

# Achter de voordeur in Amsterdam

november 2010

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

R a





# Achter de voordeur in Amsterdam

november 2010

Dit rapport bestaat uit 2 delen: het Bestuurlijk rapport (Deel I) en het Onderzoeksrapport met bijlagen (Deel II). In het Bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en haar conclusies en aanbevelingen weer. Deel II bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.

## Samenvatting

### *De ‘achter de voordeur’ aanpak bij 5 stadsdelen onderzocht*

Stadsdelen nemen maatregelen ter bestrijding van armoede in aanvulling op gemeentelijke en rijksregelingen. De maatregelen van de stadsdelen zijn zeer divers en kennen soms meer doelen dan alleen armoedebestrijding. Vrijwel altijd maakt de ‘achter de voordeur’ aanpak onderdeel uit van deze maatregelen. Met de ‘achter de voordeur’ aanpak bezoeken de 5 onderzochte stadsdelen (Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer, Slotervaart en Oost-Watergraafsmeer) bewoners thuis met als doel de sociaal-economische positie van de bewoners te verbeteren.

### *Doelstellingen ‘achter de voordeur’ aanpak onduidelijk*

Alleen bij de stadsdelen De Baarsjes en Bos en Lommer zijn duidelijke, kwantitatieve, jaarlijkse prestatiedoelstellingen opgesteld voor de aanpak. Alle stadsdelen geven aan dat zij met de aanpak sociaal-economische verbetering van bewoners willen bereiken. Bij geen van de stadsdelen is duidelijk hoe de jaarlijkse inzet en prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak bijdragen aan het bereiken van dit doel.

### *Informatie over prestaties en kosten beschikbaar, maar beperkt*

Bij alle stadsdelen is informatie beschikbaar over de geleverde prestaties met de aanpak. Uit deze informatie blijkt dat bewonersadviseurs er in slagen om in contact te komen met bewoners die niet zelfstandig hun weg naar de beschikbare voorzieningen weten te vinden. Vanwege onduidelijke definities en mogelijke onbetrouwbaarheid in registraties biedt deze informatie echter slechts beperkt inzicht in de geleverde prestaties. Geen van de onderzochte stadsdelen heeft voldoende inzicht in de werkelijke kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak.

### *Bij 4 van de 5 stadsdelen prestatiedoelstellingen niet gehaald of onbekend*

	Wester-park	De Baarsjes	Bos en Lommer	Sloter-vaart	Oost-Water-graafsmeer
Succesvolle huisbezoeken	156	292	139	101	7
Benaderde bewoners	615	1.674	446	-	11
Doelstelling gehaald	+	-	-	?	-
Totale kosten aanpak	€ 80.000	€ 303.972	€ 822.000	€ 379.000	€ 39.030
Kengetallen:					
Periode (maanden)	13	13	23	12	6
Inzet in periode (fte)	1,1	3,3	5,9	6,4	0,5
Kosten per succesvol bezoek	€ 513	€ 1.041	€ 5.914	€ 3.752	€ 5.576
Benaderde bewoners per fte	559	507	76	-	22

Vanwege de beperkte beschikbaarheid van informatie over prestaties en kosten zijn de periodes tussen de stadsdelen verschillend. De rekenkamer geeft om deze reden in de tabel aan op hoeveel maanden de weergegeven resultaten en kosten betrekking hebben. De rekenkamer heeft de kosten geschat op basis van begrotingen en subsidiebeschikkingen.

### *Grote verschillen in prestaties en kosten door inzet bewonersadviseurs*

Grote verschillen in geleverde prestaties en kosten hangen samen met het aantal benaderde bewoners per bewonersadviseur. In de stadsdelen De Baarsjes en Westerpark benadert een bewonersadviseur ongeveer 7 keer zoveel bewoners als in Bos en Lommer. Het lage aantal huisbezoeken in Oost-Watergraafsmeer hangt samen met de gekozen werkwijze in dit stadsdeel waarbij voor begeleiding van bewoners aanzienlijk meer tijd beschikbaar is dan in de andere stadsdelen.

### *Weinig inzicht in kwaliteit dienstverlening aan bewoners*

Bewonersadviseurs en welzijnsinstellingen zijn bepalend voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners. De registratie van de activiteiten van bewonersadviseurs geeft onvoldoende inzicht om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Bij 4 van de 5 stadsdelen voldoet de rapportage van de welzijnsinstelling over de uitvoering van de aanpak slechts gedeeltelijk.

### *Privacywetgeving krijgt in alle stadsdelen aandacht maar toepassing is wisselend*

Alle stadsdelen hebben aandacht voor privacywetgeving bij huisbezoeken. De wijze waarop de stadsdelen deze wetgeving toepassen bij de aanpak is echter zeer wisselend. De stadsdelen ervaren een spanningsveld tussen het doortastend ondersteunen van bewoners enerzijds en het nemen van maatregelen om de privacy van bewoners te waarborgen anderzijds. De wisselende toepassing leidt tot een risico voor de privacy van bewoners.

### *Conclusies en aanbevelingen*

Het inzicht in prestaties en kosten van de aanpak is te beperkt om de doelstellingen van de aanpak goed te kunnen evalueren. Daarnaast is verbetering van het inzicht in de uitvoering van de aanpak door bewonersadviseurs en welzijnsinstellingen noodzakelijk om de kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners te kunnen waarborgen. De rekenkamer doet voor de ‘achter de voordeur’ aanpak de volgende 9 aanbevelingen:

#### *Aanbevelingen*

1. Formuleer resultaatsverwachtingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak
2. Maak een bewuste keuze tussen de 2 methodes voor het selecteren van adressen voor huisbezoeken
3. Verbeter de registratie van de prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak
4. Verbeter het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak
5. Breng (gezamenlijk) in beeld welke bestanden voor adresselectie bruikbaar en beschikbaar zijn en onderzoek mogelijke nieuwe bestanden
6. Breng (gezamenlijk) de implicaties van privacywetgeving voor de ‘achter de voordeur’ aanpak in beeld
7. Stem de geselecteerde adressen voor huisbezoeken af met andere (gemeentelijke) organisaties
8. Maak duidelijke afspraken met de welzijnsinstelling en verkrijg inzicht in de naleving van deze afspraken
9. Verbeter de registratie van de activiteiten van bewonersadviseurs

## Leeswijzer

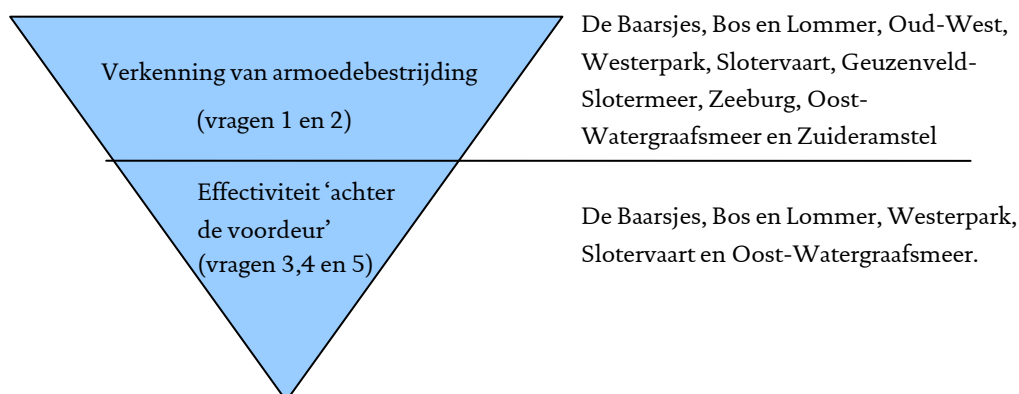
Voor u ligt het rapport van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam ('de rekenkamer') van het onderzoek naar de armoedebestrijding door de bij de rekenkamer aangesloten stadsdelen en, in het bijzonder, de 'achter de voordeur' aanpak in 5 stadsdelen.<sup>1</sup> De rekenkamer voerde haar onderzoek uit aan de hand van de volgende centrale probleemstelling:

Welke maatregelen nemen de stadsdelen om armoede in het stadsdeel tegen te gaan en is de 'achter de voordeur' aanpak daarbij effectief?

Voor de beantwoording van deze centrale probleemstelling onderzocht de rekenkamer vijf onderzoeksvragen:

1. Wat is de armoedesituatie (cijfermatig) per stadsdeel?
2. Welke maatregelen nemen de stadsdelen, naast de maatregelen van de centrale stad, om de bestaande armoede te bestrijden?
3. Wat zijn de doelen die de stadsdelen met de 'achter de voordeur' aanpak nastreven en worden deze behaald?
4. Welke methoden hanteren de stadsdelen bij de uitvoering van de 'achter de voordeur' aanpak en worden deze uniform toegepast?
5. Wat zijn de kosten van de 'achter de voordeur' aanpak?

De rekenkamer maakte bij haar onderzoek onderscheid tussen de verkennende vragen en de vragen gericht op de effectiviteit van de 'achter de voordeur' aanpak:



Dit rapport bestaat uit 2 delen: het Bestuurlijk rapport (Deel I) en het Onderzoeksrapport met bijlagen (Deel II). In het Bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en haar conclusies en aanbevelingen weer. Deel II bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen. Omdat de eerste twee onderzoeksvragen verkennend zijn en niet uitmonden in oordelende conclusies heeft de rekenkamer de uitkomsten van deze twee onderzoeksvragen alleen in het Onderzoeksrapport opgenomen. Het Onderzoeksrapport is uitsluitend digitaal beschikbaar op [www.rekenkamer.amsterdam.nl](http://www.rekenkamer.amsterdam.nl).

<sup>1</sup> De start van dit onderzoek lag voor de wijziging van de verordening op de stadsdelen (d.d. 17 februari 2010) waarmee alle stadsdelen aangesloten zijn bij de Rekenkamer Amsterdam.





## **Deel I BESTUURLIJK RAPPORT**



## **Bestuurlijk rapport - inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Achter de voordeur</b>	<b>11</b>
1.1	Inleiding	11
1.2	Achter de voordeur in Amsterdam	11
<b>2</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>15</b>
2.1	Doelen en resultaten van de ‘achter de voordeur’ aanpak	15
2.2	Methoden en uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak	18
2.3	Privacy van bewoners	22
2.4	Kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak	24
<b>3</b>	<b>Conclusies</b>	<b>27</b>
3.1	Keuzes	28
3.2	Inzicht	29
<b>4</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>Bestuurlijke reacties en nawoord</b>	<b>35</b>
5.1	Bestuurlijke reacties	35
5.2	Nawoord Rekenkamer	42
5.3	Algemene opmerking van de rekenkamer	45



# 1 Achter de voordeur

## 1.1 Inleiding

In dit Bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en haar conclusies en aanbevelingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak. De rekenkamer onderzocht de aanpak bij de volgende 5 (voormalige) stadsdelen: Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer, Slotervaart en Oost-Watergraafsmeer.<sup>2</sup>

De rekenkamer geeft eerst een korte beschrijving van de achtergrond en kenmerken van de ‘achter de voordeur’ aanpak in Amsterdam. Vervolgens gaat de rekenkamer in op haar bevindingen aan de hand van de 3 onderzoeksvragen gericht op de ‘achter de voordeur’ aanpak. De rekenkamer komt, tot slot, tot conclusies en aanbevelingen voor de inzet van de ‘achter de voordeur’ aanpak. In de tekst van dit Bestuurlijk rapport neemt de rekenkamer ook enkele toelichtingen en verduidelijkingen op bij de beschrijving van de ‘achter de voordeur’ aanpak en de bevindingen. Deze toelichtende en verduidelijkende teksten zijn herkenbaar in afzonderlijke kaders.

## 1.2 Achter de voordeur in Amsterdam

*De overheid komt steeds vaker ‘achter de voordeur’ bij Amsterdammers*

De gemeente Amsterdam en de stadsdelen benaderen steeds vaker bewoners actief voor (maatschappelijke) ondersteuning. Opvallend aan deze actieve benadering is dat de gemeente en stadsdelen zich richten op de thuissituatie van bewoners ‘achter de voordeur’. De activiteiten waarbij de gemeente actief bewoners opzoekt zijn divers en nemen toe. Binnen de gemeente Amsterdam en de stadsdelen komen tenminste 8 verschillende, gemeentelijke, activiteiten voor waarbij bewoners actief worden opgezocht.<sup>3</sup>

*De ‘achter de voordeur’ aanpak is een dienstverlenende aanpak*

Kenmerkend voor deze 8 gemeentelijke activiteiten is het streven om met huisbezoeken de levenssituatie van bewoners in beeld te brengen en, indien nodig, hulp te bieden of hulpverlening te coördineren. Opvallend aan de ‘achter de voordeur’ aanpak is de generalistische en dienstverlenende benadering van bewoners. In tegenstelling tot activiteiten waarbij de huisbezoeken een specifiek doel hebben (zoals, bijvoorbeeld, hulp bij problemen met schulden,

---

<sup>2</sup> Vanwege het geplande onderzoek door het SCO-Kohnstamm Instituut naar de ‘achter de voordeur’ aanpak in, onder andere, stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg koos de rekenkamer voor onderzoek bij deze 5 stadsdelen. Eind 2009 is in Oud-West ook een ‘achter de voordeur’ aanpak gestart. De rekenkamer heeft deze aanpak niet meer in haar onderzoek kunnen betrekken.

