

Evaluatie Regionaal Jongerenloket

Evaluatie Regionaal

Datum: juni 2011

Colofon

Gemeente Nijmegen

Afdeling Onderzoek en Statistiek

contactpersoon: Geert Schattenberg

tel.: (024) 329 98 89

e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

via www.nijmegen.nl

(onderdeel wonen & leven > onderzoek en cijfers)

Inhoudsopgave

samenvatting en conclusies	3
1 vooraf	7
1.1 het regionaal jongerenloket	7
1.2 2009	7
1.3 2011	8
2 resultaten	9
2.1 peiling bestuur en keten	9
2.1.1 bereikte doelgroep	9
2.1.2 niet-bereik	10
2.1.3 inspanningen jongerenloket	11
2.1.4 uitstroom	12
2.1.5 meerwaarde	13
2.1.6 haalt het jongerenloket de hoofddoelstelling?	15
2.1.7 'keten': focus op werk én opleiding	15
2.1.8 rendement ketenaanpak: ja	16
2.1.9 goed / beter	17
2.1.10 dienstverlening door het jongerenloket	20
2.1.11 projecten	20
2.1.12 de toekomst: dóór met het jongerenloket, maar	21
2.2 de jongeren zelf	22
2.2.1 wie zijn het?	23
2.2.2 loketervaringen	24
2.3 bestandsanalyse jongerenloket	26
2.3.1 opmerkingen vooraf	26
2.3.2 cijfers 2010	27
2.3.3 gegevens 1 januari – 31 mei 2011	30
2.3.4 vergelijking 2008-2009-2010	34
3 bijlagen	35

samenvatting en conclusies

samenvatting

In het tweede kwartaal van 2011 is voor de tweede maal een evaluatie gedaan van het Regionale Jongerenloket Nijmegen, een regionale voorziening met als doel het bestrijden en voorkomen van jeugdwerkloosheid en schooluitval. Het onderzoek is uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente Nijmegen.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende bronnen: een analyse van het registratiebestand van het Jongerenloket en interviews. Met mensen die op bestuurlijk niveau met het onderwerp van doen hebben en met degenen die qua werkveld erbij betrokken zijn, zijn digitale interviews gedaan. Aan regionale klantmanagers zijn tijdens een bijeenkomst enkele schriftelijke vragen voorgelegd.

Daarnaast is via drie groepsgesprekken de mening gepeild van de jongeren zelf.

Bij de digitale interviews lag de focus op (bekendheid met) het bereik van het loket, het functioneren nú en het functioneren na 2012. Met de jongeren is in gespreksgroepen vooral gepraat over hun dienstverlening, hun verwachtingen en hun baat daarbij.

de interviews

De respondenten zeggen goed zicht te hebben op de doelgroep die door het Jongerenloket wordt bereikt. Duidelijk minder is men ermee bekend of voor de eigen gemeente *alle* jongeren die daarvoor in aanmerking komen, door het Jongerenloket worden bereikt. De groep die niet worden bereikt, bestaat volgens de respondenten vooral uit jongeren die rondhangen, jongeren die thuis wonen en jongeren met problemen.

Of het Jongerenloket voldoende inspanningen doet om de *juiste* doelgroep te bereiken, weet de helft niet. De anderen neigen in hun antwoord naar 'nee'. Wil en inzet zijn zeker aanwezig, maar het loket heeft te lijden onder capaciteitsgebrek. Drukke / administratieve taken en organisatorische onrust (wisselingen, aansturing) eisen hun tol.

Het bestuur is met de lokale resultaten m.b.t. uitstroom, zoals verhouding werk vs opleiding, duurzaamheid of draaideurdeel, minder bekend dan de klantmanagers. Zij hebben daar, als mensen die er wat korter opzitten, meer weet van.

Gemiddeld schatten 4 op 10 de meerwaarde, die het Jongerenloket toevoegt in vergelijking met de reguliere dienstverlening, op 25 – 50%; voor 3 op 10 ligt ze op 50 – 75%. Het bestuur schat haar het laagst in, de klantmanagers het hoogst. De meerwaarde bestaat volgens de respondenten uit het functioneren als poortwachter, de samenwerking in de keten, de VSV-aanpak, efficiëntie, bundeling van voorzieningen en de regionale opzet.

In het 'het voorkómen en bestrijden van voortijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid' is het Jongerenloket volgens 2 op 3 gemiddeld of goed geslaagd.

Volgens de keten-partners moet het Jongerenloket zich in zijn taakvervulling vooral richten op toeleiding naar een combinatie van werk en opleiding en niet zozeer op onderwijs en zorg sec.

Haast niemand spreekt zich negatief uit over het rendement van de ketenaanpak. Zes op de tien vinden dat die ketenaanpak duidelijk meer rendement heeft opgeleverd; de anderen zijn minder positief.

Volgens allen ligt de sterke kant van het loket in de aanpak van voortijdig schoolverlaters, de poortwachterfunctie, de aanwezige kennis / expertise en het brede zicht op het speelveld. Waar het loket extra aandacht aan kan besteden, zijn monitoring van uitgestroomde cliënten, het outreachend werken, op peil houden van kennis / expertise en het verminderen van de bureaucratische handelingen.

Iedereen is gevraagd of men tevreden is over de informatievoorziening en de samenwerking nú en of men eventueel suggesties heeft over hoe deze beter kunnen. Ruim 9 op 10 is daar niet tevreden over. Verbetermogelijkheden liggen vooral op het gebied van de communicatie en op betere gebruikmaking van de kwaliteiten van de regiopartners.

Een deel van de ketenpartners heeft wel eens aan het Jongerenloket gevraagd om jongeren, om die in te zetten in door hen opgezette projecten. Over de kwaliteit én de kwantiteit van de daarvoor geselecteerde jongeren zijn de meesten *niet* tevreden.

Diezelfde ketenpartners zijn, als het om dienstverlening door het Jongerenloket gaat, minder tevreden over inhoudelijke aspecten van die dienstverlening dan over fysieke aspecten.

hoe verder?

Beide respondentgroepen vinden dat bij bestrijding van jeugdwerkloosheid en het voorkomen van vroegtijdig schooluitval voor een Jongerenloket een zinvolle en wezenlijke taak is weggelegd. Voor een goed functioneren na 2011 zijn wel enkele verbeteringen gewenst. Meer naar de jongeren toe, sneller en dwingender werken in een betere aansturing met minder bureaucratie, in een betere samenwerking en met een betere en helderdere informatievoorziening.

keten versus bestuur

Keten-partners hebben een andere relatie met het Jongerenloket dan het bestuur. Heeft dat gevolgen voor hun beoordeling? Niet als het gaat om bekendheid met de doelgroep en het bereik ervan of de duurzaamheid van de bereikte resultaten. Verschillen zitten er wél in de beoordeling van de inspanningen van het Jongerenloket om de doelgroep te bereiken. Daarin is de keten negatiever dan het bestuur. Positiever is de keten over de meerwaarde van het loket, over het halen van de hoofddoelstelling en over het rendement van de ketenaanpak. Bij waar het loket sterk in is, leggen zij de accenten niet zozeer, zoals het bestuur dat wel doet, op inhoudelijke als wel op praktische. Dat zien we terug in hun beoordeling van de dienstverlening door het loket.

Bestuur kiest vaker voor 'monitoring' als verbeterpunt.

de jongeren zelf

Met jongeren, voor wie nu een traject wordt gezocht, zijn in mei (groeps-)gesprekken gevoerd.

Zij zeggen indertijd naar het Jongerenloket te zijn gegaan om hulp (lees werk, opleiding) en dat niet altijd gekregen te hebben, althans niet zoals zij dat zélf graag gehad zouden hebben. Sommigen 'lopen' al lang bij het loket, anderen pas kort.

De medewerkers zijn volgens hen OK, komen hun afspraken na en weten waarschijnlijk waar ze in hun expertise naar oplossingen moeten zoeken. Maar als het om *werk* gaat, heeft dat bij de meesten van deze jongeren nog niet tot een tastbaar resultaat geleid. Wel wordt met enige dwang op - in de ogen van de respondenten regelmatig niet geschikte - vacatures gewezen, maar de voor sommigen vele sollicitaties hebben (nog) geen gewenst resultaat gehad. De motivatie om op die weg werk te vinden dat hun past, neemt daardoor volgens hen af.

Wat kan het Jongerenloket dan voor hen betekenen? Van alles. Het biedt steun en geeft de een 'n duwtje in de rug, helpt de ander om zijn zaken op een rijtje te zetten en daarover na te denken, zoekt als dat nodig is naar alternatieven en biedt iedereen die dat wil de mogelijkheid om via workshops zijn vaardigheden, van belang bij bijvoorbeeld solliciteren, te verbeteren. Meteen geschikt werk is er voor déze groep jongeren niet altijd bij.

Voor enkelen dreigt, als regulier werk te lang uitblijft, de rand van de arbeidsmarkt.

het registratiebestand

Het administratiesysteem waar het Jongerenloket mee werkt, is weinig geschikt voor het uitvoeren van beleidsmatig relevante kwantitatieve analyses. Gegevens worden er niet, niet consequent of niet op een voor kwantitatieve analyse geschikte manier in vastgelegd.

In 2010 hebben zich c.q. zijn 3.500 jongeren gemeld bij het Jongerenloket: 65% uit Nijmegen, 28% uit de regio en 7% onbekend. Ruim 10% van hen komt voor informatie of foldermateriaal.

Van de overige Nijmegenaren komt 75% in een werkleertraject; bij de regiojongeren is dat ruim de helft. Een op de drie cliënten was al vóór 2010 bekend bij het Jongerenloket – relatief vaker uit de regio dan uit Nijmegen. Het aantal contactmomenten met de jongeren varieert in 2010 van 0 tot meer dan 100. Het gemiddelde ligt voor Nijmeegse cliënten op 11, voor cliënten uit de regio op 7.

Verschillen tussen dit soort Nijmeegse en regiocijfers zijn voor een groot deel te verklaren doordat bij de intake onderscheid wordt gemaakt tussen kansrijke en kansarme jongeren. In principe gaat het Jongerenloket met alle Nijmeegse jongeren een werkleertraject aan, terwijl kansarme regiojongeren direct naar hun eigen gemeente worden verwezen.

In 2010 heeft het Jongerenloket meer dan 700 VSV-meldingen ontvangen. Vooronderzoek wees uit dat meer dan 50% hiervan niet of niet meer van toepassing was: vanwege werk / opleiding of een Wajong-uitkering. Dertig procent van de meldingen leidde wel tot vervolgttrajecten, 10% van de vooronderzoeken was in april 2011 nog niet afgerond.

conclusie

De conclusie kan kort zijn. Bestuur en keten waarderen het werk van het Jongerenloket. Misschien hier en daar een beetje terughoudend, maar aan de toegevoegde waarde van een dergelijke voorziening twijfelt nauwelijks iemand van hen. Het levert onmiskenbaar een bijdrage aan de aanpak van voortijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid.

Jongeren zijn gereserveerder in hun houding, zeker degenen bij wie concrete resultaten wat langer op zich laten wachten. Zij hebben immers andere belangen.

Klantmanagers zijn het positiefst in hun oordeel.

De meeste professionals vinden dat het loket dóór moet. Het is belangrijk om deze groep jongeren op een specifieke wijze te benaderen en alles in het werk te stellen om hen terug naar school of naar een baan te leiden – liefst in een combinatie van die twee. Via het Jongerenloket kan dat, óók na 2011.

Het loket zal in de werkwijze dan wel enkele verbeteringen moeten aanbrengen. En die gelden niet alleen de wijze waarop gegevens over de jongeren worden geregistreerd en gepresenteerd.

De benadering van de jongeren moet anders. Meer outreachend, jongerenwerk, met in de ogen van sommigen een eigen (digitaal) gezicht en met een strengere, consequentere aanpak, ook al is een deel van de jongeren zélf daar niet meteen 'n voorstander van.

Ten opzichte van de partners is meer en intensievere samenwerking nodig en een betere, duidelijkere communicatie.

En intern ten slotte is het loket gebaat bij een stabielere werkomgeving met een goede aansturing en met minder wisseling van de wacht.

1 vooraf

1.1 het regionaal jongerenloket

Sinds 2008 kent het gebied rond Nijmegen het Regionaal Jongerenloket Nijmegen. Doel van het loket was en is het aantal voortijdig schoolverlaters ¹ en jeugdwerklozen in de regio te verminderen door preventieve en effectieve dienstverlening aan deze jongeren.

Het werkterrein van het loket strekt zich uit over negen deelnemende gemeenten. Naast Nijmegen zijn dit Beuningen, Druten, Groesbeek, Heumen, Millingen aan de Rijn, Mook en Middelaar, Ubbergen en Wijchen.

In deze regio functioneert een bestuursteam Jeugdwerkloosheid, met daarin politieke vertegenwoordigers uit de regio en de vestigingsmanager UWV WERKbedrijf Nijmegen. Dit team is nauw betrokken bij de begeleiding van het Regionale Jongerenloket Nijmegen.

Doelgroep van deze voorziening zijn *jongeren*. Aanvankelijk richtte het loket zich op jongeren in de leeftijd van 18-23 jaar, die niet in het bezit zijn van een startkwalificatie of werk ². Omdat de Wet Investeren in Jongeren (WIJ) ³, ingevoerd op 1 oktober 2009, de gemeenten verplicht om jongeren tot 27 jaar een passend leer- en / of werkaanbod te doen, is deze bovengrens verlegd van 23 naar 27 jaar.

De WIJ is ingepast in de werkwijze van het Jongerenloket.

1.2 2009

In 2009 is voor de eerste keer een evaluatie gedaan. Daartoe zijn indertijd bestandsanalyses gedaan en zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen.

Het beeld dat daaruit naar voren kwam, had twee kanten. Participanten waren *positief* over het jongerenloket als zodanig, er waren meer klanten ingeschreven dan op voorhand verwacht. Een groot deel van hen is verder geholpen.

Daarnaast waren er *negatieve* punten. Onduidelijk was hoeveel jongeren niet worden bereikt, de werkdruk voor de medewerkers van het loket was hoog, de managementinformatie ontoereikend.

Deel doelstellingen als een proactieve actieve aanpak en de monitoring zijn niet volledig waargemaakt. En door een gebrekkige gegevenshuishouding bleef onduidelijk of het loket op alle punten effectief is.

¹ In dit verslag wordt bij aanduidingen van personen steeds de mannelijke persoonsvorm aangehouden, ook al gaat het om meisjes of vrouwen.

² De gemeente Nijmegen heeft overigens van acquit af aan een ruimere leeftijdsafbakening gehanteerd: tot 27 jaar.

