijde van deze rapportage zijn er wel verkennende gesprekken tussen de netwerkcoördinator JN 12+ en beleidsmedewerkers 12+ van het stadsdeel over hoe een eventuele samenwerking eruit zou moeten komen te zien. Wat betreft de netwerken is de coördinator risicogezinnen momenteel de linking pin. Deze is vaste kernpartner in het OKC en wordt aangestuurd door de manager OKC Geuzenveld-Slotermeer.

Politie

De projectleider Jeugd neemt deel aan diverse overleggen rondom jeugdigen en heeft tussendoor regelmatig contact met de netwerkcoördinator. De buurtregisseurs verwijzen jongeren door naar het JSP (schatting twee à drie jongeren per maand) en hebben contact met de netwerkcoördinator JN 12+. Verder werken ze indien nodig samen met de LTB'ers en lopen ze regelmatig binnen bij het JSP.

Ketenunit

De zorgcoördinator heeft regelmatig contact met de netwerkcoördinator over jongeren. Als het gaat over een jongere in begeleiding bij het JSP, is er ook direct contact met de begeleider.

Dock jongerenwerk

De bevraagde jongerenwerker verwijst jongeren naar het JSP als jongeren problemen hebben. Dat gebeurt – afhankelijk van de periode – één tot twee keer per week. De doorverwijzing is zowel vanuit het jongerencentrum als vanuit het ambulante werk.

DWI

De geïnterviewde klantmanager van DWI geeft aan dat ze verantwoordelijk is voor de aanmeldingen van het JSP en aan het JSP. Alle aanmeldingen van het JSP lopen via deze klantmanager. De aanmeldingen naar het JSP doen medewerkers vaak direct, daardoor is daar minder zicht op. Er zijn zo'n vier à vijf aanmeldingen aan het JSP per maand. Het aantal aanmeldingen van het JSP aan DWI is beperkt.

Successen in samenwerking met de ketenpartners

De bovengenoemde ketenpartners geven de volgende successen van het JSP aan:

- In de buurt werken, gezien worden en benaderbaar zijn voor bewoners, dat is wat Geuzenveld onderscheidt van andere stadsdelen en zou als voorbeeld moeten dienen voor de andere stadsdelen.
- Doorverwijzen naar JSP is waardevol omdat de meeste ketenpartners zelf geen hulp kunnen bieden.
- Korte lijnen met medewerkers.
- Medewerkers regelen zaken snel.
- Medewerkers lijken op eenzelfde wijze te werken.
- Er wordt creatief nagedacht en gezamenlijk naar oplossingen gezocht.
- Er kan een aantal gesprekken gevoerd worden.

Verbeterpunten

- Het duurt soms te lang voordat een traject start. Dan is er pas een intakegesprek na twee weken terwijl de problemen urgent zijn.
- Het ontbreekt voor een aantal respondenten aan terugkoppeling over doorverwezen jongeren.
- Respondenten hebben niet altijd een goed beeld van taken, verantwoordelijkheden en diensten van het JSP. Aandachtspunten zijn de afbakening van taken rondom huiselijk geweld en onderscheid met het Street-cornerwork.
- Met het onderwijs zelf is niet gesproken, maar een aantal respondenten geeft aan dat het contact met het voortgezet onderwijs moeizaam tot stand komt terwijl een betere samenwerking wel wenselijk is.

4.4 Samenvatting

Betrokken partijen zijn doorgaans tevreden over hoe de organisatie en aansturing binnen en vanuit het JSP gebeurt. Dit geldt zowel voor de opdrachtgever, partners met een fysieke werkplek in het JSP als de externe ketenpartners. Het netwerk JN 12+ en de netwerkcoördinator JN 12+ krijgen daarbij veel lof. Maar ook de medewerkers van het JSP worden door ketenpartners gewaardeerd. De schaalgrootte waarop men nu werkt, is goed. Partijen willen deze schaalgrootte graag behouden en zien achteruitgang voor het stadsdeel als een groter gebied bestreken moet worden.

Voor verbetering vatbaar zijn de snelheid waarmee een traject gestart wordt, terugkoppeling na doorverwijzing en communicatie over taken en doelgroep van het JSP.

5 Conclusie en aanbevelingen JSP Geuzenveld-Slotermeer

5.1 Conclusies en aanbevelingen

Het algemene beeld van het JSP is positief. De organisatie bereikt de doelstellingen, de tevredenheid van klanten en professionals is goed, de hulp sluit aan op de behoefte, de samenwerking is prettig.

Het JSP in Geuzenveld-Slotermeer is een netwerkorganisatie van diverse partijen. Het stadsdeel heeft opdracht gegeven voor de exploitatie van het JSP aan stichting Dock; deze organisatie legt ook de verantwoording af over de activiteiten vanuit het JSP. Vooralsnog zijn betrokken partijen tevreden over deze constructie.

Uit het evaluatieonderzoek komt een aantal aandachtspunten naar voren waaraan we aanbevelingen koppelen. Deze aandachtspunten hebben betrekking op de huidige dienstverlening van het JSP en verbeterpunten. Hoofdstuk 7 biedt een uitgebreide beschouwing op ontwikkelingen in de samenwerking tussen de JSP'en binnen Nieuw-West.

Effectiviteit dienstverlening

Het JSP biedt praktische en integrale hulpverlening. Alle hulpvragen worden behandeld en de focus is op werk, school, inkomen en schulden. Met de diensten van het JSP wordt het aantal jongeren bereikt conform de prestatieafspraken (in 2008). Naar de effectiviteit van het aanbod van het JSP is vooralsnog geen onderzoek gedaan.

Aanbeveling

- Met het oog op meer samenhang tussen de JSP'en in Nieuw-West is het van belang helderheid te krijgen over de effectiviteit van de diensten van het JSP in Geuzenveld-Slotermeer en indien mogelijk ook van de andere JSP'en in Nieuw-West. Daartoe dienen het stadsdeel en het JSP in gezamenlijkheid te bepalen wanneer een aanbod effectief is. Vervolgens kan de effectiviteit worden onderzocht.

Informatie en advies

Jongeren vinden de weg naar het JSP vooral via de instanties. Het percentage jongeren dat het JSP kent is laag. Het blijkt dat jongeren in Geuzenveld-Slotermeer echter wel behoefte hebben aan het JSP, zowel wat betreft informatie en advies als de intensievere hulp. Jongeren hebben met name behoefte aan hulp op het gebied van werk, school, wonen en geld. In hun vrijetijdsbesteding hebben jongeren behoefte aan sport, dans, muziek maken en het helpen bij organiseren van activiteiten.

Omdat het belang van informatie en advies groot is, heeft de opdrachtgever een taak de opdrachtverlening ook zo in te richten dat hierop gepresteerd wordt en de voorwaarden voor de functie helder zijn gedefinieerd.

Uit de prestatieafspraken in het jaarverslag 2008 is momenteel niet duidelijk wat de informatie- en adviestrajecten behelzen.

Aanbevelingen

- Door de informatie- en adviesfunctie te versterken en te verbreden met vrijetijdsbesteding kan het JSP het bereik onder de jongeren aanzienlijk verhogen. Een goede profilering op deze functie is daarbij noodzakelijk.
- De opdrachtgever formuleert de aard, doelgroep en breedte van informatie en advies.
- De opdrachtgever formuleert een meetbare doelstelling en een meetbaar beoogd resultaat dat inzichtelijk maakt op welke terreinen en hoe vaak informatie en advies is gegeven.

Profilering en bekendheid

Het JSP weet jongeren met meervoudige problemen te bereiken en de instanties zien het JSP als een organisatie die probleemjongeren kan helpen. Echter, mede gezien de notitie 'Van Jongeren *Steun* Punt naar Jongeren *Service* Punt' en de aanwezige behoefte onder jongeren aan informatie en advies is het van belang dat het JSP meer bekendheid krijgt op deze functie om de bredere doelgroep te kunnen bereiken. Daarbij gaat het vooral om de thema's werken, school, geld en wonen. Daarentegen gaven de jongeren in interviews aan voor problemen met seks en problemen binnen de familie juist niet naar het JSP te gaan.

In de campagnevoering (posters) van de site www.vraaghetLina.nl is geen koppeling gemaakt met het JSP terwijl zij zelf gebaat is bij bekendheid en profilering.