<sup>3</sup> Naast de ‘achter de voordeur’ aanpak zijn dit: Vroeg Eropaf, Achteraf Eropaf, 8 tot 8 benadering, Aanpak huiselijk geweld, Leerplicht en vroegtijdig schoolverlaten, Multiprobleemgezinnen-aanpak met gezinsmanagers en Vangnet Jeugd. Naast deze 8 activiteiten komt de gemeente ook bij bewoners achter de voordeur met als doel handhaving van wet- en regelgeving. Voorbeelden hiervan zijn de huisbezoeken van DWI ten behoeve van de uitvoering van de Wet werk en bijstand en de huisbezoeken ter controle van de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie.

schoolverzuim of huishoudelijk geweld) stelt de ‘achter de voordeur’ aanpak de behoeften van de bewoner centraal en richt zich op alle leefgebieden van de bewoner. Bewonersadviseurs bieden geen hulpverlening maar zijn dienstverlenend aan bewoners. Het doel van de dienstverlening is het zekerstellen dat bewoners de steun en hulp krijgen waar zij recht op hebben.<sup>4</sup>

*Wat onderzoeken bewonersadviseurs bij bewoners thuis?*

De brede benadering van de ‘achter de voordeur’ aanpak komt goed tot uitdrukking in de leefgebieden waarop bewonersadviseurs de leefsituatie van bewoners onderzoeken:<sup>5</sup> Taalvaardigheid en integratie, Veiligheid, Opvoeding, vrije tijd en onderwijs, Inkomen, Gezondheid en welzijn, Wonen, Sociale participatie en levensbeschouwing en Werk en leren.

*De ‘achter de voordeur’ aanpak wordt veel toegepast door de Amsterdamse stadsdelen*

De ‘achter de voordeur’ aanpak vindt zijn oorsprong bij de Amsterdamse stadsdelen. In 2001 gingen in stadsdeel Slotervaart de eerste bewonersadviseurs op bezoek bij bewoners van stadsvernieuwingscomplexen. Later pasten steeds meer stadsdelen in Amsterdam de ‘achter de voordeur’ aanpak toe. Van de 9 bij de rekenkamer aangesloten stadsdelen heeft alleen stadsdeel Zuideramstel geen ‘achter de voordeur’ aanpak.

*Tabel 1.1 - Toepassing ‘achter de voordeur’ aanpak bij aangesloten stadsdelen*

Stadsdeel	‘Achter de voordeur’ aanpak (voormalig stadsdeel)	Start
West	Activerend Armoedeonderzoek (Westerpark)	2008
	Huisbezoekproject 65+ in samenwerking met DWI (Oud-West)	2009
	Achter de voordeur (De Baarsjes)	2008
	Kansrijk in de Wijk (Bos en Lommer)	2008
Nieuw-West	Achter de voordeur (voorheen Sociaal Investeringsprogramma – Slotervaart)	2001
	Project Bloem (Geuzenveld-Slotermeer)	2006
Oost	Achter de voordeur in de Indische buurt (Zeeburg)	2008
	Achter de voordeur, preventieve aanpak voortijdig schoolverlaten in het kader van de wijkaanpak Transvaal (Oost-Watergraafsmeer)	2009

<sup>4</sup> Gemeente Amsterdam, Samen verder achter de voordeur, 20 januari 2009

<sup>5</sup> Gemeente Amsterdam, Samen verder achter de voordeur, 20 januari 2009, p.10

*Gemeenschappelijke werkwijze in ontwikkeling*

De stadsdelen bepalen elk afzonderlijk hoe de 'achter de voordeur' aanpak wordt ingezet en welke werkwijze wordt gevolgd. De stadsdelen en de centrale stad werken aan een gemeenschappelijke werkwijze voor de 'achter de voordeur' aanpak. Deze samenwerking krijgt steeds meer vorm, maar de stadsdelen zijn vrij in het vormgeven van hun 'achter de voordeur' aanpak. In het najaar van 2010 zal de gemeenschappelijke werkwijze verder worden ontwikkeld.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> In bijlage 2 (Deel III) geeft de rekenkamer een kort overzicht van de stand van zaken.





## 2 Bevindingen

### 2.1 Doelen en resultaten van de ‘achter de voordeur’ aanpak

De rekenkamer concludeert dat de gekozen doelstellingen en het inzicht in de resultaten bij alle 5 onderzochte stadsdelen onvoldoende geschikt zijn om te beoordelen of de beoogde maatschappelijke effecten met de ‘achter de voordeur’ aanpak zijn behaald. De rekenkamer komt tot deze conclusie op basis van haar bevindingen bij de volgende 2 deelvragen:

- Hebben de stadsdelen bruikbare doelstellingen geformuleerd voor de ‘achter de voordeur’ aanpak?
- Hebben de stadsdelen inzicht in de behaalde resultaten met de ‘achter de voordeur’ aanpak en zijn de gestelde doelen behaald?<sup>7</sup>

#### *Door ontbreken resultaatsverwachting geen bruikbare doelstellingen*

De 5 onderzochte stadsdelen willen met de ‘achter de voordeur’ aanpak in feite hetzelfde maatschappelijk effect bereiken: het verbeteren van de sociaal-economische positie van bewoners. Hoewel alle stadsdelen een beoogd maatschappelijk effect voor ogen hebben ontbreekt bij alle stadsdelen een resultaatsverwachting. Door middel van een resultaatsverwachting kunnen stadsdelen de breed en algemeen beschreven beoogde maatschappelijke effecten verduidelijken. Zonder resultaatsverwachting wordt niet duidelijk in welke mate het realiseren van prestatiedoelstellingen bijdraagt aan het bereiken van het beoogde maatschappelijke effect van de ‘achter de voordeur’ aanpak.

#### *Prestatiedoelstellingen ‘achter de voordeur’ aanpak onvoldoende duidelijk*

Vier van de 5 onderzochte stadsdelen hanteren prestatiedoelstellingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak. Van deze 4 stadsdelen zijn uitsluitend bij de stadsdelen De Baarsjes en Bos en Lommer de prestatiedoelstellingen volledig bruikbaar. De prestatiedoelstellingen van stadsdeel Slotervaart zijn onduidelijk gedefinieerd en de prestatiedoelstellingen van stadsdeel Oost-Watergraafsmeer hebben een indicatief karakter. Stadsdeel Westerpark heeft geen (kwantitatieve) prestatiedoelstellingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak geformuleerd.

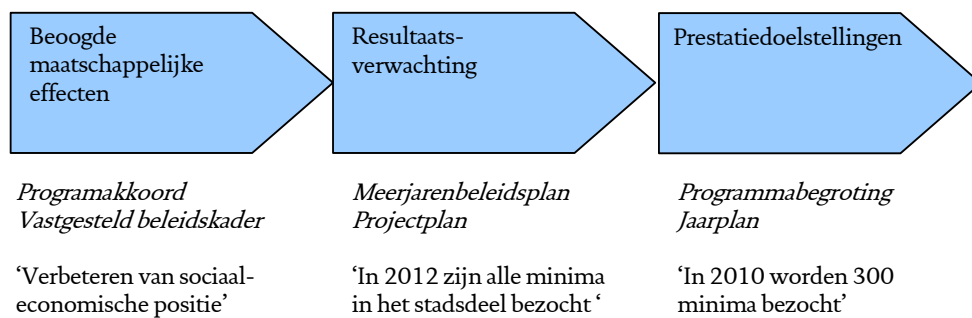
---

<sup>7</sup> In de hoofdstukken 3 en 4 van het Onderzoeksrapport gaat de rekenkamer uitgebreid in op haar bevindingen bij deze 2 onderzoeksvragen.

### *Wat zijn bruikbare doelstellingen en waarom zijn deze belangrijk?*

Bruikbare doelstellingen zijn doelstellingen die duidelijk maken wat het stadsdeel wil bereiken, welke activiteiten het stadsdeel daarvoor gaat uitvoeren en hoe de uitvoering van deze activiteiten bijdraagt aan het bereiken van het gewenste doel. In de praktijk bij de ‘achter de voordeur’ aanpak betekent dit dat de stadsdelen niet alleen duidelijk moeten maken voor welk doel zij de ‘achter de voordeur’ aanpak inzetten (het verhogen van de sociaal-economische positie), maar dat ook een verdere verduidelijking nodig is: wie of welke groep wil het stadsdeel met de aanpak bereiken en wanneer wil het stadsdeel dit bereikt hebben? Met behulp van deze verduidelijking kunnen de stadsdelen vervolgens de jaarlijkse prestatiedoelstellingen voor de aanpak bepalen.

Het ideaalmodel voor bruikbare doelstellingen ziet er als volgt uit:



Bruikbare doelstellingen zijn ten eerste van belang om een goede afweging te kunnen maken tussen de beoogde doelen met de aanpak en de beschikbare (financiële) middelen. Zonder bruikbare doelen is een evaluatie van de inzet van de aanpak op basis van de behaalde resultaten en de gemaakte kosten niet goed mogelijk. Ten tweede maken bruikbare doelstellingen het de uitvoerende medewerkers van de ‘achter de voordeur’ aanpak duidelijk wat het stadsdeel van hen verwacht. Door duidelijke verwachtingen ontstaat voor de medewerkers ook de mogelijkheid om, aan de hand van hun ervaringen in de praktijk, te signaleren dat bepaalde verwachtingen bijgesteld moeten worden.

### *Grote verschillen in prestaties tussen stadsdelen*

Bij alle onderzochte stadsdelen is informatie beschikbaar over de geleverde prestaties met de ‘achter de voordeur’ aanpak. In tabel 3.1. geeft de rekenkamer een overzicht van de geleverde prestaties per stadsdeel. De grote verschillen in aantallen tussen de stadsdelen zijn gedeeltelijk te verklaren door verschillen in de omvang van de inzet van de ‘achter de voordeur’ aanpak. De stadsdelen De Baarsjes, Bos en Lommer en Slotervaart zetten een groter aantal bewonersadviseurs in dan de stadsdelen Westerpark en Oost-Watergraafsmeer.

*Verschillen in aantallen benaderde bewoners per bewonersadviseur grotendeels onverklaard*

Het valt de rekenkamer echter op dat de geleverde prestaties ook afhankelijk zijn van het gemiddeld aantal benaderde bewoners per bewonersadviseur. Bewonersadviseurs in de stadsdelen De Baarsjes en Westerpark benaderen, gemiddeld, veel meer bewoners dan bewonersadviseurs in de stadsdelen Bos en Lommer en Oost-Watergraafsmeer. In het geval van stadsdeel Oost-Watergraafsmeer kan dit lage aantal verklaard worden uit de (arbeids)intensieve werkwijze van de aanpak in dit stadsdeel. De verschillen tussen de andere stadsdelen zijn echter onverklaard.

*Tabel 2.1 - Overzicht prestaties van ‘achter de voordeur’ aanpak (in aantallen bewoners)<sup>8</sup>*

	Westerpark	De Baarsjes	Bos en Lommer	Slotervaart <sup>9</sup>	Oost-Watergraafsmeer
<b>Succesvolle huisbezoeken<sup>10</sup></b>	<b>207</b>	<b>425</b>	<b>139</b>	<b>260<sup>11</sup></b>	<b>19</b>
Geen hulpbehoefte/ interesse	240	574	97	-	11
<b>Contact bewoners<sup>12</sup></b>	<b>447</b>	<b>999</b>	<b>236</b>	-	<b>30</b>
Geen contact	457	1.651	210	-	0
<b>Benaderde bewoners<sup>13</sup></b>	<b>904</b>	<b>2.650</b>	<b>446</b>	-	<b>30</b>
Kengetallen:					
Periode (maanden)	19	23	23	24	10
Inzet in periode (fte)	1,6	5,8	5,9	12,3	0,8
% succesvol van benaderde bewoners	23%	16%	31%	-	63%
Benaderde bewoners per fte	571	461	76	-	36

<sup>8</sup> De periodes waarvoor resultaten beschikbaar zijn verschillen per stadsdeel. Om deze reden heeft de rekenkamer het aantal maanden waarop de resultaten betrekking hebben in de tabel opgenomen. De exacte periodes waarvoor resultaten beschikbaar zijn per stadsdeel kunt u in hoofdstuk 4 van het Onderzoeksrapport vinden. De weergegeven periodes in deze tabel zijn langer dan in tabellen waarbij ook kosteninformatie wordt gepresenteerd omdat de periodes waarover informatie over resultaten én kosten beschikbaar is korter zijn.