³ Kort door de bocht komt de wet WIJ erop neer dat iemand, die jonger is dan 27 jaar en die bij de gemeente een aanvraag indient voor bijstand, binnen twee maanden na registratie werk, scholing of een combinatie daarvan krijgt aangeboden. Dit aanbod moet, zo zegt deze wet, worden afgestemd op de persoonlijke situatie van de aanvrager.

Degenen die dat aanbod *niet* accepteren, komen niet in aanmerking voor een inkomensvoorziening.

1.3 2011

Vóór 2012 moet er een besluit worden genomen over continuering van het Jongerenloket. Daartoe was in 2011 was een tweede evaluatie geprogrammeerd, die samen met o.a. managementrapportages bouwstenen voor die besluitvorming kan aandragen.

Deze nieuwe evaluatie is deels een herhaling van die uit 2009.

Ook nu zijn dezelfde twee groepen betrokkenen benaderd. Dat zijn vertegenwoordigers van de negen aangesloten regiogemeenten enerzijds en mensen uit de keten, die op dit terrein samenwerken met het Jongerenloket anderzijds. Het aantal groepen respondenten is t.o.v. 2009 uitgebreid met klantmanagers en met de groep die in feite centraal staat: de jongeren zelf. In een aantal groepsgesprekken is hun gevraagd naar hun waardering en beoordeling van het Jongerenloket en hun persoonlijk rendement; klantmanagers zijn met enkele vragen benaderd op hun regiobijeenkomst in april 2011.

Anders dan in dat jaar is er in de tweede evaluatie minder aandacht voor het werkproces.

Daarnaast zijn opnieuw de registratiebestanden tegen het licht gehouden.

In het volgende hoofdstuk vindt u de beschrijving van de resultaten.

Te beginnen met de enquêtes onder de professionals, vervolgens de jongeren en tot slot de bestandsanalyse.

2 resultaten

2.1 peiling bestuur en keten

Voor deze evaluatie is gewerkt met twee (digitale) vragenlijsten, die aan de respondenten uit het bestuur en aan de keten-partners zijn verstuurd. Beide groepen hebben op een paar vragen na identieke vragenlijsten gekregen.

In totaal zijn 22 respondenten uitgenodigd om mee te doen aan een digitale enquête. Het gaat om vertegenwoordigers van de negen aangesloten regiogemeenten (verder aan te duiden als 'bestuur') en zeven mensen die gezien hun positie of hun organisatie in de keten (verder aan te duiden als 'keten') een rol spelen: mensen van RMC, UWV WERKbedrijf, van organisaties m.b.t. werken en leren, een materie-/ervaringsdeskundige en een ondernemers-vertegenwoordiger.

De respons is, na twee herinneringen, uiteindelijk terechtgekomen op 82%. Bij 'keten' hebben alle respondenten meegedaan; bij 'bestuur' vertegenwoordigers van zeven van de negen gemeenten. Vooral bij monde van hun beleidsmedewerkers.

tabel 2.1 respons digitale enquête

	benaderd	respons, abs.	respons, %
'bestuur'	15	11	73
'keten'	7	7	100
totaal	22	18	82

In april 2011 is in Nijmegen een regiobijeenkomst gehouden van bij het Jongerenloket betrokken regionale klantmanagers. Aan de vijftien daar aanwezige vertegenwoordigers zijn enkele vragen voorgelegd die ook aan 'bestuur' en 'keten' zijn gesteld. Hun antwoorden zijn verwerkt in dit hoofdstuk; waar dat het geval is, wordt dat in een voetnoot aangeduid.

2.1.1 bereikte doelgroep

De eerste vraag was die of de betrokkenen zicht hadden op de doelgroep die door het Jongerenloket wordt bereikt. Iedereen heeft dat; soms tot in detail, soms in globalere beschrijvingen. In algemene zin gaat het om jongeren tot 27 jaar, die zonder vervolgopleiding en / of werk zijn - en die mede daarom een inkomensvoorziening willen. Jongeren met een veelal laag opleidingsniveau, zonder startkwalificatie, met beperkte werkervaring. Vaak spelen bij hen nog andere problemen een rol, zoals schulden, verslaving, psychische klachten of een instabiele of atypische thuissituatie. Over het algemeen zijn het de lagere niveaus, die zich veelal voor de derde of vierde keer zich melden bij het Jongerenloket.

Ze behoren tot de minder kansrijke groep. In verhouding met de totale groep is het een kleine groep jongeren, die wel veel capaciteit en aandacht vergt.

'Etniciteit' wordt door enkelen voorzichtig als kenmerk naar voren geschoven: volgens hem gaat het binnen zijn eigen werkveld hoofdzakelijk om jongeren met een Nederlandse nationaliteit.

2.1.2 niet-bereik

Over of binnen de eigen gemeente ('bestuur') c.q. binnen de regio alle jongeren die daarvoor in aanmerking komen door het Jongerenloket worden bereikt, is de meerderheid (67%) van de betrokkenen somber; 'bestuur' net zozeer als keten.

tabel 2.2 alle jongeren bereikt door jongerenloket?

	'bestuur'		'keten'		samen	
	abs.	perc.	abs.	perc.	abs.	perc.
ja	4	36	2	29	6	33
nee	7	64	5	71	12	67
totaal	11	100	7	100	18	100

2.1.2.1 wie wordt niet bereikt?

'bestuur'

Vaak gaat het bij niet-bereik om jongeren die uitvallen uit het onderwijs, die geen uitkering aanvragen en die waarschijnlijk ook met meervoudige problemen te maken hebben. Jongeren die zich niet aan de regels en afspraken (kunnen) houden en met wie veel aan de hand is; jongeren die het jongerenwerk op straat tegenkomt, allochtoon en autochtoon. Soms hebben ze een of ander baantje om op korte termijn in hun onderhoud te kunnen voorzien, maar vaak ook niet.

Mogelijkheden om via 'outreaching' werk deze jongeren actief te benaderen zijn er op dit moment nauwelijks bij het Jongerenloket.

Er is een groep jongeren die thuiswonend is, door de ouder(s) wordt onderhouden en zich niet meldt; noch bij het loket, noch bij de gemeente. Hoe groot deze groep is, is moeilijk aan te geven.

Bestandsbewerking is een manier om daar achter te komen. Het langs elkaar leggen van diverse registraties, zoals van het Jongerenloket zelf, van DUO, GBA, UWV en sociale diensten, zou een zicht kunnen leveren op de groep van potentiële drop-outs.

Al eerder (2009 / 2010) is door het Jongerenloket toegezegd om in Druten en Groesbeek bij wijze van proef een dergelijke bewerking te doen op basis van de beschikbare gegevens, wat ertoe had kunnen leiden dat de onbekende groep beter in beeld zou komen.

'keten'

Volgens de 'keten' gaat het bij de 'niet-bereikten' om een aantal groepen.

Eerst en vooral de jongeren die *niet in aanmerking* komen voor een uitkering maar die er zelf om de een of andere reden niet in slagen om werk of opleiding kunnen vinden. Jongeren die qua opleiding of anderszins verkeerde keuzes hebben gemaakt, uit het onderwijssysteem dreigen te vallen, jongeren die na hun opleiding geen werk kunnen vinden dat op die opleiding aansluit. Ze komen vaak uit bij werk waar ze niet verder mee komen, maar waarmee ze wel voor korte tijd in hun onderhoud kunnen voorzien.

Daarnaast is er de groep *hoger opgeleiden* (WO, HBO). Gezien hun mogelijk grotere zelfredzaamheid worden zij door de Jongerenloket- medewerkers niet actief benaderd.

Vervolgens zijn er de jongeren, veelal van allochtone afkomst, die *rondhangen* op straat en op gezette tijden voor overlast zorgen. Deze zijn wel bekend bij de 'keten', maar (nog) niet te motiveren terug te gaan naar school of aan het werk.

Eén ketenrespondent onderscheidt nog de groep jongeren voor wie het niet lukt om zich aan *afspraken* en regels te houden. Dit is volgens hem de zwakste groep uit de samenleving, van wie - zo blijkt achteraf - een groot deel doorlopend een beroep blijft doen op de gemeente.

Een andere groep zijn de jongeren die zeggen 'even' een baantje te gaan zoeken en dan na de zomervakantie wel weer naar school willen gaan. Er is weinig tot geen capaciteit om te monitoren of ze ook inderdaad op die school terechtkomen. .

Dan is er de groep die te goed is voor de *Wajong*, waarvoor de 'keten' op dit moment onvoldoende instrumenten en voorzieningen heeft om deze goed te kunnen bedienen. De trajecten voor deze jongeren zijn intensief en kostbaar. Met bezuinigingen op de re-integratiemiddelen zal de mogelijkheid voor dergelijke trajecten alleen maar afnemen.

Uit case-overleggen met een aantal gemeenten blijkt ten slotte dat het aantal jongeren dat gewoon *thuis* zit, niets onderneemt om weer terug te gaan naar school of werk en hierin ook niet door de ouders ondersteund wordt c.q. kan worden, onvoldoende in beeld is. Hoe groot deze groepen zijn, is ongewis. De door 'bestuur' al eerder genoemde pilot Groesbeek zou ook volgens 'keten' meer inzicht hebben kunnen verschaffen in de kenmerken en omvang van deze groepen.

2.1.3 inspanningen jongerenloket

Aan iedereen is gevraagd of men van mening is dat Jongerenloket voldoende inspanningen doet om de juiste doelgroep te bereiken. Bijna de helft zegt dat niet te kunnen beoordelen. Van de anderen neigen de meesten in hun antwoord naar 'nee'; 'keten' vaker dan 'bestuur'.

tabel 2.3 jongerenloket voldoende inspanningen

	'bestuur'		'keten'		samen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
ja	3	27	1	14	4	22
nee	2	18	4	57	6	33
dat kan ik niet beoordelen	6	55	2	29	8	45
totaal	11	100	7	100	18	100

De mensen die negatief in hun oordeel zijn, is gevraagd om daar wat nader op in te gaan.

Bij 'bestuur' is er twijfel aan de mate van contacten die het Jongerenloket heeft met het lokale jongerenwerk. Volgens één respondent is de deelname aan de lokale zorgnetwerken in het verleden niet altijd optimaal geweest. En er werd meer verwacht van het outreachende werk van de consultants. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat dat zou worden ingezet, maar is hier, volgens deze respondent zonder de regiogemeenten te consulteren, van afgezien.

Een andere respondent zegt aan te nemen dat het Jongerenloket voldoende inspanningen doet om de *juiste* doelgroep te bereiken, maar niet te kunnen beoordelen of het voldoende inspanningen doet c.q. kan doen om de *gehele* doelgroep te bereiken.

De nee bij 'keten' is er niet zozeer omdat het Jongerenloket de inspanningen niet zou willen leveren, als wel omdat het daartoe niet voldoende is ingericht en omdat de capaciteit ontbreekt. De wil om deze taken uit te voeren, is duidelijk aanwezig.

Maar de continue grote toestroom van jongeren en het afhandelen van administratieve processen vragen erg veel tijd en leiden tot een hoge werkdruk. Adviseurs komen niet volledig toe aan bemiddeling, monitoring of preventieactiviteiten. Een respondent vult aan dat volgens hem de adviseurs te weinig zicht hebben op de kansen die er zijn op de arbeidsmarkt. Ten slotte heeft het werk van de medewerkers van het Jongerenloket volgens diverse respondenten te lijden onder de voortdurende interne veranderingen waar het loket mee te maken heeft, zowel voor de plek binnen de organisatie, de leiding als voor wat betreft omvang van de formatie.

2.1.4 uitstroom

De meeste jongeren stromen na de contacten met het Jongerenloket uit naar werk of naar opleiding. Aan 'bestuur' is gevraagd of hun voor ogen staat hoe voor hun gemeente de verhouding ligt tussen uitstroom naar werk aan de ene kant en uitstroom naar opleiding / scholing aan de andere kant én of men daar door de jaren heen een ontwikkeling ziet.

Zeven respondenten zeggen die verhouding niet te kennen. Vier wel, maar zien daar verder geen ontwikkeling daarin.

Een vergelijkbaar beeld zien we bij de antwoorden op de vraag of men op de hoogte is van wat in het afgelopen jaar (2010) het resultaat is geweest voor de bereikte doelgroep in de gemeente. Daarop zeg dezelfde meerderheid 'nee'.

tabel 2.4 bekend met resultaat (alleen 'bestuur')

	abs.	%
ja	4	36
nee	7	64
totaal	11	100

'Uitstroom' is een rekbaar begrip. In het gunstigste geval blijft een jongere, die werk / opleiding heeft gevonden daardoor definitief uit het bereik van het Jongerenloket. Maar als het om een kortdurende activiteit gaat, kan een jongere zich binnen een paar maanden weer melden bij het Jongerenloket.

Aan iedereen ⁴ is gevraagd of duidelijk is hoe 'permanent', hoe duurzaam deze uitstroom is. Met andere woorden: weet men hoeveel jongeren, die uitstromen naar werk / opleiding, niet binnen een half jaar terugkomen bij het Jongerenloket.

Voor 2 op de 3 is dat niet duidelijk; vooral voor 'bestuur' en 'keten'.

⁴ Deze vraag en die uit de volgende paragraaf zijn de eerste van de drie die ook op de in paragraaf 1.3 vermelde regiobijeenkomst van de klantmanagers zijn gesteld.

Klantmanagers, die verondersteld mogen worden vanuit hun dagelijkse praktijk daar wat meer zicht daarop te hebben, zijn verdeeld in hun oordeel. Een kwart van hen weet het niet en voor de anderen ligt dat 'duurzame' deel op gemiddeld de helft.

tabel 2.5 uitstroom 'permanent'

	'bestuur'		'keten'		kl-man		allen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
75 tot 100%	0	0	0	0	0	0	0	0
50 tot 75%	0	0	0	0	4	36,5	4	14
25 - 50%	1	9	0	0	4	36,5	5	17
10 - 25%	1	9	0	0	0	0	1	3
weet niet	9	82	7	100	3	27	19	66
totaal	11	100	7	100	11	100	29	100

Jongeren, die na een paar maanden niet via het Jongerenloket zijn geplaatst, melden zich na die tijd weer bij hun eigen gemeente voor verdere dienstverlening. Aan 'bestuur' is gevraagd of voor hen bekend is hoeveel procent van de totale doelgroep zich in 2010 in hun gemeente heeft gemeld. Voor een van de elf is dat bekend. Hij schat het aandeel op 40% van de doelgroep, voornamelijk jongeren die met een combinatie van problemen te maken hebben. Over of dat er meer of minder is dan wat hij vooraf verwachtte, heeft hij geen oordeel.

