

Regionaal Jongerenloket Nijmegen

Evaluatie pilotperiode

Regionaal Jongerenloket Nijmegen

Evaluatie pilotperiode

Datum: november 2009

Colofon

Gemeente Nijmegen

Afdeling Onderzoek en Statistiek

contactpersoon: Kees Goderie

tel.: (024) 329 98 89

e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

Inhoudsopgave

1	Achtergrond en doel onderzoek	3
2	Opzet onderzoek	5
3	Resultaten dienstverleningsproces	7
3.1	Beschrijving werkwijze	7
3.2	Gerealiseerde instroom en uitstroom	12
4	Bevindingen gesprekken	21
4.1	Algemeen beeld	21
4.2	Samenwerking partners	21
4.3	Het uitvoeringsproces	22
4.4	Registratie en managementinformatie	24
4.5	Resultaat en bereik	25
5	Hoofdbevindingen, conclusies, aanbevelingen	29
5.1	Hoofdbevindingen	29
5.2	Conclusies	31
5.3	Aanbevelingen voor toekomstige werkwijze loket	32
6	Samenvatting	35

1 Achtergrond en doel onderzoek

De oprichting van het regionaal jongerenloket

Het Regionaal Jongerenloket Nijmegen is op 1 januari 2008 van start gegaan. Doel van het jongerenloket is *“het voorkomen en bestrijden van voortijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid in de regio Nijmegen. Afhankelijk van de startsituatie van de jongere is het doel hem of haar terug te leiden naar school of aan werk te helpen.”*¹ Die dienstverlening bestaat uit inzet van de *“juiste begeleiding om het gezamenlijk doel te bereiken: werk en/of school, met eventueel tijdelijk hulp op het gebied van financiën om dit doel te bereiken.”*²

Om het doel te bereiken zijn voor het loket de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- het loket behelst een regionale en gezamenlijk ketenaanpak, met één boodschap naar de jongere;
- poortwachtersfunctie van het loket: jongeren kunnen zich melden voor werk, school en /of tijdelijk inkomen; de groep voortijdig schoolverlaters (vsv-ers) wordt actief benaderd, geregistreerd en zo nodig op traject gezet;
- via een pro-actieve benadering moet ook de zich niet aangemelde c.q. nog niet-bereikte groep jongeren worden opgespoord; het doel is dat uiteindelijk iedere jongere in beeld gebracht en geholpen;
- zo snel mogelijk plaatsen van jongeren op het juiste traject bij de juiste ketenpartner;
- het jongerenloket start en bewaakt de sluitende aanpak.

De deelnemende partijen binnen het loket zijn RMC³, CWI, UWV en de de gemeentelijke afdeling Werk&Inkomen. Samenwerkingspartners zijn onder andere de onderwijsinstellingen, Bureau Jeugdzorg, GGZ-instellingen, MEE Gelderse Poort, NIM/R75, politie/justitie en de gemeentelijke afdeling Leerplicht.

De regionale functie van het loket strekt zich uit over 9 deelnemende gemeenten te weten: Beuningen, Druten, Groesbeek, Heumen, Millingen aan den Rijn, Mook en Middelaar, Ubbergen, Wijchen, en Nijmegen. Het jongerenloket is fysiek ingericht in de Mariënbeurs voor Werk en Inkomen en is opgezet voor jongeren van 18 tot 23 jaar die geen startkwalificatie en/of werk hebben. Nijmegen hanteerde van begin af een hogere leeftijdsgrens tot 27 jaar.

Eerste twee jaar als pilot

Het jongerenloket is gestart als een tweejarige pilot in de periode 1-1-2008 tot 1-1-2010. Door de gemeenten en andere partners is afgesproken dat in de loop van het tweede pilotjaar (2009) de werking van het jongerenloket en de samenwerking in de keten Onderwijs, Werk & Inkomen geëvalueerd zou worden.⁴ Aan de afdeling Onderzoek & Statistiek van Nijmegen is gevraagd om deze evaluatie uit te voeren. Op basis van de evaluatie zal binnen het (regionale) bestuursteam

¹ Jongerenloket, de contouren van een regionaal jongerenloket in Nijmegen en omgeving

² Jaarverslag Regionaal Jongerenloket Nijmegen 2008

³ Regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaten (RMC); Centrum voor Werk en Inkomen (CWI); Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

⁴ Vastgelegd in de contourennota (zie voetnoot 1); in Nijmegen gemeld in brief aan de gemeenteraad van 15-8-2007

Ketenaanpak Voortijdig Schoolverlaten en jeugdwerkloosheid besluitvorming plaatsvinden over de wijze van voortzetting van het jongerenloket en de ketensamenwerking.

Invoering Wet Investeren in Jongeren (WIJ)

Inmiddels heeft de Tweede Kamer besloten tot invoering van de Wet Investeren in Jongeren (WIJ) en is deze per 1 oktober 2009 ingegaan. Die wet verplicht de gemeenten om binnen 2 maanden na aanmelding met een leer- of werkaanbod te komen voor alle jongeren tot 27 jaar. *“Dit kan een baan zijn, een vorm van scholing of een combinatie van beide, afgestemd op de situatie van de jongeren. Als zij werk accepteren krijgen ze salaris van de werkgever. Bij acceptatie van het leeraanbod krijgen ze waar nodig een inkomen dat even hoog is als de bijstandsuitkering. Als zij het aanbod niet accepteren dan krijgen zij ook geen uitkering van de gemeente.”*(min. SZW)

Puntsgewijs zijn de belangrijkste veranderingen door de wet WIJ:

- jongeren hebben recht op een werkleeraanbod
- jongeren hebben geen recht op bijstand; er komt voor hen een inkomensvoorziening analoog aan de Wwb
- samenwerking met UWV bij de uitvoering van het werkleeraanbod is in de wet vastgelegd

De uitvoering van de wet kan ingepast worden in de huidige werkwijze van het Jongerenloket. Met het Jongerenloket hebben de deelnemende gemeenten de gelegenheid om de uitvoering ervan regionaal aan te pakken. Deze evaluatie levert mede een bijdrage aan de onderbouwing van de besluitvorming over dit specifieke aspect.

Opzet onderzoek

2 Opzet onderzoek

Start met quick scan

Bij de voorbereiding van de evaluatie (voorjaar 2009) is in overleg met de opdrachtgever besloten om te starten met een quick scan, een korte interviewronde om de indrukken op hoofdlijnen vast te leggen. Er was behoefte om voor de zomer al een beeld hiervan te hebben i.v.m. de invoering van de WIJ. De quick scan moest antwoord geven op de vraag of de deelnemende partijen de invoering van de wet via het loket wilden regelen. Hoewel de wet uiteindelijk later is ingevoerd (1 oktober 2009), was het antwoord op korte termijn nodig om te kunnen doorwerken aan de voorbereiding van de invoering van de wet.

De quick scan is vlak voor de zomer van 2009 uitgevoerd. De scan had een verkennend karakter en moest antwoord geven op de vraag of de partners van mening waren dat het Regionaal Jongerenloket Nijmegen meerwaarde opleverde en men in principe positief stond tegenover continuering. De verkenning werd uitgevoerd d.m.v. interviews met een aantal deelnemende partners aan het Jongerenloket.

Over de quick scan is eind juni intern gerapporteerd aan de afdeling Werk & Inkomen. Deze rapportage is besproken in het Bestuursteam en na goedkeuring verstuurd naar alle gemeenten. De indrukken van het functioneren van het loket bleken positief te zijn. De signalen waren dat het loket werd gezien als een verbetering ten opzichte van de situatie daarvoor. Ook voor de regionale partners met wie is gesproken was er geen aanleiding om de uitvoering van de WIJ niet bij het loket neer te leggen.

De resultaten van de quick scan zijn in deze rapportage meegenomen en verder uitgewerkt.

Vraagstelling evaluatie

Met het resultaat van de quick scan was voor wat betreft de verdere evaluatie niet zozeer de vraag aan de orde of het Regionaal Jongerenloket zou moeten worden voortgezet maar welke onderdelen van de aanpak goed lopen en vastgehouden kunnen worden en welke verbeteringen nodig zijn na het beëindigen van de pilotperiode.

Hiertoe hebben we enerzijds gekeken naar de resultaten die dat proces heeft opgeleverd (de output), anderzijds naar de uitvoering van het dienstverleningsproces in brede zin.

Bij de output gaat het om de volgende onderzoeksitems:

- Onderscheid subgroepen binnen de totale klantengroep? Typering klantengroepen (bijv. naar persoonskenmerken, hulpvraag en problematiek. Populatieverschillen Nijmeegse en regionale jongeren.
- Resultaten voor de diverse subgroepen, d.w.z. welk deel wordt op welke wijze verder geholpen naar werk en/of opleiding? Duurzaamheid van de uitstroom?
- Het bereik van het loket: in welke mate worden de jongeren uit de doelgroep bereikt door het loket, ev.t door pro-actieve acties?

Bij het verloop van het proces betreft het bijv. de volgende punten:

- De samenwerking tussen participanten, ambtelijk en bestuurlijk
- De dienstverlening van Nijmegen voor de regiogemeenten
- De uitvoering van de verschillende onderdelen van het dienstverleningsproces (bijv. intake, verwijzing, monitoring, afstemming binnen de keten, beleving bij de uitvoerenden).

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen hebben we gebruik gemaakt van verschillende bronnen :

- aanwezige notities en rapportages
- interviews met betrokkenen bij en werkers binnen het loket (10, inclusief de interviews ten behoeve van de quick scan)
- gegevens van het registratiesysteem JVS binnen het loket (het Jeugd Volg Systeem)⁵

Voor het onderzoek functioneerde een begeleidingscommissie bestaande uit het hoofd afdeling Werk&Inkomen, het hoofd Jongerenloket en de programmamanager Werk & Inkomen (alle drie gemeente Nijmegen) en de voorzitter van de Divosa Kring Nijmegen.

In de navolgende hoofdstukken beschrijven we de resultaten van de evaluatie. Hoofdstuk 3 beschrijft de opzet van het algehele dienstverleningsproces van het loket en de directe resultaten (output). In hoofdstuk 4 bespreken we de bevindingen uit de gesprekken. In hoofdstuk 5 brengen we de hoofdpunten uit beide hoofdstukken bij elkaar in een analyse van plus- en minpunten (welke zaken moeten vastgehouden worden, welke verbeterd?), gevolgd door conclusie en aanbevelingen m.b.t. de voortgang van het loket.

• ⁵ Het JVSysteem wordt bij de uitvoering toegepast door de werkers. Uit dit systeem was oppractische manier een statistisch bestand te realiseren. Naast het JVS wordt ook gewerkt met Sonar het managementinformatiesysteem van het UWV werkbedrijf, dat verplicht gevuld moet worden voor tellingen en inzet van middelen.

3 Resultaten dienstverleningsproces

3.1 Beschrijving werkwijze

3.1.1 Omvang potentiële doelgroep

Bij de aanvang is bepaald dat het loket zich richt op de jongeren tot en met 23 jaar. Nijmegen heeft vanaf het begin voor de groep jongeren tot en met 27 jaar gekozen. Tabel 1 geeft een overzicht van de totale populatie in de betreffende leeftijdscategorieën.

Tabel 1: Totale Bevolking en potentiële doelgroep Jongerenloket (tot 1 okt. 2009) in Nijmegen en de Regiogemeenten

gemeente	totale bevolking	procentueel aandeel	leeftijdsgroep 18-23 regio 18-27 Nijmegen	procentueel aandeel
regiogemeenten	141.949	46,7 %	7.317	20,5 %
Nijmegen	161.817	53,3 %	28.452	79,5 %
Totaal	303.766		35.769	

bron: opgave CBS, basisgegevens per 1 januari 2009

Tabel 2: Totale Bevolking en potentiële doelgroep Jongerenloket (vanaf 1 okt. 2009) in Nijmegen en de Regiogemeenten

gemeente	totale bevolking	procentueel aandeel	leeftijdsgroep 18-27 (regio en Nijmegen)	procentueel aandeel
regiogemeenten	141.949	46,7 %	11.710	29,2%
Nijmegen	161.817	53,3 %	28.452	70,8%
Totaal	303.766		40.162	

bron: opgave CBS, basisgegevens per 1 januari 2009

Gedurende evaluatieperiode (januari 2008 tot en met juni 2009) bestond zo'n 80% van de potentiële doelgroep uit Nijmeegse jongeren.

Vanaf 1 oktober 2009, met de invoering van de WIJ, worden de verhoudingen iets anders. Dan geldt ook voor de regio de leeftijdscategorie 18-27 als doelgroep. Het aandeel van Nijmegen binnen de totale potentiële doelgroep is dan circa 71% (tabel 2).