<sup>9</sup> Exclusief 150 bezochte huishoudens in de Staalmanpleinbuurt door SEZO in 2009.

<sup>10</sup> Het aantal huisbezoeken waarbij bewonersadviseurs een hulpbehoefte bij de bewoner signaleren en een traject wordt gestart.

<sup>11</sup> Recent verkreeg de rekenkamer van het stadsdeel nieuwe informatie over het aantal nieuwe huisbezoeken. Volgens deze nieuwe informatie bedraagt het aantal succesvolle huisbezoeken in deze periode ruim 500. Het stadsdeel kon dit grote verschil met eerdere rapportages niet op korte termijn verklaren en de rekenkamer heeft deze nieuwe informatie niet anderszins kunnen controleren.

<sup>12</sup> Het aantal bewoners waarmee bewonersadviseurs in contact zijn gekomen (inclusief bewoners die aangeven geen behoefte te hebben aan een huisbezoek of waarbij geen hulpbehoefte aanwezig blijkt).

<sup>13</sup> Het aantal adressen waarbij bewonersadviseurs hebben aangebeld om contact met bewoners te leggen.

### *Informatie over geleverde prestaties onvoldoende geschikt of mogelijk onbetrouwbaar*

De rekenkamer constateert dat de beschikbare informatie onvoldoende geschikt is om met zekerheid te bepalen welke prestaties zijn geleverd en in hoeverre de prestatiedoelstellingen zijn behaald. Met uitzondering van stadsdeel Bos en Lommer en stadsdeel De Baarsjes leiden afwijkende of onduidelijke definities van de beschikbare informatie of gehanteerde prestatiedoelstellingen tot beperkt bruikbare informatie. Bij 3 stadsdelen (De Baarsjes, Bos en Lommer en Slotervaart) constateert de rekenkamer ook risico's voor de betrouwbaarheid van de gerapporteerde prestaties.

### *Prestatiedoelstellingen alleen in stadsdeel Westerpark behaald*

Hoewel de beschikbare informatie onvoldoende is om met zekerheid te kunnen bepalen of de prestatiedoelstellingen zijn behaald biedt de informatie wél aanwijzingen hiervoor. Op basis van de beschikbare informatie constateert de rekenkamer dat de stadsdelen Bos en Lommer, De Baarsjes en Oost-Watergraafsmeer niet alle vooraf bepaalde prestatiedoelstellingen behalen. Bij stadsdeel Slotervaart kan de rekenkamer niet vaststellen in hoeverre de beoogde prestaties zijn geleverd, maar is het niet waarschijnlijk dat alle prestatiedoelstellingen zijn behaald. Voor de aanpak in stadsdeel Westerpark zijn uitsluitend kwalitatieve prestatiedoelstellingen overeengekomen, deze doelstellingen zijn wél behaald.

## **2.2 Methoden en uitvoering van de 'achter de voordeur' aanpak**

De rekenkamer constateert dat de getroffen maatregelen voor zowel de inzet van bewonersadviseurs als voor de inzet van welzijnsinstellingen in alle stadsdelen verbetering behoeven om een uniforme toepassing van de gekozen werkwijze te waarborgen. Bij deze onderzoeksvraag richtte de rekenkamer zich op de toegepaste werkwijze en methode bij de 'achter de voordeur' aanpak en de waarborgen die de stadsdelen hebben getroffen voor uniformiteit in de uitvoering. De rekenkamer verstaat onder uniformiteit een uitvoering die, kwalitatief, consistent leidt tot een dienstverlening aan de burger op het door het stadsdeel gewenste niveau. De rekenkamer baseert haar conclusie op de bevindingen bij de volgende 2 deelvragen:

- Hebben de stadsdelen voldoende waarborgen getroffen voor een uniforme uitvoering van de 'achter de voordeur' aanpak?
- Hebben de stadsdelen bij de inzet van een welzijnsinstelling toereikende waarborgen getroffen waarmee een kwalitatief toereikende uitvoering van de 'achter de voordeur' aanpak mogelijk is?<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> De rekenkamer gaat in de hoofdstukken 5, 6 van het Onderzoeksrapport uitgebreid in op haar bevindingen bij deze 2 deelvragen.

### *Geen gemeenschappelijke werkwijze ‘achter de voordeur’ aanpak*

De 5 onderzochte stadsdelen geven elk afzonderlijk de ‘achter de voordeur’ aanpak vorm. Hoewel een gemeenschappelijke werkwijze voor de ‘achter de voordeur’ aanpak in ontwikkeling is, zijn de keuzes van de afzonderlijke stadsdelen nog steeds leidend voor de gehanteerde werkwijze.

De ‘achter de voordeur’ aanpak in stadsdeel Oost-Watergraafsmeer valt op door de lengte van de begeleiding en de beschikbare tijd van bewonersadviseurs voor gezinnen. De overige stadsdelen hanteren weliswaar verschillende normen voor het aantal bezoeken of de termijn voor het volgen van bewoners (‘monitoring’), maar in de praktijk hangt de inzet af van de interpretatie van de bewonersadviseurs zelf. Geen van de onderzochte stadsdelen beschikt over uitgebreide afspraken met hulpverlenende organisaties over de terugmelding van uitval van bewoners. Zonder dergelijke afspraken vereist monitoring een actievere houding van bewonersadviseurs.

#### *Waaruit kunnen de verschillen in de werkwijze bestaan?*

Bij de werkwijze van de ‘achter de voordeur’ aanpak kunnen de volgende 4 onderdelen worden onderscheiden:

Selecteren van adressen voor huisbezoeken

Contact leggen met bewoners

Inventariseren hulpbehoefte en doorverwijzen

Monitoren van ontwikkeling bij bewoners

De afzonderlijke opzet van de ‘achter de voordeur’ aanpak leidt tot verschillen in de gehanteerde werkwijze tussen de stadsdelen. Met name de wijze van adresselectie verschilt sterk per stadsdeel. Stadsdelen Westerpark en Oost-Watergraafsmeer maken in grote mate gebruik van selectie op basis van signalen en bestanden. De overige stadsdelen maken voornamelijk gebruik van huis-aan-huisbezoeken en vullen deze methode aan met selecties op basis van signalen en bestanden. Bij de overige onderzochte onderdelen van de werkwijze constateert de rekenkamer slechts beperkte verschillen tussen de stadsdelen.

### *Geen bewuste keuze bij adresselectie voor huisbezoeken*

Tijdens haar onderzoek stelde de rekenkamer vast dat stadsdelen met de keuze voor een methode van adresselectie voor huisbezoeken invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de ‘achter de voordeur’ aanpak. De wijze van adresselectie is bepalend voor het (soort) bereik van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Op basis van de resultaten bij stadsdeel Westerpark en Bos en Lommer constateert de rekenkamer dat het gebruik van signalen en bestanden een groter aantal huisbezoeken door de ‘achter de voordeur’ aanpak mogelijk maakt. Ongerichte huis-aan-huisbezoeken bieden, ondanks het lagere bereik, de mogelijkheid om met de ‘achter de voordeur’ aanpak bewoners te bereiken die nog geheel onbekend zijn bij de gemeente of welzijnsinstellingen.

*Wat is het verschil tussen selectie op basis van signalen en bestanden en ongerichte huisbezoeken?*

Bij selectie op basis van signalen en bestanden maakt het stadsdeel gebruik van bij andere (gemeentelijke) organisaties aanwezige kennis over bewoners in het stadsdeel. Andere organisaties, zoals DWI of welzijnsinstellingen, beschikken vaak over waardevolle informatie over bewoners. Met deze informatie kan het stadsdeel gericht contact zoeken met bewoners waarbij de kans groot is dat zij ondersteuning kunnen gebruiken. Bij ongerichte huisbezoeken gaan bewonersadviseurs bij alle adressen in een bepaalde straat of buurt langs om in contact te komen met bewoners. Nadat (vrijwel) alle adressen zijn bezocht richten de bewonersadviseurs zich op de volgende straat of buurt.

Hoewel de wijze van adresselectie grote invloed heeft op het uiteindelijke resultaat heeft uitsluitend stadsdeel Westerpark de inzet van de 2 verschillende selectiemethodes geëvalueerd. De inzet van signalen en bestanden voor adresselectie door stadsdelen hangt tevens sterk af van welke informatie bij de stadsdelen of welzijnsinstelling 'voorhanden' is. Vaak ervaren de stadsdelen privacywetgeving als belemmerend bij het verkrijgen en het gebruik van signalen en bestanden voor de selectie van adressen. De rekenkamer constateert dat de uiteindelijke inzet van selectiemethodes niet het resultaat is van een weloverwogen keuze door de stadsdelen, maar meer opportunistisch tot stand komt.

*Beperkte afstemming van huisbezoeken met andere organisaties*

Stadsdelen kunnen ook invloed op de kwaliteit van de aanpak uitoefenen door middel van afstemming van adressen voor huisbezoeken met andere organisaties. De rekenkamer telt tenminste 8 activiteiten waarbij (gemeentelijke) organisaties vanuit het sociale domein huisbezoeken bij bewoners worden afgelegd.<sup>15</sup> Zonder afstemming met deze organisaties bestaat het risico dat het 'te druk' bij bewoners wordt. Hierdoor kan de bereidheid van bewoners om mee te werken aan de 'achter de voordeur' aanpak afnemen. Afstemming van adressen voor huisbezoeken met deze organisaties draagt bij aan de effectiviteit van de aanpak. In overleg met een andere organisatie kan, na afstemming, gekozen worden gezamenlijk een huisbezoek af te leggen of van een huisbezoek af te zien. De afstemming met andere activiteiten komt bij alle stadsdelen slechts zeer beperkt voor. Alleen bij de stadsdelen Westerpark en Oost-Watergraafsmeer vindt structurele afstemming plaats met de 'Vroeg eropaf' en 'Achteraf eropaf' activiteiten.

---

<sup>15</sup> Voorbeelden hiervan zijn activiteiten vanuit de schuldhulpverlening ('Vroeg eropaf' en 'Achteraf eropaf') of jongerenbeleid ('8 tot 8 aanpak' en leerplicht).

### *Geen werkinstructies voor inzet van bewonersadviseurs*

De rekenkamer stelt vast dat de 5 onderzochte stadsdelen voor de kwaliteit van de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak vrijwel volledig steunen op de expertise, de ervaring en het inschattingsvermogen van bewonersadviseurs. Bij geen van de onderzochte ‘achter de voordeur’ aanpakken zijn werkinstructies beschikbaar voor de bewonersadviseurs. De belangrijkste reden voor het ontbreken van werkinstructies is de wens om de bewoner en zijn behoeften centraal te stellen en bewonersadviseurs in staat te stellen bewoners onbevangen te benaderen. De keerzijde van deze keuze is dat de kwaliteit van de huisbezoeken, doorverwijzingen en monitoring telkens afhangt van de inschattingen van de individuele bewonersadviseur. Ook de kwaliteit van de registratie hangt, bij afwezigheid van instructies, af van de werkwijze van de individuele bewonersadviseur.

### *Informele werkwijze biedt onvoldoende waarborg voor kwaliteit dienstverlening*

De informele aanpak van de ‘achter de voordeur’ aanpak maakt het voor bewonersadviseurs mogelijk om de bewoner en zijn of haar probleem centraal te stellen. De vrijwel volledige afwezigheid van werkinstructies voor het afleggen van huisbezoeken en het voeren van de registratie beperkt de mogelijkheden voor de stadsdelen om vooraf, dan wel achteraf, de uitvoering door bewonersadviseurs bij te sturen zeer beperkt zijn. De rekenkamer constateert dat de huidige informele organisatie bij de 5 onderzochte stadsdelen onvoldoende waarborgen bevat voor de uniformiteit en kwaliteit van de dienstverlening aan bewoners.

### *In alle stadsdelen zijn welzijnsinstellingen betrokken bij de ‘achter de voordeur’ aanpak*

Welzijnsinstellingen spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van de 5 onderzochte ‘achter de voordeur’ aanpakken. Bij 4 van de 5 onderzochte aanpakken zijn welzijnsinstellingen gedeeltelijk of geheel verantwoordelijk voor de uitvoering van de aanpak. De uitzondering is stadsdeel De Baarsjes waarbij medewerkers van een welzijnsinstelling onder verantwoordelijkheid van het stadsdeel worden ingezet.