2.1.5 meerwaarde

Een deel van de jongeren uit de doelgroep komt altijd wel in een opleiding of een baan terecht – ook zonder de extra-inspanningen van het Jongerenloket. Als we naar de uitstroom bij het Jongerenloket zelf kijken, dan zien we dat, globaal genomen, meer dan de helft uitstroomt naar werk en / of opleiding. Voor een deel is die uitstroom een gevolg van de inspanningen van / via het Jongerenloket. Aan iedereen is gevraagd hoe groot zij dat inspanningen-deel inschatten.

'Bestuur' is daarover het minst positief, klantmanagers het meest. Van iedereen schat bijna de helft die bijdrage op 25 - 50%. Een op de vijf weet het niet. Ruim 30% – onder hen relatief veel klantmanagers – schat de bijdrage op 50 à 75%. 'Keten' oordeelt hier positiever dan 'bestuur'.

tabel 2.6 bijdrage jongerenloket aan uitstroom

	'bestuur'		'keten'		kl-man		samen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
75 tot 100%	0	0	0	0	1	9	1	3
50 tot 75%	1	9	3	43	5	46	9	31
25 - 50%	6	55	3	43	4	36	13	45
dat zou ik niet weten	4	36	1	14	1	9	6	21
totaal	11	100	7	100	11	100	29	100

Volgende vraag gold de **meerwaarde** van het Jongerenloket zoals dat nu functioneert. Hoe zien de respondenten die?

'Bestuur' onderscheidt een aantal facetten van die meerwaarde, in ideale en in praktische zin. Voor de een ligt zij in de oorspronkelijke *doelstelling*, de sluitende keten, de 'warme' overdracht, binnen één locatie.

Een ander deel ziet de meerwaarde in het *resultaat* van de inspanningen van het Jongerenloket: het deel van de jongeren dat mede daardoor afziet van een WIJ-aanvraag en direct doorgeplaatst kan worden naar een reguliere opleiding.

Het Jongerenloket neemt werk uit handen als het gaat om de advies- en doorverwijfsfunctie en vervult een soort poortwachterfunctie.

De *schaalgrootte* als zodanig hoeft niet tot meerwaarde te leiden. Jongeren lopen het risico daardoor uit beeld te geraken en daardoor in de anonimiteit te komen. Maar door de schaal-grootte kunnen jongeren wel direct meedoen aan bijvoorbeeld workshops en op die manier snel op een goed spoor worden gezet.

Meerwaarde bestaat ook uit de nauwe samenwerking tussen UWV, RMC en (regio)gemeenten, in de aanwezige kennis, expertise van onderwijs, VSV-aanpak en vacatures bij UWV, zicht op leerwerkprojecten en de concentratie van een groot aantal opleidingen in Nijmegen. Dat leidt tot een totaaloverzicht aan mogelijkheden op gebied van werk en opleiding.

Voor twee 'bestuur'-respondenten heeft het loket nog onvoldoende zijn meerwaarde aangetoond. Er is niet helemaal duidelijk gemaakt wat is ondernomen vanuit het loket.

Toegevoegde meerwaarde zou kunnen zitten in monitoring en een outreachende aanpak. Deze extra dienstverlening wordt op dit moment onvoldoende duidelijk.

Bij 'keten' zien we dezelfde meerwaardes terug.

Voor de een ligt de meerwaarde in de mogelijkheden tot geconcentreerde *samenwerking* met andere disciplines, met primaire en secundaire ketenpartners en organisaties: onderwijs, inkomensvoorziening, zorg, UWV, enz. Een kleiner gebied heeft doodeenvoudig minder mogelijkheden. Bovendien is de tijd van enkel lokale oriëntatie voorbij. Veel op dit gebied is regionaal georganiseerd, zoals werkgeversverbanden en scholen.

Instrumenten kunnen gericht en efficiënt worden ingezet. Het loket kan mede daardoor goed inspelen op de belevingswereld van de *jongeren*. Het vergroot de bekendheid met de doelgroep en haar wensen en mogelijkheden, wat niet in de laatste plaats voor de jongeren zélf van groot belang is. Zij zijn in principe kansrijk en moeten optimaal uitgedaagd worden.

Een ander ziet meerwaarde ook in de expertise bij en de gedrevenheid van de *medewerkers*. Meerwaarde ligt er ook in de bundeling op één plek. Het biedt niet alleen duidelijkheid voor de jongeren zelf, maar geeft ook degenen die professioneel erbij zijn betrokken, het gevoel van een één-loketgedachte.

Enkelen maken een kritische opmerking, vooral over de *samenwerking* met anderen. Deze zou beter moeten, met name die met de relevante disciplines op dit werkveld - zowel binnen als buiten de gemeentelijke organisatie.

De ervaring is dat er geen overzicht is van de jongeren die in de bestanden zitten. Dit maakt een effectieve samenwerking met partners, die zicht hebben op banen en leerwerkplekken, moeizaam. Zo heeft volgens een respondent de UWV wel vacatures, maar starten hier maar relatief weinig jongeren op. Ook zegt hij zélf geregeld vacatures te hebben, maar dat telkens weer opnieuw bij het Jongerenloket onder de aandacht te moeten brengen. Voor een deel is dat een gevolg van steeds weer wisselende bezettingen en niet opslaan van informatie.

2.1.6 haalt het jongerenloket de hoofddoelstelling?

Hoofddoel van het Jongerenloket indertijd was 'het voorkómen en bestrijden van voortijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid'.

Bijna 2 op 10⁵ zeggen geen mening te hebben over het halen van die doelstelling door het Jongerenloket. De anderen zijn verdeeld in hun oordeel.

De grootste groep (38%) neemt een min of meer neutrale middenpositie in. Zij die wél een keuze maken, kiezen vaker voor 'goed in geslaagd' dan 'niet goed in geslaagd'.

Kijken we naar de in dit geval drie respondentgroepen, dan zien we dat de klantenmanagers het gunstigst oordelen; 'bestuur' het minst gunstig.

tabel 2.7 jongerenloket geslaagd in realiseren hoofddoelstelling

	'bestuur'		'keten'		kl-man		samen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
goed in geslaagd	2	18	2	29	4	36	8	28
niet goed / niet slecht in geslaagd	4	37	3	43	4	36	11	38
niet goed in geslaagd	3	27	2	29	0	0	5	17
daar heb ik geen mening over	2	18	0	0	3	27	5	17
totaal	11	100	7	100	11	99	29	100

2.1.7 'keten': focus op werk én opleiding

Het Jongerenloket probeert zijn doelstellingen te realiseren door jongeren naar werk, naar onderwijs te geleiden of indien nodig te verwijzen naar zorginstanties. Aan 'keten' is gevraagd waar volgens hen de nadruk op moet liggen. Bijna de helft kiest voor een combinatie van werk en opleiding. Alleen 'onderwijs' of alleen 'zorg' worden niet als primaire doelstelling gezien.

tabel 2.8 focus jongerenloket (alleen 'keten')

	abs.	%
op (terug)leiden naar onderwijs	0	0
op (terug)leiden naar werk	1	14
op een combinatie van werk en opleiding	3	43
op doorverwijzen naar zorginstanties	0	0
anders:	3	43
totaal	7	100

Degenen die voor 'anders' kiezen, geven in hun toelichting aan dat die focus af dient te hangen af van de vraag of de situatie, maatwerk dus. Daarin zijn volgens hen ruwweg drie wegen te bewandelen.

Gaat het om een vroegtijdig schoolverlater, dan zal nadruk veel meer moeten komen te liggen op het terugleiden naar school.

⁵ Deze vraag is de derde van de drie die ook op de regiobijeenkomst van de Klantmanagers aan hen zijn voorgelegd.

Zonder startkwalificatie staan ze als eersten weer op straat bij economische tegenwind. Doel moet zijn een 'duurzaam perspectief': eerst voldoende opleiding en daarna pas werken.

Voor een tweede groep jongeren geldt dat zij op het moment van contact zoeken met Jongerenloket nog te veel problemen hebben. Zij zijn meer gebaat met een doorverwijzing naar zorginstanties.

Met monitoren kan het Jongerenloket een geschikt tijdstip oppikken wanneer met en voor de betreffende jongere wél naar werk / scholing kan worden gezocht.

Voor de overige Jongerenloket-cliënten kan de focus op werk blijven liggen.

2.1.8 rendement ketenaanpak: ja

Een van de uitgangspunten van het Jongerenloket is een 'regionale en gezamenlijke ketenaanpak'.

Welke ervaring hebben de respondenten daarmee in hun gemeente c.q. hun werkveld? Heeft een dergelijke integrale aanpak rendement opgeleverd ten opzichte van bijvoorbeeld een formelere taakuitoefening?

Nauwelijks iemand is uitgesproken negatief over dit rendement. De meerderheid vindt dat die ketenaanpak duidelijk meer rendement heeft opgeleverd; de anderen zijn gematigder positief. 'Bestuur' is minder positief dan 'keten'.

tabel 2.9 jongerenloket meerwaarde ketenaanpak

	'bestuur'		'keten'		samen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
volgens mij heeft die ketenaanpak <i>duidelijk meer</i> rendement opgeleverd	6	55	5	71	11	61
volgens mij heeft die ketenaanpak <i>nauwelijks meer</i> rendement opgeleverd	3	27	2	29	5	28
volgens mij heeft die ketenaanpak <i>geen rendement</i> opgeleverd	1	9	0	0	1	5,5
daar heb ik geen oordeel over	1	9	0	0	1	5,5
totaal	11	100	7	100	18	1000

Gevraagd naar hoe hun collega's in de regio hierover denken, zeggen 2 op 3 dat de meningen daarover nogal verdeeld zijn; 'keten' vaker dan 'bestuur'. Een op zes denkt dat de regio de bijdrage van het Jongerenloket aan de uitstroom *niet* groot vindt.

tabel 2.10 mening regio / keten-meerwaarde

	'bestuur'		'keten'		samen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
de meesten vinden volgens mij dat het jongerenloket een belangrijke bijdrage levert aan de uitstroom naar werk / opleiding	1	9	0	0	1	5,5
daar zijn de meningen over verdeeld	6	55	6	86	12	67
de meesten vinden volgens mij dat de bijdrage van het jongerenloket aan de uitstroom naar werk / opleiding niet groot is	2	18	1	14	3	16,5
daar hebben wij het niet vaak over	2	18	0	0	2	11
totaal	11	100	7	100	18	100

2.1.9 goed / beter

Aan iedereen zijn vijftien aspecten van dienstverlening, van taakinfilling voorgelegd: vijftien mogelijke kenmerken of activiteiten van het Jongerenloket. De respondenten is gevraagd om van maximaal *vier* daarvan aan te geven wat zij de sterkste én de zwakste punten van het Jongerenloket vinden, de vier waar volgens hen het Jongerenloket goed in is dan wel kan verbeteren.

Als eerste de *sterke* kant van het Jongerenloket.

Bovenaan zien we de *aanpak van vroegtijdig schoolverlaters* en de *poortwachterfunctie*, twee van de oogmerken die indertijd bij het opzetten van het Jongerenloket een belangrijke rol speelden. Samen met *kennis* en *inzicht* vormen zij de top-vier.

'Bestuur' volgt ongeveer deze volgorde. 'Keten' legt de accenten enigszins anders: daar zijn *bereikbaarheid* en *dienstverlening* de sterkste kanten.

Bij beide groepen respondenten worden *communicatie naar de regiogemeentes* en *monitoring uitgestroomde cliënten* niet als antwoord gekozen.

tabel 2.11 jongerenloket sterk

	samen	'bestuur'	'keten'
vsv-aanpak	8	6	2
poortwachterfunctie	8	6	2
kennis, expertise	8	5	3
breder zicht op werkveld	8	5	3
dienstverlening	6	2	4
bereikbaarheid	6	1	5
afname bureaucratie	2	2	0
dossieroverdracht	2	1	1
outreachend werken	2	2	0
betrouwbaarheid	2	2	0
snellheid van handelen	1	1	0
regionale samenwerking	1	0	1
uitstroomresultaten	1	0	1
communicatie naar de regiogemeentes	0	0	0
monitoring uitgestroomde cliënten	0	0	0
totaal	55	33	22

Volgende vraag was om aan te geven op welke vier aspecten het Jongerenloket zijn dienstverlening zou kunnen *verbeteren*, welke punten meer aandacht verdienen.

Samen wijzen 'bestuur' en 'keten' 63 verbeterpunten aan. De meeste daarvan hebben te maken met de werkaanpak: werken aan *vermindering van de bureaucratie*, *bijhouden* wat er met de *uitstroom* gebeurt (bij 'sterke' punten overigens onderaan - zie tabel 2.11) en *snellheid van handelen*.

Ook de doelgroep scoort bovenin: het Jongerenloket moet meer naar hen toe, moet de jongeren meer *opzoeken*. Volgens sommigen kan vervolgens de informatie naar de partners beter: betere *communicatie* met de gemeentes en meer *informer*en over uitstroomresultaten.

'Bestuur' benadrukt het monitoren van de uitstroom en de dossieroverdracht; 'keten' de bureaucratie, het outreachend werken en de kennis. Wat verder opvalt is dat 'bestuur' niet alleen bij dossieroverdracht en communicatie meer dan 'keten' om extra-aandacht vraagt, maar ook voor de poortwachterfunctie.

tabel 2.12 jongerenloket beter

	samen	'bestuur'	'keten'
monitoring uitgestroomde cliënten	8	7	1
afname bureaucratie	7	4	3
snellheid van handelen	6	4	2
outreachend werken	6	3	3
kennis, expertise	5	2	3
communicatie naar de regiogemeentes	5	4	1
dossieroverdracht	5	5	0
uitstroomresultaten	4	2	2
poortwachterfunctie	4	4	0
vsv-aanpak	4	1	3
regionale samenwerking	3	1	2
dienstverlening	2	1	1
breder zicht op werkveld	2	1	1
betrouwbaarheid	2	2	0
bereikbaarheid	0	0	0
totaal	63	41	22

Enkele respondenten vullen hun antwoord aan.

Bij 'bestuur' pleit een respondent voor meer expertise in de diagnosestelling t.a.v. re-integratiemogelijkheden van de cliënt. Een ander wil graag beter worden geïnformeerd over jongeren die door het jongerenloket snel worden doorgeleid naar studie of werk en voor wie dan niet direct een inkomensvoorziening nodig is.

Daarnaast moet 'monitoren' een veel wezenlijkere taak worden van het Jongerenloket. En dan niet alleen van de uitgestroomden, maar vooral ook van de jongeren die zeggen van plan zijn om, voordat ze weer naar school gaan, eerst een tijdje te gaan werken.