Aanbevelingen

- Het JSP profileert zich op de thema's waar jongeren vragen over hebben en waarvoor ze zich willen wenden tot het JSP; zowel vragen over werk, scholing, geld en wonen als vrijetijdsvragen.
- Met deze thema's presenteert het JSP zich aan jongeren. Voor de wijze van profileren en presenteren doen professionals en jongeren zelf aanbevelingen in paragraaf 2.6.
- Wees eenduidig in naamvoering. Koppel in uitingen de site www.vraaghetLina.nl aan het JSP voor profilering en bekendheid.
- Zorg dat het JSP bekend is bij mentoren van scholen voor het voortgezet onderwijs aangezien jongeren regelmatig daar hun vragen neerleggen.

Signalering

De signaleringsfunctie van het JSP wordt als zeer waardevol ervaren. Met name de proactieve houding van het JSP is hierbij van belang. Aan de sterke kant zit ook een keerzijde. Het JSP onderneemt – in overleg met de opdrachtgever – acties op basis van de signalen. Hierdoor bestaat echter het risico dat het JSP een oneigenlijke doelgroep bedient, minder tijd heeft voor de kerntaken, en beeldvorming en profiel van het JSP niet meer overeenkomen met de kerntaken. Tegelijkertijd bestaat het risico dat het JSP taken overneemt van organisaties die de taken behoren uit te voeren. Netwerkororganisaties geven voorts nog aan kennisdeling rond de signalen te missen.

Aanbevelingen

- Het verdient aanbeveling in geval er sterke signalen zijn van (opkomende) problematieken, het JSP deze voorlegt aan de opdrachtgever. De opdrachtgever onderzoekt of de signalering bij een organisatie kan worden belegd en organiseert dit proces met de betrokken verantwoordelijken.
- Het JSP zou alleen moeten overgaan tot aangepast aanbod op basis van signaleringen als de groep binnen de doelgroep van het JSP past.
- Het JSP informeert netwerkpartners zoals jongerenwerk op basis van de signalen.

Wijze van contact

Met name uit het onderzoek onder jongeren blijkt dat een eigen website met goede informatie zeer wordt gewaardeerd. Het JSP werkt nu met VraaghetLina.nl. Het JSP komt hier niet prominent naar voren met haar dienstverlening. Het JSP zou daarom toch moeten overwegen om:

- een eigen site te lanceren met onder meer informatie en advies. Ondanks het bezwaar dat een site zich niet begrenst tot de stadsdelen. Het grotere doelbereik Nieuw-West maakt dit wellicht financieel mogelijk.
- een duidelijke samenwerking met www.vraaghetLina.nl te creëren, waarbij de dienstverlening (en voor wie deze is) van het JSP/de JSP'en duidelijk voor het voetlicht wordt gebracht.

Jongeren vinden het vervolgens belangrijk om een 1-op-1 contact te hebben en een inloopspreekuur te kunnen bezoeken.

Aanbevelingen

- Lanceer een eigen site of profileer het JSP op www.vraaghetLina.nl.
- Behoud de laagdrempeligheid van 1-op-1 contact; geen wachttijden en -lijsten.
- Start een inloopspreekuur en promoot deze dienst. Zo mogelijk kunnen inloopspreekuren op scholen of andere vindplekken worden gehouden.

Registratie

De voorgelegde gegevens uit de registratie geven geen goed beeld van de werkzaamheden en resultaten. Het JSP zou als professionele organisatie dit beeld wel moeten kunnen verschaffen. In het onderzoek hebben wij geen gegevens uit het nieuwe systeem geanalyseerd. Mogelijk is daar al een verbeteringslag gemaakt. Er zou wel een juiste verhouding tussen registratie en uitvoering moeten blijven. De hulp staat daarbij centraal.

Aanbevelingen

- Formuleer als JSP samen met de opdrachtgever welk doelen de registratie dient. Dit kan gaan over verantwoording naar de opdrachtgever over de prestatie-afspraken, inzicht in vorderingen in trajecten voor zowel werker als jongere, inzicht in de ondersteuning op welke leefgebieden, inzicht in demografische gegevens, redenen voor afsluiting etc.
- Formuleer vervolgens de variabelen die dienen te worden geregistreerd voor de outcome en zorg dat het registratiesysteem van het JSP deze kan leveren.

Netwerk JN 12+

Momenteel is de positie en taak van het JSP voor het netwerk JN 12+ gericht op het bieden van een werkplek en facilitaire ondersteuning. Het netwerk JN 12+ maakt in Geuzenveld-Slotermeer daarmee fysiek deel uit van het JSP. Mede daardoor zijn zij zowel qua werkzaamheden als qua uitstraling sterk aan elkaar verbonden. Het netwerk JN 12+ en de netwerkcoördinator worden als zeer positief beoordeeld en vormt daarmee ook een belangrijk visitekaartje van het JSP.

Een aanzienlijk aantal van de bevroagde professionals kent het JSP echter vooral via het netwerk JN 12+. Hierdoor is het niet de eerste natuur voor het JSP om in de preventieve sfeer naamsbekendheid te krijgen bij professionals – middels de informatie en adviesfunctie – maar gaat het vooral om jongeren met problemen die behoefte hebben aan daadwerkelijke hulpverlening. De sterke koppeling tussen het netwerk JN 12+ heeft pluspunten, maar heeft als bijwerking het JSP een uitstraling te geven van hulpverleningsinstantie.

Aanbeveling

- Betrokken partijen zetten zich in om het juiste beeld van de band tussen het JSP en het JN12+ naar buiten te brengen. Dit betekent dat de doelen, verantwoordelijkheden en diensten van het JSP en het netwerk JN12+ goed onderscheiden dienen te worden. Het is van belang dat professionals ook goed zicht hebben op de informatie en adviesfunctie, zodat zij jongeren ook hiervoor kunnen doorverwijzen.

Samenwerking onderwijs

Uit het onderzoek blijkt dat de samenwerking met het onderwijs tot op heden beperkt van de grond komt. Met name op uitvoeringsniveau komt de samenwerking tot stand. Toch kunnen het onderwijs en het JSP elkaar versterken, zowel wat betreft informatie en advies, signaleringsfunctie en coördinatie van zorg.

Aanbeveling

- Zet extra inzet op samenwerking met het onderwijs. De samenwerking dient zich te richten op: informatie en advies, signaleringsfunctie en coördinatie van zorg.

5.2 Succesfactoren en verbeterpunten op een rij

++ Buurtgericht werken, korte lijnen, goed netwerk JN 12+ met stevige regie door netwerkcoördinator, breed aanbod, betrokken medewerkers en ketenpartners

Na een aantal verhuizingen, heeft het JSP nu een herkenbare, laagdrempelige plek in de buurt. Jongeren kunnen er met allerlei problemen terecht en krijgen ondersteuning om beter te kunnen functioneren in de maatschappij. De hulpverlening van het JSP sluit aan op de behoefte van de jongeren. De jongeren zijn ook tevreden met de hulp.

Door de manier van werken van het JSP en het netwerk JN 12 + kennen de professionals veel jongeren en gezinnen. De samenwerking met JSP-medewerkers wordt door ketenpartners gewaardeerd. Zij vinden het JSP goed opgezet, met betrokken en tevreden gebruikers. Volgens diverse respondenten zou de werkwijze van Geuzenveld, en dan vooral vanuit het netwerk JN 12+ en het buurtgericht werken een voorbeeld moeten zijn voor andere stadsdelen. Het integrale aanbod van hulpverlening maakt dat het JSP alle jongeren met problemen daadwerkelijk kan helpen. De huidige schaalgrootte is voor de jongeren en professionals goed.

-- Bedienen bredere doelgroep dan beoogd, laveren tussen taakstelling en de problematiek, soms gebrek aan focus in hulpverlening.

De kerntaken komen soms in de knel. Als aanbod wordt ontwikkeld dat buiten de doelgroep ligt, zorgt dit voor onduidelijkheid over het aanbod van het JSP en een veranderende beeldvorming voor zowel professionals als gebruikers. Anderen geven echter aan dat het JSP door de laagdrempeligheid juist groepen bereikt die anders niet worden bereikt. Het past niet in de lijn van het JSP om deze groepen dan 'te laten lopen' of van het kastje naar de muur te sturen, zelfs al passen ze niet direct binnen de taakstelling. Het blijft kortom laveren tussen oorspronkelijke taakstelling en inspringen op de (steeds veranderende) problematiek die zich in het stadsdeel voordoet. Zowel een plus als een min is het bereik en de bekendheid. Ondanks een groot bereik is het JSP amper bekend onder de jongeren. Daarbij vinden de bevroagde jongeren die gebruik hebben gemaakt van het JSP dat het JSP een 'hulpverleningsuitstraling' heeft waardoor ze niet graag bij het JSP komen. De aansluiting met DWI is beperkt, zowel qua instroom als qua uitstroom.