De wijze waarop stadsdelen de subsidierelatie met de welzijnsinstelling vormgeven is bepalend voor de mogelijkheden voor het stadsdeel om toezicht uit te oefenen en, eventueel, de uitvoering door de welzijnsinstelling bij te sturen. Onderdeel van een effectieve subsidierelatie is het maken van duidelijke afspraken vooraf met welzijnsinstellingen en krijgen van goed inzicht in de prestaties achteraf.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> De Rekenkamer Amsterdam-Centrum zal in 2010 haar onderzoek naar de aansturing van het welzijnswerk in stadsdeel Centrum publiceren. In dit onderzoek gaat de Rekenkamer Amsterdam-Centrum nader in op de subsidierelaties van stadsdeel Centrum met welzijnsinstellingen.

### *Afspraken met welzijnsinstellingen niet altijd duidelijk of afgestemd op doelen stadsdeel*

Duidelijke afspraken tussen de stadsdelen en de welzijnsinstellingen zijn een belangrijke waarborg bij de inzet van welzijnsinstellingen bij de ‘achter de voordeur’ aanpak. Bij de stadsdelen Bos en Lommer en Slotervaart zijn de prestatiedoelstellingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak echter gedeeltelijk of onduidelijk vertaald naar de prestatieafspraken met de welzijnsinstellingen. Hierdoor is het moeilijk vast te stellen in welke mate de uitvoering van de aanpak en de geleverde prestaties door de welzijnsinstellingen bijdraagt aan de prestatiedoelstellingen van het stadsdeel.

### *Bij 4 van de 5 stadsdelen onduidelijk of de rapportage van de welzijnsinstelling voldoet aan eisen van het stadsdeel*

Stadsdelen moeten door middel van de rapportages van de welzijnsinstelling inzicht krijgen in de nakoming van de afspraken. Bij 4 van de 5 stadsdelen is het echter onduidelijk of de rapportage voldoet of voldoet de rapportage slechts gedeeltelijk aan de eisen van het stadsdeel. Uitsluitend de rapportage verstrekt aan stadsdeel Westerpark voldoet volledig aan de opgelegde rapportageverplichting. De rekenkamer constateert dat bij de inzet van welzijnsinstellingen bij de ‘achter de voordeur’ aanpak een verbetering van de invulling van de subsidierelatie noodzakelijk is. Zonder deze verbetering beschikken de stadsdelen over onvoldoende waarborgen voor een kwalitatief toereikende uitvoering van de aanpak.

## **2.3 Privacy van bewoners**

De rekenkamer concludeert dat alle stadsdelen aandacht hebben voor privacywetgeving bij de ‘achter de voordeur’ aanpak, maar dat de invulling door de stadsdelen zeer wisselend is. Deze wisselende invulling leidt tot risico’s voor zowel de privacy van bewoners als voor de bij de uitvoering betrokken bewonersadviseurs. De rekenkamer baseert haar conclusie op de bevindingen bij de volgende deelvraag:

Houden de stadsdelen bij de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak voldoende rekening met de privacy van de bewoners?<sup>17</sup>

*Met de ‘achter de voordeur’ aanpak wordt privacygevoelige informatie verzameld*  
Bij huisbezoeken treedt de gemeente binnen in de persoonlijke levenssfeer van bewoners. Bij de ‘achter de voordeur’ aanpak wordt door bewonersadviseurs uitgebreide en gedetailleerde informatie over bewoners verzameld en gebruikt.

---

<sup>17</sup> De rekenkamer gaat in hoofdstukken 7 van het Onderzoeksrapport uitgebreid in op haar bevindingen bij deze deelvraag.

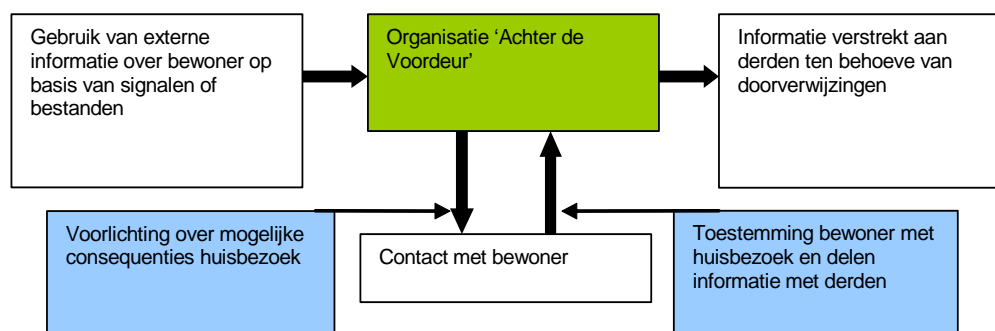


*Bij alle stadsdelen aandacht voor privacy, invulling is wisselend*

De rekenkamer constateert dat de privacy van bewoners en de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens bij alle stadsdelen aandacht krijgt. De getroffen waarborgen door middel van afspraken over het gebruik of het delen van informatie, de omgang met signalen van fraude, misbruik of huiselijk geweld en de wijze waarop bewoners worden voorgelicht en waarop toestemming wordt verkregen zijn echter zeer wisselend. De rekenkamer stelt vast dat deze wisselende invulling mede het resultaat is van de spanningsvelden tussen de wens om doortastend op te treden en het vertrouwen te winnen enerzijds, en het treffen van maatregelen om de privacy te waarborgen en melding te doen van misstanden anderzijds. Uit de wisselende invulling blijkt dat de omgang met deze spanningsvelden moeilijk is voor de 5 onderzochte stadsdelen.

*Wat zijn de consequenties van privacywetgeving op de ‘achter de voordeur’ aanpak?*

Bij het uitvoeren van de ‘achter de voordeur’ aanpak spelen verschillende privacy-aspecten. Ten eerste gebruikt het stadsdeel, bij selectie van adressen op basis van signalen of bestanden, persoonsgebonden informatie over bewoners (zoals bijvoorbeeld inkomensgegevens). Ten tweede verzamelt het stadsdeel ook bij het huisbezoek persoonsgebonden informatie en kan het stadsdeel deze informatie, bij het doorverwijzen, doorsturen naar andere instanties. Een bijzonder aspect is de omgang met signalen van privacy, mishandeling of misbruik. Hoewel de huisbezoeken gericht zijn op ondersteuning van bewoners en niet op handhaving kunnen bewonersadviseurs geconfronteerd worden met signalen van fraude, mishandeling of misbruik.



De Wet bescherming persoonsgegevens vormt het wettelijk kader voor de omgang met privacygevoelige gegevens. Belangrijke eisen uit deze wet hebben betrekking op het maken van afspraken voor het gebruik en het delen van persoonsgebonden informatie en het verkrijgen van toestemming van de bewoner hiervoor.

*Wisselende invulling leidt tot risico's voor bewoners en bewonersadviseurs*

Door de wisselende invulling van waarborgen ontstaan risico's voor zowel de privacy van bewoners als voor de bewonersadviseurs. Bewoners lopen het risico bij onvoldoende voorlichting of bij afwezigheid van afspraken over het delen of gebruik van informatie met derden dat persoonlijke informatie tegen hun wensen of belangen in wordt gebruikt of gedeeld. Bewonersadviseurs lopen door de mondelinge werkwijze en de afwezigheid van werkinstructies het risico dat bij klachten van bewoners geen bewijs van zorgvuldig handelen voorhanden is.

## 2.4 Kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak

De rekenkamer concludeert dat het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak bij alle 5 onderzochte stadsdelen onvoldoende is. De rekenkamer komt tot deze conclusie op basis van haar bevindingen bij de volgende onderzoeksvraag:

Wat zijn de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak? <sup>18</sup>

### *Inzicht in kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak onvoldoende*

De rekenkamer stelt vast dat het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ bij de 5 onderzochte stadsdelen onvoldoende is. Op basis van begrotingen en subsidiebeschikkingen heeft de rekenkamer de kosten van de uitvoering per stadsdeel geschat. Geen van de onderzochte stadsdelen kon inzicht geven in de daadwerkelijk gemaakte kosten voor de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Op basis van de schattingen van de rekenkamer worden grote verschillen in kosten zichtbaar. Stadsdeel Bos en Lommer geeft ruim € 0,5 miljoen uit in heel 2009 aan de aanpak terwijl stadsdeel Oost-Watergraafsmeer voor een half jaar in 2009 ongeveer € 40.000 besteedt. In tabel 3.2. geeft de rekenkamer een overzicht van de kosten per stadsdeel.

Tabel 2.2 - Overzicht kosten ‘achter de voordeur’ aanpak

	Wester- park	De Baarsjes	Bos en Lommer	Slotervaart <sup>19</sup>	Oost- Water- graafsmeer
Directe kosten <sup>20</sup>	€ 80.000	€ 246.972	€ 586.000	€ 290.300	€ 26.667
Overige kosten	-	€ 57.000	€ 236.000	€ 88.700	€ 12.363
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 80.000</b>	<b>€ 303.972</b>	<b>€ 822.000</b>	<b>€ 379.000</b>	<b>€ 39.030</b>
<b>Kengetallen</b>					
Periode (maanden)	13	13	23	12	6
Succesvolle huisbezoeken	156	292	139	101	7
Totale kosten per succesvol huisbezoek	€ 513	€ 1.041	€ 5.914	€ 3.752	€ 5.576

<sup>18</sup> In hoofdstuk 8 van het Onderzoeksrapport gaat de rekenkamer uitgebreid in op haar bevindingen bij deze onderzoeksvraag.

<sup>19</sup> Op basis van begroting 2009, exclusief kosten en resultaten Staalmanpleinbuurt uitgevoerd door SEZO. Voor de totale kosten per gesprek/traject heeft de rekenkamer de begrote totale kosten (exc. SEZO) gedeeld door het aantal nieuwe contacten (101).

<sup>20</sup> Bij stadsdeel Westerpark bestaat geen inzicht in de omvang van indirecte kosten, voor de vergelijking heeft de rekenkamer het gehele subsidiebedrag in dit stadsdeel als directe kosten aangemerkt.

*Grote verschillen in kosten per huisbezoek*

Deze verschillen in kosten volgen ten dele uit de door de stadsdelen gekozen omvang van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Verschillen in de omvang van de gekozen aanpak bestaan, bijvoorbeeld, uit het aantal ingezette bewonersadviseurs of het aantal bewoners dat benaderd wordt. Vergelijking van de kosten per succesvol huisbezoek leidt echter ook tot grote verschillen: € 513 in stadsdeel Westerpark ten opzichte van € 5.914 in stadsdeel Bos en Lommer.

Dit verschil in kosten per huisbezoek wijst op mogelijke andere oorzaken dan de gekozen omvang voor de verschillen in kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak. De stadsdelen beschikken echter over onvoldoende inzicht in de werkelijke kosten om deze verschillen afdoende te kunnen verklaren. Gezien de grote verschillen tussen de stadsdelen acht de rekenkamer inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak zeer noodzakelijk.



### 3 Conclusies

In dit onderzoek richtte de rekenkamer zich op de armoedebestrijding door de stadsdelen en, in het bijzonder, de inzet van de ‘achter de voordeur’ aanpak. De rekenkamer constateert dat de ingezette maatregelen zeer divers van aard zijn en soms op meer doelen dan uitsluitend armoedebestrijding gericht zijn. Vrijwel alle onderzochte stadsdelen zetten maatregelen in op het gebied van kennis-uitwisseling, samenwerking en coördinatie. De ‘achter de voordeur’ aanpak heeft een uitgesproken brede, dienstverlenende doelstelling en komt, binnen deze categorie, veel voor.

Met de ‘achter de voordeur’ aanpak benaderen de 5 onderzochte stadsdelen (Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer, Slotervaart en Oost-Watergraafsmeer) bewoners actief met als doel de sociaal-economische positie van de bewoners te verhogen. In hoeverre een huisbezoek daadwerkelijk bijdraagt aan de sociaal-economische verbetering van een bewoner is moeilijk meetbaar. Sociaal-economische verbetering kan van vele factoren afhankelijk zijn en is soms pas op de lange termijn zichtbaar.

Desondanks blijven duidelijke doelstellingen en inzicht in de prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak van groot belang om de effectiviteit van de aanpak te kunnen beoordelen. Zonder duidelijke doelstellingen en inzicht blijft onduidelijk in hoeverre de geleverde prestaties met de aanpak overeenkomen met de gewenste resultaten van de stadsdelen. De rekenkamer concludeert dat de doelstellingen onvoldoende duidelijk zijn en het inzicht in de prestaties te beperkt is om te kunnen beoordelen of de stadsdelen met de inzet van de ‘achter de voordeur’ aanpak de gestelde doelen bereiken.

Onduidelijke doelstellingen zijn het gevolg van keuzes (of het nalaten van keuzes) door stadsdelen. Sommige keuzes voor de gevolgde werkwijze bij de ‘achter de voordeur’ aanpak hebben mogelijk grote invloed op de effectiviteit van de aanpak of dragen bij aan het beperkte inzicht in resultaten van de aanpak. Inzicht in resultaten en kosten van de aanpak is te beperkt om de doelstellingen, met zekerheid, te kunnen evalueren. Verbetering van het inzicht in de uitvoering van de aanpak is noodzakelijk om de kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners te kunnen waarborgen.