Bij 'keten' wordt gevraagd om het accent te verleggen van zorg of begeleiding naar meer resultaatgericht werken. Uiteindelijk gaat het immers om het leiden naar een plek op de arbeidsmarkt, liefst via onderwijs. "Geen jongeren in de WIJ, maar in de studiefinanciering!".

Aan iedereen is gevraagd of zij tevreden zijn over de informatievoorziening en de samenwerking nu in de regio nú en of men eventueel suggesties heeft over hoe deze beter kunnen.

De overgrote meerderheid (ruim 9 op 10) is daar *niet* tevreden over; bij 'keten' geldt dat voor iedereen.

tabel 2.13 *tevreden infovoorziening samenwerking*

	'bestuur'		'keten'		samen	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
ja	1	9	0	0	1	6
nee	10	91	7	100	17	94
totaal	11	100	7	100	18	100

verbetersuggesties informatievoorziening en samenwerking

Een deel van de aangereikte verbetersuggesties zijn, zowel bij 'bestuur' als bij 'keten', *specifiek*, zoals duidelijkere en snellere overdrachten van dossiers: die mogen uitvoeriger en completer ⁶. Hetzelfde geldt voor gerichte gegevensverstrekking over bereikte resultaten van het Jongerenloket, over dienstverlening, over wat is ondernomen en over het totaal aantal jongeren dat zich uit een bepaalde gemeente meldt bij het Jongerenloket. De desbetreffende gemeente kan dan beter haar eigen 'lokale' resultaten beoordelen. Misschien kan een striktere communicatiestrategie, zoals een eigen site, een nieuwsbrief of 't zich laten zien op regelmatig georganiseerde relevante regiobijeenkomsten, de informatiestroom naar de partners verbeteren. En richt de informatievoorziening vooral in op het volgen / monitoren van jongeren en minder op administratieve activiteiten.

Een aantal respondenten vraagt om verbetering van de kwaliteit van de managementinfo. Ze dient sneller, tijdiger, overzichtelijker, leesbaarder en vollediger te worden gepresenteerd.

In *algemene* zin wordt gevraagd om een betere en tijdige communicatie met betrekking tot besluiten en beleidsvoornemens, relevante ontwikkelingen en voorzieningen. Het Jongerenloket is meer dan alleen maar een Nijmeegs loket.

'Keten' betreft daarnaast een betere *samenwerking binnen de keten* in de suggesties. Het Jongerenloket zou zich meer bezig moeten houden met adviseren dan met registreren. Voor zo'n advies op maat is specifieke kennis nodig, die o.a. gehaald kan worden bij de samenwerkingspartners. De bereidheid vanuit de samenwerkingspartners is er. Maak meer gebruik van de specifieke kwaliteiten van de verschillende partners. Volgens een respondent is tijdgebrek bij het Jongerenloket vaak de oorzaak waardoor deze kwaliteiten niet ten volle worden benut.

Eén respondent wijst in die samenwerking niet alleen naar het loket, maar ook naar zichzelf en de andere partners in de keten. Zij moeten hun rollen sterker spelen en nemen, meer vertrouwen op elkaar.

Het Jongerenloket zou actiever moeten zijn in het benaderen van (keten-)organisaties die taken hebben bij het toeleiden naar arbeid of leerwerkplekken.

⁶ Overigens werd ook in de al eerder genoemde regiobijeenkomst van klantmanagers erop gewezen dat de tot dan toe aan gemeentes verstrekte gegevens over de jongeren summier en vaak ook onvolledig waren.

2.1.10 dienstverlening door het jongerenloket

Aan de partners uit de 'keten' is gevraagd om een oordeel te geven over vier aspecten van dienstverlening, zoals die door het Jongerenloket wordt geboden en waar zij mee te maken hebben.

De grootste tevredenheid zien we bij de fysieke aspecten *vriendelijkheid* en *bereikbaarheid*, de meeste ontevredenheid bij de meer functionele aspecten *deskundigheid* en *nakomen van afspraken*.

tabel 2.14 oordeel dienstverlening jongerenloket (alleen 'keten')

	tevreden	neutraal	ontevreden	varieert	geen ervaring
vriendelijkheid	4	2	0	0	1
bereikbaarheid	3	2	1	0	1
deskundigheid	1	0	3	2	1
nakomen van afspraken	0	2	3	1	1

2.1.11 projecten

Soms zetten mensen uit 'keten' projecten op, waarvoor zij de inzet van jongeren nodig hebben. Een van de volgende stappen kan dan een verzoek zijn aan medewerkers van het Jongerenloket, om vanuit hun bestand kandidaten te selecteren die voor die klus geschikt zijn.

Aan de groep 'keten'-respondenten is gevraagd of zij daar ervaring mee hebben opgedaan. Meer dan de helft zeg 'ja', van wie de meesten al diverse malen.

tabel 2.15 inzet jongeren voor project (alleen 'keten')

	abs.
veel: dat heb ik al diverse keren gedaan	3
niet zo veel	1
nee	3
totaal	7

Vervolgens is aan de vier respondenten met ervaring gevraagd in hoeverre zij content waren met de geleverde *kwaliteit* en over het geleverde *aantal*.

De ontevredenheid is bij beide groter dan de tevredenheid. Over het geleverde aantal is geen van de vier tevreden.

tabel 2.16 tevredenheid over jongeren voor project (alleen 'keten')

	ja	nee
doorgaans tevreden over de <i>kwaliteit</i>	1	3
doorgaans tevreden over de <i>kwantiteit</i>	0	4

In een aanvulling op het gegeven antwoord zegt één respondent dat de kwaliteit van de 'levering' afhangt van de persoon die ze verzorgt. Een ander zegt dat zijn oordeel eigenlijk op te weinig ervaring is gestoeld.

2.1.12 de toekomst: dóór met het jongerenloket, maar

Een van de laatste vragen had te maken met de toekomst van het Jongerenloket. Hoe zien de respondenten die? Heeft het Jongerenloket zich bewezen? Mag het loket doorgaan? En kan dat zoals het nu draait of zijn er aanpassingen nodig?

De vraag was 'open'; veel respondenten hebben gretig van de mogelijkheid gebruik gemaakt om hun ideeën op papier te zetten. In de bijlage ziet u een volledige weergave daarvan.

In deze paragraaf wordt volstaan met een wat gecomprimeerdere en meer themagewijze beschrijving.

Bij beide respondentgroepen overheerst de gedachte dat voor een Jongerenloket in een bestrijding van jeugdwerkloosheid en bij het voorkómen van vroegtijdig schooluitval een zinvolle taak is weggelegd. De oorspronkelijke plannen van het Jongerenloket waren en zijn goed, maar in de praktijk heeft het zijn meerwaarde nog niet volledig bewezen.

Hoofdtak van Jongerenloket moet blijven: toeleiding naar opleiding of werk in een regionale aanpak en met een duurzaam perspectief. Bundeling van expertise, kennis van de doelgroep en netwerken zijn bij een regionale aanpak van een regionaal probleem, bij dreigende bezuinigingen én bij de uitvoering van een ingewikkelde regeling van eminent belang.

Taken en doelen van het loket kunnen scherper worden geformuleerd en beter worden afgebakend ten opzichte van de taken en doelen van m.n. gemeenten. Een verbreding van de taakstelling lijkt sommigen niet verstandig.

Het loket moet meer naar de jongeren toe, meer 'outreachen' in een intensievere samenwerking met het jongerenwerk en andere instellingen. Het moet meer aansluiting zoeken bij de leefwereld van de jongeren. Daarbij hoort een uitdagende en toegankelijke website met gebruik van 'social media'.

Het Jongerenloket zou zich 'vrij' moeten kunnen bewegen om met name de voortijdige schooluitval te voorkomen en jongeren meteen terug te leiden naar school, zonder dat de jongeren van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Goede zaken moeten worden behouden: optimaal inzetten van de kansen van de poortwachterfunctie en voor wat betreft VSV / onderwijs een specialistischere aanpak van deze deelgroep.

Sneller kunnen werken hoort daarbij. Afname van de bureaucratie is daartoe een voorwaarde. Het aantal registratiesystemen moet minder. Systemen en bureaucratie worden vaak als argument opgevoerd ingeval een plaatsingstraject strandt doordat medewerkers niet in staat zijn een jongere aan te leveren. In dat kader: het Jongerenloket zou meer aandacht en begrip moeten hebben voor de positie van de werkgever.

De *aansturing* van het Jongerenloket moet beter. Duidelijker en met een stabielere structuur dan in de laatste tijd het geval is geweest. Minder tijd voor overleg, registratie en bureaucratie, maar meer tijd voor adviseren op maat. De regie (bureauhoofd) moet de overleggen en verbanden aangaan. De Jongerenadviseurs moeten gewoon hun primaire taak uitvoeren: frontoffice / intakes en trajecten aanbieden.

De relatie met anderen (backoffices, opdrachtgevers, werkgevers, regiopartners) kan beter en transparanter.

Open staan voor kansen die er liggen in samenwerking met betrokken partijen. Daarbij hoort ook het effectief inzetten van extra voorzieningen, zoals gelden in het kader van het landelijk actieplan jeugdwerkloosheid.

Scholing, die al in gang is gezet, moet worden doorgezet en daarbij moeten alle opties van studiemogelijkheden worden belicht. Alles erop gericht om ook de ongemotiveerden tot een vervolgstudie over te kunnen halen. Meer maatwerk, een meer specialistische aanpak m.b.t. uitplaatsing, naar werk en / of opleiding.

Het Jongerenloket moet minder 'zorgend' zijn. Jongerenadviseurs moeten strenger zijn. Met een goede integrale dienstverlening en meer dwang richting onderwijs. Wil de jongere niet meewerken, dan stopt de dienstverlening (én de uitkering).

Zo snel mogelijk moet invulling worden gegeven aan het verbeteren van de informatievoorziening, m.n. de kwartaaloverzichten, de managementgegevens. Duidelijk moet zijn wat de geleverde prestaties / geboekte resultaten zijn, met heldere analyses.

Het Jongerenloket moet investeren in een vollediger (voorliggende voorzieningen, werkmogelijkheden, belangstelling) en tijdigere overdracht naar gemeenten.

In veel gevallen is / was de caseload te groot om er als jongerenadviseur op toe te kunnen zien dat de jongere daadwerkelijk van A naar B komt. Monitoren is hiervoor van belang. Maak transparant én hard dat het Jongerenloket méér resultaten boekt dan via UWV of de bestaande RMC-functie geschiedt. Transparantie op wat het loket werkelijk toevoegt aan de reguliere taken, is van belang. Daarin ligt overigens ook de weg om gemeenten te overtuigen.

Enkele respondenten pleiten voor het werken vanuit een *visie*. De omstandigheden (werkloosheid, bezuinigen) dwingen daartoe. De gemeentes dienen daarin het voortouw te nemen, maar de in de ontwikkeling van die visie dienen de regionale partners, die in dit werkveld een blijvende rol hebben, een gelijkwaardige partner te zijn. Het belang van de jongere staat hierin centraal.

2.1.12.1 slotopmerkingen

Bij de laatste vraag, die naar eventuele op- of aanmerkingen, komen enkele respondenten nog eens terug op eerder gegeven antwoorden. In het kort komen ze erop neer dat het belangrijk is om door te gaan met het Jongerenloket. Jongeren vormen een speciale doelgroep die een speciale benadering rechtvaardigt, vanuit een concentratie van kennis en kansen. Het mag niet te groot - en mede daardoor - te log worden. Andere ICT systemen kunnen het loket slagvaardiger maken.

2.2 de jongeren zelf

In drie bijeenkomsten zijn in totaal dertien jongeren gevraagd naar hun ervaringen als klant bij het Jongerenloket.

Het gaat om jongeren, voor wie door het Jongerenloket naar een traject wordt gezocht. Voor de goede orde: het zijn dus *geen* jongeren, die (mede) dankzij de inspanningen van het Jongerenloket zijn uitgestroomd.

Voor de selectie is aangesloten bij de categorie-indeling, zoals die vanaf 2011 door het Jongerenloket wordt gehanteerd. Er zijn in totaal drie categorieën: A, B en B-risico. Basis voor de indeling in A en B wordt gevormd door een combinatie van de als zodanig beoordeelde mate van zelfredzaamheid, de daarop afgestelde begeleiding en de mate waarin een jongere weet wat hij wil. Bij B-risico spelen daarnaast nog andere, soms complexe omstandigheden een negatieve rol - of hebben dat gedaan. A-jongeren krijgen te maken met de meer standaard-procedures, B-jongeren met meer maatwerk, waar ook testen deel van kunnen uitmaken.

Voor de gespreksgroepen t.b.v. deze evaluatie hebben vijf A'ers, drie B'ers en vijf B-risico'ers hun medewerking verleend.

Het onderscheid tussen deze drie groepen komt op basis van de gevoerde gesprekken in de drie groepen overigens niet duidelijk aan het daglicht. In al de drie gespreksgroepen bevinden zich, te oordelen naar hun verhaal en naar hun achtergrondinformatie, kansrijke en kansarme respondenten, meer gemotiveerden en minder gemotiveerden, jongeren die wél weten wat ze willen en jongeren die dat niet weten.

2.2.1 wie zijn het?

Bij de dertien respondenten dateren de eerste contacten uit 2009, de meest recente uit begin 2011⁷. Zij wonen allen in Nijmegen; het regionale aspect van het Jongerenloket is daardoor niet aan de orde geweest. In leeftijd variëren deze zeven mannen en zes vrouwen van 20 tot 27 jaar. Acht van hen wonen zelfstandig; zeven van hen als alleenstaande, een als hoofdbewoner (met kind). De anderen wonen bij (een van) hun ouders.

Iedereen heeft voor zover bekend in ieder geval de Nederlandse nationaliteit. De A-groep telt, als we de CBS-definitie hanteren, de meeste Nederlanders.

tabel 2.17 nationaliteit jongeren gespreksgroepen (volgens cbs-definitie)

	A	B	B-r
nederland	4	1	1
turkije			1
peru		1	
indonesië		1	
sierra leone			1
joegoslavië		1	
irak		1	
onbekend	1		

⁷ Voor de beschrijving van deze dertien respondenten wordt deels gebruik gemaakt van hun eigen informatie, deels van gegevens die het Jongerenloket registreert.

De meesten zijn in het bezit van een opleiding. Hoe uiteenlopend ook (beveiliging, conceptueel koken, lichamelijke opvoeding, mode, autotechnicus, zorg / welzijn, horeca-assistent, administratief medewerker): de gesprekspartners zijn op basis van deze opleidingen er nog niet in geslaagd om duurzaam werk te vinden. De meesten hebben in de loop van de tijd wel werk gehad, maar niet op hun werkgebied of zeer kortlopend. En gezien hun leeftijd komen ze ook niet meer voor de meeste eenvoudige werkzaamheden in aanmerking.