Daarnaast is er soms behoefte aan meer focus op het behalen van werk, stage en of scholing. Nu wordt breed ingezet wat betreft de LTB/ jeugdhulpverlening, waardoor de focus soms ontbreekt. Overigens wordt de brede opzet van de hulpverlening van het JSP ook als een sterk punt genoemd. De relatie met het voortgezet onderwijs komt alleen op trajectniveau van de grond. Participeren in elkaars netwerken en het afstemmen van de werkzaamheden van de netwerken ontbreekt.

6 De Jongeren Servicepunten in Nieuw-West

In dit hoofdstuk beschrijven we kort de JSP'en in de stadsdelen Slotervaart en Osdorp en de relatie tot het JSP in Geuzenveld-Slotermeer. Daarbij maken we de kanttekening dat we ons bij deze beschrijving baseren op ontvangen documentatie en gesprekken met één of twee personen vanuit het betreffende stadsdeel/JSP.

De drie stadsdelen zijn momenteel met elkaar in gesprek over de verschillen en overeenkomsten tussen de JSP'en in de stadsdelen. Het is ten tijde van deze rapportage onduidelijk hoe ambtenaren worden geplaatst in het nieuwe stadsdeel en welke plek de JSP'en krijgen in het beleid van Nieuw-West.

6.1 Slotervaart

Het JSP Slotervaart is gepositioneerd in het beleidsveld onderwijskwaliteit en talentontwikkeling. Het is sinds acht maanden operationeel. Het belangrijkste kenmerk voor het JSP in Slotervaart is dat het samenwerkt met MoMoney. MoMoney is een uitzendbureau plus, geïnitieerd vanuit Tempoteam en het stadsdeel. MoMoney richt zich op jongeren tussen de 18 en 27 jaar, in Amsterdam en omgeving. De bedoeling is de jongere naar een niveau te helpen zodat deze straks ook zelf die vaste baan kan vinden.

Belangrijkste doel van het JSP in Slotervaart is dus het ondersteunen van jongeren bij het vinden van werk/stageplek/school, waarbij de vragen/problemen van de jongere uitgangspunt zijn. Het JSP biedt verder advies en informatie om de weg te kunnen vinden naar (kortdurende) hulp bij het oplossen van problemen. Naast het verbeteren van de sluitende aanpak richting werk en school, staan kansen, talenten en initiatieven van jongeren centraal. Uitgangspunt is het ontwikkelen van een laagdrempelige voorziening om zoveel mogelijk jongeren te bereiken.

Doelgroep en bereik

Het JSP Slotervaart ziet zichzelf als een service/netwerk/expertisecentrum voor jongeren tussen 12-28 jaar.

In de acht maanden dat het JSP Slotervaart geopend is:

- is met 113 jongeren gesproken;
- zijn 98 jongeren nog in contact met MoMoney;
- is van 56 jongeren een volledig/compleet dossier en zijn ze geschikt voor werk;
- zijn 26 kandidaten door MoMoney aan werk geholpen.

Werkwijze

Jongeren worden op diverse manieren geholpen, bijvoorbeeld door opleidingen en trainingen, maar ook via intensieve begeleiding door een persoonlijke coach. Dit laatste omdat in de praktijk blijkt dat bij veel jongeren problemen zijn die het vinden van werk/stageplek of school belemmeren (domeinen zorg, scholing en vrijetijdsbesteding). Om deze problemen aan te pakken, krijgen jongeren in deze gevallen een coach (vanuit de 8-tot-8 aanpak).

Taakverdeling

De praktische begeleiding bij het vinden van werk/stageplek/school wordt gedaan iemand van Tempoteam of de JSP-coördinator. Het geven van informatie en advies om de weg te vinden naar (kortdurende) hulp bij beantwoorden van andere vragen, is nu een taak van de JSP-coördinator.

Strategie

Het JSP Slotervaart vindt het activeren en motiveren van de jongere erg belangrijk. Het JSP wil graag wat betekenen voor jongeren, maar wil er ook wat voor terug. Als een jongere niet bereid is zich in te zetten, wordt hij of zij weer 'losgelaten'. Vaak komen ze na een tijdje toch weer terug.

Aanbod

Binnen het JSP wordt het volgende aanbod uitgevoerd:

- Zakgeldproject (met name 12 – 15 jarigen)
- Ideeënbank
- MoMoney

De kracht zit – naast de samenwerking tussen verschillende partijen – in de locatie in de wijk en de strategie die gehanteerd wordt. De strategie richt zich op bestaande instanties die in het leven zijn geroepen om jongeren te ondersteunen en die door MoMoney met de jongeren in contact worden gebracht. MoMoney wil wegnemen dat jongeren nu vaak de weg naar de juiste instanties niet kunnen vinden en daarnaast in kaart brengen met welke problemen jongeren kampen.

Laagdrempeligheid

Het JSP in Slotervaart omschrijft zichzelf als laagdrempelig door:

- binding met de buurt;
- werkers met vaardigheden/intellect om een goede balans te creëren tussen betrokkenheid en afstand met de doelgroep;
- netwerk met de buurtwerker/netwerkcoördinator;
- zakgeldproject waardoor jongeren het JSP leren kennen en het JSP jongeren en hun ouders leert kennen (en de jongeren doorgaans nieuwe sociale vaardigheden leren).

Organisatie

- Er is een JSP-coördinator aangesteld die verantwoordelijk is voor de interne organisatie en de contacten met relevante maatschappelijk partners.
- Daarnaast werken binnen het JSP Slotervaart een manager en een intercedent van Tempoteam.
- De regie op het JSP ligt bij het stadsdeel.
- De coaches van 8-tot-8 kunnen op afspraak gesprekken voeren op het JSP.
- Het JSP in Slotervaart heeft er verder nadrukkelijk voor gekozen niet een fysieke werkplek te creëren voor instellingen. Op deze manier wil men kunnen blijven uitgaan van de wensen en behoeften van jongeren in plaats van de wensen en behoeften van instellingen met ieder hun eigen cultuur en werkwijze.
- De netwerkcoördinator is in dienst bij het stadsdeel en heeft daar de werkplek. Contacten met de netwerkcoördinator zijn frequent, maar kunnen nog verder gestructureerd en uitgebouwd worden.

Ambitie

Het JSP in Slotervaart heeft de ambitie om een loketfunctie voor jongeren te ontwikkelen voor alle opgroeivragen. Op dit moment zijn ze nog niet zo ver. Slotervaart heeft de intentie om MoMoney in 2011 onderdeel te laten zijn van het reguliere jeugdbeleid.

Conclusie Slotervaart

In Slotervaart heeft men het einddoel van het aanbod van het JSP duidelijk voor ogen: werk, stage of scholing. Erkend wordt dat veel jongeren belemmerd worden in het bereiken van dit resultaat door problemen op andere leefgebieden. Daarom wordt hulp op andere leefgebieden vanuit het JSP aangeboden middels een coach. Een actieve en gemotiveerde houding van de jongere zijn essentieel om aan de slag te gaan. De samenwerking met Tempoteam in MoMoney moet zorgen voor een professionele toeleiding naar werk en het opbouwen van een stevig netwerk hiervoor met bedrijven.

De relatie met de netwerkcoördinator 12+ kan nog verbeterd worden. Informatieuitwisseling tussen het JSP en de netwerkcoördinator wordt als belangrijk gezien, en vindt dan ook plaats. Echter, nog niet op gestructureerde basis. Daarnaast wil men het JSP doorontwikkelen tot een loket voor informatie en advies over alle vragen die jongeren tussen de 12 – 28 jaar kunnen hebben.

Ook zoekt men naar manieren om het voortgezet onderwijs beter te betrekken. Het JSP wil niet de verantwoordelijkheden van het onderwijs overnemen (bijvoorbeeld rondom het verzorgen van stageplaatsen voor jongeren), maar wil wel graag in samenspraak kijken wat men voor elkaar kan betekenen. Het voortgezet onderwijs is hier vooralsnog beperkt in geïnteresseerd.

6.2 Osdorp

Het JSP in Osdorp is ten tijde van dit onderzoek acht weken geopend. Dit maakt het lastig vanuit de praktijk uitspraken te doen. Al werkende weg moet nog een aantal zaken ontdekt en uitgewerkt worden. Zo zitten medewerkers van het JSP op dit moment om de tafel om te bespreken hoe het JSP handelt bij vragen van personen die niet binnen de doelgroep passen.

Het JSP Osdorp wil jongeren begeleiden naar werk en scholing, maar men wil meer zijn dan een vacaturebank. Bijvoorbeeld door een ondersteunend trainingsaanbod te ontwikkelen. Verder ziet het JSP Osdorp zichzelf als een intermediair loket. Dat wil zeggen dat na de ontvangst de jongere naar gelang de problematiek naar verschillende hulpverlenende instanties kan worden doorverwezen. Onder meer naar de vaste partners van het JSP; Street-cornerwork. Wel krijgt de jongere één hulpverlener als aanspreekpunt toegewezen.