De rekenkamer gaat hierna achtereenvolgens nader in op de keuzes en het inzicht bij de ‘achter de voordeur’ aanpak. Bij zowel de keuzes als bij het inzicht doet de rekenkamer aanbevelingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak bij de 5 onderzochte stadsdelen. Deze aanbevelingen zijn weergegeven in afzonderlijke kaders in de tekst.

### 3.1 Keuzes

De eerste keuze die stadsdelen maken bij het inzetten van de ‘achter de voordeur’ aanpak is welk doel zij met de aanpak willen bereiken. Alle 5 onderzochte stadsdelen kiezen voor een vergelijkbaar doel: het verbeteren van de sociaal-economische positie van bewoners. Een dergelijk breed geformuleerde en moeilijk te meten doelstelling vereist een verdere concretisering op basis waarvan tijdgebonden prestatiedoelstellingen kunnen worden afgeleid.

Hoewel 4 van de 5 stadsdelen (gedeeltelijk) bruikbare prestatiedoelstellingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak hebben opgesteld, ontbreekt bij alle stadsdelen een concrete resultaatsverwachting. Zonder deze resultaatsverwachting wordt niet duidelijk op welke wijze het realiseren van de prestatiedoelstellingen bijdraagt aan het verbeteren van de sociaal-economische positie van bewoners. Om deze reden concludeert de rekenkamer dat geen van de 5 onderzochte stadsdelen bruikbare doelstellingen hanteert voor de ‘achter de voordeur’ aanpak op basis waarvan de effectiviteit kan worden geëvalueerd.

Bij het beschikbaar stellen van middelen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak maken stadsdelen een keuze op basis van een afweging tussen de verwachte prestaties en de verwachte kosten van de aanpak. Het ontbreken van een bruikbare en concrete resultaatsverwachting bemoeilijkt deze afweging bij het beschikbaar stellen van middelen. Hierdoor ontstaat het risico dat de ambities van de stadsdelen met de ‘achter de voordeur’ aanpak volledig ondergeschikt worden aan de beschikbaarheid van middelen.

*Aanbeveling: formuleer resultaatsverwachtingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak*

Bruikbare resultaatsverwachtingen maken de beoogde maatschappelijke effecten meer concreet en tijdgebonden en bieden het kader waarbinnen de jaarlijkse prestatiedoelstellingen kunnen worden bepaald. Zonder resultaatsverwachtingen is het niet mogelijk om te beoordelen in welke mate het realiseren van de prestatiedoelstellingen bijdraagt aan het bereiken van het beoogde maatschappelijk effect.

Een andere keuze die stadsdelen maken betreft de methode van adresselectie voor de huisbezoeken. De keuze tussen adresselectie op basis van signalen en bestanden of ongerichte huis-aan-huisbezoeken heeft grote invloed op de uiteindelijke resultaten van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Ondanks dit grote belang lijkt de inzet van deze methodes niet het resultaat van een bewuste keuze, maar komt de inzet eerder opportunistisch tot stand. Gezien het belang van de keuze voor een selectiemethode vindt de rekenkamer de aandacht voor deze keuze bij de stadsdelen (met uitzondering van stadsdeel Westerpark) onvoldoende.

*Aanbeveling: maak een bewuste keuze tussen de 2 methodes voor het selecteren van adressen voor huisbezoeken*

De rekenkamer onderscheidt 2 soorten methodes voor het selecteren van adressen voor huisbezoeken: selectie op basis van signalen en bestanden en ongerichte huis-aan-huisbezoeken. De gekozen methode heeft grote invloed op het uiteindelijke bereik. Selectie op basis van signalen en bestanden levert een hoger bereik op terwijl huis-aan-huisbezoeken het mogelijk maakt bewoners te bereiken die nog geheel onbekend zijn bij de gemeente of welzijnsinstellingen.

Ten slotte zijn voor de uitvoering bij geen van de onderzochte ‘achter de voordeur’ aanpakken voor de uitvoering werkinstructies beschikbaar voor de wijze waarop het huisbezoek wordt uitgevoerd, het geven van doorverwijzingen en hoe de voortgang van de bewoner wordt gevolgd en geregistreerd. De belangrijkste reden hiervoor is de wens om de bewoner en zijn behoeften centraal te stellen en bewonersadviseurs in staat te stellen bewoners onbevangen te benaderen. De keerzijde van deze keuze is dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers met de ‘achter de voordeur’ aanpak vrijwel volledig afhangt van de expertise, ervaring en het inschattingsvermogen van individuele bewonersadviseurs. De rekenkamer vindt uitbreiding van de door de stadsdelen getroffen waarborgen voor de kwaliteit van de dienstverlening door bewonersadviseurs (en daarmee ook de effectiviteit van de ‘achter de voordeur’ aanpak) noodzakelijk. De rekenkamer ziet, met name, mogelijkheden hiervoor in verbetering van het inzicht in de activiteiten van de bewonersadviseurs.

### **3.2 Inzicht**

Inzicht in de effectiviteit van de ‘achter de voordeur’ aanpak hangt af van de beschikbaarheid en kwaliteit van informatie over geleverde prestaties en behaalde resultaten. De rekenkamer constateert echter dat onduidelijke definities en risico’s voor de betrouwbaarheid het inzicht in de prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak bij de 4 stadsdelen met prestatiedoelstellingen beperkt. Het inzicht in de geleverde prestaties is onvoldoende geschikt om vast te stellen of de gestelde prestatiedoelstellingen worden behaald. Op basis van de beschikbare informatie haalt geen van de 4 stadsdelen de prestatiedoelstellingen of is het onwaarschijnlijk dat alle gestelde prestatiedoelstellingen van de ‘achter de voordeur’ aanpak zijn behaald.

*Aanbeveling: verbeter de registratie van de prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak*

Verbetering in de registratie van de prestaties van de aanpak is noodzakelijk om betrouwbaar en toereikend inzicht te krijgen in de mate waarin de gestelde doelen zijn bereikt. Zonder inzicht in de geleverde prestaties is een goede evaluatie van de ‘achter de voordeur’ aanpak niet mogelijk.

Verder constateert de rekenkamer dat het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak bij alle onderzochte stadsdelen onvoldoende is. Op basis van begrotingen en subsidiebeschikkingen heeft de rekenkamer de kosten van de uitvoering per stadsdeel geschat. Geen van de onderzochte stadsdelen kon inzicht geven in de daadwerkelijk gemaakte kosten voor de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Vergelijking van de kosten per succesvol huisbezoek leidt tot grote verschillen in de kosten per succesvol huisbezoek: € 513 in stadsdeel Westerpark ten opzichte van € 5.914 in stadsdeel Bos en Lommer. Door dit gebrekkige inzicht kunnen deze grote verschillen in de kosten tussen de stadsdelen niet verklaard worden.

*Aanbeveling: verbeter het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak*  
Geen van de onderzochte stadsdelen heeft inzicht in de werkelijke kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Zonder dit inzicht kunnen niet alleen de verschillen in kosten van de aanpak tussen de stadsdelen niet verklaard worden, maar kan bij de evaluatie van de aanpak geen volledige afweging gemaakt worden tussen de behaalde resultaten en de daarmee gemoeide kosten.

Inzicht in de inzet van de gekozen methodes voor adresselectie is beperkt aanwezig bij de onderzochte stadsdelen. Op basis van de prestaties bij stadsdeel Westerpark en Bos en Lommer constateert de rekenkamer dat het gebruik van signalen en bestanden een groter aantal huisbezoeken door de ‘achter de voordeur’ aanpak mogelijk maakt en daarmee bijdraagt aan de effectiviteit van de aanpak. Ondanks de grote invloed van de selectiemethodes op het bereik van de ‘achter de voordeur’ aanpak constateert de rekenkamer dat alleen stadsdeel Westerpark deze 2 selectiemethodes heeft geëvalueerd.

Op basis van haar onderzoek en de evaluatie van stadsdeel Westerpark signaleert de rekenkamer dat de stadsdelen privacywetgeving als belemmerend ervaren bij het gebruik van signalen en bestanden voor adresselectie. Door in beeld te brengen welke eisen privacywetgeving stelt aan de ‘achter de voordeur’ aanpak én inzichtelijk te maken op welke wijze de stadsdelen aan deze eisen invulling geven beperken de stadsdelen niet alleen de risico’s voor de bewoner en bewonersadviseurs, maar nemen ook de mogelijkheden toe om van derde partijen signalen en bestanden te verkrijgen voor adresselectie.

Aanvullend signaleert de rekenkamer dat een gemeenschappelijke werkwijze voor de ‘achter de voordeur’ aanpak in ontwikkeling is. Deze ontwikkeling biedt de stadsdelen de kans om door het delen van inzichten en ervaringen de effectiviteit van de ‘achter de voordeur’ aanpak te vergroten. Hierbij merkt de rekenkamer op dat de ontwikkeling van een gemeenschappelijke werkwijze voor de stadsdelen de mogelijkheid biedt om gezamenlijk de implicaties van privacywetgeving inzichtelijk te maken en de beschikbaarheid van signalen en bestanden voor adresselectie te optimaliseren.



*Aanbeveling: breng (gezamenlijk) in beeld welke bestanden voor adreselectie bruikbaar en beschikbaar zijn en onderzoek mogelijke nieuwe bestanden*

De gebruikte signalen en bestanden wisselen sterk per stadsdeel en hangen voornamelijk af van wat 'voorhanden' is. Het (gezamenlijk) in beeld brengen van bruikbare en beschikbare bestanden biedt de mogelijkheid om het gebruik van deze bestanden te vergroten en daarmee de effectiviteit van de 'achter de voordeur' aanpak te verhogen.

*Aanbeveling: breng (gezamenlijk) de implicaties van privacywetgeving voor de 'achter de voordeur' aanpak in beeld*

Bij een huisbezoek betreedt de overheid de privé-omgeving van bewoners. Bij het verkrijgen van informatie, tijdens het huisbezoek en bij het delen van informatie is privacywetgeving van toepassing. Alle onderzochte stadsdelen hebben aandacht voor de privacywetgeving maar de invulling is zeer wisselend. Deze wisselende invulling levert niet allen risico's op voor de bewoner en de bewonersadviseur, maar blijkt ook stadsdelen te belemmeren bij het gebruik van signalen en bestanden. Door (gezamenlijk) de implicaties van privacywetgeving in beeld te brengen kunnen de stadsdelen deze risico's verminderen en de mogelijkheden voor het gebruik van signalen en bestanden vergroten.

Daarnaast merkt de rekenkamer op dat inzicht in de werkzaamheden van andere (gemeentelijke) organisaties en afstemming van geselecteerde adressen voor huisbezoeken met deze organisaties van invloed kan zijn op de effectiviteit van de 'achter de voordeur' aanpak. Zonder dit inzicht en afstemming bestaat het risico dat het 'te druk' achter de voordeur van de bewoner wordt en de effectiviteit van de aanpak afneemt. De rekenkamer constateert dat afstemming van adressen slechts zeer beperkt plaatsvindt. Alleen bij de stadsdelen Westerpark en Oost-Watergraafsmere vindt structurele afstemming plaats met de 'Vroeg eropaf' en 'Achteraf eropaf' activiteiten.

*Aanbeveling: stem de geselecteerde adressen voor huisbezoeken af met andere (gemeentelijke) organisaties*

De 'achter de voordeur' aanpak is niet de enige activiteit waarbij de overheid bewoners actief thuis benadert. De rekenkamer telt tenminste 8 activiteiten waarbij dit vanuit het sociaal domein plaatsvindt. Zonder afstemming tussen deze verschillende activiteiten en organisaties bestaat het risico dat het 'te druk' achter de voordeur wordt. Deze drukte kan de bereidheid van bewoners om mee te werken aan de 'achter de voordeur' aanpak nadelig beïnvloeden.

Bij alle stadsdelen zijn welzijnsinstellingen (gedeeltelijk) verantwoordelijk of zijn medewerkers op basis van een subsidierelatie betrokken bij de uitvoering van de 'achter de voordeur' aanpak. Om de effectiviteit van de 'achter de voordeur' aanpak te bewaken is inzicht in de prestaties van de welzijnsinstellingen noodzakelijk. De rekenkamer constateert echter dat, met uitzondering van stadsdeel Westerpark, het onduidelijk of onbekend is of de rapportages van de welzijnsinstellingen voldoen aan de eisen van het stadsdeel. Tevens blijkt bij de stadsdelen Bos en Lommer en Slotervaart onduidelijk hoe de gemaakte prestatieafspraken met de welzijnsinstellingen zich verhouden tot de prestatiedoelstellingen van de stadsdelen. Op basis van de geconstateerde onduidelijkheden bij gemaakte

prestatieafspraken en het inzicht in de geleverde prestaties concludeert de rekenkamer dat de stadsdelen de subsidierelatie met de welzijnsinstelling beter invulling moeten geven.