Ook dan blijft de oververtegenwoordiging van Nijmegen veel groter dan de verhouding in de totale bevolking (53:47). De oorzaak is de (boven)regionale onderwijsfunctie die de stad heeft. Daardoor is het aandeel 18-27 jarigen in de Nijmeegse bevolking 23% (tegen 9% voor de regio). De helft hiervan studeert aan de universiteit, de hogeschool of het ROC. Vooral bij de ROC-populatie is sprake van een verhoogde kans op schooluitval met name op de laagste niveaus. Verder heeft van de 18- tot 27-jarige Nijmegenaren naar schatting 40% een baan van meer dan 12 uur. Tien procent (en kleine drieduizend) is werkzoekend of "zit" thuis of in een instelling. Bij de regionale populatie (van 18 tot en met 27 jaar) zijn de geschatte percentages resp. 25-30% (opleiding), 60-65% (werk) en 10% (thuis/werkzoekend).

3.1.2 Integrale aanpak

De dienstverlening die het loket wil verrichten is in principe integraal. Dat wil zeggen dat het volledige proces van melding van de jongere, registratie, intake en diagnose tot en met toeleiding naar werk/opleiding en nazorg wordt uitgevoerd.

In de contourennotitie is de benadering uiteengelegd in de volgende stappen:

1. 'onbekende' groep opzoeken
2. melding en registratie
3. intake en diagnose
4. monitoring
5. opstellen trajectplan
6. casemanagement / begeleiding richting werk en/of school
7. uitkeringverstrekking
8. nazorg

De eerste vier stappen zijn betiteld als het front office, de laatste vier als het back office. Front- en backoffice zijn organisatorisch geïntegreerd.

Aan het begin ligt de poortwachtersfunctie. Voorheen werd die door CWI en RMC vervuld. Nu ligt deze bij het Jongerenloket (waar UWV-werkbedrijf en RMC/ROC deel van uitmaken). Maar ook aan het eind dient het jongerenloket de jongere in beeld houden (monitoring), ook na verwijzing naar een ketenpartner voor opleiding, werk of zorg.

Deze integrale aanpak geldt voor zowel de Nijmeegse jongeren als de jongeren uit de regio. D.w.z. ook voor de jongeren uit de regio verzorgt het loket directe bemiddeling naar werk en begeleiding richting opleiding (vanuit de deelnemende partner RMC). Niettemin is voor de regiogemeenten de dienstverlening op enkele punten afwijkend. Bij het bemiddelen naar werk wordt indien nodig alleen voor de Nijmeegse jongeren een trajectplan opgesteld (met bijvoorbeeld geleiding naar gesubsidieerde banen of aanmelding voor projecten). Voor de regiogemeenten stelt het loket geen trajectplan op. Ook is het loket geen casemanager voor de Wwb-jongeren en verstrekt het geen uitkering en nazorg voor deze jongeren. In deze gevallen voert de regiogemeente in kwestie deze stappen uit.

8 - Resultaten dienstverleningsproces

Met de invoering van de wet WIJ blijft dit principe bestaan, zij het dat het dan niet meer om de WWB-uitkering zal gaan.

3.1.3 Vergroten van het bereik

De doelstelling van het loket is om voortijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid in de regio Nijmegen te voorkomen en te bestrijden. Het is dus van belang de doelgroep, jongeren zonder startkwalificatie en/of werk, te kennen en te bereiken.

Het loket is de afgelopen periode actief geweest om de jongeren uit de doelgroep in beeld te krijgen. Behalve de standaardaanpak bij aanmelding (zie volgende paragrafen) gaat het om uiteenlopende activiteiten om het onbekende deel van de doelgroep binnen te halen. Zo heeft het loket in de beginperiode in 2008 promotie gemaakt onder de potentiële doelgroep, bijv. op banenbeurzen en via de website van de gemeente Nijmegen. Bij diverse gemeenten, zoals in Wijchen, Beuningen en Groesbeek, zijn alle jongeren uit de potentiële doelgroep uitgenodigd voor informatie bijeenkomsten. Deze zijn door enkele tientallen jongeren bezocht. Het onder de aandacht brengen van het jongerenloket vindt ook plaats op Nijmeegse middelbare scholen en via berichtgeving in de media. Voorts zijn ouders van de potentiële doelgroep benaderd via het gericht aanschrijven van klanten van de afdeling Werk & Inkomen in Nijmegen.

Een andere belangrijke proactieve actie die het jongerenloket onderneemt om de doelgroep te bereiken is het vinden van aansluiting bij lokale initiatieven en netwerken. Door de deelname aan diverse casus-overleggen in de regiogemeenten komen de individuele probleemgevallen voor het voetlicht. Intern binnen de directie Inwoners van de gemeente Nijmegen is op beleidsniveau het overkoepelende "17+ overleg" opnieuw ingesteld. Hierbij zijn ook externe partners zoals Mee en Iriszorg zijn betrokken.

3.1.4 Aanmelding en intake

Klanten kunnen op vier manieren bij het Jongerenloket terecht komen:

- via de open inloop bij het loket
- een melding vroegtijdig schoolverlater (VSV-melding)⁶
- een digitale aanvraag
- een melding van derden (instantie, ouders).

In de eerste anderhalf jaar zijn 3100 jongeren ingeschreven bij het loket. Meer dan de helft van de jongeren heeft zich "fysiek" aangemeld via de open inloop bij het loket. Het kan daarbij gaan om jongeren met een snelle, korte vraag, maar ook om jongeren die niet goed weten wat ze willen en jongeren die niet zelfredzaam zijn, vaak met een meerdere problemen. Ongeveer een derde deel van de instroom wordt bepaald door de VSVers, aangemeld door de diverse opleidingen. Een klein aantal heeft zich digitaal aangemeld. Van externe verwijzing door derden, is in bijna 150 gevallen sprake. Veelal gaat het om (MBO)opleidingen die rechtstreeks melden bij het Jongerenloket. Van verwijzing door instanties als jeugdhulpverlening, gemeente of de ouders zelf is nauwelijks sprake.

⁶ VSV = voortijdig schoolverlater - onderwijsinstellingen zijn verplicht deze te melden bij de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC)

Bij de aanmeldingen via open inloop, digitale aanmelding en externe melding wordt aan de hand van een checklist (leeftijd, woonplaats en vraag klant) eerst gekeken of de klant die zich meldt tot de doelgroep behoort. Indien dat niet het geval is wordt hij/zij doorverwezen naar de juiste instantie. Ook bij vragen uit de potentiële doelgroep om louter informatie of kort advies wordt het gesprek hierna beëindigd. In al deze gevallen vindt geen registratie plaats.

De jongeren die tot de doelgroep blijken te behoren en met hun vragen over werk, opleiding of inkomen verder geholpen willen worden, worden geregistreerd en uitgenodigd voor een intakegesprek met een jongerenadviseur. In dit gesprek wordt een diagnose gesteld en het vervolgtraject bepaald. Binnen het jongerenloket heet dit het werkproces (zie verder par. 3.1.5). Dit gebeurt op basis van vrijwilligheid. Voor jongeren die in een werkproces worden opgenomen, volgen verdere afspraken met de jongerenadviseur. In principe blijft de jongerenadviseur die de intake heeft gedaan de vaste begeleider van de betreffende jongere totdat opleiding of werk is gevonden.

3.1.5 Vooronderzoek VSVer

Vanuit verschillende bronnen (RMC, Bureau leerplicht, opleidingsinstituten, gemeenten en IB-groep) komen de meldingen en overzichten van VSVer binnen. Voor deze groep kent het loket een tussenstap, nl. het “vooronderzoek”. Dit is een voornamelijk administratief proces. De binnen het loket werkzame teamassistenten checken of de aangemelde jongeren behoren tot de doelgroep (ontbreken startkwalificatie, geen opleiding volgend, woonachtig in de regio, leeftijdscategorie). Vervolgens wordt elke jongere uit de doelgroep per brief uitgenodigd contact op te nemen met het Jongerenloket. Indien er geen reactie komt wordt nogmaals een brief verzonden. Daarna wordt telefonisch of eventueel via een huisbezoek geprobeerd contact te leggen met de jongere. Is het contact eenmaal gelegd, dan wordt aangestuurd op een intakegesprek met een jongerenadviseur en wordt hiervoor een afspraak gemaakt. Het bureauhoofd verdeelt hierbij de (vsv)jongeren naar rato onder de jongerenadviseurs.

Ook bij de VSVer geldt het principe van vrijwilligheid. De jongere hoeft de aangeboden hulp vanuit het Jongerenloket niet te accepteren. Overigens kan ook blijken dat de jongere inmiddels al een baan heeft of een opleiding volgt. Als de ondersteuning niet gewenst of de jongere al werk of opleiding heeft wordt “uitstroom” geregistreerd. Wel kan op basis van het vooronderzoek worden besloten om jongeren met bijvoorbeeld een tijdelijke baan te monitoren.

De daadwerkelijke aanpak van de VSV-ers heeft in het begin door de hoge instroom aan het loket even op zich laten wachten. Pas in mei 2008 is een bulk aan VSVer in het dienstverleningsproces opgenomen.

3.1.6 Werkprocessen

Binnen het jongerenloket onderscheidt men, wanneer de aangemelde jongeren eenmaal zijn ondergebracht bij een jongerenadviseur de volgende werkprocessen:

- opleiding
- werk
- werk/opleiding
- werk/opleiding/inkomen

Van de totale groep van 3100 klanten binnen het bestand zijn er ongeveer 400 die op een gegeven moment zijn uitgestroomd en na verloop van tijd opnieuw zijn ingestroomd. Soms is dit het geval na enkele maanden, soms na langere tijd.

Bij bijna tweederde van deze groep gaat het om jongeren die zowel in de vooronderzoeksfase als in een werkproces geregistreerd zijn. Bij deze gaat het in principe om VSV-ers die op basis van de resultaten van het vooronderzoek waren uitgestroomd (omdat ze werk of opleiding bleken te hebben), maar zich later opnieuw hebben aangemeld bij het loket, omdat werk of opleiding zijn afgebroken.

Bij de resterende groep (ruim een derde) gaat het om jongeren die vanuit het loket waren bemiddeld naar werk of opleiding en zich evenzo later opnieuw hebben aangemeld bij het loket na beëindiging van hun eerder bemiddelde baan of opleiding.

Bij de registratie van de werkprocessen houden de teamassistenten en jongerenadviseurs de aantallen contacten bij. Dat kan betreffen alle soorten contacten (schriftelijk, telefonisch, sms, mail, gesprek). Bij ruim een kwart van de klanten is de afgelopen anderhalf jaar sprake geweest van 1 of 2 contacten, bij zo'n 40% van 3 tot en met 5 contacten en bij 20% gaat het om 6 tot en met 10 contacten. Bij ongeveer 10% is het aantal contacten tot meer (soms veel meer) dan 10 opgelopen.

3.1.7 Personele bezetting

Binnen het Jongerenloket zijn verschillende partners betrokken die een bijdrage leveren aan de personeelsformatie. In 2008 is een personeelsbestand werkzaam van n totaal 14 fte.⁷ Het gaat om:

gemeente Nijmegen Werk&Inkomen	9,5 fte
RMC (ROC)	2 fte
UWV /WERKbedrijf	2,5 fte

Voor de uitvoering van haar taak is binnen het Jongerenloket personele inbreng vanuit UWV Werkbedrijf en RMC. Die samenwerkingspartners dragen voor de helft bij in de kosten. De andere helft wordt gefinancierd door de deelnemende gemeenten naar rato van het aantal jongeren. De gemeente Nijmegen draagt extra bij in verband met de uitgebreidere dienstverlening.

Binnen het loket zijn voorts drie functies te onderscheiden: het (interim)hoofd van het loket, teamassistenten (2,3 fte) die zorgen voor de vooronderzoeken van de voortijdig schoolverlaters (VSVers) en de jongerenadviseurs (10,6 fte). De jongerenadviseurs hebben het inhoudelijk contact met de jongeren. In hun functieprofiel is opgenomen dat zij als casemanager het hele proces van intake-begeleiding tot nazorg bij uitstroom van de jongere voor hun rekening nemen. Zij houden zelf de administratie bij van de klantdossiers. Bovendien is het de bedoeling dat de jongerenadviseurs actief outreachend in contact komen met jongeren uit de doelgroep. Het zijn generalisten, ieder vanuit een eigen ervaringsgebied.