Doelgroep en bereik

De doelgroep van het JSP in Osdorp zijn jongeren tussen de 12 en 23 jaar. Er zijn in het stadsdeel al redelijk wat organisaties bezig met jongeren en onderwijs. Het JSP richt zich daarbij ook op jongeren die niet op school zitten.

In 1 maand zijn 37 jongeren bereikt; één daarvan heeft inmiddels werk.

Aanbod

Informatie, advies en hulp bij:

- Het vinden van een opleiding, een stageplaats, een leerwerktraject of werk. LTB door Impuls.
- Het vinden van een activiteit in het kader van brede talentenontwikkeling.
- Doorverwijzing naar de juiste hulp om bovenstaande punten te starten en/of vol te houden.

De LTB'ers voeren geen jeugdhulpverlening uit (zoals het geval is in Geuzenveld-Slotermeer).

Als laatste ziet het JSP Osdorp het als haar taak ook te kijken waar het mis gaat in de reguliere hulpverlening en daarover een signaal af te geven.

Laagdrempeligheid

Het JSP in Osdorp omschrijft zichzelf als laagdrempelig door:

- gemakkelijk naar binnen kunnen lopen;
- geen ingewikkelde afspraken;
- direct geholpen worden (bijvoorbeeld doordat meteen een afspraak wordt gemaakt);
- beeldvorming: het JSP is niet al te ingewikkeld.

Organisatie

- Het JSP heeft een coördinator. Dit is momenteel de verantwoordelijke beleidsambtenaar van het stadsdeel.
- Streetcornerwork heeft een apart subsidie ontvangen om de baliefunctie te vervullen.

Partners in het JSP in Osdorp zijn netwerkcoördinator 12+, medewerker jongereninitiatieven van het stadsdeel, Streetcornerwork, Lokale Trajectbegeleiding van Impuls, schuldhulpverlening van Puur Zuid en het Zakgeldproject van Kansweb.

Verder is er een vaste samenwerking met het Jongerenloket van DWI, en Bureau Leerplicht Plus, ambulante jongerenwerk, Sportscouts van Kansweb en deelnemers aan het Netwerk JN 12+.

Werkwijze

Het JSP heeft een loketfunctie en biedt daarnaast een fysieke werkplek voor diverse organisaties. Jongeren komen binnen met een vraag en krijgen voor werk en scholing ondersteuning vanuit het JSP. Voor overige vragen/problemen worden zij doorverwezen naar een andere organisatie. Het is voor de loketfunctie wel belangrijk dat iedereen basiskennis heeft van elkaars werk. Anders kun je ook niet doorverwijzen.

- De netwerkcoördinator is in dienst van het stadsdeel en heeft een dag in de week een fysieke plek op het JSP. Daarnaast is de netwerkcoördinator ook op het stadsdeel aanwezig voor korte lijnen met relevante ketenpartners aldaar.
- De baliefunctie wordt in principe verzorgd door Streetcornerwork.
- LTB van Impuls doet de trajecten werk en scholing.
- Streetcornerwork doet de hulpverlening bij ernstige problematiek. Dat houdt in, als er problemen zijn op meer dan drie leefgebieden.
- Minder ernstige problemen worden gemeld bij de netwerkcoördinator die vervolgens informatie verzamelt en de gegevens in het registratiesysteem plaatst.

Ambitie

Het is voor het JSP in Osdorp belangrijk steeds naar het oorspronkelijke plan te kijken en ervoor te zorgen dat de activiteiten die het JSP uitvoert niet te ver daarvan af komen te liggen. Verder wil men trainingsaanbod ontwikkelen, bijvoorbeeld een sollicitatietraining. Maar daarvoor moet eerst geïnventariseerd worden wat er al bestaat. Ook het JSP Osdorp zet in op verbetering van de relatie met het onderwijs. De netwerkcoördinator 12+ moet als laatste een informatiemakelaar zijn en signalen goed bij beleidsafdelingen van het stadsdeel neer kunnen leggen. Deze netwerkcoördinatoren moeten niet in elk gat springen dat er is.

Conclusie Osdorp

Het JSP in Osdorp is nog maar net gestart; er is daarom nog weinig te melden over succes- en faalfactoren. Het JSP in Osdorp richt zich sterk op werk en scholing. Het JSP in Osdorp vindt hulpverlening op andere leefgebieden niet haar taak. In geval blijkt dat een jongere problemen heeft op andere leefgebieden, wordt deze doorverwezen naar een andere organisatie. Dit kan een vaste partner zijn van het JSP, zoals het Streetcornerwork. Momenteel is men aan het kijken welk aanbod het JSP gaat ontwikkelen rondom scholing en werk. Daarbij is het belangrijk dat er eerst gekeken wordt welk aanbod er al is, om aanvullend/aansluitend te kunnen werken.

6.3 JSP Geuzenveld-Slotermeer in relatie tot JSP'en Slotervaart en Osdorp

De JSP'en in de verschillende stadsdelen hebben alle drie de ambitie om jongeren te helpen – minimaal op het gebied van werk en scholing – en waar nodig op andere leefgebieden ondersteuning te realiseren door het zelf te doen, of via doorverwijzen. De drie stadsdelen hebben hiervoor een jongerenservicepunt ingericht. De wijze waarop dit is ingericht verschilt sterk, zoals blijkt uit onderstaand schema. Zowel in doelstellingen, aanbod, organisatievorm en visie op hulpverlening verschillen de JSP'en van elkaar.

Schema 6.1 JSP in drie stadsdelen

	Geuzenveld-Slotermeer	Slotervaart	Osdorp
Doel	• Bieden van advies en informatie en kortdurende ambulante hulp bij het oplossen van problemen waardoor jongeren beter kunnen participeren in de maatschappij. • Benadering van de cliënt vanuit het gezinssysteem. • Participeren in de groepsaanpak zoals in het stadsdeel wordt gehanteerd wordt ontwikkeld.	Het ondersteunen van jongeren bij het vinden van werk/stageplek door informatie, advies en kortdurende begeleiding of door ondersteuning of meerdere leefgebieden door een coach.	Vergroten van de kansen voor jongeren tussen de 14 – 23 jaar op een succesvolle school- en/of werkloopbaan.
Doelgroep	Alle jongeren in de leeftijd van 12 – 23 jaar in het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer.	Jongeren tussen 12-28 jaar.	Jongeren in het stadsdeel Osdorp tussen de 14 – 23 jaar.
Aanbod	• Informatie en advies • Lokale Trajectbegeleiding • Jongerendhulpverlening • Schuldhulpverlening • Aanvragen jeugdportfonds • Pilot projecten op basis van signalen	• Informatie en advies • Kortdurende begeleiding • Ondersteuning door coach • MoMoney • Zakgeldproject • Ideeënbank	• Informatie en advies • Lokale Trajectbegeleiding • Medewerker jongereninitiatieven • Zakgeld project • Jongerschuldhulpverlening • Streetcornerwork

Uit het overzicht blijkt dat het JSP van Geuzenveld-Slotermeer zich op een aantal belangrijke punten onderscheidt:

Zo is de doelstelling van het JSP Geuzenveld-Slotermeer breed geformuleerd. Het JSP heeft een open opdracht en krijgt de ruimte om deze in te vullen op basis van de hulpvragen. Osdorp en Slotervaart focussen duidelijk op dienstverlening naar werk, stage en opleiding. Ook de doelgroep verschilt. De minimum leeftijd komt ongeveer overeen, maar de maximale leeftijd is in Geuzenveld-Slotermeer en Osdorp 23, terwijl dat in Slotervaart 28 jaar is.

De koppeling van hulpverlening en LTB en de visie op de dienstverlening maakt dat de dienstverlening van het JSP in Geuzenveld-Slotermeer vanuit LTB bredere en intensiever hulpverlening biedt; integraal aanbod. Ook de organisatievorm verschilt. In de huidige situatie voert welzijnsorganisatie Dock de coördinatie, LTB, jeugdmaatschappelijke hulp en ondersteuning uit. De coördinator netwerk JN 12+ heeft een werkplek en wordt door Dock gefaciliteerd. Puur Zuid biedt in opdracht van het stadsdeel jongeren-schuldhelpverlening in het JSP en bij Streetcornerwork. Momenteel loopt een aanbesteding waarbij LTB en hulp als apart perceel wordt aangeboden. De coördinator JSP staat onder regie van de beleidsadviseur jeugd. Bij de andere JSP'en is de coördinator een ambtenaar waardoor regie en aansturing direct in lijn plaatsvindt.