*Aanbeveling: maak duidelijke afspraken met de welzijnsinstelling en verkrijg inzicht in de naleving van deze afspraken*

Welzijnsinstellingen spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak. Alleen door middel van duidelijke afspraken met de welzijnsinstelling en inzicht in de naleving van deze afspraken kan het stadsdeel de kwaliteit van de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak door de welzijnsinstelling bewaken.

Registratie van activiteiten geeft de stadsdelen inzicht in de uitvoering van de ‘achter de voordeur’ aanpak door de bewonersadviseurs. Met behulp van inzicht in de uitvoering kan het stadsdeel de bewonersadviseurs, indien noodzakelijk, bijsturen om de kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners te bewaken. De rekenkamer constateert dat de afwezigheid van werkinstructies (voor o.a. het registreren) een risico voor de betrouwbaarheid van de registratie oplevert. Zonder een betrouwbare registratie is het inzicht voor het stadsdeel onvoldoende om de kwaliteit van de dienstverlening aan bewoners te bewaken.

*Aanbeveling: verbeter de registratie van de activiteiten van bewonersadviseurs*

De dienstverlening door bewonersadviseurs bestaat uit verschillende activiteiten: het afleggen van huisbezoeken, het inventariseren van hulpbehoeften en doorverwijzen naar hulpverleners en het monitoren van bezochte bewoners. Een betrouwbare registratie van deze activiteiten geeft het stadsdeel inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening en biedt de mogelijkheid om, indien noodzakelijk, bewonersadviseurs bij te sturen.

## 4 Aanbevelingen

De rekenkamer doet de volgende 9 aanbevelingen voor de inzet van de ‘achter de voordeur’ aanpak bij de 5 onderzochte stadsdelen:<sup>21</sup>

1. Formuleer resultaatsverwachtingen voor de ‘achter de voordeur’ aanpak
2. Maak een bewuste keuze tussen de 2 methodes voor het selecteren van adressen voor huisbezoeken
3. Verbeter de registratie van de prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak
4. Verbeter het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak
5. Breng (gezamenlijk) in beeld welke bestanden voor adresselectie bruikbaar en beschikbaar zijn en onderzoek mogelijke nieuwe bestanden
6. Breng (gezamenlijk) de implicaties van privacywetgeving voor de ‘achter de voordeur’ aanpak in beeld
7. Stem de geselecteerde adressen voor huisbezoeken af met andere (gemeentelijke) organisaties
8. Maak duidelijke afspraken met de welzijnsinstelling en verkrijg inzicht in de naleving van deze afspraken
9. Verbeter de registratie van de activiteiten van bewonersadviseurs

---

<sup>21</sup> Zie hoofdstuk 3 (‘Conclusie’) voor een uitgebreide beschrijving en motivatie van deze aanbevelingen.



## 5 Bestuurlijke reacties en nawoord

De Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam heeft het concept van dit rapport op 1 november 2010 voorgelegd aan de dagelijks besturen van de stadsdelen Oost, Nieuw-West, West en Zuid.<sup>22</sup> Dit ging vergezeld van het verzoek uiterlijk op 16 november 2010 te reageren op de conclusies en aanbevelingen. Van de dagelijks besturen van de stadsdelen Oost, Nieuw-West en West en ontving de rekenkamer binnen de gestelde termijn een reactie. Van het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuid is geen reactie ontvangen. Mocht de rekenkamer voor de publicatiedatum alsnog een bestuurlijke reactie ontvangen, dan zal deze als separate bijlage bij het rapport worden gevoegd.

De rekenkamer constateert dat de dagelijks besturen van de stadsdelen Oost en Nieuw-West alle 9 aanbevelingen van de rekenkamer overnemen. Het dagelijks bestuur van stadsdeel West neemt 5 aanbevelingen geheel over, 2 gedeeltelijk over en 2 niet over. Hierna volgt eerst de tekst van de bestuurlijke reacties en vervolgens het nawoord van de rekenkamer. Ten slotte maakt de rekenkamer een afsluitende, algemene, opmerking.

### 5.1 Bestuurlijke reacties

#### Stadsdeel Oost

Wij hebben met veel belangstelling kennis genomen van uw conceptrapport Achter de Voordeur in Amsterdam.

Wij zijn verheugd dat de Achter de Voordeur aanpak is opgenomen in uw onderzoeksprogramma. Wij danken u ook voor het vele werk dat de Rekenkamer Amsterdam heeft verricht.

Het is heel verhelderend om kennis te kunnen nemen van de vergelijking tussen de onderzochte Achter de Voordeur aanpakken. De inzichten uit dit onderzoek nemen wij mee in de opdrachtformulering 2011 voor de instellingen die de Achter de Voordeuraanpak uitvoeren.

Het stadsdeel heeft een traject doorontwikkeling van het sociaal domein ingezet. Uw aanbevelingen inzake het formuleren van bruikbare resultaatsverwachtingen en het belang van heldere afspraken met welzijnsinstellingen alsmede het verkrijgen van inzicht in de naleving van de gemaakte afspraken zijn ook voor andere onderdelen in het sociaal domein van belang.

---

<sup>22</sup> Op 1 mei 2010 zijn de 14 stadsdelen die Amsterdam voorheen kende, gefuseerd tot zeven stadsdelen. Hierbij is een drietal stadsdelen (Noord, Centrum en Zuidoost) hetzelfde gebleven en zijn vier nieuwe stadsdelen (Nieuw-West, West, Zuid en Oost) ontstaan door samenvoeging van oude stadsdelen. De fusie is tijdens de uitvoering van dit rekenkameronderzoek gerealiseerd en had tot gevolg dat, door het opheffen van de oude stadsdelen, het ambtelijke wederhoor met de nieuwe stadsdelen heeft plaats gevonden. Dit geldt ook voor de bestuurlijke reacties van de dagelijkse besturen die de rekenkamer heeft ontvangen. Deze bestuurlijke reacties en het nawoord van de rekenkamer gaan soms in op specifieke situaties van voor de fusie bij de voormalige stadsdelen.

Tevens delen wij uw inzicht dat het niet makkelijk te meten is in hoeverre de Achter de Voordeur aanpak daadwerkelijk bijdraagt aan de verbetering van de sociaal economische positie van de huishoudens die bezocht worden, omdat dit van veel factoren afhangt en soms pas op langere termijn zichtbaar wordt. Ook geeft dit onderzoek geen beeld van de tevredenheid van de bewoners met de Achter de Voordeuraanpak.

De onderzoeksvraag en de beantwoording daarvan in “Achter de Voordeur in Amsterdam” zien wij daarom in de eerste plaats als een goede ondersteuning bij de verbetering van de uitvoering van Achter de Voordeur aanpak. Om een algeheel beeld te krijgen over het maatschappelijk effect van de aanpak is ander onderzoek nodig.

Hieronder geven we op uw verzoek per aanbeveling weer hoe we hier mee om willen gaan.

Binnen de opdrachtformulering 2011 van de Achter de Voordeuraanpak en het traject doorontwikkeling sociaal domein zullen wij ons inzetten om de aanbevelingen 1, 2, 3, 4, en 8 en 9 te realiseren.

Hierbij tekenen we wel aan dat de meeste Achter de Voordeurprojecten nog niet zo lang bestaan, ook het Achter de Voordeur project in Transvaal is pas medio 2009 van start gegaan. In het toenmalige stadsdeel Oost Watergraafsmere is er voor gekozen eerst ervaring op te doen met de aanpak in deze specifieke setting, om in beeld te krijgen wat een bruikbare en vooral ook realistische prestatiedoelstelling is. In dit licht is gekozen voor indicatieve doelstellingen. We verwachten dat in 2011 er voldoende ervaring is opgebouwd om toe te werken naar realistische prestatiedoelstellingen en werkwijzen te optimaliseren.

Daar waar de realisatie van de aanbevelingen een gezamenlijke opgave betekent zal het stadsdeel dit via stedelijke afstemming oppakken. Ons bestuur zal actief bevorderen dat stadsdelen en gemeentelijke diensten gezamenlijk de implicaties van privacywetgeving voor de Achter de Voordeur in beeld gaan brengen (aanbeveling 6). Hetzelfde geldt voor aanbeveling vijf, het in beeld brengen van bestanden die voor adresselectie bruikbaar en beschikbaar zijn en aanbeveling 7 inzake de afstemming van geselecteerde adressen met andere (gemeentelijke) organisaties.

Wij onderschrijven de conclusie dat er verschillen in werkwijze zijn, dat is het gevolg van de wens om Achter de Voordeurprojecten aan te laten sluiten op de lokale infrastructuur van zorg en welzijn. Hierdoor is er de afgelopen jaren wel een breed palet aan kennis en ervaring opgedaan dat behulpzaam kan zijn bij de doorontwikkeling van de Achter de Voordeur aanpak.

De conclusie dat het ontbreekt aan werkinstructies waardoor je erg afhankelijk bent van de inschatting van de individuele bewonersadviseur lijkt in ons geval enigszins te nuanceren. De maatschappelijke dienstverlening organiseert op

structurele basis cliëntbesprekingen in teams, waardoor individuele medewerkers een check doen is het aangeboden traject aan een klant. Verder zal Dynamo eind 2010 de HKZ certificering op de werkprocessen verwerven. Wij verwachten dat ook dit zal bijdragen aan het systematischer hanteren van werkinstructies en methodieken.

Tot zover onze reactie op dit moment. Wij vertrouwen er op u hiermee naar behoeven te informeren.

### **Stadsdeel Nieuw-West**

Het conceptrapport Achter de voordeur in Amsterdam hebben wij op 2 november 2010 in goede orde ontvangen. In de begeleidende brief verzoekt u ons binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op de conclusies en aanbevelingen. Daarbij vraagt u ons per aanbeveling aan te geven of wij deze overnemen en zo ja, welke maatregelen wij naar aanleiding van deze aanbevelingen zullen treffen.

#### *Onze reactie op de conclusies*

De conclusies die in het conceptrapport worden getrokken zijn veelal een bevestiging van hetgeen ons al bekend was. We hebben de afgelopen periode ook zelf geworsteld met deze materie. Sinds het ontstaan van Stadsdeel Nieuw-West op 1 mei jl. werken wij aan de totstandkoming van één gezamenlijke en eenduidige aanpak van de Achter de voordeur inzet. Behouden wat goed werkt en verbeteren wat verbetering behoeft, is daarbij ons motto. Uw onderzoek en de daaruit voortvloeiende conclusies en aanbevelingen bieden ons steun om verder te gaan op de reeds ingeslagen weg.

#### *Onze reacties op de aanbevelingen*

##### *Aanbeveling 1: Formuleer resultaatsverwachtingen voor de achter de voordeur aanpak*

Deze aanbeveling nemen wij over. Bij het bepalen van de resultaatverwachtingen houden wij rekening met het (in herontwikkeling zijnde) gebiedsgericht werken. Uitgangspunt hierbij is dat we uitgaan van de eigen kracht van de bewoners van ons stadsdeel.

##### *Aanbeveling 2: Maak een bewuste keuze tussen de 2 methodes voor het selecteren van adressen voor huisbezoeken*

Zoals ook in uw onderzoeksrapport staat beschreven hebben beide methodes hun zwakke en sterke kanten. Zo kennen de methodes een sterk verschillend succespercentage waardoor ook de benodigde financiële inzet per methode sterk varieert. Het oogmerk van de achter de voordeur aanpak, namelijk het zo veel mogelijk preventief ingrijpen, vormt voor ons de afwegingsgrond. Het stadsdeel kiest vanuit deze visie bewust voor maatwerk. Massief waar nodig, lichter waar mogelijk.

*Aanbeveling 3: Verbeter de registratie van de prestaties van de achter de voordeur aanpak*

Verbetering van de registratie is onderdeel van het fusie- & verbetertraject achter de voordeur dat het stadsdeel na de fusie (dus na 1 mei 2010) is gestart. Verbeteringen zijn aangebracht op zowel systeem- als persoonsniveau. Het registratiesysteem (RIS Wmo) is al op enkele punten aangepast en wordt binnenkort nog verder veranderd waardoor het mogelijk wordt alle vereiste managementinformatie uit het systeem te halen. Het handmatig verzamelen van informatie is dan definitief verleden tijd. Dit motiveert ook de medewerkers om zorgvuldiger te registreren.

*Aanbeveling 4: Verbeter het inzicht in de kosten van de achter de voordeur aanpak*  
Zoals uit uw onderzoek blijkt, zijn er grote verschillen qua prijs van een (succesvol) huisbezoek. De verschillen liggen niet zozeer op het directe, maar op het indirecte vlak: welke overheadkosten worden aan de achter de voordeur aanpak toegerekend? In samenspraak met de financiële afdeling zullen wij de toerekening van deze indirecte kosten in beeld gaan brengen.