⁷ inmiddels is het aantal medio 2009 uitgebreid met 2 fte en wordt gesproken over uitbreiding met nog 1 fte (Check Ben)

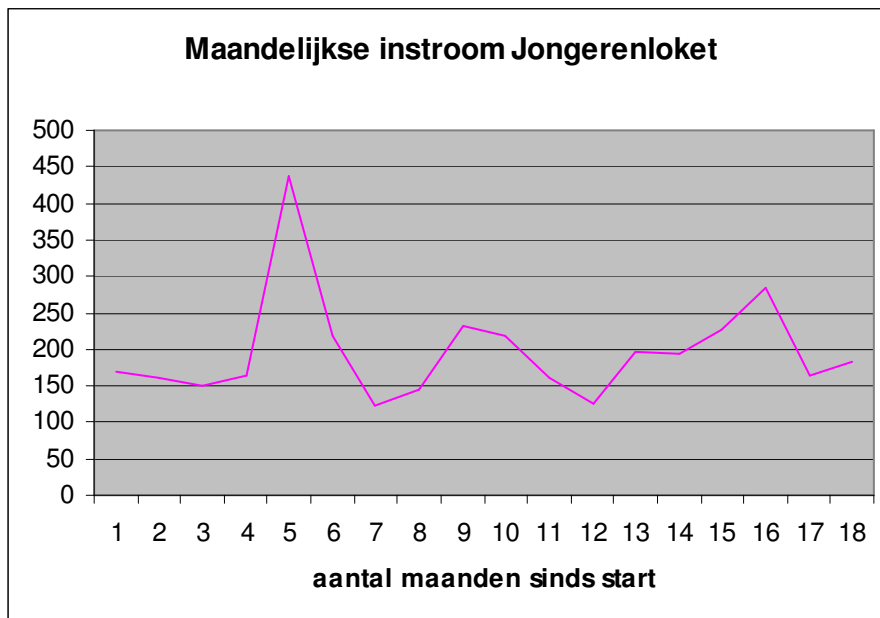
3.2 Gerealiseerde instroom en uitstroom

3.2.1 Omvang en kenmerken instroom

Zoals eerder aangegeven zijn gedurende 2008 en de eerste helft van 2009 binnen het loket iets meer dan 3100 jongeren geregistreerd (3106). Het aantal klanten dat zich in 2008 heeft gemeld is 2013 klanten; in de eerste helft van 2009 (januari-juni) is 1088.

In figuur 1 is te zien dat de instroom relatief gelijkmatig is met een hoge piek in mei 2008 en enige extra toename september 2008. Dit hangt samen met eind en begin van schooljaar. Vervolgens is er in december-januari en vervolgens verder in het voorjaar van 2009 weer sprake van enige toename. De instroomreden "einde dienstverband" komt dan ook iets vaker voor. Dit wijst erop dat de economische crisis in deze periode enige invloed heeft uitgeoefend.

Figuur 1: Maandelijks instroom jongerenloket



Over het geheel komt 69% van de klanten uit Nijmegen, 31% uit de regio (zie tabel 3). In feite is dus sprake van enige oververtegenwoordiging van de regio. Immers, eerder (tabel 1) is gebleken dat de regionale populatie 21% van het totaal uitmaakt. Waarschijnlijk heeft dit te maken met het feit dat het in Nijmegen in veel sterkere mate om (universiteits- en HBO)studenten gaat.

Tabel 3 :Aanmeldingen jongerenloket naar herkomst

Arnhem	1
Beuningen	221
Cuijk	2
Doetinchem	1
Druten	98
Gennep	1
Groesbeek	124
Helmond	3
Heumen	78
Mill en Sint Hubert	1
Millingen aan de Rijn	34
Mook en Middelaar	46
Nijmegen	2154
Oosterhout	2
Overbetuwe	2
Ubbergen	45
West Maas en Waal	1
Wijchen	282
Onbekend	10
Total	3106

Binnen het loket onderscheidt men drie grote doelgroepen:

- Jongeren die vanuit een opleiding bij het loket terechtkomen, d.w.z. na vroegtijdige beëindiging of na afronding. Naar schatting gaat het om ruim de helft. Bij degenen met een afgeronde opleiding betreft het in grote mate een lagere opleiding (MBO 1 en 2 niveau). Alles bij elkaar gaat het in sterke mate om jongeren zonder startkwalificatie (d.w.z. een diploma op HAVO, VWO of MBO2niveau) en derhalve met een probleem op de arbeidsmarkt. We moeten ons hierbij baseren op meldingsgegevens in het systeem ("oorzaak instroom"), maar die zijn niet eenduidig. Het precieze aantal is op basis van de beschikbare gegevens niet precies vast te stellen. Opleidingsgegevens worden door de jongerenadviseurs in de contactmomenten rondom de inschrijving geregistreerd en worden ook in Sonar vastgelegd. Het al dan niet aanwezig zijn van een startkwalificatie is daarmee bekend. Dit gegeven wordt overigens ook standaard geleverd vanuit de Informatie Beheer Groep.
- Jongeren van wie het dienstverband beëindigd is, door ontslag vanuit de werkgever of uit eigen keuze. Het betreft bijna een derde van de totale klantengroep. De omvang van deze groep hangt in principe samen met de economische situatie, maar hoeft niet per se (volledig) in de cijfers te zien te zijn (zoals we zojuist zagen in figuur 1).
- Risicjongeren: voor de start van het jongerenloket werd ingeschat dat circa eenderde van de jongeren behoorde tot de zogenoemde risicjongeren: zij die, als gevolg van verschillende problemen, een groter risico lopen "om op lange termijn geen werk te vinden en te behouden, een blijvend beroep te doen op sociale voorzieningen en instanties en/of in de criminaliteit te belanden." ⁸ De jongeren in deze groep hebben te maken met diverse problemen (financiën, fysieke en psychische gezondheid, verslaving, criminaliteit, etc.). Enkele jongerenadviseurs geven ove-

⁸ Contourennota, p.5

rigens aan dat het aandeel klanten met complexe specifieke problematiek hoger ligt. Bij een aantal van deze klanten is sprake van meerdere problemen tegelijk “multiproblematiek”). In de registratie komen er minder dan 40 als zodanig voor, maar in de praktijk ligt ook dit aantal hoogstwaarschijnlijk hoger.

Tabel 4: instroom naar etniciteit bij het Jongerenloket voor Nijmeegse jongeren afgezet tegen het aandeel jongeren naar etniciteit in Nijmegen en de regio

eticiteit volgens CBS-definitie	aandeel binnen Nijmeegse instroom Jongerenloket	aandeel binnen 18-27 jarigen in Nijmegen	aandeel binnen 18-27 jarigen in de Regio
autochtoon	58%	77%	87%
westers allochtoon	9%	11%	7%
niet-westers allochtoon	33%	12%	6%

Voor Nijmegen was het mogelijk om via een koppeling met de Gemeentelijke Basisadministratie inzicht te krijgen in een aantal bevolkingskenmerken. De verhouding man-vrouw binnen de klantengroep is 56:44.

Daarnaast is het mogelijk de gegevens uit te splitsen naar etniciteit. Nijmeegse niet-westerse allochtonen jongeren maken 33% van de instroom uit. Dat is bijna driemaal zo hoog als hun aandeel in de potentiële doelgroep in Nijmegen (12%). Voor westerse allochtonen is het beeld eerder andersom (tabel 3). Zij komen relatief minder bij het Jongerenloket terecht.

De instroom van niet-westerse allochtone jongeren uit de regio bij het Jongerenloket is niet bekend. Hun aandeel in de potentiële doelgroep is beduidend lager dan in de stad (7%). Toch mag ook van hen een relatief hogere instroom verondersteld worden.

3.2.2 Omvang en kenmerken uitstroom

In het kader van deze evaluatie hebben we geprobeerd de klantengroep te typeren naar de fase in het traject. Een deel is “actief”, d.w.z. in een fase van begeleiding, een deel is uitgestroomd en niet meer als actief geregistreerd. In onderstaande typologie onderscheiden we de klantenpopulatie op twee manieren: is een jongere nog actief of uitgestroomd en welke fase is/was van toepassing (vooronderzoek/werkproces).

Dit leidt tot de volgende typologie van 6 klassen:

- actief in bestand, binnen een van de werkprocessen; d.w.z. de jongere wordt begeleid op weg naar werk of opleiding (dat kan ook externe begeleiding via een participerende instelling zijn);
- actief in bestand, binnen fase vooronderzoek
- uitgestroomd uit bestand na vooronderzoek op basis van info over deelname werk/opleiding

- uitgestroomd uit bestand na vooronderzoek na vergeefse pogingen contact, afzien deelname, etc.
- uitgestroomd uit bestand na werkproces met resultaat deelname werk/opleiding
- uitgestroomd uit bestand na werkproces zonder resultaat deelname werk/opleiding

Tabel 5 bevat een overzicht waarin voortgangsgegevens voor beide jaren staat aangegeven.

Tabel 5: Klanten jongerenloket 2008 en 2009 naar voortgang traject

	act wrkpr	act vron	uit vro +	uit vro -	uit wrkpr +	uit wrkpr -	totaal
2008	574	53	294	136	746	210	2013
	29%	3%	15%	7%	37%	10%	100%
2009	576	156	55	28	212	61	1088
	53%	14%	5%	3%	20%	6%	100%
totaal	1150	209	349	164	958	271	3101
	37%	7%	11%	5%	31%	9%	100%

De tabel levert de volgende bevindingen op:

- A. Van alle jongeren die zich gedurende anderhalf jaar (2008 - eerste helft 2009) hadden aangemeld was begin juli 2009 56% uitgestroomd uit het bestand. Het is realistischer om dit uit te splitsen over 2008 en 2009. Het verschil is dan begrijpelijkerwijs groot: van de klanten uit 2008 is 68% uitgestroomd en nog 32% actief in het bestand, van de klanten uit 2009 is dit resp. 33% en 67%. Per 1 juli 2009 zijn in totaal ongeveer 1350 jongeren in traject bij het Jongerenloket.
- B. De vraag is vervolgens welk aandeel van de klanten uitgestroomd is na (geslaagde) bemiddeling van het loket naar werk en/of opleiding. Op basis van de beschikbare bestandsgegevens blijkt dat aandeel voor de 2008-klanten 37% te zijn, voor de 2009 klanten voornamelijk 20%. Hierbij gaat het voor het grootste deel om toeleiding naar werk en veel minder naar opleiding (ongeveer in een verhouding 3 : 1). Ook is, afgezien van werk of opleiding, in een aantal gevallen sprake van toekenning van een Wajonguitkering (via bemiddeling en inspanning door de jongerenadviseur). Deze percentages, met name dat uit voor 2009, zullen uiteraard nog stijgen omdat het bemiddelings- en begeleidingsproces nog gaande is.
- C. Uit A en B volgt dat van de klanten uit 2008 eenderde (32%) anders is uitgestroomd. Het gaat daarbij om de volgende groepen. Bij het grootste deel (tweederde ofwel 22% van de totale klantengroep) betreft het de VSers. Het traject is gestopt bij de vooronderzoeksfase en er heeft geen overdracht naar en intake door een jongerenadviseur plaatsgevonden. De beschikbare gegevens wijzen uit dat voor de meeste van deze situaties als uitstroomcategorie werk of opleiding is gecodeerd. M.a.w. bij het vooronderzoek door de teamassistenten is duidelijk geworden dat bemiddeling niet aan de orde was, omdat de jongere inmiddels werk had of een opleiding volgde. Bij elkaar gaat het 15% van de totale klantengroep over 2008 (circa 300 jongeren). Daarnaast geldt voor 7% (een kleine 150) dat ze na het vooronderzoek om andere redenen zijn uitgeschreven, m.n. omdat er geen belangstelling was om begeleid te worden of omdat er geen contact tot stand kwam. Voor deze groep hebben de jongerenadviseurs geen bemidde-

lingsgesprekken gevoerd, wel zijn door de teamassistenten vaak verschillende werkzaamheden uitgevoerd om contact te krijgen om vervolgens met bovenstaand resultaat het vooronderzoek af te kunnen sluiten.

Tenslotte is 10% (ruim 200 jongeren) van de totale klantengroep uit 2008 uitgestroomd uit het bestand, nadat het uitgevoerde werkproces geen resultaat bleek op te leveren. De begeleiding is beëindigd zonder dat er sprake was van een resultaat. Bij deze groep hebben de jongerenadviseurs wel contact gehad met de betreffende jongeren, maar heeft het niet tot concrete bemiddeling geleid, o.a. doordat jongeren geen vervolg gaven aan eerder gelegde contacten.

- D. Voor 2009 is het percentage dat “anders dan naar werk of opleiding” is uitgestroomd logischerwijs beduidend lager (14%). Bij meer dan de helft (8%) gaat het om uitstroom na vooronderzoek, bij 6% om uitstroom zonder resultaat na een uitgevoerd werkproces.

Tabel 5 geeft aan dat in totaal ruim 950 jongeren via een werkproces c.q. bemiddeling en begeleiding van een jongerenadviseur met een positief resultaat zijn uitgestroomd. In de vorige paragraaf onderscheidde we drie groepen instromers: jongeren vanuit een (al dan niet afgebroken) opleiding, jongeren vanuit een werksituatie en jongeren met persoonlijke problematiek. Uit de beschikbare gegevens kan worden opgemaakt dat bij deze succesvolle trajecten van de instromers uit werk bijna iedereen opnieuw naar werk is doorgeleid. Van de instromers uit opleiding is ook het merendeel (meer dan 60%) bemiddeld naar werk. Een ander deel van deze groep, 25 tot 30%, is bemiddeld naar een (andere) opleiding.