7 De toekomst

7.1 Ontwikkelingen

7.1.1 Fusie Nieuw- West

Sinds 1 mei 2010 zijn de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Osdorp en Slotervaart samengevoegd tot één stadsdeel Nieuw-West. Het totaal aantal inwoners van het stadsdeel is 133.000 en de oppervlakte is 32 km². De gemeente Amsterdam wil haar bestuurlijk stelsel daarmee op drie punten verbeteren door:

- zeven sterke stadsdelen;
- betere taakverdeling tussen de centrale stad en stadsdelen;
- investeren in buurtgericht werken en burgerparticipatie.

Volgens de gemeente zit de kracht van de stadsdelen in het directe contact met de inwoners. Daarnaast zijn stadsdelen sterk in de gebiedsgerichte uitvoering, de zorg voor een dagelijkse leefomgeving die schoon, heel en veilig is, maatwerk dicht bij de burger en kennis en bekendheid tot op straatniveau. De gemeente wil sterker inzetten op burgerparticipatie en buurtgericht werken. De gemeente zal aan de ene kant inwoners meer betrekken bij haar beleid en aan de andere kant inwoners faciliteren om zelf verantwoordelijkheid en initiatief te nemen in hun buurt.

De kracht van de centrale stad ligt in het vermogen tot bundeling, het aanbrengen van samenhang en structuur, het benutten van schaalvoordelen en in de identiteit als centrumstad van de metropoolregio en als landelijk toonaangevende speler. De stadsdelen zullen meer uitvoerende taken krijgen. De centrale stad zal zich richten op specialistische taken en beleidstaken.

Ten tijde van deze rapportage is het erg onduidelijk waaronder het JSP, inclusief de netwerkcoördinator 12+, gepositioneerd gaat worden in het nieuwe stadsdeel Nieuw-West.

7.1.2 Ontwikkeling OKC

Op dit moment richten de Ouder Kind Centra zich op -9 maanden tot vier jarigen. Volgens de beleidsvoornemens van de gemeente Amsterdam zijn de Ouder Kind Centra in 2011 doorontwikkeld tot de doelgroep -9 maanden – 23 jaar. Het basisaanbod binnen de Ouder Kind Centra zal conform het landelijk basismodel bestaan uit de vijf Wmo-functies (informatie en advies, signalering en overdracht, toeleiding, kortdurende ondersteuning en coördinatie van zorg). Daarnaast zal de aansluiting met de aanpak van multiprobleemgezinnen, het onderwijs en Bureau Jeugdzorg gerealiseerd worden. De gemeente heeft de regierol over de jeugdketen, en daarmee de plicht om te zorgen om te komen tot sluitende afspraken.

Aanbeveling samenwerking JSP - OKC

Op dit moment richten de OKC's in Amsterdam zich nog op een doelgroep van -9 maanden tot 4 jaar. Gezien de doorontwikkeling van het OKC naar 23 jaar met bijbehorende taken (zie 7.1), zal er in de toekomst echter een gro-

tere overlap zijn tussen de taken en verantwoordelijkheden van het OKC en het JSP.

Om ervoor te zorgen dat het voor 12 -23 jarigen en professionals helder is (blijft) met welke vragen of problemen ze waar naartoe kunnen en er geen onnodige schakels worden gecreëerd, is afstemming van taken en verantwoordelijkheden rondom de doelgroep 12 – 23 jaar met de OKC in het nieuwe stadsdeel vereist. Door gebruik te maken van elkaars expertise en infrastructuur biedt een samenwerking mooie kansen om effectief voor de doelgroep te werken. De vragen en belangen van jongeren dienen daarbij altijd leidend zijn en niet de instellingen en hun aanbod. Dit geldt voor de drie JSP'en, maar vanuit onze opdracht zoomen we hier in op de situatie van het JSP in Geuzenveld-Slotermeer. Zoals al aangegeven, heeft de gemeente heeft de regierol over de jeugdketen, en daarmee de plicht om te zorgen voor sluitende afspraken.

Scheiden van opvoed- en opgroeiondersteuning

*Het OKC verzorgt de loketfunctie voor **opvoed**ondersteuning voor de ouders van jongeren tussen de 12 – 23 jaar*

Ouders met kinderen van boven de 12 jaar hebben vaak nog opvoedvragen. Bijvoorbeeld over het stellen van grenzen, lastig pubergedrag, gebruik van internet etc. Het OKC kan hier informatie en advies over geven en licht-pedagogisch aanbod voor inzetten, onder meer vanuit Triple P.

*Het JSP verzorgt de loketfunctie voor **opgroei**ondersteuning voor jongeren*
Opgroeiondersteuning is gericht op de jongeren zelf. Voor jongeren is een inlooppunt nodig dat zich speciaal op jongeren richt². Daarnaast bespreken jongeren hun vragen en problemen bovendien vaak met hun leeftijdsgenoten en vinden ze anonimiteit erg belangrijk. Om die reden is het goed een aparte loketfunctie voor 12+ jongeren te creëren en daarbij gebruik te maken van de infrastructuur die het JSP al biedt. De loketfunctie houdt in dat een jongere terecht kan bij het JSP voor informatie en advies op allerlei leefgebieden. Het JSP verwijst als netwerkorganisatie ofwel door naar instellingen voor verdere hulp of ondersteuning, of biedt zelf hulp vanuit het eigen aanbod.

Voor veel jongeren geldt dat internethulpverlening een goed alternatief is, voorop gesteld dat deze ook voorziet in interactieve hulpverlening. Als onderdeel van de loketfunctie kan het JSP vraaghetlina.nl verder doorontwikkelen. Voor de loketfunctie, inclusief website, is het raadzaam regelmatig inhoudelijke afstemming te zoeken tussen het JSP en het OKC.

Monitoring

Netwerk JN 12+

Het huidige netwerk JN 12+ in het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer heeft een sterke positie als netwerk en functioneert goed. Het is daarom niet wenselijk dit netwerk te veranderen. Het OKC heeft vanuit het basispakket van

Noot 2 *Handreiking CJG-ontwikkeling voor jongeren van 12 – 23 jaar. Ministerie voor Jeugd en Gezin, 2010.*

de Jeugdgezondheidszorg een wettelijke taak in de monitoring van jeugdigen tot 18 jaar via de reguliere contactmomenten. Bovendien kunnen er - zoals eerder vermeld - binnen één gezin kinderen in diverse leeftijdscategorieën zijn. Er dient daarom een goede afstemming te worden gerealiseerd tussen het netwerk(en) van het OKC en het netwerk JN 12+. Vooral nog kan de coördinator risicogezinnen de verbindende schakel zijn. Deze coördinator is kernpartner in het OKC en heeft directe lijnen met de netwerkcoördinator 12+. Het OKC en het JSP hebben beide een signaleringsfunctie ten behoeve van het netwerk 12+. Zo kan het OKC vanuit de opvoedfunctie signaleringen binnen gezinnen doen.

Ook moet helder worden wie de zorg coördineert in geval er meerdere partijen hulp verlenen binnen een gezin. Vanuit de 'één gezin, één plan-gedachte' is het in ieder geval van belang dat de vastgestelde zorgcoördinator de zorg coördineert voor alle gezinsleden³.

7.1.3 Stedelijk beleid; brede sociale loketten

De Sociale alliantie heeft een dienstverleningsmodel uitgewerkt waarbij de vraag van de burger, het aanbod door voorzieningen en de regierol van de overheid is uitgewerkt. Een van de speerpunten die het model beschrijft, is het inrichten van een punt voor signalering en informatievoorziening. De sociale alliantie ziet als doorgroeikans het inrichten van brede sociale loketten in de wijk waar participatie en Wmo samen komen. Momenteel heeft het stadsdeel twee punten voor informatie en advies ten behoeve van jongeren tussen de 18 en 23 jaar; het JSP en het Participatiecentrum. In praktijk bedient het JSP de jongeren met hun participatievraag van 18 tot 23 jaar. Het nieuwe stadsdeel moet nog een beslissing nemen over de doorontwikkeling van het Participatiecentrum. Uit de evaluatie komt naar voren dat het JSP als plek, specifiek voor jongeren een meerwaarde heeft. Bij de mogelijke ontwikkeling van een breed sociaal loket zal de vraag bekeken moeten worden of integratie van de informatie- en adviesfunctie van het JSP drempelverhogend of juist drempelverlagend werkt.