*Aanbeveling 5: Breng (gezamenlijk) in beeld welke bestanden voor adresselectie bruikbaar en beschikbaar zijn en onderzoek mogelijke nieuwe bestanden*

Wij zijn voorstander van een gezamenlijke aanpak van de stadsdelen zodat we stadsbreed geldende afspraken kunnen maken die voldoen aan de privacywetgeving. Dit onderwerp staat hoog op de politieke agenda van stadsdeel Nieuw West.

*Aanbeveling 6: Breng (gezamenlijk) de implicaties van privacywetgeving voor de achter de voordeur aanpak in beeld*

Een correcte toepassing van de privacywetgeving achten wij van groot belang. Naast het gezamenlijk optrekken van de stadsdelen in deze zijn wij reeds gestart met de introductie van een toestemmingsformulier. Dit in het belang van zowel de klant als de medewerkers. Daarnaast hanteren wij de landelijke protocollen, zoals het protocol inzake huiselijk geweld.

*Aanbeveling 7: Stem de geselecteerde adressen voor huisbezoeken af met andere (gemeentelijke) organisaties*

Deze aanbeveling nemen wij over met als kanttekening dat wij uitsluitend afstemmen waar dit qua privacywetgeving geoorloofd is.

*Aanbeveling 8: Maak duidelijke afspraken met de welzijnsinstelling en verkrijg inzicht in de naleving van deze afspraken*

Deze aanbeveling onderschrijven wij en gaan we oppakken.

*Aanbeveling 9: Verbeter de registratie van de activiteiten van bewonersadviseurs*

Zoals we bij aanbeveling 3 al hebben aangegeven, is er reeds een traject gestart waarin de registratie van de activiteiten van de bewonersadviseur is meegenomen.



Het traject omvat de activiteiten van de bewonersadviseurs op individueel klantniveau, collectief klantniveau en organisatieniveau.

Zoals gezegd ervaren wij uw rapport, de conclusies en de aanbevelingen als een goede en waardevolle steun bij ons werk om de achter de voordeur aanpak te optimaliseren. Wij willen u dan ook hartelijk bedanken voor uw constructieve werk. Wij zien uit naar het definitieve rapport.

### **Stadsdeel West**

Met deze brief reageert het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel West op het door u op 1 november 2010 verzonden conceptrapport van het onderzoek 'achter de voordeur in Amsterdam' van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam.

Allereerst danken we u voor het toezenden van het conceptrapport.

Het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel West maakt graag gebruik van het recht op bestuurlijk wederhoor.

Het Dagelijks Bestuur kan zich vinden in veel punten in de analyse, de conclusies en de aanbevelingen van de Rekenkamer. Een deel van de aanbevelingen zullen wij meenemen in het achter de voordeur beleid dat West voor 2011 ontwikkelt. Dit beleid is onderdeel van het bredere beleid voor welzijn en dienstverlening in het sociale domein waar we in februari nieuwe beleidskaders voor voorleggen aan de Stadsdeelraad.

Op onderdelen deelt het Dagelijks Bestuur de conclusies die de Rekenkamer trekt echter niet. Een hoofdlijn in onze reactie betreft onze visie dat de achter de voordeur aanpak een lichte, gerichte en dynamische methode moet zijn: de bewonersadviseurs benaderen met een laagdrempelige, gedebureaucratiseerde methode inwoners en geleiden ze door naar voorzieningen die ze nodig hebben. Ze vormen dus een belangrijke schakel in de frontlinie-sturing. Onderstaand zullen wij, door in te gaan op de aanbevelingen van de Rekenkamer, nader reageren op uw onderzoek. Bij elk van uw 9 aanbevelingen zal ook de voorgenomen vervolgactie worden beschreven.

#### *1. Formuleer resultaatsverwachtingen voor de 'achter de voordeur' aanpak*

De achter de voordeur aanpak is geen volledige ketenoplossing om een maatschappelijk effect te bereiken. Het is een aanvullende, toeleidende, schakel aan diverse ketens die alle eigen maatschappelijke effecten hebben. Om vanuit achter de voordeur een monitoringsysteem op te leggen aan alle achterliggende ketens zou de aandacht te veel van de uitvoering af halen en ook bij die achterliggende instellingen een te grote uitbreiding van de registratie-organisatie vergen. Ook het beredeneren vanuit welk maatschappelijk effect naar welke inzet en resultaten achter de voordeur moet leiden vinden wij een academische exercitie waar we niet voor kiezen. Het werken met prestatiedoelen voor de achter de voordeur vinden wij voldoende.

Stadsdeel West formuleert als resultaatverwachting *het terugdringen van het niet gebruik van voorzieningen door de kwetsbare inwoners in het stadsdeel*. Het achterliggende beoogde maatschappelijke effect is de (verzameling) maatschappelijke effecten die met de voorzieningen worden beoogd en waarnaar de bewonersadviseurs doorgeleiden. Om het bereiken van dit doel (het bereik van voorzieningen) beter te kunnen beoordelen zullen we met de aanbieders naar wie het meest wordt doorverwezen, afspraken maken om te kunnen bepalen of doorverwezen mensen daar aankomen. De effectiviteit van die voorzieningen stelt de achter de voordeur aanpak echter niet ter discussie.

## *2. Maak een bewuste keuze tussen de 2 methodes voor het selecteren van adressen voor huisbezoeken*

Bij aanvang van de achter de voordeur aanpakken was er nog weinig bekend over hoe de aanpakken in de praktijk verschillen. Uw rapport laat voor het eerst zien hoe de discussies die politiek en ambtelijk wel zijn gevoerd theoretisch logisch waren, maar in de praktijk toch anders uitpakken: de gedachte dat de huis-aan-huis aanpak minder efficiënt is wordt gelogenstraft door de kosten per werkelijk adviesgesprek. De achter de voordeur aanpak in De Baarsjes, waar huis-aan-huis is gewerkt, is beslist niet minder kostenefficiënt dan andere aanpakken. Alleen Westerpark, waar de huisbezoeken deels met DWI en deels met stagiaires is uitgevoerd, is duidelijk goedkoper. Mede op basis van deze bevindingen en in een evaluatieve discussie met partners, zullen we beleidsmatig vaststellen welke aanpakken passend zijn. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs te leiden tot één keuze, maar zal waarschijnlijk leiden tot een instrumentarium dat bewonersadviseurs tot hun beschikking hebben. De keuze voor de gebruikte aanpakken zal door bewonersadviseurs, wijkmanagers van het stadsdeel en maatschappelijke partners worden gemaakt, afhankelijk van de aard (van de problematiek) van de wijk.

Adresbestanden blijken in de praktijk niet vanzelfsprekend en direct beschikbaar te zijn. In Westerpark zijn de adressenbestanden gebruikt. Dit echter met een flinke ambtelijke inzet vanuit het stadsdeel en de welwillendheid van DWI om het als experiment op te pakken. Stedelijke afspraken hier over maken is privacytechnisch niet mogelijk, toegang tot bestanden zal daarom onzeker en tijdrovend blijken. Bovendien hechten wij, zoals al gezegd, aan een wijkgerichte invulling van de aanpak. Wij betreuren het dat u daar het predicaat “opportunistisch” aan geeft.

Wij vragen ons af hoe u tot de conclusie komt dat de aanpak in Bos en Lommer en Westerpark met gerichte bezoeken een hoger aantal bezoeken oplevert. De kosten per werkelijk bezoek in deze twee stadsdelen lopen zeer uiteen. Die in Bos en Lommer zijn veel hoger dan in De Baarsjes, wat toch betekent dat in de Baarsjes meer mensen worden bereikt met een advies. U lijkt zich louter te baseren op het percentage van de adressen die benaderd zijn in plaats werkelijk te kijken naar het absolute aantal gesprekken per koppel dat op huisbezoek gaat.

## *3. Verbeter de registratie van de prestaties van de ‘achter de voordeur’ aanpak*

Dit advies nemen we ter harte en zullen we meenemen in de subsidieafspraken.

In de bestuurlijke rapportage stelt u overigens wel erg stellig dat de prestatiedoelen alleen in Westerpark zijn behaald. In de Baarsjes wordt de registratie per woonblok georganiseerd. Pas als alle adressen binnen het blok voldoende vaak zijn benaderd, kan het blok worden afgesloten en kunnen de resultaten worden geanalyseerd. Tussentijds kan echter wel het aantal bezochte adressen worden uitgedraaid. De Rekenkamer ziet een risico van onbetrouwbaarheid tussen deze twee cijfers en concludeert op basis daarvan dat de resultaten niet zijn behaald. In het opstartjaar 2009 is 97% van de resultaatdoelstelling behaald.

In Bos en Lommer zijn de subsidieafspraken gemaakt op basis van benaderde huishoudens. Deze doelstelling is wel degelijk gehaald. U baseert uw conclusie op basis van een door u afgeleide doelstelling over het aantal bereikte huishoudens die voor aanvang van het project is geschat. Deze doelstelling is niet in de beschikking 2009 opgenomen en daarmee niet opgelegd aan CentraM. Het verbaast ons dat de Rekenkamer zich toch daar op baseert voor haar conclusie.

We zullen de rol van bewonersadviseurs in de uitvoering opnieuw bekijken om ze een zo effectief mogelijke plek te geven in het welzijnsaanbod nieuwe stijl. Ze zouden daarin een andere werkwijze kunnen ontwikkelen, bijvoorbeeld meer gericht op het verbinden van zorgvragen en inzetvragen van bewoners, zoals in de Scalliantie gebeurt.

#### *4. Verbeter het inzicht in de kosten van de ‘achter de voordeur’ aanpak*

U stelt dat stadsdelen de kosten niet goed in beeld hebben omdat de interne overhead bij het stadsdeel niet is toegerekend. Daar heeft u gelijk in. Vanuit de besluitvorming is echter de keuze voor waar de aanpak moest worden uitgevoerd niet gedaan op basis van een kostenvergelijking, maar op basis van strategische plaatsing in de keten, lees aanhaking op het meldpunt zorg en overlast en het loket zorg en samenleven. Daarmee zijn voor de besluitvorming alleen de meerkosten van invoering van de aanpak van belang en zijn de totale kosten vooral voor onderzoeksdoeleinden van belang. Uw redentatie dat nauwkeuriger inzicht in de kosten noodzakelijk is om de verschillen in prijs per advies te verklaren volgen wij niet. Voor dat inzicht is vooral inzicht nodig in de tijdsbesteding van bewonersadviseurs. Relevante vragen hierbij zijn: Hoeveel tijd besteden bewonersadviseurs aan de advisering en nazorg? Hoeveel tijd besteden ze aan administratie, niet-geslaagde huisbezoeken en andere niet-productieve tijd? Ook had het meer inzicht gegeven als u de kosten van alleen het laatste jaar had vergeleken. Zoals u zelf ook constateert, is in Bos en Lommer in het eerste jaar de realisatie laag geweest. Dat kwam door moeilijkheden om het aanleveren van adressen door corporaties en beschikbaarheid van bewonersadviseurs goed op elkaar af te stemmen. Dit opstartjaar vertekent daardoor de kosten per bezoek ernstig. We volgen daarom dit advies niet op om de kosten preciezer in beeld te brengen. Wel gaan we de verschillende soorten resultaten beter inzichtelijk maken en gaan deze wegen tegen de (meer)kosten van de aanpak.

#### *5. Breng (gezamenlijk) in beeld welke bestanden voor adresselectie bruikbaar en beschikbaar zijn en onderzoek mogelijke nieuwe bestanden*

We trachten dit te bereiken in stedelijk verband. Privacyrichtlijnen lijken echter stedelijke afspraken in de weg te staan. We zijn bezig de mogelijkheden in stedelijk verband nader te onderzoeken. Ook voor het bredere welzijnsbeleid nieuwe stijl

zal het stadsdeel zoeken naar informatie van andere instellingen om gericht kwetsbare inwoners te kunnen benaderen.

*6. Breng (gezamenlijk) de implicaties van privacywetgeving voor de ‘achter de voordeur’ aanpak in beeld*

Dit zullen we in stedelijk verband oppakken.

*7. Stem de geselecteerde adressen voor huisbezoeken af met andere (gemeentelijke) organisaties*

Dit zullen we beter organiseren. Dit maakt ook deel uit van de implementatie binnen het welzijnsaanbod nieuwe stijl dat het stadsdeel ontwikkelt.

*8. Maak duidelijke afspraken met de welzijnsinstelling en verkrijg inzicht in de naleving van deze afspraken*

Er zijn duidelijke afspraken in subsidietoekenning, deze zullen we niet aanscherpen voor de beleidskaders duidelijk zijn. Wel zullen we al procesafspraken maken over sturing vanuit de afdeling wijken van Stadsdeel West (gebiedsgerichte aanpak) en terugkoppeling van signalen van de bewonersadviseurs naar de partners in het veld. We zoeken in de afspraken echter ook naar een aansturing die het mogelijk maakt om flexibel te kunnen inspelen op problemen in wijken en mogelijk ook op signalen van partners.