Op één na (WIJ-inlichtingen) zit iedereen in een werkproces dat op weg is naar een werkleeraanbod. De A-groep heeft gemiddeld 6 contactmomenten gehad, de B-groep 8 en de B-risicogroep 11. Het gemiddelde aantal keren in- resp. uitstroom is bij de A-groep 8 resp. 6, bij de beide andere groepen 5 resp. 4.

2.2.2 loketervaringen

Voor de meesten was het perspectief naar werk - liefst duurzaam - de aanleiding om contact op te nemen met het loket. Sommigen uit eigener beweging, anderen zijn gestuurd of doorverwezen door ouders of door het CWI / UWV.

Twee respondenten waren naar het loket gegaan om geholpen te worden bij het zoeken naar een leerplek en lijken daarin te slagen.

De beoordeling van de mensen met wie ze te maken hebben varieert. De eerste contacten zijn meestal vriendelijk en open; wel is de ene medewerker vriendelijker dan de andere.

De communicatie verloopt goed, ook als is ze gaandeweg het proces soms eentonig en voorspelbaar. Maar in de vervolcontacten verandert voor de meesten de toonzetting. De sfeer blijft doorgaans vriendelijk, maar vrijblijvendheid maakt plaats voor strengheid. Daar hebben de respondenten wel begrip voor, maar als je zes keer in de week moet solliciteren – en evenzovele malen wordt afgewezen – vergroot dat niet de gemotiveerdheid om aan de slag te geraken en neemt het vertrouwen in eigen kunnen af. Bovendien geldt voor heel veel baantjes dat je over enige ervaring en kennis van zaken dient te beschikken. Werk waar dat niet voor geldt, zoals aardbeien plukken of poetsen, is geen lonkend alternatief.

Twee respondenten (uit verschillende groepen) hebben geen goed gevoel na hun gesprekken. Het lijkt alsof daarin de fout bij hén wordt neergelegd. En dat voelt niet prettig.

Eén respondent maakt de opmerking het gevoel te hebben dat met twee maten wordt gemeten. De een wordt wél perspectief geboden en een ander niet, zonder dat daar op het eerste gezicht een aanwijsbare verklaring voor is.

Twee respondenten (óók uit verschillende groepen) melden nog dat zij zich, na een moeilijke periode in hun leven, door het Jongerenloket goed opgevangen voelen.

de dienstverlening

Zoals gezegd scoort de vriendelijkheid voldoende. Afspraken worden nagekomen, over en weer. Het loket heeft een redelijk voldoende toegankelijkheid. Als je hebt kunnen vinden waar het is, loop je er gauw binnen. Van de andere kant: je zult wel moeten.

Net als vriendelijkheid varieert de deskundigheid per contactpersoon.

Vervelend zijn de wisselingen: één respondent is al aan zijn negende contactpersoon toe – en kan daar weer op basis van vertrouwen zijn hele verhaal opdissen.

De meesten vinden de hoeveelheid papier waar je mee te maken krijgt nogal een gedoe. De in te vullen sets zijn regelmatig inkompleet en vaak moet je, zo lijkt het, dezelfde informatie diverse keren opnieuw aanleveren.

Enkele respondenten maken de opmerking dat pas na een aantal gesprekken duidelijk is welke kant het loket met de cliënt op wil. Ze zouden graag éérder willen weten voor mogelijkheden er zijn en met welk perspectief ze in de loop van een traject te maken gaan krijgen. Zeker als je zoals sommigen met hoge levenskosten (huur, verzekeringen, schulden) te maken hebt, is dat prettig.

Het loket biedt beroepskeuzetests en workshops aan, al dan niet in samenwerking met het UWV WERKbedrijf. Voorbeelden zijn solliciteren, netwerken, zelfkennis, eigen onderneming of gesprekvoering. Bijna alle respondenten zeggen dergelijke workshops te hebben gedaan. Hun beoordeling daarvan is overwegend positief, vooral bij de wat duidelijker doelgerichte workshops.

Over de vraag of het Jongerenloket met een eigen website de lucht in moet om de toegankelijkheid en de dienstverlening te verbeteren, zijn de meningen verdeeld. Misschien is het soms wel handig om afspraken te maken, maar nodig is dat niet. Je kunt toch niet alles digitaal afdoen; je moet regelmatig bewijsstukken laten zien. Bovendien is het prettig om met een mens van vlees en bloed te maken te hebben.

Ten slotte is in de gesprekken nog gevraagd naar een waarderingscijfer voor het loket: eentje voor de contactpersoon en eentje voor het loket als geheel. Gemiddeld liggen deze cijfers op 7½ respectievelijk 6½.

tabel 2.18 waarderingscijfer jongerenloket

	A	B	B-r	allen
voor de contactpersoon	7+	8-	8	7½
voor het jongerenloket als geheel	7+	6-	7-	6½

rendement

Uiteraard heeft de inzet van het Jongerenloket voor deze jongeren nog niet het rendement dat zij voor ogen hadden: werk om in ieder geval in het levensonderhoud te kunnen voorzien.

Hoe zien deze jongeren hun begeleiding door het Jongerenloket tot nu toe? Sterker worden of meer zelfvertrouwen krijgen, geldt voor deze respondenten niet zozeer. De meesten wéten wat ze willen en vinden ook vaak dat ze de leeftijd en ervaring hebben om dat te kunnen weten. Workshops kunnen daar overigens wel een bijdrage aan leveren.

Sommigen, die zich op het eerste gezicht wat minder ver van de arbeidsmarkt bevinden, zien het loket als een steuntje in de rug en als (hulp)middel om hun op hun verantwoordelijkheden te wijzen. De medewerkers zoeken dingen voor je uit en ze weten waar ze daarvoor moeten zijn, zowel voor werk als voor opleiding. Maar het gros moet je toch zelf doen. Anderen zien het als een 'zure appel'. Je hebt niets te willen; je moet gewoon. Jongerenloketmedewerkers hebben wel begrip voor je situatie en je krijgt de ruimte om dat toe te lichten, maar daar schiet je eigenlijk niet zo gek veel mee op.

De heersende mening bij deze groep jongeren is echter dat het loket niet veel fundamenteels voor je kan doen als het om werk gaat dat min of meer in het verlengde van je achtergrond ligt – en dat wilden de meesten uit deze drie groepen.

hoe verder?

Twee respondenten hopen in september met een opleiding te kunnen starten; daarvoor worden opleidingsplaatsen gezocht. Een andere respondent heeft een baan aangeboden gekregen en hoopt daar op korte termijn te kunnen starten.

De anderen blijven werk zoeken. Liefst in Nijmegen zelf, maar als het moet ook in de regio – tot en met Arnhem. Enkelen hebben er een uurtje reizen voor over om ergens aan de slag te kunnen. Eén respondent overweegt om te verhuizen naar het westen van Nederland omdat volgens hem de slaagkans daar groter is.

In hun omgeving kennen zij jongeren, die zich hard willen maken voor een Wajong-uitkering. Voor deze gesprekspartners is dat geen alternatief.

Wat wél een alternatief zou kunnen zijn, is zwart werken. Om zo je geld te moeten verdienen, is voor de meesten uit de groep geen aantrekkelijk perspectief, maar als je niets hebt, zul je wel moeten. Twee van hen sluiten daar werk in het drugscircuit niet op voorhand bij uit.

2.3 bestandsanalyse jongerenloket

2.3.1 opmerkingen vooraf

Het Jongerenloket maakt gebruik van diverse administratieve systemen. De managementinformatie wordt gehaald uit JVS (Jeugdvolgsysteem). Dit is een flexibel systeem. Naar aanleiding van de vorige evaluatie is in 2010 een werkgroep opgericht die zou onderzoeken welke gegevens nog ontbreken in de JVS-rapportages en welke variabelen dus nog aan het systeem moeten worden toegevoegd. Deze aanbevelingen zijn grotendeels verwerkt in JVS in het na-jaar van 2010. Bepaalde aanbevelingen konden niet worden opgevolgd, daarover heeft het voormalig bureauhoofd op 15 december alle gemeenten in de regio geïnformeerd.

Omdat JVS in de loop van 2010 is aangepast, is de uitgebreide managementinformatie over 2010 nog niet beschikbaar. Immers, wat nog niet in het systeem is ingevoerd kan ook nog geen informatie opleveren. Nadere analyse van de cijfers uit 2010 leert dan ook dat het registratiesysteem voor dat jaar te weinig informatie genereert voor het uitvoeren van beleidsmatig relevante kwantitatieve analyses. De daarvoor benodigde gegevens zijn er niet, niet consequent of onvoldoende in vastgelegd ⁸.

Vanaf 1 januari 2011 is de managementinformatie flink verbeterd, al blijft het in ontwikkeling. Vanwege de administratieve druk die de jongerenadviseurs ervaren worden gegevens immers niet altijd eenduidig en volledig ingevoerd. Het is zaak dat het nieuwe bureauhoofd hierop blijft sturen.

⁸ In de bijlage is een overzicht opgenomen van bevindingen tijdens de bestandsanalyse 2010.

Dit hoofdstuk is ingedeeld in drie delen. In de eerste paragraaf worden de gegevens over 2010 weergegeven. Dit betreft dus nog informatie op basis van de oorspronkelijke indicatoren. In de tweede paragraaf wordt informatie gegeven over de eerste 5 maanden van 2011. Dit betreft een uitgebreidere rapportage. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een vergelijking van bestanden, voor zover mogelijk, over de drie en een half jaar Regionaal Jongerenloket in Nijmegen.

2.3.2 cijfers 2010

Door combinatie van kenmerken (per jongere) in het bestand hebben we toch geprobeerd een aantal zinvolle gegevens uit het bestand af te leiden. Bij het opstellen van de tabellen moesten vaak aannames gedaan worden. Dat betekent dat de gegevens meer als *indicaties* dan als harde feiten gezien moeten worden.

aantal cliënten in 2010

In 2010 had het Jongerenloket bemoeienis met meer dan 3.500 jongeren.

De aanleidingen daarvoor zijn divers: een jongere kan zelf naar het Jongerenloket komen, DUO kan een VSV'er melden, een school kan een leerling aanmelden of vanuit eerdere jaren heeft het Jongerenloket al bemoeienis met de jongere.

tabel 2.19 unieke cliënten jongerenloket (in 2010)

	nijm		regio		onbekend		tot.	
	abs.	%	abs	%	abs	%	abs	%
nieuw in 2010	1.452	63	722	73	152	63	2.326	66
al bekend in 2009	423	18	144	14	44	18	611	17
al bekend in 2009 of eerder	427	19	128	13	44	18	608	17
totaal	2.302	100	994	100	240	99	3.545	100

Ongeveer 2/3 van de cliënten komt uit Nijmegen, 30% uit de regio.

Een derde van de cliënten was al vóór 2010 bekend bij het loket. Onder de regiojongeren is het aandeel met een wat langere voorgeschiedenis lager dan onder de Nijmeegse jongeren. Dit is dat het gevolg van het feit dat bij de intake bij het Jongerenloket onderscheid wordt gemaakt tussen kansrijke en kansarme jongeren. In principe gaat het Jongerenloket met alle Nijmeegse jongeren een Werkleertraject aan, terwijl onder de regiojongeren alleen de kansrijken in aanmerking komen voor bemiddeling. Kansarme regiojongeren worden direct verwezen naar hun eigen gemeente. Ook 'kansarme jongeren onder de cliënten' werkt in de hand dat het aandeel, dat lang in het bestand blijft, toeneemt.

Het is niet zinvol om het aantal cliënten te vergelijken met het aantal 18-23 of 18-27-jarigen in de verschillende gemeenten.

In Nijmegen is die groep, door de aanwezigheid van een grote groep studenten, heel anders van samenstelling dan in de regiogemeenten. Voor een zinnigere vergelijking (bijv. met het aantal laagopgeleide jongeren) ontbreken voldoende precieze gegevens.

typering van de cliënten en de door hen gevolgde trajecten

tabel 2.20 aantal cliënten jongerenloket 2010, exclusief folderhalers, en het deel van hen voor wie een wla-traject werd opgezet

	Nijmegen regio		
totaal	totaal aantal personen	2311	994
	alleen info	248	94
	overige personen	2063	900
WLA	direct naar regio		86
	In WLA-traject	1567	480
	<i>nog in behandeling</i>	589	42
	<i>naar werk/opl.</i>	434	197
	<i>waarvan met nazorg/begeleiding</i>	131	42
	<i>mislukt</i>	111	29
	<i>teruggetrokken/geen doelgr</i>	133	15
	<i>overdracht regio</i>	0	78
	<i>overig</i>	77	6
	<i>sindsdien nieuw traject</i>	204	107

Een klein deel (10%) van de mensen, die naar het Jongerenloket komen, komt daar alleen om folders / informatie op te halen. Bij de rest van de analyse beperken we ons tot de groep met wie het Jongerenloket ook daadwerkelijke bemoeienis heeft. In 2010 waren dat een kleine 2.100 Nijmegenaren en 900 jongeren uit de regio's.

Bij de Nijmegenaren is bij ongeveer driekwart van deze jongeren een (traject naar) Werkleeraanbod in gang gezet.

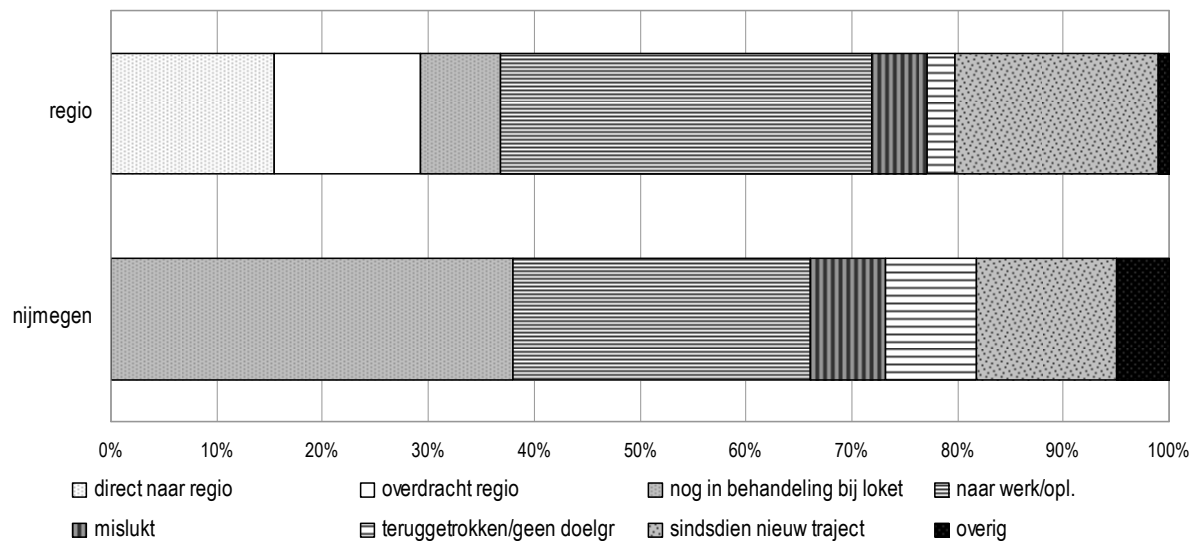
Onder de mensen, bij wie dat niet gebeurt, zijn twee hoofdgroepen te onderscheiden:

- jongeren over wie een VSV-melding is gedaan, maar bij wie na vooronderzoek geen verdere behandeling nodig bleek, omdat zij al werk, opleiding of uitkering hadden.
- jongeren die tijdens het intakeproces aangaven toch geen belangstelling te hebben of die buiten de doelgroep van het Jongerenloket kwamen te vallen.