7.1.4 Nieuwe richtlijnen LTB

Voor LTB zijn nieuwe richtlijnen opgesteld die per september 2010 in Nieuw West zijn geëffectueerd door middel van een aanbesteding. De uitgangspunten en inrichting van de nieuwe LTB zijn:

Missie

LTB voorziet in outreachende begeleiding van jongeren die de binding met school of werk hebben verloren of dreigen te verliezen doordat zij te kampen hebben met verschillende problemen. LTB beoogt duurzame arbeidsinpassing, door het leveren van een bijdrage aan het behalen van een startkwalificatie. Daartoe is LTB gericht op terugkeer naar school of toeleiding naar arbeid, of, in het uiterste geval, op toeleiding naar zorg.

Noot 3 Taken en verantwoordelijkheden behorende bij zorgcoördinatie en bijbehorende verplichtingen van overige partijen staan beschreven in het voorstel aanpassing Wet op de jeugdzorg.

LTB doet dit door:

- Outreachend te werken; jongeren op te zoeken, te motiveren en te begeleiden.
- Een plan van aanpak te maken waarin:
 - wordt aangesloten op de actuele situatie van de jongere;
 - direct aan de slag wordt gegaan met het helpen oplossen van concrete en actuele problematiek;
 - wordt uitgegaan van de eigen kracht van de jongere;
 - sterk wordt aangesloten op het sociale- en familienetwerk;
 - samen met de jongere voorwaarden worden gecreëerd om aan een begeleidingstraject richting onderwijs, arbeid, of zorg, te kunnen deelnemen;
 - nauw wordt afgestemd en samengewerkt met het lokale professionele netwerk;
 - warme overdracht en nazorg zijn opgenomen.

Resultaat

Het gewenste resultaat is het vergroten van de kansen op duurzame arbeidsinpassing. Dit resultaat kan op de volgende wijzen worden gerealiseerd. De jongere is na afronding van het traject bij voorkeur toegeleid naar onderwijs. Wanneer dit niet in de mogelijkheid van de jongere ligt, volgt in samenwerking met het jongerenloket toeleiding naar werk of een leerwerktraject. In een enkel geval zal dit (nog) niet haalbaar zijn. Dan is er de mogelijkheid om de jongere toe te leiden naar een zorgtraject met als achterliggend doel het toeleiden van de jongere naar onderwijs of werk(traject). Het uiteindelijke doel is om de jongere een startkwalificatie te laten behalen. LTB doet dit door het helpen oplossen van problemen in het leven van de jongere die het leren en/of naar school belemmeren, zoals problemen op de leefgebieden wonen, werken, relatie, geld.

De opdrachtgever is tevreden over het resultaat als 85 procent van de deelnemers na afronding van het LTB traject is toegeleid naar school, werk of leerwerktraject en als dit zes maanden later nog 75 procent is.

Een kortdurend traject omvat gemiddeld 10 contacturen en kan bij de ene cliënt korter zijn en bij de ander langer. Mocht blijken dat er meer dan 15 contacturen nodig zijn, dan kan in overleg met de toeleider van het kortdurend traject een langdurend traject gemaakt worden. De richtlijn voor de duur van een kortdurend traject is circa zes weken.

Kortdurende trajectbegeleiding bestaat uit de volgende activiteiten:

- analyse problematiek
- opstellen trajectplan
- activering en motivering tot school, werk of tot traject jongerenloket
- terugkoppeling toeleider via het opstellen van een eindrapportage
- warme overdracht
- nazorg

De duur van een langdurig traject is afhankelijk van de zwaarte van de problematiek en het aantal werkzaamheden dat nodig is voor het resultaat, en heeft een gemiddelde van 20 contacturen. De begeleider motiveert de jongere om zelf weer de grip op zijn leven te krijgen en stappen te ondernemen om problemen op te lossen zodat de kansen op duurzame arbeidsinpassing worden vergroot. Ook lichte hulpverlening hoort bij de taak van de trajectbegeleider. Na afronding van een langdurend traject is nazorg onderdeel van het traject. Terugkoppeling aan de toeleider maakt deel uit van de werk-

zaamheden van de trajectbegeleider. De richtlijn voor de duur van een langdurend traject is circa drie maanden.

Langdurende trajectbegeleiding bestaat uit de volgende activiteiten

- intake
- analyse van de problematiek
- opstellen trajectplan (toeleider en ketenpartners moeten hierbij betrokken worden)
- activering van de deelnemer en lichte hulpverlening
- coördinatie op het trajectplan
- terugkoppeling naar toeleider via het opstellen van een eindrapportage
- warme overdracht
- nazorg (in overleg met de toeleider/ketenpartners)

De nieuwe richtlijnen betekenen een verdere focus op toeleiding naar opleiding of werk en meer strikte regels voor de duur en intensiteit van de hulp.

7.1.5 Registratiesysteem 12+

Het JN12+ registratiesysteem gaat voor deelnemende organisaties aan een Jeugdnetwerk JN 12+ een belangrijke rol spelen bij het melden van hulpvragen en het afstemmen van aanpakken voor probleemjongeren. Het JN 12+ registratiesysteem is een internetapplicatie waarmee informatie over individuele probleemjongeren veilig en op uniforme en eenvoudige wijze wordt uitgewisseld. Persoonsgegevens, reden van aanmelding, de gekozen interventie, uitvoerende organisatie, gemaakte afspraken en het verloop van het traject zijn voor de hand liggende rubrieken in een registratie. Het verwerken van deze gegevens heeft als doel de voortgang van de gekozen interventie voor een jongere te kunnen bewaken. Bovendien levert de verzamelde kennis informatie op voor managers, beleidsmakers en bestuur om het werkproces te kunnen bijsturen.

Tot nu toe is het registratiesysteem in gebruik genomen vanaf 12 jaar (ook voor groepsaankpak) en wordt het de komende tijd verder ingevuld vanaf -9 maanden. De precieze stand van zaken is echter onduidelijk.

7.2 Toekomstrichting van het JSP

7.2.1 Breedte en diepte van het JSP

De meest wezenlijke vraag voor de inrichting van het JSP heeft betrekking op de breedte en de diepte ervan. De breedte heeft betrekking op de doelstelling, de diepte op de functies.

In de brede variant gaat het om hulpverlening op allerlei gebieden, in de smalle variant op de toeleiding naar school of werk, waarbij onderliggende problemen door derden worden aangepakt indien en voor zover deze een belemmering vormen voor toeleiding naar school of werk.

De diepte van het JSP heeft betrekking op de vraag welke functies in het JSP worden aangeboden, de soorten interventies die het JSP inzet om de informatieve en hulpvragen te beantwoorden. Naarmate er meer functies in het JSP zijn opgenomen en er variëteit is voor wat betreft de intensiteit van

de dienstverlening krijgt het JSP meer diepte. Bij functies van het JSP valt te denken aan:

- informatie
- advies
- vraagverheldering
- cliëntondersteuning
- toeleiding naar voorzieningen
- trajectbegeleiding

7.2.2 Doelgroep

Ook de doelgroep is van invloed op de keuze voor de smalle of brede benadering. In geval van een smalle benadering gaat het uitsluitend om jongeren die toegeleid willen of moeten worden naar school of werk, in de brede benadering is het JSP er in beginsel voor alle jongeren. Bij een smalle benadering zal ook de groep jongeren in leeftijd begrensd zijn. De onderste leeftijdsgrens is dan 16 jaar.

7.2.3 Breedte en diepte JSP vanuit het perspectief van de jongeren

Naarmate het JSP breder en dieper is, kunnen jongeren er terecht voor meer uiteenlopende vragen, vragen die vanuit meerdere interventies worden beantwoord of opgelost. Naarmate het JSP minder breed is, zullen jongeren zich voor meerdere vragen moeten wenden tot andere voorzieningen en naarmate het JSP minder diep is, moeten jongeren zich voor bepaalde soorten interventies richten tot andere voorzieningen.

Er zijn derhalve vier varianten mogelijk:

- 1 een breed en diep JSP
- 2 een breed en ondiep JSP
- 3 een smal en diep JSP
- 4 een smal en ondiep JSP

Naarmate de invulling van JSP hoger scoort op de bovenstaande lijst, kunnen jongeren er voor meer vragen en interventies terecht. In een smal en ondiep JSP kunnen jongeren er voor een beperkt aantal vragen terecht en zal er minder diepgaande hulpverlening worden geboden. Naarmate het JSP minder breed en diep is kunnen ze er daarom beperkter terecht en zullen ze vaker worden verwezen naar andere voorzieningen.