3.2.3 Verschillen regio - Nijmegen in- en uitstroom

Bij de klanten uit de regiogemeenten is het aandeel uitstromers dat rechtstreeks van school komt groter (naar verhouding meer VSVeren). Jongeren met persoonsgerelateerde problematiek komen vaker uit de stad. Overigens komen deze jongeren ook voor in de klantengroepen uit de regiogemeenten (hoe groter de gemeente hoe vaker).

Deze verschillen zien we ook terug in het gevolgde werkproces en de relatief hogere uitstroom naar een opleiding voor jongeren uit de regio. Bij de Nijmeegse jongeren (met persoonlijke problemen) is er sprake van een groter percentage uitstroom zonder resultaat.

Bij de uitstroom zijn er enkele andere verschillen tussen Nijmegen en de regio (tabel 6).

- In Nijmegen is het aandeel klanten uit 2008 en 2009 samen dat nog actief in het bestand aanwezig is (binnen een werkproces) groter (41%, tegen 30% voor de regio).
- Onder de regionale klanten is het aandeel vroegtijdig schoolverlaters dat bij het vooronderzoek al voorzien te zijn van werk of opleiding twee maal zo groot als binnen de Nijmeegse klantenpopulatie (18% versus 8%). In het algemeen is het aandeel regionale instromers uit VSV groter dan uit Nijmegen. Dit is ook begrijpelijk gezien het verschil in leeftijdscategorie (t/m 23 voor de regio, t/m 27 voor Nijmegen).

Tabel 6: Klanten jongerenloket Nijmegen en regiogemeenten jan 2008- juni 2009 naar voortgang traject

	act wrkpr	act vronnd	uit vro +	uit vro -	uit wrkpr +	uit wrkpr -	totaal
Nijmegen	873	125	182	106	667	201	2154
	41%	6%	8%	5%	31%	9%	100%
regio	280	85	167	58	292	70	952
	30%	9%	18%	6%	31%	7%	100%
totaal	1150	209	349	164	958	271	3106
	37%	7%	11%	5%	31%	9%	100%

3.2.4 In- en uitstroom binnen Nijmegen

Een groot deel van de Nijmeegse klanten van het jongerenloket komt uit een van de zogenaamde aandachtsgebieden.⁹ Voorbeelden van wijken waaruit zich veel jongeren meldden c.q. zijn gemeld zijn Hatert, Wolfskuil, Neerbosch-Oost, Biezen en enkele buurten uit de wijken de Kamp en 't Acker in Lindenholt.

Opvallend is verder dat zich vanuit wijken uit Nijmegen-Oost (Galgenveld, Altrade, Hunnerberg en Hengstdal) en wijken als Hazenkamp en Weezenhof veel schoolverlaters melden. Een hoge werkgerelateerde instroom (na ontslag) komt uit aandachtswijken als Biezen, Wolfskuil, Neerbosch-Oost, Meijhorst, Malvert en de Kampbuurten. Persoonsgerelateerde instroom komt uit uiteenlopende wijken.

Bij de uitstroom zonder resultaat bestaat een wisselend beeld. Sommige aandachtsgebieden (Nije Veld, Wolfskuil of Hatert) scoren in dit opzicht positiever dan het stedelijk gemiddelde. In wijken die slechter scoren is vaak sprake van een hardnekkige groep die moeilijk of niet te bereiken of te helpen is. Voorbeelden zijn wijken als Meijhorst, Lankforst, Hees (opvang Sancta Maria), maar ook Weezenhof.

Een ander gegeven betreft het verschil naar etniciteit. Met betrekking tot de Nijmeegse klantengroep is bij de niet-westers-allochtone klanten de positieve uitstroom uit het bestand (d.w.z. naar werk of opleiding) minder groot dan bij de autochtone en westers allochtone jongeren.

3.2.5 Toelichting en kanttekeningen bij in- en uitstroom

In de voorgaande paragrafen hebben we een typering gegeven van de in- en uitstroom zoals die het afgelopen half jaar gerealiseerd zijn binnen het jongerenloket. Op basis van de beschikbare bestandsgegevens is het mogelijk gebleken om diverse tendensen naar boven te halen. Niettemin moeten we ook vaststellen dat het daarbij in veel gevallen niet altijd goed mogelijk is om daar verdere duiding aan te geven. Op een aantal punten willen we daarom hieronder nog verdere toelichting geven en kanttekeningen maken, zowel m.b.t. de instroom en uitstroom als m.b.t. de mate waarin de potentiële doelgroep wordt bereikt.

⁹ 90% van de klanten was op basis van de beschikbare gegevens toe te delen naar wijk.

- M.b.t. een deel van de klantengroep is sprake van specifieke fasen binnen het werkproces. In de bestanden komt bij veel klanten statuscategorieën als begeleiding, externe begeleiding, melding, monitoring, intake en coaching voor. In principe zijn er in al deze gevallen er contactmomenten met de klant. Bij externe begeleiding (jongere is na een aantal contacten bij het loket vervolgens bij in externe instelling in begeleiding) beperken de contactmomenten zich tot de voortgang van de begeleiding bij die instelling. Vanuit het (JVS)bestand zijn deze fasen en de voortgang hierbij overigens niet specifiek in beeld te brengen.
- Op basis van de bestandsgegevens kunnen we afleiden dat de doorlooptijden van de trajecten meerdere maanden beslaan (een globale schatting komt in de richting van gemiddeld 5 maanden). Onduidelijk evenwel is of het om reële of “administratieve” doorlooptijden gaat, bijv. bij afboeking als uitstroom wanneer aanpak is blijven liggen en de jongere uiteindelijk werk of opleiding blijkt te hebben, verhuisd is of om andere redenen niet meer als klant in aanmerking komt. In samenhang daarmee is ook niet af te leiden of wanneer in het bestand als uitstroomcode uitstroom naar werk of opleiding is vermeld in welke mate dit via bemiddeling door de jongerenadviseur is gerealiseerd of door de jongere zelf. Binnen de klantenpopulatie bevinden zich immers ook meer zelfredzame jongeren. In de praktijk komt het dan voor dat de jongerenadviseur na een aantal contactmomenten de intensieve begeleiding stopt nadat de jongere op een spoor is gezet en bij het opschonen van de caseload constateert dat zelfstandig gestelde doel is gerealiseerd) en de jongere uiteindelijk werk of opleiding blijkt te hebben, verhuisd is of om andere redenen niet meer als klant in aanmerking komt). Door deze werkwijze wordt in een aantal gevallen de doorlooptijd verlengd.
- M.b.t. de dienstverlening voor de VSVers is het beeld als volgt: de VSV-ers die vanuit de onderwijsinstellingen worden gemeld bij het loket worden zoals eerder uiteengezet onderworpen aan een (administratief) vooronderzoek door teamassistenten. In het bestand is bij circa 1000 van de 3100 klanten geregistreerd dat er sprake is van een vooronderzoek. Tweederde daarvan is bij de rubriek “oorzaak inschrijving” geregistreerd als “VSV-melding”. Voor eenderde is de code “Beëindiging school zonder startkwalificatie” ingevuld. In beide gevallen betreft het in principe meldingen vanuit het onderwijs¹⁰.
 Bij het Vooronderzoek blijken nogal wat van de door scholen aangemelde vsv-ers vervolgens zonder tussenkomst van een jongerenadviseur werk of opleiding te hebben gevonden of om andere redenen na het vooronderzoek te kunnen uitstromen. De VSV-ers die begeleiding door een jongerenadviseur nodig hebben worden door de teamassistent overgedragen aan de jongerenadviseur.
 Overigens zijn er ook jongeren die hun school voortijdig hebben beëindigd die zich zelf hebben aangemeld bij het loket. Binnen de registratie zijn daarvoor verschillende coderingen toegepast (“beëindiging school”, “beëindiging school zonder diploma” en ook nu “beëindiging school zonder startkwalificatie”). Naar schatting gaat het om zo’n 300 tot 400 jongeren. Voor hen is geen vooronderzoek van toepassing, zij komen rechtstreeks terecht bij een jongerenadviseur.

¹⁰ Dit is moeilijk exact na te gaan, omdat in de praktijk is gebleken dat de VSV-meldingen vanuit de diverse onderwijsinstellingen niet eenduidig worden aangeleverd.

- Bij de registratie van uitstroom naar opleiding en werk is het niet duidelijk om wat voor opleiding en werk het gaat. In de regel wordt uitstroom pas geboekt, wanneer het om een serieus duurzaam resultaat gaat, bijv. werk voor minstens 6 maanden. Dit gebeurt op basis van de inschatting van de jongerenadviseur. Bij twijfel verifiëren zij dan de uitstroom naar werk of opleiding, hoewel dit in de praktijk niet altijd gebeurt of mogelijk is. Eerder bleek overigens dat zo'n 400 jongeren zich na een eerste melding opnieuw hebben laten inschrijven. Ongeveer een derde daarvan was eerder bemiddeld door het loket (zie par. 3.1.6).
- In de praktijk is voorts niet voorzien in adequate monitoring, hoewel dit wel wordt beoogd. Daarmee is ook maar beperkt zicht te krijgen op de duurzaamheid van het resultaat. Het volgen van naar werk of opleiding of anderszins bemiddelde klanten gebeurt nu veelal op basis van de inschatting van de adviseur: wanneer deze inschat dat de uitstroom mogelijk niet duurzaam is wordt er een taak klaargezet in JVS, outlook of agenda.
- Op basis van de gegevens over in- en uitstroom en algemene populatiegegevens (demografisch, arbeidsmarkt) moet het in principe mogelijk zijn een beeld te krijgen van de mate waarin de potentiële doelgroep in de regio wordt bereikt door het loket. Op basis van de voor deze evaluatie beschikbare gegevens is dit nog niet mogelijk. Hiervoor zijn meer gegevens nodig, zowel vanuit het loket zelf als vanuit andere bestanden. Meer achtergrondinformatie van (niet)-werkenden in Nijmegen en de regio is te verkrijgen via Suwinet¹¹ (keteninformatie werk en inkomen). Hiervoor zou een koppeling op basis van het burgerservicenummer met JVS plaats moeten vinden.

De zaken die we in deze paragraaf hebben aangestipt hangen samen met verschillende factoren. Deels hebben ze te maken met de inrichting en het verloop van de dienstverlening als geheel, waaronder werkdruk, deels met de organisatie van registratie en bestands- en managementinformatie.

Dit komt ook naar voren in het volgende hoofdstuk (bevindingen gesprekken).

¹¹ In Suwinet-Inkijk staan klantgegevens van verschillende ketenpartners, zoals UWV, GSD's, UWV WERKbedrijf en SVB. Ook de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) levert gegevens. In de gegevens van het CWI staat welke klanten staan ingeschreven en wat hun opleidings- en beroepservaring is. De GSD's leveren gegevens over uitkeringen en uitkeringsaanvragen van klanten die een uitkering via de Wet werk en bijstand (WWB) ontvangen. De gegevens van UWV betreffen arbeidsrelaties en uitkeringsverhoudingen.

4 Bevindingen gesprekken

4.1 Algemeen beeld

Ten behoeve van de quick scan en de verdere evaluatie hebben we gesproken met vertegenwoordigers van de deelnemende gemeenten en participanten en daarnaast met medewerkers van het loket. De deelnemende regiogemeenten en participanten hadden een positief beeld. Ze vonden dat het loket voldoet aan de gestelde verwachtingen en gaven aan over het geheel genomen tevreden te zijn over het functioneren van het loket, d.w.z. bereik, werkwijze en resultaten. Soms gaf men daarbij aan dat het nut vooral zit in het kunnen uitbesteden van bestaande werkzaamheden (zoals deskundige voorlichting, screening, begeleiding bemiddeling, etc.).

Speciale aspecten die als positief werden genoemd waren de snelle start en invoering van het Regionaal Jongerenloket begin 2008, de goede invulling van de porrtwachtersfunctie, de gemotiveerdheid van het medewerkersteam en de leiding van het loket. Wel vond men, medio 2009, dat het Jongerenloket zich nog wel in een leerproces c.q. pilotfase bevond. Verbetering behoevden de overdracht van jongeren naar de regiogemeenten voor de aanvraag van een WWB-uitkering en de kwaliteit en met name ook frequentie van de managementinformatie.

De geïnterviewde jongerenadviseurs hadden over het algemeen meer punten van kritiek te melden. Voorbeelden zijn de caseload van de jongerenadviseurs en de omvang van het administratieve werk, waaronder een dubbele registratie van cliënten.

In dit hoofdstuk werken we deze algemene gespreksbevindingen uit in de volgende thema's:

- de samenwerking tussen de partners (par. 4.2)
- het uitvoeringsproces (par. 4.3.)
- registratie en managementinformatie (par. 4.4)
- resultaat en bereik (par. 4.5)

4.2 Samenwerking partners

De voorbereidingstijd voor de start van het Jongerenloket was kort. Dit heeft in de beginperiode geleid tot initiële problemen. Eén er van was dat er flinke verschillen in achtergrond en cultuur waren tussen de medewerkers van de moederorganisaties UWV/CWI, RMC en gemeente. Men moest aan elkaar wennen. In het eerste half jaar na de start is daarom veel aandacht besteed aan het inrichten van de dienstverlening en de onderlinge samenwerking van de participanten. Medio 2008 is een extern traject uitgezet om de onderlinge verschillen te overbruggen.