Bij de regio-jongeren komt ruim de helft in een werkleertraject van het Jongerenloket terecht. Dat is minder dan bij de Nijmeegse jongeren. Dit heeft te maken met de al eerder genoemde uitselectie van kansarme regiocliënten. In 2010 is dat bijna 90 keer gebeurd. Voor een eerlijke vergelijking moeten deze jongeren meegeteld worden bij de totale groep die een werkleertraject ingaat. Dan wordt het verschil tussen Nijmegen (589= 75%) en de regio (480+86=566=60 à 65%) minder groot.

Ook het grote verschil tussen het deel van de mensen dat 'nog in behandeling' is tussen Nijmegen en de regio wordt mede hierdoor verklaard. Immers, ook het merendeel van de mensen dat terugverwezen is (direct na intake of nadat de eerste poging tot een WLA door het Jongerenloket niet succesvol is geweest), zal nog in behandeling zijn.

figuur 2.1 hoe is stand van zaken april 2011 rond mensen die in 2010 behandeld zijn bij het jongerenloket en die in aanmerking kwamen voor wla



Uit deze figuur is af te lezen dat ongeveer 30% van de regiojongeren die in aanmerking komen voor een WL-traject (direct of na 3 maanden) wordt terugverwezen naar de regiogemeenten. Ruim een derde is geleid naar een werk-, leer- of werkleertraject, ruim een kwart is, nog of weer, in behandeling bij het jongerenloket.

behandeling vsv-meldingen

In 2010 heeft het Jongerenloket meer dan 700 VSV-meldingen ontvangen. Na vooronderzoek bleek meer dan de helft hiervan niet (meer) van toepassing: de jongere volgde nog of inmiddels een opleiding, had werk, kreeg een Wajong-uitkering etc. Dertig procent van de meldingen leidde wel tot vervoltrajecten, 10% van de vooronderzoeken was in april 2011 nog niet afgerond.

tabel 2.21 aantal vsv-meldingen door duo in 2010

	nijm		regio		elders		tot.	
	abs.	%	abs	%	abs	%	abs	%
na vooronderzoek n.v.t.	219	55	179	63	46	82	444	60
tot verdere actie leidend	139	35	74	26	8	14	221	30
nog niet afgerond	39	10	30	11	2	4	71	10
totaal	397	100	283	100	56	100	736	100

contactmomenten

Het aantal contactmomenten met de jongeren kan sterk variëren, van geen enkele tot meer dan 100. Gemiddeld had het Jongerenloket in 2010 met Nijmeegse cliënten 11 keren contact, met cliënten uit de regio 7.

Ook hier zal het feit, dat onder de regiociënten alleen kansrijke jongeren zijn terwijl er bij de Nijmeegse jongeren zowel kansrijke als kansarme, ervoor zorgen dat de contactfrequentie met de regiojongeren wat lager ligt.

2.3.3 gegevens 1 januari – 31 mei 2011

Gedurende de eerste vijf maanden van 2011 zijn 1.261 jongeren bij het Jongerenloket geweest. Het overgrote deel van hen heeft zichzelf gemeld, een klein aantal kwam na een VSV-verwijzing. Ongeveer 30% van dat aantal is afkomstig uit één van de regiogemeenten.

De helft van dit percentage is uiteindelijk ook doorgeleid naar de betreffende regiogemeente voor een aanvraag WIJ. Ongeveer 15% van het totaal aantal jongeren kwam enkel om informatie te ontvangen en is daarna niet meer teruggekomen. Voor de helft van de in totaal 1.261 jongeren is een traject gestart om tot een werkleeraanbod te komen. Hieronder volgt een uitgebreidere uiteenzetting van alle managementgegevens.

De figuur en de tabellen spreken veelal voor zich.

per maand

Kijken we naar het aantal jongeren, dat zich in de eerste vijf maanden van dit jaar bij het Jongerenloket heeft gemeld, dan zien we een dalende lijn, met in mei een daling van 37% t.o.v. januari.

figuur 2.2 inloop 2011 per maand, abs.



inloop bij het jongerenloket

Onderstaande vier tabellen geven respectievelijk de inloopredenen, de inloopfasering en de inloop naar geslacht en leeftijd weer van deze jongeren.

tabel 2.22 inloop naar reden van inloop, abs.

oorzaak	abs.	%
beëindiging regulier werk < 6 mnd	377	30
beëindiging regulier opleiding < 6 mnd	246	19
geen opleiding, werk of uitkering > 6 mnd	184	14
beëindiging uitkering < 6 mnd	108	9
wens tot andere opleiding of werk	108	9
overig	238	19
totaal	1261	100

tabel 2.23 inloop naar fasering, abs.

fasering	abs.	%
A1: minder dan 3 maanden	189	15
A: tussen 3 en 6 maanden	438	35
B: 6 maanden of meer	510	40
(leeg)	124	10
totaal	1.261	100

tabel 2.24 inloop naar geslacht, abs.

geslacht	abs.	%
man	744	59
vrouw	516	41
onbekend	1	0
totaal	1.261	100

tabel 2.25 instroom naar leeftijd, abs.

leeftijd	abs.	%
tot 20 jaar	297	24
20 of 21 jaar	368	29
22 of 23 jaar	292	23
24 t/m 27 jaar	304	24
totaal	1.261	100

preventiequote

Slechts een gedeelte van het aantal jongeren van de regiogemeenten, dat zich meldt bij het Jongerenloket, wordt uiteindelijk doorgeleid naar een regiogemeente. Van alle jongeren (uit Nijmegen én de regio), die bij het loket komen, gaat 53% een WIJ-traject in; de overige 47% niet.

Dit kan inhouden dat er enkel informatie wordt verstrekt, dat de jongere in aanmerking komt voor een WW-uitkering of dat voor de jongere een traject 'begeleiding zonder inkomensvoorziening' wordt gestart.

Bij de jongeren die een WIJ-traject ingaan, worden de kansrijke (A1) jongeren door het Jongerenloket begeleid. Regiojongeren, die *niet* kansrijk worden geacht en die wél een WIJ-traject ingaan, worden terugverwezen naar de regio.

tabel 2.26 uitstroom totaal jan-mei 2011, absoluut en in %

uitstroom	absoluut	%
informatie	194	15%
'wajong'	4	0%
opleiding / werk	18	1%
'uwv'	26	2%
'ww'	203	16%
begeleiding zonder iv	151	12%
buiten regio verhuisd	2	0%
totaal geen 'wij'	598	47%
'wij'	656	52%
'ww+wij'	7	1%
totaal 'ww / wij'	663	53%
van wie kansrijk (a1)	60	5%
van wie minder kansrijk	524	43%
van wie onbekend	61	5%

"Preventiequote" kan voor twee dingen staan:

- het aandeel jongeren voor wie geen WIJ-uitkering wordt aangevraagd, of
- het aandeel (regio)jongeren voor wie de regiogemeenten geen begeleiding hoeven te geven, ofwel omdat ze geen uitkering aanvragen ofwel omdat de begeleiding bij het Loket verzorgd wordt (de A1-jongeren).

In de onderstaande tabel wordt de *tweede* invulling gehanteerd ⁹.

De tabel laat zien dat de preventiequote voor de regiogemeenten varieert tussen 50 en 70%.

tabel 2.27 preventiequote per regiogemeente, in %

	beun	drut	groe	heum	mill	mook	nijme	ubbe	wijch	totaal
geen wij-aanvraag	46	20	26	18	8	7	414	10	49	598
wij-aanvraag	26 [↗]	25 [↗]	18 [↗]	14 [↗]	8 [↗]	8 [↗]	508 [↗]	9 [↗]	49 [↗]	663 [↗]
van wie a1 (< 3 mnd)	3	4	5	2	2	1	32	2	9	60
van wie a (3 tot 6 mnd)	4	4	1	2	0	1	144	1	6	163
van wie b (6 mnd of meer)	16	14	10	9	5	6	266	5	26	379
niet ingevuld	3	3	2	1	1	0	44	1	6	61
totaal	72	45	44	32	16	15	920	19	98	1.261
preventiequote	68%	53%	70%	63%	63%	53%	48%	63%	59%	52%

vervolgacties na inloop

Als een jongere zich bij het Jongerenloket meldt, vinden allereerst de intake en diagnose plaats. Gekeken wordt in welke categorie een jongere valt (A, B, etc.), of de desbetreffende jongere in aanmerking komt voor een inkomensvoorziening, wat de wensen van de jongeren zijn en of hij ondersteuning nodig heeft bij het zoeken naar werk en / of opleiding.

Onderstaande drie tabellen geven inzicht in de uiteindelijke uitstroomredenen, de opgestarte vervolgacties en het aantal contactmomenten per werkproces.

In de bijlage van het onderzoek is de tabel te vinden met resultaten per vervolgactie op detailniveau.

tabel 2.28 resultaat op inloop (uitstroomcijfers), abs. en %

uitstroom	abs.	%
verstrekken informatie	194	16
wajong	4	0
opleiding	2	0
werk	16	1
basis dienstverlening uwv	26	2
buiten regio verhuisd	2	0
ww	203	16
werkproces begeleiding zonder iv	151	12
wij	656	52
ww + wij	7	1
totaal	1.261	100

⁹ Als leesvoorbeeld: voor de berekening van de preventiequote van Beuning (‘beun’) is het aantal jongeren uit de rij ‘A1’ (3) opgeteld bij het aantal jongeren uit de rij ‘geen wij-aanvraag’ (46). Die som (49), uitgedrukt in een percentage van het getal in de rij ‘totaal’ (72), levert de preventiequote van 68% op.

tabel 2.29 opgestarte vervolgactie na inloop

werkproces	abs.	%
voortgang wla	529	48
geen wla art. 17	11	1
ww	216	19
begeleiding zonder iv	282	25
in beeld	72	7
nazorg	2	0
totaal	1112	100

tabel 2.30 contactmomenten per werkproces

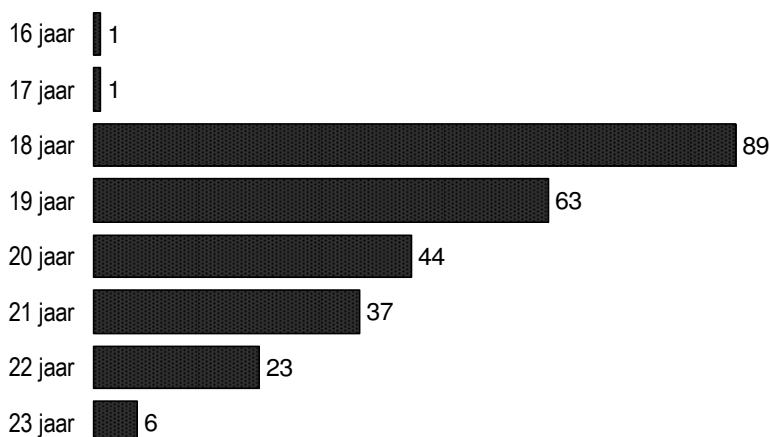
werkproces	abs.	%
inlichtingen wij	1.945	29
voortgang wla	2.607	39
geen wla art. 17	20	0
ww	897	13
begeleiding zonder iv	1.212	18
in beeld	28	1
nazorg	0	0
totaal	6.709	100

voortijdig schoolverlaten (VSV)

In totaal zijn in de eerste vijf maanden van 2011 434 VSV'ers bij het Jongerenloket gemeld. De grootste groep VSV'ers valt in de leeftijdscategorie 18-19 jaar oud. Achtenzeventig van deze 434 jongeren bleken bij het vooronderzoek nog c.q. weer een opleiding te volgen, 57 waren aan het werk. Voor 55 van de VSV-meldingen is een werk-leertraject gestart.

In onderstaande figuur en tabellen staan de instroom van de VSV'ers, de uitstroom (inclusief redenen) en de uitstroom naar leeftijd.

figuur 2.3 uitstroom VSV naar leeftijd, abs.



tabel 2.31 instroom vsv, abs. en %

soort melder	abs.	%
duo	294	68
andere rmc regio	34	8
kwalificatieplicht	4	1
onderwijsinstellingen	102	23
totaal	434	100

tabel 2.32 uitstroom vsv naar reden, abs. en %

uitstroom	abs.	%
opleiding	78	29
werk	57	22
opleiding + werk (bbl)	3	1
buiten doelgroep (leeftijd)	5	2
eigen bedrijf	2	1
wajong	35	13
werkproces inloop	55	21
werkproces in beeld	23	9
buiten de regio verhuisd	6	2
totaal	264	100

2.3.4 vergelijking 2008-2009-2010

Het Regionaal Jongerenloket bestaat nu ongeveer 3,5 jaar. Het is lastig om cijfers over de afgelopen drie jaren met elkaar te vergelijken. Daarvoor zijn verschillende redenen. Zo zijn er tussentijds nogal wat werkprocessen en de registratiewijze aangepast. Ook een belangrijke ontwikkeling is de invoering van de wet WIJ per 1 oktober 2009, waardoor de doelgroep van het Jongerenloket (regionaal) werd uitgebreid met de leeftijdsklasse 23-27 jaar.