Scenario breed en diep

Dit scenario komt het meeste overeen met het huidige JSP in Geuzenveld. In de breedte worden op veel leefgebieden en op het terrein van vrijetijdsbesteding informatie en advies gegeven. De doelgroep is breed gedefinieerd; alle jongeren. De hulpverlening is diep wat wil zeggen dat op de verschillende leefgebieden ook hulp wordt geboden. Hierdoor kan een brede groep jongeren bij een loket terecht met zowel eenvoudige als complexe vragen en kan de jongere vanuit dezelfde balie hulp ontvangen. Het aanbod bestaat uit informatie en advies, LTB, jeugdmaatschappelijk werk, Jongerschuldhulpverlening.

- + geen uitsluiting van jongeren
- + een loket
- + informatie en advies gekoppeld aan de hulp

- + integraal hulpaanbod
- massieve organisatie

Scenario breed en ondiep

De breedte komt overeen met het vorige scenario; een JSP voor alle jongeren voor eenvoudige en complexe vragen. Het JSP heeft een doorverwijsfunctie wanneer de jongere behoefte heeft aan vervolghulp. Voor dit scenario is het noodzakelijk dat andere partijen binnen het werkgebied de vervolghulp bieden. Het aanbod bestaat uit informatie en advies.

- + geen uitsluiting van jongeren
- + een loket
- informatie en advies ontkoppeld van hulp
- afhankelijkheid van het aanbod van andere partijen

Scenario smal en diep

Dit JSP richt zich op een beperkte groep jongeren van 16 tot en met 23 jaar die een hulpbehoefte heeft op het gebied van werk en opleiding. De hulp is gekoppeld aan een informatie- en adviesfunctie. Jongeren worden op dit terrein dus niet doorverwezen. Andere (hulp)vragen worden doorverwezen. Dit scenario is dus ook alleen mogelijk als andere organisaties de informatie- en adviesfunctie en of de hulpfunctie op de overige gebieden invult. Het aanbod bestaat uit informatie en advies, LTB.

- + informatie en advies gekoppeld aan de hulp
- + eenduidig imago
- uitsluiting van jongeren
- meerdere loketten en doorverwijzingen

Scenario smal en ondiep

Een smal en ondiep JSP is de meest uitgekleeide vorm. Het JSP richt zich alleen op werk en opleiding en geeft jongeren informatie en advies. Voor hulp verwijst het JSP door. Dit scenario kan alleen worden toegepast als in het werkgebied de hulpinterventies reeds worden aangeboden door andere partijen. Ook informatie en advies op andersoortige gebieden dient al door een andere partij te worden uitgevoerd. Het aanbod bestaat uit informatie en advies.

- + eenduidig imago
- + overzichtelijke en goedkope organisatievorm
- uitsluiting van jongeren
- meerdere loketten en doorverwijzingen
- informatie en advies ontkoppeld van hulp
- afhankelijkheid van het aanbod van andere partijen.

Aanbeveling

Uit een oogpunt van herkenbaarheid, laagdrempeligheid en klantvriendelijkheid adviseren wij een breed en diep JSP. Bij een breed en diep JSP is voor veel jongeren wat te halen, zodat het JSP onder jongeren een goede naamsbekendheid kan krijgen. Door een breed en een diep loket te realiseren kunnen jongeren er terecht voor eenvoudige vragen maar ook voor complexe problematiek. Daardoor krijgt het JSP niet snel een label opgeplakt dat het alleen hulp biedt aan probleemjongeren, wat de laagdrempeligheid ten goede komt. Voor verwijzers en hulpverleners buiten het JSP is duidelijk dat je voor vragen en problemen van jongeren terecht kunt bij het

JSP, waardoor in het stadsdeel eenvoudiger eenduidige samenwerkingsafspraken kunnen worden gemaakt. Bij een breed en diep JSP kan er integraal hulp worden geboden voor vragen en problemen op meerdere levensdomeinen.

In dit scenario hoeft weinig extern verwezen te worden, terwijl bij interne verwijzing de lijnen kort zijn en eenvoudig voorkomen kan worden dat een jongere zijn verhaal weer opnieuw moet doen. Vanwege de korte lijnen kunnen wachttijden worden voorkomen en kunnen bij fricties tussen de omvang van vraag en aanbod op basis van een integrale afweging eenvoudiger prioriteiten worden gesteld bij het toedelen van hulpverlening aan individuele klanten.

7.2.4 Spreiding JSP-voorzieningen en vraagstuk front office en back office

In het stadsdeel Nieuw West zijn drie JSP-en gevestigd. De vraag is of dat in de toekomst ook zo moet zijn. Wij adviseren het huidige aantal JSP-en in stand te houden in verband met de laagdrempeligheid (korte afstand / reistijd).

Een JSP met drie vestigingen roept de vraag op of er onderscheid gemaakt moet worden tussen een front office (voor informatie, advies, vraagverheldering en eventuele doorverwijzing) en een back office (meer specialistische en/of meer langdurige hulpverlening).

Het vraagstuk van front office en back office van het JSP is alleen aan de orde in een diep JSP. Een ondiep JSP heeft alleen een frontoffice.

Scenario splitsing front office/ back office

Als de splitsing wordt gemaakt biedt dit een aantal mogelijkheden. Zo kan de back office centraal worden georganiseerd. Voordeel daarvan is dat er meer mogelijkheden zijn tot onderlinge consultatie en vervanging in geval van afwezigheid door verlof of ziekte van medewerkers. Ook biedt deze centralisatie mogelijkheden tot efficiency. De efficiency wordt groter naarmate het gaat om meer specialistische functies waarop in beperkte mate een beroep wordt gedaan. Ook kan makkelijk op een systeem worden gewerkt en is informatieuitwisseling over jongeren en trajecten vanzelfsprekend.

- + deskundigheidsbevordering
- + minder kwetsbaar
- + korte lijnen tussen de JSP-en
- + efficiency
- + minder opdrachtnemende partijen door centralisatie
- + flexibele inrichting van het basisaanbod per JSP
- fysieke afstand tussen frontoffice en backoffice
- reorganisatie van JSP-en noodzakelijk

Scenario gekoppeld office

De huidige setting in Geuzenveld is gekoppeld en voldoet goed. In dat opzicht is weinig reden tot ontkoppelen. Bovenstaande argumenten kunnen deels ook worden uitgevoerd vanuit een gekoppelde office. Alleen de kwetsbaarheid en de efficiency zijn dan niet te ondervangen. De verschillende backoffices moeten dan wel samenwerken in informatieuitwisseling over de doelgroep en deskundigheidsbevordering. Ook één gezamenlijk systeem heeft de voorkeur.

- + huidige JSP-vormen kunnen voortbestaan, geen reorganisatie
- + korte lijnen binnen elk JSP
- beperkte mogelijkheden tot meer gespecialiseerd aanbod
- hogere kosten door minder efficiency
- kwetsbaar in uitvoering

Algemeen of gedifferentieerd aanbod

Aan dit onderdeel is de vraag gekoppeld of alle JSP-en in Nieuw West een zelfde brede en diepe aanbod moeten bieden of dat hier juist variatie in mogelijk zou moeten zijn.

Een algemeen aanbod bij ieder JSP

In dit scenario biedt ieder JSP hetzelfde basisaanbod. In ons advies is dat het brede en diepe aanbod. Dat kan vervolgens in een gekoppelde office of ontkoppelde variant. Dit uitgangspunt heeft als voordeel dat alle jongeren in heel Nieuw West op een zelfde soort schaalgrootte dezelfde dienstverlening kan ontvangen.

- + eenduidigheid
- verlies van efficiency

Gedifferentieerd aanbod per JSP

De behoefte van jongeren verschilt per wijk. Het is dan ook niet nodig in iedere wijk een volledig breed en diep JSP te ontwikkelen. Per JSP kunnen keuzes gemaakt worden over de inrichting. Een nadeel is wel dat sommige diensten daardoor niet of minder toegankelijk zijn voor jongeren. In dit scenario is het noodzakelijk een basisaanbod per JSP vast te stellen. Vanuit een breed en diep JSP moet het JSP ten minste in de breedte uniform zijn.

- + maatwerk per wijk
- + efficiency
- ander aanbod per wijk

Aanbeveling Het is onze aanbeveling voor ieder JSP een beperkt basisaanbod vast te stellen waarbij de front office gelijk is. Vervolgens verschilt de invulling van de back office per JSP al naar gelang de behoefte van de jongeren in het werkgebied. Iedere jongere heeft hierdoor latent een zelfde aanbod. Per JSP wordt gekeken welk aanbod moet worden geaccentueerd. Hierbij is het aan te raden de front office en de back office te ontkoppelen. De ontkoppeling heeft op termijn meer voordelen dan nadelen. Ook weegt de efficiency mee in een bestuursperiode waarin bezuinigd moet worden.