Inmiddels is sprake van een gemotiveerd team met betrokken medewerkers. Na deze aanloopperiode, waarin de deelnemende partners aan elkaar moesten wennen en afstemming over de dienstverlening moest plaatsvinden, wordt de samenwerking door de partners als steeds hechter en beter beoordeeld. De interne samenwerking wordt gezien als een toegevoegde waarde. Zowel vanuit gemeenten als UWV en onderwijsveld (ROC) komt hier een positief geluid over.

Ook de geïnterviewde jongerenadviseurs geven aan dat de interne samenwerking binnen het loket groeit ondanks dat accenten vanuit ieders achtergrond anders gelegd worden. Maar er is, volgens hen ook versterking mogelijk door beter van eenieders mogelijkheden gebruik te maken.

Een tweede belangrijk gevolg van de korte voorbereidingstijd was dat het loket werd geopend en er op dat moment nog geen eenduidige dienstverlening was, geen vastgestelde werkprocessen, nog geen ingericht JVS en een formatie die nog niet op orde was (zowel kwantitatief als kwalitatief). Op dit moment is dit wel het geval, maar het heeft veel energie gekost van de jongerenadviseurs en heeft lang geduurd omdat het moest gebeuren “terwijl de winkel open was”.

In externe zin is er de samenwerking c.q. afstemming tussen Nijmegen en de regiogemeenten. De regiogemeenten hebben de zorg (op het terrein van VSV en jeugdwerkloosheid) van hun jongeren van 18-23 jaar (en vanaf 1 oktober j.l. 18-27 jaar) overgedragen aan het Jongerenloket. Doel is om, afhankelijk van de startsituatie van de jongere, hem of haar door het loket terug te laten leiden naar school of aan werk te helpen. Deze gemeenten hebben als het ware geen bemoeienis meer met hun jongeren. Slechts in geval van een aanvraag van een (WWB-)uitkering worden klanten terugverwezen naar hun eigen gemeente. Dat zijn de enige jongeren die zij aan hun loket te zien krijgen. De anderen worden door het Jongerenloket geholpen. Over de uitvoering van de poortwachtersfunctie zijn de regiogemeenten tevreden.

Over de overdracht vanuit het loket van klanten voor een WWB-uitkering waren de regiogemeenten oorspronkelijk niet tevreden. Hiervoor werd eerst het oude CWI-overdrachtsdocument gebruikt, meestal zonder extra informatie of inhoudelijk advies over de cliënt. Dit is inmiddels verbeterd.

Bovendien kwam naar voren dat (regio)gemeenten verschillende criteria hanteren bij het beoordelen van uitkeringsaanvragen (bijv. van kandidaten die door het Jongerenloket waren terugverwezen naar de regiogemeente). Hierin is gaandeweg wat meer eenduidigheid gekomen. Maar die eenduidigheid zal nu opnieuw gezocht moeten gaan worden bij de uitvoering van de wet WIJ. Hierbij gelden nieuwe bepalingen en procedures. Daarbij zal het aantal jongeren waarvoor de (regio)gemeenten een uitkering moeten regelen ondanks de verruiming van de leeftijdscategorie tot 27 jaar toenemen. Zo zal bij de aanvraag voor een werkleeraanbod direct ambsthalve een aanvraag voor een inkomensvoorziening moeten worden ingenomen.

4.3 Het uitvoeringsproces

Vooraf in de gesprekken met de jongerenadviseurs kwamen t.a.v. de inrichting van de dienstverlening een aantal knelpunten naar voren.

Generalistisch versus specialistisch werken

Een eerste punt betreft het dilemma tussen de jongerenadviseur als generalist versus specialist. Bij het uitdenken van het loket is bepaald dat de jongerenadviseurs zouden worden ingezet als generalisten. Zij moeten kennis en overzicht hebben van verschillende “sociale kaarten”: arbeidsmarkt, opleidingen, Bijstandswet, de zorgmogelijkheden en combinaties daarvan. En ze moeten die toe kunnen passen op de vraag en mogelijkheden van de jongere aan het loket. De jongerenadviseur is in die zin een duizendpoot.

Niettemin hebben de jongerenadviseurs vanuit hun achtergrond ieder hun specialisaties. Hierdoor is verschillende expertise en competentie in huis. Binnen het team is het dus mogelijk om van elkaar te leren.

De werkwijze en methodiek die jongerenadviseurs moeten toepassen is vastgelegd (in de zogenaamde methodiek SPIL). Hierbij wordt deskundigheidsbevordering toegepast in de vorm van tweewekelijkse lunchbijeenkomsten. Thema's zijn de invulling van de rol: als regelaar, hulpverlener, coach, opvoeder; iedere jongere is anders en vereist maatwerk. Maar het gaat ook om concrete in te zetten instrumenten om jongeren aan werk of opleiding te helpen.

Enkele geïnterviewden hebben opgemerkt dat de deskundigheidsbevordering nog verder versterkt kan worden. Dit bevordert de routine in de uitvoering. Anderzijds zijn er hier en daar twijfels of het principe van generalisten in alle situaties voldoet en of er toch niet meer met specialisten gewerkt moet worden, bijv. voor (soorten) werk, voor (vormen van) opleiding, voor de begeleiding van jongeren met persoonlijke problemen.

Vanuit het management zijn inmiddels stappen genomen om te voorzien in tussenvormen, waarbij jongerenadviseurs vanuit hun "generalistische functie" bij collega's specialistisch advies kunnen halen.

Werkdruk

Een tweede punt m.b.t. het uitvoeringsproces is de werkdruk. Naar het idee van de jongerenadviseurs is de caseload te zwaar. De werkdruk wordt als te hoog ervaren. De loketdiensten zorgen telkens voor nieuwe instroom van klanten die om directe aandacht vragen (nieuwe intakes en gesprekken om een traject te bepalen). De jongerenadviseur die loketdienst heeft blijft immers het aanspreekpunt voor de betreffende cliënt.

De hoge werkdruk heeft tot gevolg dat een deel van de klantengroep onvoldoende in beeld is en onvoldoende kan worden begeleid. Dit betreft nog het sterkst de VSV-ers waarvan vooral in de beginperiode veel meldingen zijn blijven liggen en niet direct zijn opgepakt.

Het gaat ook ten koste van de monitoring en waar nodig nazorg van bemiddelde klanten en legt ook druk op het beheer van de eigen caseload. Bij het periodiek nalopen daarvan komt het voor dat bij een aantal klanten geen behoefte meer bestaat aan bemiddeling door het loket, bijv. omdat men verhuisd is of zelf al een baan heeft gevonden zonder dat het Jongerenloket daarvan op de hoogte is gesteld.

Een ander gevolg van de werkdruk is dat er minder tijd dan gewenst is voor het zoeken naar jongeren uit de doelgroep die het loket zelf niet vinden of niet aangemeld worden. Vanuit zowel het onderwijsveld als gemeenten komen er volgens sommige jongerenadviseurs dan ook signalen dat er meer outreachend voor die groep gewerkt moet worden. De concrete signalen worden overigens zoveel mogelijk opgepakt. Zowel door de adviseurs als vanuit het management wordt verder gewezen op de toenemende aansluiting vanuit het loket bij bestaande netwerken en casusoverleggen.

Er is een nuance aan te brengen bij het wellicht beperkte bereik van de onbekende doelgroep. In het jaarverslag van het loket over 2008 is in dit verband opgemerkt dat een gedeelte van de hoge instroom mogelijk te verklaren is uit de aanmeldingen van de jongeren die behoren tot de onbekende doelgroep. M.a.w. een deel van de jongeren die je te pakken zou moeten krijgen via een outreachende aanpak is wellicht al aanwezig binnen het loket. Zoals aan het eind van het vorige hoofdstuk is aangegeven is hiervoor evenwel verder analyse nodig.

Op het punt van werkdruk en caseload zijn vanuit het management van het loket inmiddels stappen gezet om de situatie te verbeteren. In het zojuist genoemde jaarverslag wordt een gerealiseerde caseload van 92 jongeren in begeleiding bij een jongerenadviseur genoemd. In vergelijking

met de norm voor reïntegratiespecialisten (50) is dat hoog. Deze laatste norm van actuele cases wordt als hanteerbaar beschouwd. De caseload is inmiddels teruggebracht tot ongeveer 65.

Administratieve taken

Een derde, met het voorgaande samenhangend, thema betreft de administratieve taken. Deze nemen een flink deel van de werktijd in beslag. Schattingen van jongerenadviseurs liggen op 40%-50% of nog hoger. Dit is onder andere het gevolg van het moeten vullen van de verschillende registratiesystemen (JVS, Sonar en verplicht papieren dossier; zie ook de volgende paragraaf). De tijd die met het afhandelen van de administratie gemoeid is beperkt de mogelijkheden tot intensieve begeleiding, monitoring en pro-actieve benadering van de doelgroep. Ook hier is inmiddels aan gewerkt door de aanstelling van een extra administratieve kracht die veel registratiewerkzaamheden van de jongerenadviseur overneemt.

Werkomstandigheden

Als vierde en laatste punt noemen we hier de werkomstandigheden. Enkele van de geïnterviewde jongerenadviseurs hebben nogal wat aanmerkingen op hun werkomgeving. De behuizing is te klein (zeker met de uitbreiding van fte's); het kantoormeubilair is verouderd en er zijn problemen met de inplanning van spreekkamers, welke ook geen computer hebben. Ook op dit punt zijn overigens verbeteringen in aantocht in de vorm van verhuisplannen.

4.4 Registratie en managementinformatie

In de vorige paragraaf zijn de twee vormen van registratie genoemd die de jongerenadviseurs moeten hanteren:

- het Jeugd Volg Systeem (JVS) van de afdeling Werk en Inkomen, opgezet t.b.v. het Jongerenloket, een maatwerksysteem voor de werkprocessen binnen het Jongerenloket waarin de voortgang van de lopende processen en de meeste klantinformatie terecht komt.
- Sonar, het managementinformatiesysteem van het UWV werkbedrijf, dat verplicht gevuld moet worden t.b.v. bemiddeling en matching op vacatures en t.b.v. tellingen en inzet van middelen.

Daarnaast onderhouden de jongerenadviseurs ook een papieren dossier waarin verplicht een aantal bewijsstukken moeten zijn opgenomen (kopie legitimatie + uitdraai GBA).

De jongerenadviseurs werken bij de uitoefening van hun werk het meest met het Jeugd Volg Systeem (JVS). Doorgaans zijn ze tevreden over de werking ervan. Naast registratie van persoonsgegevens en werkprocessen wordt het door hen gebruikt als een soort logboek, waarmee opeenvolgende informatie over de klant te volgen is. Het systeem kent echter ook zijn beperkingen. Het biedt bijvoorbeeld geen totaaloverzicht van de caseload. Per case moet worden bekeken wat de stand van zaken is. Dat heeft als gevolg dat als een vacature wordt aangeboden het JVS-systeem niet de mogelijkheid biedt om voorkeuren van klanten snel terug te vinden. Dit heeft te maken met het niet registreren in JVS van het wensberoep, etc.

Een ander groot nadeel betreft de tekorten in de beschikbaarheid van goede managementinformatie. Door de jongerenadviseurs is hierover gemeld dat criteria voor bijvoorbeeld uitstroom en afgeronde trajecten niet eenduidig zijn vastgelegd waardoor verschillen in cijfers ontstaan. Daardoor wordt het ook heel moeilijk om goede managementinformatie uit het systeem te halen.

Vanuit het management van het loket is aangegeven dat de werkwerkafspraken op onderdelen aangepast zullen worden. Dit heeft te maken met enerzijds het verkrijgen van een realistisch beeld van de caseload en anderzijds het garanderen van een goede dienstverlening aan de jongeren. Dit geldt ook een ander punt, nl. het maken van afspraken over wanneer nu een cliënt precies als uitgestroomd wordt aangemerkt en een betere rubricering van uitstroomredenen. Hierbij zal aandacht zijn voor het opnemen van beleidsrelevante informatie (kenmerken werk en opleiding, type persoonlijke problematiek, verwijzing naar instanties, sprake van zorg mijden, enz.).

Ook in de gesprekken met de regiogemeenten kwamen signalen m.b.t. tekorten in de managementinformatie. Zij geven aan over meer informatie over de doelgroep in hun gemeente te willen beschikken. In het najaar van 2008 is een overzicht van de klanten in traject aan de regiogemeenten verstrekt en in het voorjaar van 2009 is het Jaarverslag 2008 verschenen. Oorspronkelijk was het de bedoeling om vanuit het Jongerenloket de primaire partners driemaandelijks van managementinformatie te voorzien (m.b.t. instroom, uitstroom en begeleiding). Dat is niet gebeurd.