Desalniettemin is geprobeerd een vergelijking te trekken tussen de verschillende jaren. De getallen zijn benaderingen, en niet altijd volledig vergelijkbaar. Onder de tabel wordt dat verder toegelicht.

tabel 2.33 *vergelijking in- en uitstroomcijfers 2008-2009-2010, abs.*¹⁰

	2008	2009	2010
aantal jongeren in bestand	2.236	2.622	3.545
<i>waarvan vsv-meldingen</i>	629	511	736
aantal jongeren in begeleiding	1.302	1.905	2.203
resultaten werkprocessen			
werk	549	762	753
opleiding	228	163	146
werkleeraanbod		87	483

- Het aantal jongeren dat bij het Jongerenloket bekend is stijgt, in 2010 zelfs zeer fors. Vooral de uitbreiding van de doelgroep (tot 27 jaar) eind 2009 zal daar een belangrijke verklaring voor zijn. Ook de economische crisis kan hierbij een rol spelen.
- Lang niet alle jongeren die bij het Jongerenloket bekend zijn, komen ook daar in begeleiding. Sommige jongeren komen alleen voor informatie of zien tijdens de intake af van verdere begeleiding. Ook worden jongeren overgedragen aan de regiogemeenten voor begeleiding. Van de VSV-meldingen blijkt de meerderheid bij controle al een opleiding te volgen of te werken, zodat begeleiding niet nodig is.
- Als laatste in de tabel worden resultaten van werkprocessen vermeld. De vergelijking in de tijd wordt bemoeilijkt door de introductie in 2009 van het resultaat 'werkleeraanbod'. Per jongere kan er sprake zijn van meerdere werkprocessen: voor de 2.200 jongeren in begeleiding zijn in 2010 ruim 3.200 werkprocessen in gang gezet. Dat betekent dat de resultaten niet mogen worden opgeteld tot een 'totaal aantal geholpen jongeren'. Dit verklaart ook verschillen tussen deze cijfers en de cijfers die in de paragraaf bestandsanalyse 2010 gegeven zijn: daar ligt de focus op de resultaten / het laatste resultaat per persoon.

¹⁰ technische toelichting :

- aantal jongeren in bestand voor 2008 uit jaarverslag ('instroom', mogelijk overschatting t.g.v. 2 x instroom van dezelfde persoon), voor 2009 en 2010 telling in bestand;
- aantal jongeren in begeleiding: 2008 jaarverslag, 2009 jaarverslag (unieke cliënten met een werkproces anders dan inloop of vooronderzoek, 2010 telling in bestand (unieke cliënten met een werkproces anders dan inloop of vooronderzoek);
- resultaten: 2008 jaarverslag ('uitstroom'), 2009 jaarverslag (resultaat alle werkprocessen anders dan inloop of vooronderzoek), 2010 telling in bestand (resultaat alle werkprocessen anders dan inloop of vooronderzoek).

3 bijlagen

bijlage 1

antwoorden open vraag naar de toekomst van het Jongerenloket

Hieronder volgen, in een willekeurige volgorde, de punten die bij de uitvoerige beantwoording van deze vraag zijn aangedragen:

- het outreachende werken,
- de sluitende keten. Het RMC-Trajectbureau en Jongerenloket zouden op een locatie worden vormgegeven. Nu zit het RMC-Trajectbureau op het ROC. Onduidelijk is hoe nu de overdracht is geregeld.
- De pro-actieve inzet op jongeren die zich niet melden, is niet van de grond gekomen.
- het Jongerenloket heeft zich niet bewezen. maar wat zijn de gevolgen van de recessie, waardoor met name veel jongeren aan de kant bleven staan en de werklast hoog was? De extra voorzieningen die beschikbaar waren vanwege de recessie (Jeugd aan de slag) niet altijd even effectief zijn ingezet door het Jongerenloket.
- een echt realistisch oordeel blijft moeilijk vanwege een moeilijk te kwantificeren werkdruk
- Als het Jongerenloket door gaat, gaat er in ieder geval iets veranderen in haar taakstelling aangezien de WIJ waarschijnlijk weer opgaat in de Wwb bij de invoering van de wet Werken naar Vermogen. Volgens bij moet er bij het Jongerenloket dan vooral worden geïnvesteerd in een vollediger (voorliggende voorzieningen, werkmogelijkheden en belangstelling) en meer tijdige overdracht naar gemeenten.
- Het Jongerenloket moet minder 'zorgend' zijn. Doorverwijzen is prima
- Jongerenadviseurs moeten 'harder' zijn.
- Goede integrale dienstverlening en jongeren meer dwingen richting onderwijs.
- Een meer outreachende aanpak, die gestalte kan krijgen in intensievere samenwerking met het jongerenwerk en andere zorginstellingen.
- Minder tijd voor registratie en bureaucratie, maar meer tijd voor adviseren op maat.
- Het Jongerenloket moet doorgaan! Maar wel met een andere aansturing. Duidelijke structuur aanbrengen en deze niet elk halfjaar omgooien (steeds een andere contactpersoon).
- het verstrekken van kwartaaloverzichten aan de regiogemeenten
- Heldere managementgegevens, en daarbij een duidelijke analyse van de cijfers, zijn belangrijk. Wat betreft de toekomstige invulling van het Jongerenloket: Ons inziens moet zowel de RMC-functie als de Wij- functie blijven bestaan, alsook de algemene informatie en verwijfsfunctie voor jongeren.
- de taken/doelen van het loket zouden scherper geformuleerd moeten worden, dus meer afgebakend moeten worden ten opzichte van de taken en doelen van m.n. gemeenten.
- Het zou nog mooier zijn als het loket de jeugdwerkloosheidsbestrijding volledig voor z'n rekening neemt. We voorkomen dan overdrachtmomenten van loket naar gemeenten.
- De hoofdtaak van Jongerenloket moet blijven: toeleiding naar opleiding of werk. Een verbreding van de taakstelling lijkt niet verstandig. Stel je ambitie niet te hoog, dan blijft het ook beheersbaar en zichtbaar.
- Aan de poortwachterfunctie en de expertise van VSV/onderwijs, beantwoordt het loket m.i. goed.

- Over de monitoring van uitgestroomde of uitgevallen jongeren is mij weinig bekend. Getoet op de reguliere poortwachterrol van UWV en de bestaande RMC-functie, is mij de meerwaarde van het loket niet duidelijk. Zolang die niet wordt aangetoond, heeft het loket zich niet bewezen. Meerdere partijen erbij betrekken doet de bureaucratie toenemen en bemoeilijkt de samenwerking bemoeilijkt worden.
- Transparantie op wat het loket werkelijk toevoegt op de reguliere taken, is van belang. Gemeenten moeten daarvan overtuigd worden.
- De medewerkers van het Jongerenloket moeten open staan voor de omgeving, niet te veel tijd besteden aan allerlei overlegvormen, maar wel open staan voor kansen die er liggen in samenwerking met betrokken partijen.
- De regie (bureauhoofd) moet de overleggen en verbanden aangaan. De Jongerenadviseurs moeten gewoon hun primaire taak uitvoeren: frontoffice / intakes en trajecten aanbieden.
- Zorg voor een voorschakeltraject indien jongeren nog niet klaar zijn voor een (leer) werkbaan zodat zij beslagen ten ijs komen, en hun sollicitatie kans van slagen krijgt.
- Alle inzet op re-integratie naar werk of terug leiden naar de opleiding.
- Wil de jongere niet meewerken, dan stopt de dienstverlening (én de uitkering).
- Er moet sneller gewerkt worden. Afname van de bureaucratie is daarbij ook een eis. Er zijn nu 4 systemen: Sonar, JVS, IW3 en GWS. Het aantal systemen moet minimaal halveren. .
- De dienstverlening moet meer digitaal plaatsvinden. Voor het Jongerenloket moet er minimaal een mooie en toegankelijk website met gebruik van social media komen.
- Loket zou zich 'vrij' moeten kunnen bewegen om met name voortijdige schooluitval te voorkomen en jongeren terug te leiden naar school.
- Het Jongerenloket zou zich meer moeten richten op het bemiddelen en de positie van de werkgever moeten kunnen begrijpen. Te vaak strandt een plaatsingstraject doordat medewerkers niet in staat zijn een jongere aan te leveren. De systemen en bureaucratie worden dan als argument opgevoerd, maar daar heeft een werkgever weinig boodschap aan.
- Vervolgens een meer specialistische aanpak m.b.t. uitplaatsing, naar werk en/ of opleiding. Jongeren niet van het kastje naar de muur verwijzen/ acties opvolgen.
- Ik denk dat in veel gevallen de caseload te groot is/ was om er als jongerenadviseur op toe te kunnen zien dat de jongere daadwerkelijk van A naar B komt. Blijft ergens daar tussenin hangen, raakt uit beeld, etc.
- Scholing, die al in gang is gezet, doorzetten en daarbij alle opties van studiemogelijkheden belichten met name om ook de ongemotiveerden voor een vervolgstudie toch over te kunnen halen.
- Meer focussen op jongeren die willen en kunnen.
- De meerwaarde van het Jongerenloket is de samenvoeging van RMC-taken. Dit is een regionale taak. M.i. moet het loket dan ook regionaal blijven functioneren. M.i. geen andere samenwerkingspartners erbij. Wel zorg dragen voor goede ketensamenwerking.
- De samenwerking met de backoffice (de gemeenten) zou intensiever moeten plaatsvinden zodat de lijnen kort en helder zijn om ook met name de jeugdwerkloosheid te bestrijden.
- Ik vind het nog steeds een goed en noodzakelijk streven om een sluitend aanbod voor jongeren te hebben. Mijn voorkeur gaat uit naar een samenwerkingsverband dat beloond wordt voor zijn resultaat met eenvoudige prestatie-indicatoren.

- aantal jongeren dat voorzien is van advies;
 - het aantal jongeren dat terug is naar school / bij wie uitval is voorkomen;
 - het aantal jongeren dat aan het werk is;
 - het aantal jongeren dat naar een combinatie van werk en school is geleid.
- Zo snel mogelijk invulling te geven aan het verbeteren van samenwerking en informatievoorziening. De dienstverlening wordt daarmee efficiënt, Dit vraagt wel om lef, keuzes, stellen van prioriteiten op managementniveau. Dit vraagt tevens van het management het belang van de jongere centraal te stellen en integraal afwegingen en keuzes te maken.
 - En ja er moeten andere instanties bij betrokken worden. Zoals aangegeven: wij hebben geregeld leer- werkplekken beschikbaar, hier kan het Jongerenloket gebruik van maken! Onderstaande richt zich op de VSV'ers.
 - De gemeente is met de opdracht die in de Wet WIJ besloten ligt gewoon overvraagd. Het is een onuitvoerbare wet, tenminste wanneer de gemeente er alleen voor staat. En dan hebben in onze regio ook nog nauwelijks jeugdwerkloosheid van enige opvang gehad. Nu staan verschillende instanties naast elkaar en trachten ze allen de zelfde groep jongeren te bedienen. Probleem is dat alle instellingen geconfronteerd worden met zeer ernstige bezuinigingen. Een veel verdergaande integratie bij de aanpak van jongeren die om wat voor reden dan ook niet in staat zijn hun weg naar werk en of zinvolle leerwerkplek te vinden zou zinvol zijn. Die nauwere samenwerking zou moeten gebeuren van een gemeenschappelijke visie. Zolang de Gemeente op haar eigen houtje jongerenbeleid blijft maken blijft het volgens mij de verkeerde kant op gaan. De Gemeente zou wel het voortouw moeten nemen bij zo'n visieontwikkeling maar daarin gelijkwaardig moeten optrekken met de regionale partners die in dit domein een blijvende rol hebben: toeleverend AVO (met name VMBO en VSO), ROC, Werkbedrijf en Kenniscentra. Het bundelen van expertise, kennis van de doelgroep en netwerken is volgens mij de enige oplossing, ophouden met alles zelf willen doen, zonder daartoe te zijn toegerust.
 - Voor het eerst in het bestaan van het Jongerenloket worden ALLE VSV'ers aangemeld via DUO; een belangrijke verbetering. het Jongerenloket moet vervolgens wel in staat zijn om ze te bereiken (een tijdrovende klus), ze op te pakken, terug te motiveren naar school (een lastige en tijdrovende klus: lastiger dan het begeleiden naar werk) ze daarbij te begeleiden en te monitoren of ze daar aankomen. Het Jongerenloket zou hierop een meer specialistisch begeleiding op in moeten zetten: meer jongeren in de Stufi en niet in de WIJ! Wanneer dit alles niet lukt zijn er door het bestaan van het Jongerenloket veel mogelijkheden om de jongeren op een goede plek te krijgen. Jongerenloket zou zich meer en specialistisch kunnen gaan inzetten op deze groep; een onderzoek bij een regiogemeente heeft laatst uitgewezen dat 90% van de uitkeringsgerechtigden VSV'er is. Het ROC zou hier meer bij betrokken kunnen worden; opvangklassen of tijdelijke overbruggingsklassen tot de start van een nieuwe schooljaar bv. Zodat ze ook niet gewend raken aan het hebben van salaris dat de weg naar school terug belemmert.
 - het outreachende werken,
 - het verstrekken van kwartaaloverzichten aan de regiogemeenten
 - de sluitende keten. Het RMC-Trajectbureau en Jongerenloket zouden op een locatie worden vormgegeven. Nu zit het RMC-Trajectbureau op het ROC. Onduidelijk is hoe nu de overdracht is geregeld.
 - Aan de poortwachterfunctie en de expertise van VSV/onderwijs, beantwoordt het loket m.i. goed.

