

Wat doen de stadsdelen achter de voordeur?

Resultaten en kosten van huisbezoeken onduidelijk

Amsterdamse stadsdelen bellen, in het kader van armoedebeleid, bij burgers aan. Met deze directe aanpak wil men contacten leggen met hulpbehoevende bewoners. De 5 onderzochte stadsdelen lijken niet goed te weten wat ze willen met deze aanpak. Duidelijke doelstellingen ontbreken. De kosten per succesvol huisbezoek variëren sterk: van € 513 in stadsdeel Westerpark tot € 5.914 in Bos en Lommer. Informatie over behaalde resultaten en gemaakte kosten voor de huisbezoeken is beperkt en kan deze verschillen niet goed verklaren. Dit schrijft de rekenkamer in haar rapport *Achter de voordeur in Amsterdam*.

Achtergrondinformatie

De rekenkamer onderzocht de 'achter de voordeur' aanpak bij 5 voormalige stadsdelen van de gemeente Amsterdam: Westerpark, De Baarsjes, Bos en Lommer, Slotervaart en Oost-Watergraafsmeer. De omvang en de werkwijze van de aanpak in deze stadsdelen zijn verschillend. Jaarlijkse kosten van de aanpak variëren, grofweg, tussen € 80.000 en ruim € 400.000 per stadsdeel. Het aantal bewoners dat in een jaar benaderd wordt door de stadsdelen varieert tussen 30 en 1.300.

Geen duidelijke keuzes bij de 'achter de voordeur' aanpak

De ambities bij de 'achter de voordeur' aanpak zijn duidelijk. De stadsdelen willen de sociaal-economische positie van bewoners verbeteren en hanteren jaarlijkse prestatiedoelstellingen voor de bezoeken. Het bredere perspectief ontbreekt bij alle stadsdelen en de verdere aanpak wordt daardoor onvoldoende duidelijk. Stadsdelen maken geen duidelijke keuzes wat men concreet wil bereiken met de bezoeken. Elk stadsdeel pakt het uiteindelijk ook weer anders aan.

Informatie over resultaten en kosten beperkt

Uit informatie van de stadsdelen blijkt dat bewonersadviseurs erin slagen om in contact te komen met bewoners. Vanwege tekortkomingen in de beschikbare informatie is het moeilijk om de behaalde resultaten en de kosten van de aanpak te bepalen. Bij 4 van de 5 stadsdelen worden jaarlijkse prestatiedoelstellingen niet gehaald of is dit onduidelijk. Een bewonersadviseur in stadsdeel De Baarsjes en Westerpark benadert ongeveer 7 keer meer bewoners dan in stadsdeel Bos en Lommer. Dit grote verschil kunnen de stadsdelen niet verklaren.

Meer inzicht in kwaliteit dienstverlening nodig

De stadsdelen kiezen bewust voor een laagdrempelige uitvoering van de 'achter de voordeur' aanpak met lage administratieve lasten. Hierdoor kunnen bewonersadviseurs en welzijnsinstellingen zich richten op de problemen van bewoners in plaats van gemeentelijke procedures. Om de kwaliteit van de dienstverlening aan bewoners te waarborgen is echter meer inzicht nodig in wat er gebeurt bij het bezoek achter de voordeur. De rekenkamer is niet voor gedetailleerdere informatie, maar wel voor duidelijkere informatie. Ook vraagt de rekenkamer meer aandacht voor de implicatie van privacywetgeving bij de 'achter de voordeur' aanpak.