Een ander punt tenslotte betreft de informatie over de inzet en betrokkenheid van de verschillende participanten binnen het loket. Uit de beschikbare informatie is daarover geen volledig beeld te krijgen. V.w.b. de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen en het UWV is de inzet redelijk in te schatten op basis van de gepresenteerde in- en uitstroomgegevens, met daarbinnen de gerealiseerde werkprocessen met positief resultaat (naar werk en opleiding). Voor wat betreft de overige participanten (RMC, UWV, de gemeentelijke afdeling Leerplicht, de onderwijsinstellingen en de andere in hoofdstuk 1 genoemde samenwerkingspartners (Bureau Jeugdzorg, GGZ-instellingen, MEE Gelderse Poort, NIM/R75 en politie/justitie) zou op casusniveau geïnventariseerd moeten worden. In de gesprekken is wel aangegeven dat er samenwerking is en de contacten (netwerken) toenemen, bijv. via het aanschuiven in casusoverleggen etc. Maar dit beeld is heel globaal. Niet duidelijk is in welke mate en op wat voor manier de genoemde instanties een rol hebben gespeeld bij de uitvoering van de werkprocessen. Vanuit het management geeft men hierbij aan dat bij de registratie van externe begeleiding gewerkt zal gaan worden met een lijst van instellingen. Daarmee is in de toekomst wel een beeld te geven van de inzet en betrokkenheid van participanten binnen het loket. Afgezien hiervan is er op dit moment een gespreksronde met deze instellingen waarin de dienstverlening binnen de keten wordt geëvalueerd.

4.5 Resultaat en bereik

De mening van de geïnterviewden is dat de toegang tot het Jongerenloket in de Mariënbeurs laagdrempelig is. Zo verwachtte men in het eerste jaar (2008) ongeveer 1700 jongeren als klanten te ontvangen, maar dit zijn er uiteindelijk meer dan 300 meer geworden (waarbinnen mogelijk jongeren uit de "onbekende doelgroep").

Meer specifiek zijn ook de deelnemende regiogemeenten over de hele linie tevreden over het bereik en de behaalde resultaten van het Jongerenloket. Ze geven geen signalen af dat jongeren uit de doelgroep buiten de boot vallen en melden bijvoorbeeld geen overlast van probleemjongeren die buiten beeld zijn geraakt. Een belangrijke factor hierbij is dat zij niet veel jongeren terugzien aan hun gemeentelijk loket. In de regiogemeenten is in 2008 de instroom in de WWB beperkt gebleven.

In de gesprekken komt echter ook het beeld naar voren dat het praktisch onmogelijk is om die gehele doelgroep exact in beeld te krijgen. Er is geen meldingsplicht. Het staat jongeren vrij om zich te melden. Een deel doet dat niet en zal dus onbekend blijven. Bovendien fluctueert de (bereikbaarheid van de) doelgroep met het economisch tij.

De groep werkende jongeren die hun baan(tje) verliest, komt voor een WW-uitkering en ander werk in de regel bij het Jongerenloket terecht. Verwacht mag worden dat een flink deel van die groep zich de afgelopen anderhalf jaar, vanwege het financiële belang, zichzelf heeft gemeld. Maar een sluitend beeld daarover is niet voorhanden.

Voor wat betreft de afvallers uit de opleiding wordt vanuit het onderwijs wel verwezen naar het Jongerenloket, maar dit gebeurt niet systematisch en niet volledig. Inmiddels is er in JVS een koppeling met de Informatie Beheer Groep. Deze wordt sinds begin 2009 regelmatig geactualiseerd en daarmee heeft het loket de VSV-ers beter in beeld. Verwijzing door andere externe partijen komt nauwelijks voor. Er zal dus zeker nog een onbekende (doel)groep "thuis op de bank" zitten die niet in beeld is bij het Jongerenloket, onder hen bijv. thuiswonenden en gehuwden/samenwonenden die geen kostwinner zijn. De vraag die door sommigen dan ook wordt gesteld is of het Jongerenloket voldoende bekendheid geniet in Nijmegen en de regio.

In par. 3.1.3. hebben we enkele activiteiten genoemd die de afgelopen periode zijn uitgevoerd om het bereik van het loket te vergroten en jongeren die zich niet zelf melden of door anderen aangemeld worden op te zoeken. Het betrof daarbij vooral voorlichtingsactiviteiten. Bij aanvang van het loket is het doel gesteld om in de eerste twee jaar via een pro-actieve, outreachende aanpak 750 jongeren uit de "onbekende doelgroep" op te sporen. Niet achterhaald of benaderd kan worden wat de aantallen zijn die op die manier zijn bereikt. Daar bestaat geen registratie van. Het is dan ook moeilijk om vast te stellen of de voorlichtingscampagnes aan hun doel beantwoord hebben.

Een vergelijkbare afweging geldt de groep VSV-ers. In het verleden, d.w.z. vòòr het jongerenloket was in het algemeen sprake van een meer outreachende benadering van deze groep. Via onder andere de zogenaamde "scooterbrigade" vanuit het RMC werd de groep (waarmee men geen contact kreeg) ook thuis opgezocht.

Nu vindt deze benadering hoofdzakelijk schriftelijk plaats door de team-assistenten binnen het Jongerenloket. Bovendien is de inzet vanuit het loket curatief, dat wil zeggen als jongeren de opleiding al gestaakt hebben. Dat is overigens ook de opdracht aan het loket. Het loket probeert contact te krijgen via brief en telefoon. De groep waarmee het loket geen contact kan krijgen krijgt vervolgens een brief met een folder van het loket en een uitnodiging om alsnog te komen. Ook vindt in bepaalde gevallen melding plaats in casusoverleggen (en wanneer deze functioneert in de Verwijsindex).

Het RMC/ROC zelf richt zich in haar werk ook preventief op de studenten die dreigen uit te vallen. Dat is ook de rol van het ROC en daarvoor is met RMC-gelden middelen voor beschikbaar gesteld.

Gegeven al deze inzet kan ook nu de vraag gesteld worden of de outreachende werkwijze en de preventieve aandacht voldoende tot hun recht komen.

Bovenstaande bevindingen betreffen het bereik van het loket. Daarnaast is er het resultaat m.b.t. de jongeren die daadwerkelijk zijn aangemeld. In het vorige hoofdstuk is dit beschreven aan de hand van (bestands)gegevens over de aard van de uitstroom. Een aspect daarvan is de mate waarin voortijdige schoolverlaters opnieuw naar een opleiding kunnen worden geleid. Jongeren

die vanuit een (afgebroken) opleiding via het loket zijn geholpen blijken hoofdzakelijk doorgeleid te worden naar werk en voor een beperkt deel (25 tot 30%) naar een (andere) opleiding.

In die zin lijkt het behalen van de doelstelling om jongeren een startkwalificatie te laten halen, maar voor een klein gedeelte van deze doelgroep op te gaan.

In de gesprekken is dit gegeven aan de orde geweest. Verschillende verklaringen werden voor dit resultaat aangedragen. Enerzijds noemde men de huidige afname van het aantal leerwerkplaatsen Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL). Werkgevers bouwen dat in deze "crisistijd" af. Zij kunnen de begeleiding niet meer bieden. Hetzelfde geldt voor stageplekken. In het kader van het Actieplan Jeugdwerkloosheid wordt gekeken of het aanbod aan BBL- en stageplekken weer gestimuleerd kan worden. Juist voor voortijdig schoolverlaters zijn dit soort plaatsen een goede mogelijkheid om een steviger uitgangspositie op de arbeidsmarkt te krijgen.

Anderzijds wees men op het punt van vrijwilligheid. Veel jongeren lijken er niet voor te voelen opnieuw een opleiding te gaan volgen. Het ROC biedt veel opleidingstrajecten aan met verschillende instroomtijden. Toch worden vanuit het Jongerenloket relatief weinig van de opleidingsmogelijkheden gebruik gemaakt omdat de jongeren niet willen. De ervaring binnen het loket leert dat de leeftijdsgroep van 22-jaar en ouder lastig te bewegen is om terug te gaan naar school/opleiding. Ze zijn eigenlijk al te oud voor het ROC. Voor hen zou aanbod in de vorm van BBL of bijscholing gedacht moeten worden.

Een derde punt is de in de vorige paragraaf besproken werkdruk. De (vooral in de beginperiode) mindere aandacht voor de groep VSVERS heeft er mogelijk toe geleid dat de intensieve begeleiding die nodig is om van school uitgevallen jongeren weer op weg te helpen naar het behalen van een startkwalificatie er te weinig was. In de interviews klinkt vanuit de onderwijskant (ROC), maar ook vanuit de gemeenten, bezorgdheid om deze groep en de oproep om meer uitstroom naar opleidingen realiseren. Ter nuancering moet worden aangegeven dat niet alle VSV-ers jongeren met problemen zijn. Zo zijn er jongeren die stoppen met een opleiding en zich direct weer inschrijven voor een nieuwe opleiding. In de registratie blijven ze dan toch aangemerkt als VSV-er).

5 Hoofdbevindingen, conclusies, aanbevelingen

In de vorige twee hoofdstukken hebben we de bevindingen beschreven uit de bestandsanalyse en de gesprekken. Daarbij zijn positieve punten naar voren gekomen, maar ook diverse te verbeteren zaken. In dit slothoofdstuk groeperen we de resultaten binnen enkele hoofdbevindingen (par. 5.1). Vervolgens formuleren we op basis hiervan in par. 5.2 de conclusie: wat zeggen de evaluatiebevindingen tezamen over het functioneren van het jongerenloket? Is het succesvol, levert het voldoende op? Tenslotte leiden we hier in par. 5.3 een aantal aanbevelingen af t.b.v. de toekomstige werkwijze van het jongerenloket

5.1 Hoofdbevindingen

Positief gevoel en positieve resultaten

Op basis van de geboden dienstverlening en de in de afgelopen periode bereikte resultaten hebben alle bij het loket betrokken participanten een positief gevoel over de pilot. Daarbij zijn de regiogemeenten in grote lijnen tevreden over de dienstverlening van Nijmegen.

Het beeld is verder dat het loket draait op een gemotiveerd en hecht team met enthousiaste medewerkers en een stimulerende leiding. Binnen de organisatie van het loket geeft men aan dat de gewenning en samenwerking vanuit de verschillende (werk)culturen groeien.

De partners geven tegelijk signalen af dat er voor de doelgroep nog meer resultaat uit de samenwerking te halen is. Daarbij is ook te denken aan de samenwerking met andere instanties (buiten het loket) en verbindingen met andere dienst- en hulpverleningstrajecten (casusoverleggen, wijkteams, jongerenprojecten).

Veel klanten ingeschreven en geholpen

In anderhalf jaar tijd zijn meer dan 3000 jongeren aangemeld bij het loket hetgeen meer is dan vooraf ingeschat. Een grote groep, meer dan 40% van hen is inmiddels uitgestroomd naar werk of opleiding. Van de (2000) aanmeldingen uit 2008 is dit ruim 50%.

De regiogemeenten ervaren de (uitstroom)resultaten als positief. Zij zagen weinig jongeren als WWB-aanvragers terugkomen. Alles bij elkaar zijn de gerealiseerde aantallen van betekenis in het kader van de bestrijding van de jeugdwerkloosheid en de beperking van de WWB-instroom. En hoewel dat niet specifiek is onderzocht kan het indirect, als het gaat om de bemiddeling van risicjongeren, ook een bijdrage hebben geleverd aan de aanpak van jongerenproblematiek en wellicht in specifieke gevallen ook van jongerenoverlast.

Bij deze cijfers constateren we wel, dat het bij een groot deel van de VSV-ers zonder startkwalificatie het tot dusver niet haalbaar is gebleken om ze terug te leiden naar een opleiding om alsnog een startkwalificatie te halen. Dat heeft te maken met meerdere factoren, bijv. de omstandigheden en attitudes van de betreffende jongeren, een gebrek aan BBL-trajecten of stages en (met name in het begin) de grote (werk)druk op het loket waardoor niet altijd de gewenste begeleiding kon

worden gegeven. Overigens laat dit onverlet dat er ook veel (VSV)jongeren zijn die er, al dan niet na een aantal gesprekken met een adviseur, zelfstandig in slagen uit te stromen naar werk.

Verbeterpunten uitvoering

Bij deze positieve teneur is ook een aantal zaken naar voren gekomen die nog niet lopen zoals zou moeten. Het betreft verbeterpunten die met name zijn aangedragen door de jongerenadviseurs, maar ook door anderen.