7.2.5 JSP: netwerkorganisatie of aparte formele organisatie met eigen rechtspersoonlijkheid?

Een derde keuze bij de inrichting van het JSP heeft betrekking op de vraag of het JSP een netwerkorganisatie dan wel een aparte en formele organisatie met eigen rechtspersoonlijkheid moet zijn.

Netwerkorganisatie

Een bredere netwerkorganisatie heeft ook als voordeel boven positionering van diensten in een formele JSP-organisatie dat er binnen de deelnemende organisaties meer mogelijkheden zijn tot kennisuitwisseling en productontwikkeling en innovatie. De werkzaamheden zijn te specialistisch om in een

organisatie onder te brengen. In de netwerkorganisatie kan het stadsdeel de gewenste dienstverlening per perceel uitbesteden. Hierdoor is de dienstverlening buiten het stadsdeel gepositioneerd. Dat maakt het mogelijk de dienstverlening op delen te stoppen dan wel te continueren. Zo kan het stadsdeel inspelen op veranderende hulpvraag of prioriteren als dat wegens bezuinigingen wenselijk is.

- + flexibele inkoop
- + deskundigheid gewaarborgd
- matrix organisatie
- beperkte omvang -> minder efficiency

Aparte formele organisatie

Het voordeel van een aparte formele organisatie is dat een meer centrale sturing mogelijk is, omdat er eenheid van leiding is en alle medewerkers in dienst zijn van de formele organisatie die zowel functioneel als hiërarchisch leiding geeft aan de medewerkers. Bedacht dient echter te worden dat het JSP naar verhouding een vrij kleine organisatie zal zijn. In de sfeer van de bedrijfsvoering is het JSP kwetsbaar en heeft ze weinig te bieden als het gaat om zaken als ICT / systeembeheer, personeelszaken en kwaliteitsbeheer. Het aantal specialistische medewerkers per discipline is (zeer) beperkt, wat kwetsbaarheid met zich brengt. Niet alleen uit een oogpunt van continuïteit van de dienstverlening, maar ook met het oog op de kwaliteit, omdat deze bepaald wordt door het beperkte aantal medewerkers waarover het JSP beschikt.

- + centrale sturing
- kwetsbare bedrijfsvoering
- kwetsbaar in deskundigheid en kwaliteit

Aanbeveling Een netwerk organisatie heeft onze voorkeur om een tweetal redenen. De netwerkorganisatie biedt flexibiliteit en daarmee de ruimte snel in te spelen op veranderende vraag en/of wijziging van beschikbaar budget. Ook vinden wij de waarborg ten behoeve van deskundigheid en kwaliteit zeer belangrijk.

7.2.6 Coördinatie

Ongeacht de breedte of diepte van het JSP; deze zal steeds een formatie kennen die aan te sturen is door één coördinator in Nieuw-West. Voordeel van één coördinator is dat er intern en extern slechts één aanspreekpunt is en er efficiencywinst optreedt omdat slechts één persoon aan interne en externe overleggen op tactisch en strategisch niveau deelneemt.

Bij de inrichting van de coördinatiefunctie kan grofweg gekozen worden tussen twee figuren:

- 1 Het stadsdeel bekostigt een externe coördinator.
- 2 Het stadsdeel benoemt een ambtelijk coördinator uit de eigen organisatie.

Ongeacht voor welke figuur wordt gekozen, de beleidsmatige aansturing ligt steeds in handen van het stadsdeel. De basis hiervoor is gelegen in de prestatieafspraken die het stadsdeel maakt in een subsidiebeschikking c.q. uitvoeringsovereenkomst.

Het stadsdeel bekostigt een externe coördinator

Wij adviseren te kiezen voor het JSP als netwerkorganisatie. De positionering van de coördinator is dan een aandachtspunt. Als de coördinatie wordt neergelegd bij een van de uitvoerende partijen komt de coördinerende partij in een dubbele positie te verkeren ten opzichte van de overige uitvoerders: én als uitvoerder én als coördinator. Om dit probleem te vermijden kan eventueel worden gekozen voor een hoofdaannemer-onderaannemer-constructie. Het stadsdeel gaat daarbij een subsidierelatie aan met de hoofdaannemer voor het geheel aan activiteiten dat binnen het JSP wordt uitgevoerd. De hoofdaannemer huurt vervolgens met gebruik van de subsidie andere partijen in om bepaalde werkzaamheden uit te voeren. In deze constructie is sprake van een driehoeksrelatie, waarbij het stadsdeel alleen een subsidierelatie aangaat met de hoofdaannemer en de laatste privaatrechtelijke overeenkomsten tot aanneming van werk aangaat. Alleen de hoofdaannemer legt verantwoording af aan het stadsdeel en staat ervoor in dat alle werkzaamheden waarvoor subsidie is verleend, worden uitgevoerd overeenkomstig de met het stadsdeel gemaakte prestatieafspraken. Een nadeel van deze constructie voor het stadsdeel kan zijn dat bij disfunctioneren van een onderaannemer hij de betrokkene daar niet rechtstreeks op kan aanspreken, maar dit via de band van de hoofdaannemer moet spelen en daarbij afhankelijk is van de indringendheid waarmee de laatste de onderaannemer aanspreekt. Het belangrijkste nadeel van deze constructie is dat ze nogal ingewikkeld is.

- + scheiding coördinatie en beleid
- indirecte lijnen
- complex construct

Het stadsdeel benoemt een ambtelijk coördinator uit de eigen organisatie.

Als het stadsdeel een ambtelijk coördinator uit de eigen organisatie benoemt, heeft het stadsdeel zowel de coördinatie op beleidsmatig als op uitvoeringsniveau. Er zijn dan korte lijnen tussen beleid en uitvoering. Het is een eenvoudige constructie die via het rechtstreeks aansturen via de subsidierelatie verloopt.

Nadeel van deze figuur is dat een coördinator uit het stadsdeel steeds een dubbele pet op heeft: hij is vertegenwoordiger van het stadsdeel als opdrachtgever, maar is tevens onderdeel van de uitvoeringsorganisatie. In geval van problemen leidt dit ertoe dat het stadsdeel het JSP aanspreekt in de figuur van de coördinator van het JSP, tegelijkertijd medewerker van het stadsdeel. Bovendien kunnen de belangen van het stadsdeel en het JSP uiteen lopen, wat kan leiden tot een loyaliteitsconflict bij de coördinator. Dat probleem is te reduceren door een helder onderscheid aan te brengen tussen het beleidsmatige en het uitvoeringsniveau waarbij de ambtelijke uitvoeringscoördinator niet in de positie wordt gebracht om beleidsmatige beslissing te moeten 'verkopen' aan de uitvoeringsorganisaties. Overleg over strategische kwesties en subsidies en dergelijke dient niet via de coördinator te lopen, maar dient op het bestuurlijke niveau plaats te vinden.

- + korte lijnen
- + eenvoudig
- 'de dubbele pet'

Aanbeveling Als het stadsdeel een helder onderscheid weet aan te brengen tussen coördinatie op bestuurlijk en strategisch niveau enerzijds en ambtelijk en tactisch en operationeel niveau anderzijds, adviseren wij om de coördinatie in handen te leggen van een ambtenaar van het stadsdeel.

Bijlagen

Bijlage 1 Geïnterviewde professionals

Naam	Functie	Organisatie
Abdelaziz Benasskar		Stichting Dock
Abdelhak Ben Aissa	Senior adviseur	Stadsdeel Slotervaart
Adil Belhajey	Coördinator JSP/Beleidsadviseur	Stadsdeel Slotervaart
Ben schouws	Netwerkcoördinator 12+	Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
Hennie Bonestroo	projectleider jeugd	Politie Amsterdam
Hilde van Heuningen	Zorgcoördinator	Ketenunit West
Ingrid Fiene	Buurtregisseur	Politie Amsterdam
Kais Bouanani	Jongerenwerker	Stichting Dock
Laura Kemper	Klantmanager Jongeren	Werkplein Nieuw West Gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen
Laura Kemper	LTB'er	Stichting Dock
Luciën Hessels	LTB'er	Stichting Dock
Mirjam Vollenbroek	Coördinator JSP/beleidsmedewerker	Stadsdeel Osdorp
Mohshine el Mazouri	Buurtregisseur	Politie Amsterdam
Narish Parsan	Beleidsmedewerker OKC	Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
Petra Rondhuis	Beleidsmedewerker	Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
Renske Abbink	Coördinator JSP	Stichting Dock
Ritha van Duin	Coördinator OKC	Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
Robin de Bood	Portefeuillehouder	Stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer
Anne Goene	Schuldhulpverlener	Puur Zuid
Youssef el Mourabet		Streetcornerwork