*9. Verbeter de registratie van de activiteiten van bewonersadviseurs*

U doelt hiermee op het vaststellen van werkinstructies om vervolgens de uitvoering ervan te gaan registreren. Aan uniformiteit en meetbaarheid lijkt u meer belang te hechten dan aan klantgerichtheid. De kracht van bewonersadviseurs ligt naar ons oordeel juist in het professioneel kunnen reageren op de verhalen en situaties van bewoners. Niet-gebruik van voorzieningen heeft regelmatig als oorzaak dat bewoners stuk zijn gelopen op hulpverlening waar de toegang sterk is geprotocolleerd met werkinstructies, door sommigen van hen ervaren als “de bureaucratie”. Het succes van de bewonersadviseur ligt er dan juist in om niet de werkinstructies, maar de klant centraal te stellen. Om de kwaliteit en breedheid van de gesprekken te borgen is het voldoende om te werken met de levensdomeinen waar de bewonersadviseurs aandacht aan geven in de gesprekken.

Het Dagelijks Bestuur van West kiest in haar visie dan ook uitdrukkelijk voor uitvoeringskracht. Wij willen de uitvoerende professionele kracht niet onnodig beperken door onnodig veel in beleidsdocumenten vast te leggen. West investeert in hoog gekwalificeerde uitvoering van de bewonersadviseurs die kan reageren op de lokale praktijk die ze tegenkomen. We zullen dus niet de activiteiten protocolleren en tot in detail registreren. We zetten in op inzicht in de resultaten van de aanpak.

## **5.2 Nawoord Rekenkamer**

### **Stadsdeel Oost**

De rekenkamer dankt het dagelijks bestuur van stadsdeel Oost voor haar reactie op de conclusies en aanbevelingen van het rapport ‘Achter de voordeur in

Amsterdam'. De rekenkamer waardeert dat het dagelijks bestuur het rapport beschouwt als een goede ondersteuning bij de verbetering van de 'achter de voordeur' aanpak. De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur alle 9 aanbevelingen overneemt.

### **Stadsdeel Nieuw West**

De rekenkamer neemt met genoeg kennis van de reactie van het dagelijks bestuur dat het rapport, de conclusies en de aanbevelingen als een goede en waardevolle steun beschouwt bij haar optimalisatie van de achter de voordeur aanpak. Zo geeft het dagelijks bestuur in haar reactie aan dat zij de conclusies van de rekenkamer veelal herkent en dat zij de afgelopen periode geworsteld heeft met de door de rekenkamer benoemde aspecten.

De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur alle 9 aanbevelingen overneemt. Naar aanleiding aanbeveling 4 (het vergroten van inzicht in de kosten van de achter de voordeur aanpak) neemt het dagelijks bestuur zich voor om in samenspraak met de financiële afdeling de toerekening van de indirecte kosten in beeld te brengen. De rekenkamer moedigt deze voorgenomen actie aan maar wijst het stadsdeel er op dat de aanbeveling betrekking heeft op alle categorieën kosten die samenhangen met de achter de voordeur aanpak. En dus ook van toepassing is op de categorie directe kosten. Het was voor de rekenkamer onduidelijk in hoeverre de geregistreerde kosten in de financiële administratie betrekking hadden op de achter de voordeur aanpak. Aangezien het stadsdeel niet in staat was om de werkelijk gemaakte kosten te specificeren was de rekenkamer voor de bepaling van de indirecte en directe kosten noodgedwongen aangewezen op de begroting.

### **Stadsdeel West**

De rekenkamer dankt het dagelijks bestuur van stadsdeel West voor haar reactie op de conclusies en aanbevelingen van het rapport 'Achter de voordeur in Amsterdam'. De rekenkamer is verheugd dat het dagelijks bestuur zich kan vinden in veel punten van de analyse, conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer.

De rekenkamer constateert dat het dagelijks bestuur van stadsdeel West de aanbevelingen 2, 3, 5, 6 en 7 geheel overneemt. Aanbevelingen 1 en 8 neemt het dagelijks bestuur gedeeltelijk over. Het dagelijks bestuur neemt aanbevelingen 4 en 9 niet over. In haar toelichting bij aanbeveling 2 en 3 plaatst het dagelijks bestuur 2 kanttekeningen waarop de rekenkamer kort in zal gaan. De rekenkamer geeft vervolgens een reactie op de motivatie van het dagelijks bestuur bij de niet of gedeeltelijk overgenomen aanbevelingen 1, 4, 8 en 9.

#### *Reactie rekenkamer op kanttekeningen bij overgenomen aanbevelingen 2 en 3*

Het dagelijks bestuur vraagt zich af op grond waarvan de rekenkamer tot de conclusie komt dat de aanpak in de stadsdelen Bos en Lommer en Westerpark met gerichte bezoeken een hoger aantal bezoeken oplevert. De rekenkamer verwijst hiervoor naar de bespreking van de resultaten van deze 2 stadsdelen in het Onderzoeksrapport. Uit deze resultaten blijkt dat bij beide stadsdelen de resultaten in *absolute* zin toenamen door de inzet van de gerichte aanpak.

Ook blijkt uit de resultaten dat het percentage succesvolle huisbezoeken bij de gerichte aanpak aanmerkelijk hoger ligt.

De rekenkamer spreekt in haar rapport geen voorkeur uit voor één van de 2 methodes, maar benadrukt het belang van een bewuste afweging tussen de voor- en nadelen van de 2 methodes. Omdat deze afweging vaak ontbreekt stelt de rekenkamer dat de inzet van gerichte en ongerichte benaderingen meer afhankelijk is van wat 'voorhanden' is. De term 'opportunistisch' slaat dan ook op deze constatering en is geen diskwalificatie van de ongerichte benadering.

Verder verbaast het dagelijks bestuur zich dat de rekenkamer het doelbereik van de aanpak in stadsdeel Bos en Lommer bepaalt aan de hand van een afgeleide doelstelling uit het projectplan in plaats van de subsidiebeschikkingen. In het projectplan heeft het stadsdeel vooraf de doelstellingen van de aanpak gedefinieerd. De rekenkamer vindt de vooraf bepaalde doelstellingen in het projectplan het relevante kader om het doelbereik van de uitvoering van de aanpak te evalueren. Het stadsdeel geeft uitvoering aan de aanpak door middel van subsidiebeschikkingen. Het feit dat deze uitvoering afwijkt van de doelstellingen van het projectplan vermindert niet de relevantie van het projectplan bij de evaluatie van het doelbereik van de aanpak.

#### *Reactie rekenkamer op motivatie bij gedeeltelijk overgenomen aanbeveling 1*

Het dagelijks bestuur geeft aan de jaarlijkse prestatiedoelstellingen voldoende te vinden. De rekenkamer begrijpt dat het moeilijk of misschien zelfs onmogelijk is om een directe relatie te leggen tussen het afleggen van een huisbezoek en, bijvoorbeeld, het verbeteren van de sociaal-economische positie van de bewoners van het stadsdeel. Hoewel idealiter in resultaatsverwachtingen deze relatie wel wordt gelegd vindt de rekenkamer het belangrijk dat in ieder geval inzichtelijk wordt welke aannames het stadsdeel hanteert om met de inzet van de 'achter de voordeur' aanpak het beoogde maatschappelijk effect te bereiken. De rekenkamer is dan ook positief over de afbakening die het dagelijks bestuur in de reactie formuleert voor de 'achter de voordeur' aanpak. Bruikbare resultaatsverwachtingen geven echter ook duidelijk aan wat het stadsdeel van plan is te doen. De rekenkamer vindt daarom dat, in aanvulling op deze afbakening, een meerjarige en meetbare doelstelling noodzakelijk is.

#### *Reactie rekenkamer op motivatie bij niet overgenomen aanbeveling 4*

De aanbeveling om het inzicht in de kosten van de 'achter de voordeur' aanpak te verbeteren neemt het dagelijks bestuur niet over. Het dagelijks bestuur stelt dat inzicht in de totale kosten niet van belang is en dat inzicht in de 'meerkosten' in combinatie met verbeterd inzicht in de resultaten voldoende is. De rekenkamer merkt op dat het huidige inzicht in de kosten van de aanpak gebaseerd is op begrotingen en subsidiebeschikkingen. Het inzicht in de werkelijke kosten van de 'achter de voordeur' aanpak is beperkt. De rekenkamer benadrukt daarnaast dat inzicht in de totale kosten van de aanpak noodzakelijk is om inzicht in de 'meerkosten' te krijgen.

Het dagelijks bestuur maakt aanvullend de opmerking dat de kosten van de aanpak in stadsdeel Bos en Lommer zijn vertekend door het opstartjaar. De rekenkamer merkt op dat van de 5 vergeleken ‘achter de voordeur’ aanpakken er bij 4 sprake is van een opstartjaar en dat hierdoor geen sprake is van een vertekend beeld bij stadsdeel Bos en Lommer.

*Reactie rekenkamer op motivatie bij gedeeltelijk overgenomen aanbeveling 8*

De rekenkamer maakt uit de reactie van het dagelijks bestuur op dat het bestuur overweegt de afspraken te verscherpen, maar dat zij er voor waakt dat de afspraken de praktijk te veel belemmeren. Ter verduidelijking stelt de rekenkamer dat zij niet pleit voor een verdere aanscherping of verzwaring van de afspraken in de subsidietoekenning. Wél beveelt zij aan de inhoud van bestaande afspraken af te stemmen op de doelstellingen van het stadsdeel en erop toe te zien dat de gemaakte afspraken worden nageleefd.

*Reactie rekenkamer op motivatie bij niet overgenomen aanbeveling 9*

In haar inleiding geeft het dagelijks bestuur aan dat de hoofdlijn in haar reactie gebaseerd is op de visie van de ‘achter de voordeur’ aanpak als een laagdrempelige, ‘gedebureaucratiseerde’ methode om inwoners te benaderen en door te geleiden. Deze hoofdlijn is zichtbaar in de motivatie voor het niet overnemen van de aanbeveling van de rekenkamer om de registratie van de activiteiten van de bewonersadviseurs niet over te nemen. De rekenkamer benadrukt dat zij het belang onderkent van een informele werkwijze bij de ‘achter de voordeur’ aanpak om de bewoners centraal te kunnen stellen. De keerzijde van deze werkwijze is dat een goede registratie van de activiteiten van de bewonersadviseurs de enige mogelijkheid is om de kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners te bewaken. De rekenkamer pleit niet voor uitgebreide en gedetailleerde werkinstructies. Wél vindt de rekenkamer dat verbetering van de registratie nodig is om te borgen dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de bewoners van voldoende niveau is.

### **5.3 Algemene opmerking van de rekenkamer**

Een belangrijk deel van de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer gaat over bruikbare, heldere, doelen en inzicht in resultaten en kosten. Al snel wordt uit deze conclusies en aanbevelingen afgeleid dat de rekenkamer pleit voor minutieus doorgerekende doelen en uitgebreide werkinstructies en registraties. Met andere woorden: de rekenkamer doet aanbevelingen die leiden tot meer bureaucratie terwijl de ‘achter de voordeur’ aanpak juist laagdrempelig en toegankelijk moet zijn. De rekenkamer vindt dit een interessant en belangrijk punt en wil hier graag nader op ingaan in deze afsluitende opmerking.

Vooropgesteld: de rekenkamer verlangt geen minutieus doorgerekende doelen en uitgebreide werkinstructies en registraties. Bruikbare doelstellingen maken duidelijk wat het stadsdeel met de aanpak wil én niet wil bereiken en welke aannames hieraan ten grondslag liggen. Inzicht in de resultaten hoeft niet verder te gaan dan het zorgen voor betrouwbare informatie over de mate waarin de gestelde

doelen worden bereikt. Bruikbare en heldere doelen en inzicht in de resultaten en kosten maken een goede discussie mogelijk tussen de stadsdeelraad en het bestuur over de inzet van de 'achter de voordeur' aanpak. Daarnaast bieden ze ook de bewonersadviseurs en andere bij de uitvoering betrokken personen de mogelijkheid om problemen in de uitvoering te signaleren en verbeteringen voor te stellen. Gedetailleerde afspraken en gedetailleerde informatie zijn niet nodig, wél duidelijke afspraken en duidelijke informatie.







## Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Frederiksplein 1  
1017 XK Amsterdam

telefoon 020 552 2897  
fax 020 552 2943  
[info@rekenkamer.amsterdam.nl](mailto:info@rekenkamer.amsterdam.nl)  
[www.rekenkamer.amsterdam.nl](http://www.rekenkamer.amsterdam.nl)