- Men is binnen het loket met dienstverlening bezig voor grote groepen jongeren. Toch is er nog te weinig zicht op het werkelijk bereik: hoeveel jongeren uit de doelgroep missen we? Daaraan gerelateerd is de vraag hoe bekend het loket is? (Het loket heeft een eigen website.) Vanuit de jongerenadviseurs komt het signaal dat de outreachende aanpak een betere invulling verdient.
- Daarnaast zijn er verbeterpunten in het functioneren van de jongerenadviseurs. Het meest genoemd daarbij is de zware caseload. Er is te weinig ruimte voor aandacht en begeleiding van de “moeilijke gevallen”. Bij veel van de jongeren zijn immers specifieke omstandigheden en problematieken aan de orde
Met name in de beginfase is prioriteit gegeven aan loketzaken en zijn vsv-meldingen blijven liggen. Inmiddels worden de workload en daarmee samenhangende zaken overigens al aangepakt en daarmee komt er ook meer ruimte voor begeleiding van de jongeren die dit nodig hebben (waar noodzakelijk intensief).
- Een specifieke vraagstuk is de match tussen de specialistische komaf van de jongerenadviseurs (gemeente, UWV, RMC) en de generalistische taak die zij hebben (van alle markten thuis zijn). Deze match kwam de afgelopen periode nog niet goed uit de verf, maar hier wordt inmiddels ook extra aandacht aan besteed.
- Een bezwaar dat door nagenoeg iedereen van de jongerenadviseurs naar voren is gebracht is de omvang van het administratieve werk. Dit wordt vooral veroorzaakt door het moeten vullen van twee systemen (JVS en Sonar). De adviseurs geven aan 40% of meer van hun tijd hiermee bezig te zijn.
- Een laatste uitvoeringspunt is het ongemak dat in nogal wat gemeenten er geen vast aanspreekpunt is voor het Jongerenloket zodat het uitwisselen van informatie en maken van afspraken lastig is.

Tekorten in goede managementinformatie

Een algemeen en vaker genoemd punt is dat klantinformatie op geaggregeerd niveau ten behoeve van het management en de partners beperkt te verkrijgen is. Zo hebben ook de regiogemeenten te weinig informatie over de bevindingen en resultaten m.b.t. “hun jongeren”. De afspraken hierover zouden kunnen worden uitgebreid.

Daarnaast zijn er in meer operationele zin verbeterpunten gesignaleerd t.a.v. de beschikbare informatie. In het kader van deze evaluatie is gebruik gemaakt van een statistische afslag van het JVSbestand. Bij de analyse kwamen enkele tekorten in deze informatie naar voren. Deze hebben met name te maken hebben met de inrichting en vulling van het informatiesysteem. Daardoor blek het bijvoorbeeld moeilijk om bepaalde in- en uitstroomgegevens eenduidig te interpreteren. Als gevolg daarvan kon een aantal van de in hoofdstuk 2 geformuleerde onderzoeksvragen voor deze evaluatie dan ook niet volledig worden beantwoord.

Voorbeelden van verbeterpunten in de informatie zijn de volgende:

- Er zijn onduidelijkheden m.b.t. de stand van zaken rondom de afwikkeling van klanten, inclusief het gegeven of uitstroom uit het bestand (naar werk of opleiding) door bemidde-

ling vanuit het loket is gerealiseerd of door de jongere zelf. De contactmomenten worden wel bijgehouden, maar het gaat daarbij om totaalaantallen van uiteenlopende soorten contacten (variërend van gesprekken tot sms-jes. Wanneer het erom gaat wat te vertellen over de bemoeienissen van het loket en de zelfredzaamheid van de klant heeft vooral een indicatieve waarde.

- Het is heel lastig om goede deelanalyses van de VSV-ers te maken zijn. De analyse van meldgegevens hierover is ingewikkeld, o.a. door de versnipperde en verschillende aanlevering van gegevens door de onderwijsinstellingen. Ook vanuit de werkers wordt dit als aandachtspunt genoemd. De beschikbaarheid inmiddels van IBG-gegevens biedt overigens meer soelaas.
- Er zijn geen specifieke gegevens beschikbaar over de aard van het (gevonden) werk en de opleiding en ook geen monitorgegevens na uitstroom (duurzaamheid werk en opleiding; terugkomers). Alleen is iets te zeggen over de aantallen “terugkomers”, d.w.z. klanten die vaker zijn ingestroomd in het loket (400).
- Het is moeilijk om geaggregeerde gegevens te verkrijgen m.b.t. zaken als opleidingsniveau of verdere achtergrondkenmerken. Sommige zaken worden wel vastgelegd (in Sonar of JVS), maar de gegevens zijn moeilijk te ontsluiten. Dat kan nu eigenlijk alleen verkregen worden via inventarisatie op persoonsniveau via de dossiers. Dat geldt ook voor informatie over niet-geslaagde werkprocessen.

5.2 Conclusies

Het Regionaal Jongerenloket Nijmegen is begin 2008 van start gegaan als een pilot. In de loop van 2009 zou een evaluatie van de pilot onderbouwing moeten geven voor een beslissing over de wijze van voortzetting van het jongerenloket en de ketensamenwerking. Voor de zomer is eerst een quick scan uitgevoerd. Via een interviewronde is geïnventariseerd of de deelnemende partijen meerwaarde in het loket zagen en met name ook of ze de naderende invoering van de WIJ via het loket wilden regelen. Het resultaat was een positief oordeel, nl. dat het loket werd gezien als een verbetering ten opzichte van de situatie daarvoor. De participanten hadden geen aanleiding om niet door te gaan met het loket en de uitvoering van de WIJ niet bij het loket neer te leggen. Met het resultaat van de quick scan was voor wat betreft de verdere evaluatie vooral de vraag aan de orde wat er geleerd kan worden van de ervaringen uit de pilotperiode en welke verbeteringen gewenst zijn.

De evaluatie bevestigt het positieve beeld uit de quick scan. Op basis van de beschikbare in- en uitstroomgegevens is vast te stellen dat het loket resultaat heeft. Grote aantallen jongeren melden zich aan (c.q. worden aangemeld) en krijgen advies en begeleiding. De evaluatie heeft evenwel ook een aantal duidelijke verbeterpunten opgeleverd:

- Samenhangend met de hoge instroom wordt een aantal zaken die in relatie met het hoofddoel als uitgangspunt zijn geformuleerd worden nog niet volledig waargemaakt. Bijvoorbeeld geldt dit voor de pro-actieve actieve aanpak (gericht op doelgroepjongeren die zich niet zelf aanmelden) en voor het realiseren van de sluitende aanpak (incl. signalering, monitoring en nazorg). Met een lagere caseload moet hiervoor meer tijd kunnen komen.
- We moeten constateren dat op meerdere punten niet goed vast te stellen is of de doelstellingen van het loket gehaald worden c.q. of het loket op alle punten effectief is. Voor een

Hoofdbevindingen, conclusies, aanbevelingen

belangrijk deel speelt de algehele gegevenshuishouding van het loket daarbij een rol. Een voorbeeld is de volledigheid en eenduidigheid van de uitstroomcijfers. Alles bij elkaar liggen er verbeterpunten op het vlak van registratie en managementinformatie.

Het positieve gevoel en de grote aantallen geholpen klanten zijn onmiskenbaar en geven voldoende ruggesteun voor het doorzetten van het loket na de pilot. Maar tegelijk is het onbevredigend dat vragen m.b.t. het rendement van het loket niet voldoende gedetailleerd te beantwoorden zijn (waaronder ook een aantal van de in hoofdstuk 2 geformuleerde onderzoeksvragen). In zekere zin is dit inherent aan dit soort nieuwe trajecten. Met groot elan wordt begonnen, maar door het verloop van het proces (gewenning, grote aantallen aanmeldingen, complexiteit problematiek, zware caseload, etc.) blijven zaken liggen.

Voor de komende periode is het zeer gewenst om de verbeterpunten die in deze evaluatie naar voren zijn gekomen aan te pakken, t.b.v. het rendement van het loket en op het zicht op het rendement.

In de volgende paragraaf hebben we met het oog op die verbeteringen een aantal aanbevelingen op een rij gezet. De aanbevelingen hebben als algemene notie: het behouden en verstevigen van het positieve beeld, maar tegelijk werken aan noodzakelijke verbeteringen.

Behalve aanbevelingen in de lijn van deze algemene conclusie gaat het ook om aanbevelingen bij specifieke punten uit de evaluatie¹².

5.3 Aanbevelingen voor toekomstige werkwijze loket

De bevindingen uit deze rapportage en m.n. de conclusies uit de voorgaande paragraaf leiden tot de volgende aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van het jongerenloket.

1. **Uitbouwen van de samenwerking tussen Nijmegen, de regiogemeenten en de andere partners**

- regelen vast aanspreekpunt per gemeente
- terugbrengen nu nog bestaande verschillen in benadering en werkwijze door de afzonderlijke regiogemeenten, bijv. bij regeling uitkeringen
- communicatie tussen partners uitbreiden en elkaar periodiek informeren met managementsinformatie over resultaten, doelgroepen en ontwikkelingen

2. **Acties ter verbetering van het bereik van de doelgroep en een sluitende aanpak daarvan**

- mogelijkheden uitbreiden om meer pro-actief en outreachend te werken (bijv. naar opleidingen en jongerenaccommodaties) en “onbekende doelgroep”
- stimuleren BBL- en stageplekken via ActieplanWerkgelegenheid
- stimuleren uitbreiding trajecten naar werk (UWV)
- afstemmen op of aansluiten bij relevante casusoverleggen (bijv. de 17+ overleggen in de regio; in Nijmegen kan men denken aan afstemming met projecten in wijken met veel jon-

¹² Inmiddels worden hiertoe al eerste concrete stappen gezet via een verbeteringslag betaald uit het project “Jeugd aan de slag”.

gerenproblematiek, zoals Meijhorst en Neerbosch-Oost; deze afstemmingen vinden al plaats, maar kunnen worden versterkt en geregistreerd/gerapporteerd worden.

- zorg dragen voor verwijzing c.q. nazorg voor risicogroep van jongeren waarbij begeleiding niet mogelijk is of uitstroom zonder resultaat is gebeven (m.n. zorgmijders) en het in beeld houden van deze groep, ook nu in afstemming met betrokken organisaties, zoals het veiligheidshuis en de Centra voor Jeugd en Gezin (gebruikmaking verwijsindex).

3. Acties ter verbeteringen van de uitvoering

- verbetering van en afspraken over eenduidige vastlegging van meldings- en voortgangsgegevens;
- zorg blijven dragen voor kwaliteit taakuitoefening jongerenadviseurs; thema's: afstemming generalistische en specifieke werkzaamheden, het bewaken en monitoren van de caseload en verbetering kwaliteit werkomstandigheden m.n. huisvestingssituatie
- actiever benaderen van VSers waarmee geen of moeilijk contact gelegd kan worden; afhandeling VSV-ers versnellen met meer tijd voor begeleiding
- monitoren uitgestroomde klanten m.b.t. duurzaamheid werk en opleiding

4. Verminderen administratieve druk en verbeteren registratie en managementsinformatie

- terugbrengen administratieve werkzaamheden i.v.m. dubbele registratie (vermindering of reguleren werkdruk a.g.v. invoer gegevens in JVS én Sonar, aanbrengen verbeteringen binnen de systemen, automatische controle van gegevens met GBA)
- het systeem (JVS) beter laten aansluiten op de werkpraktijk, m.n. door verbetering van de gegevensinvoer; voorbeelden: opleidingsniveau, soort werk (branches), aanmelding VSV-ers, aard bemiddeling, datum en wijze van afronding, monitorgegevens na uitstroom en kwalitatieve informatie; andere suggesties: verbeteren van de zoekfunctie en het mogelijk maken van geaggregeerde overzichten (deze zaken kunnen worden opgepakt in het project Jeugd aan de slag)
- vanuit het JVS-systeem periodieke managementinformatie produceren over instroom - lopende werkprocessen - uitstroom per regiogemeente
- organiseren periodieke beleidsanalyse op basis van bestanden en dossiers t.b.v. inzicht en tussentijdse evaluaties; daarbij ook proberen ook koppelingen te leggen met informatie van UWV (Sonar/Suwinet) en andere (jongeren)projecten

De indruk kan ontstaan dat het om een uitbreiding van taken gaat. Het kost ook wel extra tijd, maar het komt met name neer op inkleding en versterking van zaken die inherent zijn aan het project zoals het bij aanvang is opgezet. M.n. punten onder 2 en 3 genoemd komen als uitwerkingpunt voor in de opzetnotitie van het Jongerenloket¹³ en andere notities en verslagen vanuit het loket.

De aanbevelingen onder 4 lijken wat paradoxaal: minder administratieve druk versus verbeteren registratie. Echter, er is nu sprake van veel administratief werk dat voor de jongerenadviseurs niet tot meerwaarde leidt in de werkprocessen en ook niet tot betere beleidsinformatie. Op ande-

¹³ Jongerenloket, de contouren van een regionaal jongerenloket in Nijmegen en omgeving

re punten kan de registratie verbeterd worden, zonder dat dit tot extra werk van betekenis leidt, maar verder in de werkprocessen juist tot (tijd)winst leidt.