- De pro-actieve inzet op jongeren die zich niet melden, is niet van de grond gekomen.
- Over de monitoring van uitgestroomde of uitgevallen jongeren is mij weinig bekend. Gellet op de reguliere poortwachterrol van UWV en de bestaande RMC-functie, is mij de meerwaarde van het loket niet duidelijk. Zolang die niet wordt aangetoond, heeft het loket zich niet bewezen. Meerdere partijen erbij betrekken doet de bureaucratie toenemen en bemoeilijkt de samenwerking bemoeilijkt worden.
- Transparantie op wat het loket werkelijk toevoegt op de reguliere taken, is van belang. Gemeenten moeten daarvan overtuigd worden.
- het Jongerenloket heeft zich niet bewezen. maar wat zijn de gevolgen van de recessie, waardoor met name veel jongeren aan de kant bleven staan en de werklast hoog was? De extra voorzieningen die beschikbaar waren vanwege de recessie (Jeugd aan de slag) niet altijd even effectief zijn ingezet door het Jongerenloket.
- een echt realistisch oordeel blijft moeilijk vanwege een moeilijk te kwantificeren werkdruk
- Als het Jongerenloket door gaat, gaat er in ieder geval iets veranderen in haar taakstelling aangezien de WIJ waarschijnlijk weer opgaat in de Wwb bij de invoering van de wet Werken naar Vermogen. Volgens mij moet er bij het Jongerenloket dan vooral worden geïnvesteerd in een vollediger (voorliggende voorzieningen, werkmogelijkheden en belangstelling) en meer tijdige overdracht naar gemeenten.
- Het Jongerenloket moet minder 'zorgend' zijn. Doorverwijzen is prima, maar voor de rest alle inzet op re-integratie naar werk of terug leiden naar de opleiding.
- Jongerenadviseurs moeten 'harder' zijn. Wil de jongere niet meewerken, dan stopt de dienstverlening (én de uitkering).
- Er moet sneller gewerkt worden. Afname van de bureaucratie is daarbij ook een eis. Er zijn nu 4 systemen: Sonar, JVS, IW3 en GWS. Het aantal systemen moet minimaal halveren. .
- De dienstverlening moet meer digitaal plaatsvinden. Voor het Jongerenloket moet er minimaal een mooie en toegankelijk website met gebruik van social media komen.
- De medewerkers van het Jongerenloket moeten open staan voor de omgeving, niet te veel tijd besteden aan allerlei overlegvormen, maar wel open staan voor kansen die er liggen in samenwerking met betrokken partijen.
- De regie (bureauhoofd) moet de overleggen en verbanden aangaan. De Jongerenadviseurs moeten gewoon hun primaire taak uitvoeren: frontoffice / intakes en trajecten aanbieden.
- De meerwaarde van het Jongerenloket is de samenvoeging van RMC-taken. Dit is een regionale taak. M.i. moet het loket dan ook regionaal blijven functioneren. M.i. geen andere samenwerkingspartners erbij. Wel zorg dragen voor goede ketensamenwerking.
- de taken/doelen van het loket zouden scherper geformuleerd moeten worden, dus meer afgebakend moeten worden ten opzichte van de taken en doelen van m.n. gemeenten.
- Loket zou zich 'vrijer' moeten kunnen bewegen om met name voortijdige schooluitval te voorkomen en jongeren terug te leiden naar school.
- De samenwerking met de backoffice (de gemeenten) zou intensiever moeten plaatsvinden zodat de lijnen kort en helder zijn om ook met name de jeugdwerkloosheid te bestrijden.
- Het zou nog mooier zijn als het loket de jeugdwerkloosheidsbestrijding volledig voor z'n rekening neemt. We voorkomen dan overdrachtmomenten van loket naar gemeenten.

- Goede integrale dienstverlening en jongeren meer dwingen richting onderwijs.
- Heldere managementgegevens, en daarbij een duidelijke analyse van de cijfers, zijn belangrijk. Wat betreft de toekomstige invulling van het Jongerenloket: Ons inziens moet zowel de RMC-functie als de Wij- functie blijven bestaan, alsook de algemene informatie en verwijfsfunctie voor jongeren.
- Een meer outreachende aanpak, die gestalte kan krijgen in intensievere samenwerking met het jongerenwerk en andere zorginstellingen.
- De hoofdtaak van Jongerenloket moet blijven: toeleiding naar opleiding of werk. Een verbreding van de taakstelling lijkt niet verstandig. Stel je ambitie niet te hoog, dan blijft het ook beheersbaar en zichtbaar.
- Scholing, die al in gang is gezet, doorzetten en daarbij alle opties van studiemogelijkheden belichten met name om ook de ongemotiveerden voor een vervolgstudie toch over te kunnen halen.
- Ik vind het nog steeds een goed en noodzakelijk streven om een sluitend aanbod voor jongeren te hebben. Mijn voorkeur gaat uit naar een samenwerkingsverband dat beloond wordt voor zijn resultaat met eenvoudige prestatie-indicatoren.
 - aantal jongeren dat voorzien is van advies;
 - het aantal jongeren dat terug is naar school / bij wie uitval is voorkomen;
 - het aantal jongeren dat aan het werk is;
 - het aantal jongeren dat naar een combinatie van werk en school is geleid.
- Minder tijd voor registratie en bureaucratie, maar meer tijd voor adviseren op maat.
- Meer focussen op jongeren die willen en kunnen.
- Zorg voor een voorschakeltraject indien jongeren nog niet klaar zijn voor een (leer) werkbaan zodat zij beslagen ten ijs komen, en hun sollicitatie kans van slagen krijgt.
- De gemeente is met de opdracht die in de Wet WIJ besloten ligt gewoon overvraagd. Het is een onuitvoerbare wet, tenminste wanneer de gemeente er alleen voor staat. En dan hebben in onze regio ook nog nauwelijks jeugdwerkloosheid van enige opvang gehad. Nu staan verschillende instanties naast elkaar en trachten ze allen de zelfde groep jongeren te bedienen. Probleem is dat alle instellingen geconfronteerd worden met zeer ernstige bezuinigingen. Een veel verdergaande integratie bij de aanpak van jongeren die om wat voor reden dan ook niet in staat zijn hun weg naar werk en of zinvolle leerwerkplek te vinden zou zinvol zijn. Die nauwere samenwerking zou moeten gebeuren van een gemeenschappelijke visie. Zolang de Gemeente op haar eigen houtje jongerenbeleid blijft maken blijft het volgens mij de verkeerde kant op gaan.

De Gemeente zou wel het voortouw moeten nemen bij zo'n visieontwikkeling maar daarin gelijkwaardig moeten optrekken met de regionale partners die in dit domein een blijvende rol hebben: toeleverend AVO (met name VMBO en VSO), ROC, Werkbedrijf en Kenniscentra.

Het bundelen van expertise, kennis van de doelgroep en netwerken is volgens mij de enige oplossing, ophouden met alles zelf willen doen, zonder daartoe te zijn toegerust.
- Het Jongerenloket zou zich meer moeten richten op het bemiddelen en de positie van de werkgever moeten kunnen begrijpen. Te vaak strandt een plaatsingtraject doordat medewerkers niet in staat zijn een jongere aan te leveren. De systemen en bureaucratie worden dan als argument opgevoerd, maar daar heeft een werkgever weinig boodschap aan.
- Zo snel mogelijk invulling te geven aan het verbeteren van samenwerking en informatievoorziening. De dienstverlening wordt daarmee efficiënt, Dit vraagt wel om lef, keuzes,

stellen van prioriteiten op managementniveau. Dit vraagt tevens van het management het belang van de jongere centraal te stellen en integraal afwegingen en keuzes te maken.

- Het Jongerenloket moet doorgaan! Maar wel met een andere aansturing. Duidelijke structuur aanbrengen en deze niet elk halfjaar omgooien (steeds een andere contactpersoon). Vervolgens een meer specialistische aanpak m.b.t. uitplaatsing, naar werk en/ of opleiding. Jongeren niet van het kastje naar de muur verwijzen/ acties opvolgen.
- Ik denk dat in veel gevallen de caseload te groot is/ was om er als jongerenadviseur op toe te kunnen zien dat de jongere daadwerkelijk van A naar B komt. Blijft ergens daar tussenin hangen, raakt uit beeld, etc.
- En ja er moeten andere instanties bij betrokken worden. Zoals aangegeven: wij hebben geregeld leer- werkplekken beschikbaar, hier kan het Jongerenloket gebruik van maken! Onderstaande richt zich op de VSV'ers.
- Voor het eerst in het bestaan van het Jongerenloket worden ALLE VSV'ers aangemeld via DUO; een belangrijke verbetering. het Jongerenloket moet vervolgens wel in staat zijn om ze te bereiken (een tijdrovende klus), ze op te pakken, terug te motiveren naar school (een lastige en tijdrovende klus: lastiger dan het begeleiden naar werk) ze daarbij te begeleiden en te monitoren of ze daar aankomen. Het Jongerenloket zou hierop een meer specialistisch begeleiding op in moeten zetten: meer jongeren in de Stufi en niet in de WIJ! Wanneer dit alles niet lukt zijn er door het bestaan van het Jongerenloket veel mogelijkheden om de jongeren op een goede plek te krijgen. Jongerenloket zou zich meer en specialistisch kunnen gaan inzetten op deze groep; een onderzoek bij een regiogemeente heeft laatst uitgewezen dat 90% van de uitkeringsgerechtigden VSV'er is. Het ROC zou hier meer bij betrokken kunnen worden; opvangklassen of tijdelijke overbruggingsklassen tot de start van een nieuwe schooljaar bv. Zodat ze ook niet gewend raken aan het hebben van salaris dat de weg naar school terug belemmert.

bijlage 2

Bevindingen analyse bestand 2010

- Het door- / terugverwijzen van cliënten naar de regio wordt niet vastgelegd. Dit geldt voor cliënten die bij de intake al direct als weinig kansrijk worden gekwalificeerd. Het jongerenloket gaat niet zelf een traject met hen aan, maar verwijst terug naar de regiogemeenten.
Ook regiojongeren, voor wie er na drie maanden nog geen WL-aanbod is en die daarom worden terugverwezen, zijn niet goed herkenbaar in het bestand.
Alleen door een combinatie van gegevens (was er een intake die als conclusie heeft dat met een jongere een WIJ-traject gestart moet worden maar zijn er geen vervolgstappen in het systeem opgenomen) is de omvang van deze groep te schatten.
- Het vastleggen van de activiteiten die met / voor de jongere worden ondernomen is opgeknipt in een aantal 'werkprocessen'. Zo'n werkproces kan administratief zijn, maar ook daadwerkelijk activiteiten inhouden. In het ene geval kan het werkproces 'inloop' betekenen dat er een jongere aan de balie is geweest en naar aanleiding daarvan een verder traject wordt uitgezet, en in het andere geval kan 'inloop' een puur administratieve verbinding tussen twee werkprocessen zijn.
- Of meerdere werkprocessen voor één cliënt samenhangen in één behandeltraject wordt niet vastgelegd. Daardoor is moeilijk vast te stellen, als bij een jongere een serie werkprocessen geregistreerd staat, of er sprake is van één samenhangend traject, of van meerdere trajecten ('draaideur').
- Het gebruik van uitstroomredenen is niet eenduidig. Zo kan bijv. de uitstroomreden 'Opleiding' betekenen dat bij het vooronderzoek na een VSV-melding gebleken is dat de jongere wel een opleiding volgt. Maar ook dat voor de jongere een traject gestart moet worden om hem tot een opleiding te leiden.
- Op individueel niveau bekeken, per jongere, is het verhaal vaak wel te volgen. Vanwege de grote hoeveelheid werkprocessen en uitstroomredenen en het uiteenlopend gebruik daarvan is het categoriseren van het bestand echter erg moeilijk.
- Ongeveer 7% van de jongeren in het bestand staat geregistreerd met een woonplaats buiten de regio. Het Jongerenloket werkt alleen voor jongeren uit Nijmegen en de regio. Bij de jongeren met woonplaats buiten de regio zal het vooral gaan om jongeren die na contact met het Jongerenloket verhuisd zijn. Het adres op moment van contact wordt in het systeem niet bewaard/vastgelegd.

Bijlage 3

Uitgebreide tabel 'Resultaten per vervolgactie'

aantal		dd eind					totaal
werkproces	uitstroom	jan	feb	mrt	apr	mei	
'Voortgang WLA'	aanvraag WIJ buiten behandeling gesteld	9	11	14	14	11	59
	aanvraag WIJ ingetrokken (door jongere)	3	5	4	10	3	25
	binnen regio verhuisd	1	-	-	2	1	4
	buiten regio verhuisd	2	-	1	-	1	4
	geen recht meer op WLA	1	-	-	-	-	1
	leeftijd > 27 jaar	4	3	6	9	8	30
	niet voldoen aan verplichtingen	5	4	2	7	5	23
	opleiding	2	5	-	-	-	7
	overdracht werkteam	4	1	3	13	135	156
	overgedragen aan regio	-	1	3	4	5	13
	uitstroom regulier werk(regulier werk)	1	-	-	-	-	1
	wajong	3	3	5	7	5	23
	weigeren aanbod WLA	1	-	1	-	-	2
	werk - regulier	22	9	27	21	15	94
	werk - subsidieplaats	3	-	1	-	-	4
	werk en opleiding (BBL)	-	1	1	1	1	4
	werkproces Begeleiding zonder IV	-	-	-	1	1	2
	werkproces Geen WLA art. 17	1	2	2	1	1	7
	werkproces In beeld	-	2	2	-	-	4
	WW	2	1	2	1	-	6
(leeg)	-	3	2	1	-	6	
tot. 'Voortgang WLA'		64	51	76	92	192	475
'Geen WLA art. 17'	werk - regulier	-	-	1	-	-	1
	werkproces voortgang WLA	-	1	-	-	-	1
tot. 'Geen WLA art. 17'			1	1			2
'WW'	buiten regio verhuisd	-	1	-	-	-	1
	niet voldoen aan verplichtingen	2	2	-	6	3	13
	opleiding	-	2	-	-	1	3
	overdracht naar UWV werkbedrijf (leeftijd)	3	1	1	-	-	5
	wajong	-	-	-	-	2	2
	werk - regulier	27	23	29	23	36	138
	werk en opleiding (BBL)	-	2	2	-	-	4
	werkproces Begeleiding zonder IV	1	2	2	-	2	7
	werkproces In beeld	-	1	-	-	-	1
	werkproces Inloop	6	4	5	8	6	29
	WSW	-	-	1	-	-	1
ziektewet	1	-	-	-	1	2	
tot. 'WW'		40	38	40	37	51	206
'Begeleiding zonder IV'	afzien van dienstverlening	5	6	6	8	19	44
	leeftijd > 27 jaar	-	1	1	1	1	4
	niet voldoen aan verplichtingen	1	-	1	4	1	7
	opleiding	3	1	3	8	7	22
	overdracht naar regio	-	1	1	-	-	2
	wajong	-	-	-	1	-	1
	werk - regulier	9	17	14	19	23	82
	werk - subsidieplaats	-	1	-	-	-	1
	werk en opleiding (BBL)	-	1	-	1	-	2
	werkproces Inloop	6	6	7	4	4	27
	(leeg)	-	-	-	-	1	1
tot. 'Begeleiding zonder IV'		24	34	33	46	56	193

- vervolg tabel 'resultaten per vervolgactie'-

aantal		dd eind					totaal
werkproces	uitstroom	jan	feb	mrt	apr	mei	
'In beeld'	buiten de regio verhuisd	1	-	1	-	-	2
	leeftijd > 23	-	-	-	-	4	4
	leeftijd > 27	-	-	-	2	-	2
	overdracht naar regio	1	1	-	-	-	2
	volgt opleiding	1	-	-	-	-	1
	wajong	1	-	-	-	-	1
	werk - regulier	-	2	1	2	1	6
	werk en opleiding (BBL)	1	-	-	-	-	1
tot. 'In beeld'		5	3	2	4	5	19
'Nazorg'	werkproces Inloop	-	1	-	-	-	1
	(leeg)	3	-	-	-	-	3
tot. 'Nazorg'		3	1	-	-	-	4
eindtotaal		136	128	152	179	304	899