Voor een belangrijk deel gaat het om aanbevelingen die verdere bestudering, voorbereiding uitwerking nodig hebben, enerzijds vanuit de participanten bij het loket, anderzijds vanuit de werkorganisatie. Het lijkt raadzaam om hiervoor een concreet plan te definiëren en hiervoor de komende periode capaciteit voor vrij te maken.

Tenslotte moet bij dit alles uiteraard rekening worden gehouden met de wet WIJ, zoals die per 1 oktober j.l. is ingevoerd. In het kader daarvan worden de samenwerkingsafspraken met de partners opnieuw verankerd. Belangrijke vernieuwingen daarbij zijn dat een klant van het loket voortaan binnen acht weken door de gemeente een werk- of leeraanbod moet worden gedaan en dat de WWB-regeling voor jongeren tot 27 jaar vervangen wordt door een andere regeling. Dit alles is van invloed op de uitvoering, zoals een strakkere aanpak en deels nieuwe methoden en taken. Vanuit het loket is hiervoor een concreet dienstverleningsaanbod gedaan en dit is positief ontvangen door de partners.

6 Samenvatting

Achtergrond en doel onderzoek

Op 1 januari 2008 is het Regionaal Jongerenloket Nijmegen als pilot van start gegaan. Doel van het jongerenloket is *“het aantal voortijdig schoolverlaters en jeugdwerklozen in de regio te verminderen door preventieve en effectieve dienstverlening aan deze jongeren.”* Het loket is ingesteld voor Nijmegen en 8 omliggende gemeenten. Een groot aantal instanties (onderwijs, hulpverlening, politie) is betrokken. Het loket is opgezet voor jongeren van 18 tot 23 jaar die geen startkwalificatie en/of werk hebben. Nijmegen hanteerde van begin af een hogere leeftijdsgrens tot 27 jaar. Inmiddels is per 1 oktober de wet WIJ ingevoerd. Belangrijke vernieuwingen daarbij zijn dat een klant van het loket voortaan binnen acht weken door de gemeente een werk- of leeraanbod moet worden gedaan en dat de WWB-regeling voor jongeren tot 27 jaar vervangen wordt door een andere regeling. De uitvoering van de wet inclusief de genoemde veranderingen wordt thans ingepast in de bestaande werkwijze van het Jongerenloket.

Opzet onderzoek

In opdracht van de afdeling Werk& Inkomen is na 1½ jaar een evaluatie uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek. Vlak voor de zomer is eerst een quick scan uitgevoerd met het oog op de invoering van de wet WIJ: wilden de regiogemeenten de invoering van de wet via het loket regelen? Het resultaat was positief. Voor de regionale partners was er geen aanleiding om de uitvoering van de wet WIJ niet bij het loket neer te leggen.

Voor de verdere aanpak van de evaluatie was de vraag niet of het Regionaal Jongerenloket zou moeten worden voortgezet maar welke onderdelen van de aanpak goed lopen en vastgehouden kunnen worden en welke verbeteringen gewenst zijn. De bevindingen in deze rapportage zijn gebaseerd op notities en rapportages, interviews met betrokkenen bij het loket en registratiegegevens (uit het Jeugd Volg Systeem). De resultaten van de quick scan zijn in deze rapportage meegenomen

Wijze van uitvoering dienstverlening

De potentiële doelgroep voor het loket (alle jongeren tussen 18 en 27 jaar) bestaat uit bijna 28.500 Nijmeegse jongeren uit Nijmegen en ruim 11.500 uit de regio. In Nijmegen is de helft hiervan studierend aan universiteit, hogeschool of ROC. In de regiogemeenten is dit 25 tot 30%.

De dienstverlening van het loket is integraal en beslaat het volledige proces van melding van de jongere, registratie, intake en diagnose tot en met begeleiding naar werk/opleiding en nazorg wordt uitgevoerd. Daarbij probeert het loket ook de poortwachtersfunctie uit te oefenen en door preventief en outreachend te werken een zo groot mogelijk deel van de doelgroep te bereiken. In de eerste anderhalf jaar zijn 3100 jongeren ingeschreven bij het loket, waarvan meer dan de helft via de open inloop in de Mariënbeurs (de locatie van het loket in het centrum van Nijmegen) en een derde via aanmelding door de opleidingen (de VSV-ers, Vroegtijdig Schoolverlaters). Na een intakegesprek met een jongerenadviseur is “een diagnose gesteld” en een vervoltraject bepaald naar werk en/of opleiding. De jongerenadviseur die de intake heeft gedaan blijft de vaste begeleider. De intake van de VSV-ers komt tot stand na het “vooronderzoek”, een administratief proces door teamassistenten die contact proberen te maken met deze jongeren en ze uitnodigen. Ook bij de VSVers geldt overigens het principe van vrijwilligheid. De jongere hoeft de aangeboden hulp vanuit het Jongerenloket niet te accepteren.

Resultaten dienstverlening

De instroom van jongeren in het loket is de afgelopen anderhalf jaar relatief gelijkmatig geweest met fluctuaties, o.a. aan het eind en begin van schooljaar en voorjaar 2009 als gevolg van de crisis. Over het geheel komt 69% van de klanten uit Nijmegen, 31% uit de regio. De klanten zijn in drie groepen te verdelen: degenen die vanuit een (afgebroken of afgeronde) opleiding bij het loket terechtkomen (ruim de helft), jongeren die werk hadden maar van wie het dienstverband beëindigd is (een derde) en zogenaamde risicjongeren, die te maken hebben met persoonlijke problematiek (10 tot 20%, waarschijnlijk hoger). Van de aanmeldingen uit 2008 was eind juni van dit jaar 56% uitgestroomd uit het bestand, van de klanten uit 2009 33%. Bij ruim de helft daarvan is sprake van uitstroom naar werk of opleiding via bemiddeling door het loket. Bij iets minder dan de helft heeft de uitstroom uit het bestand andere redenen: veel VSV-ers blijken bij het vooronderzoek inmiddels voorzien te zijn van een baan of een studie of willen niet geholpen worden (waaronder jongeren die zelfstandig willen zoeken). Verder is een deel uitgestroomd (is het werkproces afgesloten) nadat de bemiddeling door de jongerenadviseur zonder resultaat was gebleven. Het percentage uitstroom na succesvolle bemiddeling zal uiteraard nog stijgen omdat voor veel jongeren het bemiddelings- en begeleidingsproces nog gaande is. Een kenmerk van de uitstroom is dat van de instromers uit een afgebroken opleiding het merendeel (meer dan 60%) bemiddeld wordt naar werk en niet naar een (andere) opleiding.

Er zijn wel enkele verschillen in in- en uitstroom tussen de Nijmeegse en regionale klanten, maar die hangen vooral samen met de populatiekenmerken (meer studenten in Nijmegen). Binnen de Nijmeegse deelgroep is sprake van een sterke oververtegenwoordiging van niet-westers allochtone jongeren. De uitstroom naar werk of opleiding is bij hen bovendien minder groot dan bij de autochtone en westers allochtone jongeren. Bij de analyse van in- en uitstroom is tenslotte de kanttekening te maken dat de beschikbare gegevens niet altijd goed te duiden zijn. Dit betreft met name de interpretatie van bepaalde in- en uitstroomgegevens (o.a. bij de VSV-ers) en het ontbreken van cijfers voor relevante rubrieken (bijv. informatie over het werk of opleiding waarnaar is bemiddeld). Deze onduidelijkheden kunnen Dit heeft te maken met de wijze waarop in de pilot de bestands- en managementinformatie is georganiseerd.

Bevindingen gesprekken

De deelnemende regiogemeenten en participanten hebben over de gehele linie een positief beeld van het functioneren van het loket. De geïnterviewde jongerenadviseurs hadden over het algemeen meer kanttekeningen en verbeterpunten te melden.

De operationele samenwerking tussen gemeente, UWV en RMC verloopt, na een periode van gewinning aan elkaars cultuurverschillen, gaandeweg beter. Inmiddels is sprake van een gemotiveerd team met betrokken medewerkers. Ook de samenwerking met de regiogemeenten loopt over het algemeen goed, al was er wel sprake van enkele afstemmingsknelpunten, bijv. het afregelen van WWB-zaken. Voorts is er behoefte aan een vast aanspreekpunt per gemeente.

De verbeterpunten die in de gesprekken met de jongerenadviseurs naar voren kwamen hadden vooral te maken met de inrichting van het uitvoeringsproces. Aspecten daarbij betroffen de (inmiddels verscherpte) werkafspraken m.b.t. het werken als generalist versus specialist, de grote caseload

en daardoor het gebrek aan ruimte voor intensieve begeleiding en de omvang van de administratieve werkzaamheden (twee registratiesystemen). Op een aantal van deze punten zijn vanuit het management van het loket inmiddels stappen gezet om er iets aan te doen.

Een ander thema in de gesprekken was de kwaliteit van de managementinformatie. In het algemeen speelt de behoefte aan meer managementrapportages met daarin relevante bevindingen over de voortgang en resultaten van het loket. Ook sommige regiogemeenten geven aan over weinig informatie over de doelgroep in hun gemeente te beschikken. Daarnaast zijn er in dit verband specifieke punten te noemen. Bepaalde onderdelen van de werkprocessen (bijv. de registratie van de uitstroom) worden niet of niet eenduidig vastgelegd. Ook zou gemonitord moeten worden hoe “duurzaam” de bemiddelde banen en opleidingen zijn.

Meer inzicht is volgens de deelnemers ook gewenst als het gaat om het bereik van het loket. Het aantal klanten overtreft de bij het begin gestelde verwachtingen. Anderzijds is er geen beeld van de groep die niet wordt bereikt en “thuis op de bank zit”. Er is immers geen meldingsplicht. In dit verband wordt dan ook bepleit om het outreachend werkend binnen het loket meer cachet te geven en nog meer aan te sluiten bij netwerken en bestandsvergelijkingen toe te passen. Een punt dat verder is genoemd is dat bij de aanmelding van VSV-ers door de opleidingen meer afstemming en eenduidigheid te bereiken is. Nu gebeurt dit niet geheel systematisch.

Een specifiek aspect tenslotte betreft het relatief kleine aandeel jongeren dat via het loket richting behalen startkwalificatie gaat. Jongeren die vanuit een (afgebroken) opleiding via het loket zijn geholpen blijken hoofdzakelijk doorgeleid te worden naar werk en voor een beperkt deel (25 tot 30%) naar een (andere) opleiding. Het ROC biedt veel opleidingstrajecten aan met verschillende instroomtijden. Toch wordt door de jongeren die ingeschreven zijn bij het Jongerenloket relatief weinig van de opleidingsmogelijkheden gebruik gemaakt. Een mogelijke verklaring daarvoor is de afname van het aantal leerwerkplaatsen Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) bij werkgevers, maar ook de ervaring dat veel jongeren er niet voor lijken te voelen opnieuw een opleiding te gaan volgen. Verder kan de werkdruk en daardoor te beperkte begeleidingsruimte bij de jongerenadviseurs in bepaalde gevallen een rol spelen.

Hoofdbevindingen, conclusies en aanbevelingen

De bestandsanalyse en de gesprekken leveren vier hoofdbevindingen op:

- alle participanten zijn positief over het jongerenloket als geheel
- er zijn meer klanten ingeschreven dan vooraf verwacht; een groot deel is verder geholpen
- m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening zijn diverse verbeterpunten aangedragen, m.n. van de kant van de jongerenadviseurs
- er zijn tekorten in de managementinformatie

De evaluatie bevestigt het positieve beeld uit de quick scan. De evaluatie heeft evenwel ook een aantal duidelijke verbeterpunten opgeleverd:

- Een aantal zaken die in relatie met het hoofddoel als uitgangspunt zijn geformuleerd worden nog niet volledig waargemaakt, zoals de pro-actieve actieve aanpak en de monitoring.
- Het is niet goed vast te stellen of het loket op alle punten effectief is. Voor een belangrijk deel speelt de algehele gegevenshuishouding van het loket daarbij een rol en liggen er verbeterpunten op het vlak van registratie en managementinformatie.

Op basis van de bevindingen en conclusies zijn diverse aanbevelingen te doen. Ze hebben als algemene notie: het behouden en verstevigen van het positieve beeld, maar tegelijk werken aan noodzakelijke verbeteringen.

Algemeen geformuleerd gaat het om de volgende vier verbeteringsthema's:

- Uitbouwen van de samenwerking tussen Nijmegen, regiogemeenten en andere partners
- Acties ter verbetering van het bereik van de doelgroep en een sluitende aanpak daarvan
- Acties ter verbetering van de uitvoering

- Verminderen administratieve druk en verbeteren registratie en managementsinformatie
In paragraaf 5.3 zijn per thema meerdere specifieke aanbevelingen geformuleerd.

Bij dit alles moet uiteraard worden rekening gehouden met de wet WIJ, zoals die per 1 oktober j.l. is ingevoerd en in het kader waarvan de samenwerkingsafspraken met de partners opnieuw verankerd worden.