



## MKBA Pilot VIA Amsterdam

Rendement van intensieve ondersteuning voor de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond, eindrapportage

Opgesteld door:

LPBL: Veroni Larsen en Merei Lubbe

Op verzoek van:

Gemeente Amsterdam & Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Datum: juni 2021



# Inhoud

1. Inleiding.....	2
1.1. Aanleiding en vraagstelling.....	2
1.2. Aanpak en leeswijzer.....	2
2. Effecten in beeld.....	4
2.1. Probleemanalyse: leefsituatie van Somaliërs in Nederland.....	4
2.2. De Amsterdamse Aanpak.....	4
2.3. Beleids Theorie.....	5
3. Doelgroep en effecten .....	8
3.1. Doelgroep.....	8
3.2. Effecten.....	11
4. Resultaat MKBA .....	13
4.1. Kosten.....	13
4.2. Maatschappelijke kosten en baten.....	15
4.3. Scenario's voor overdracht.....	20
5. Samenvatting en conclusie.....	24
Bijlage I. Beschrijving werkwijze pilot .....	26
Bijlage II. Cockpit MKBA – Pilot.....	32
Bijlage III. Cockpit MKBA – Potentie.....	33
Bijlage IV. Werkwijze EffectenArena en dossieranalyse .....	34
Bijlage V. Gehanteerde prijzen van trajecten.....	37
Bijlage VI. Indeling participatieladder.....	38
Bijlage VII. Methodologische beschrijving databestanden .....	39
Bijlage VIII. Onderzoeksvragen .....	40



# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding en vraagstelling

Binnen het programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt (VIA) wil het ministerie van SZW onderzoeken of een *intensieve* inzet voor langdurige werkzoekenden met een niet-westerse migratieachtergrond, zoals Somaliërs, bijdraagt aan het verbeteren van hun arbeidsmarktpositie. De gemeente Amsterdam heeft in het kader van dat programma een pilot uitgevoerd voor langdurig werkzoekende Amsterdammers met een Somalische migratie-achtergrond. Om deze groep te activeren heeft de gemeente de Amsterdamse Aanpak toegepast. Dit is intensieve begeleiding door een dedicated team met onder meer een klantmanager en jobhunter met kennis van de Somalische achtergrond en cultuur. Met deze aanpak werd eerder al ervaring opgedaan bij Amsterdamse statushouders die na 2013 naar Amsterdam zijn gekomen.

In het kader van het programma en de pilot zijn onderzoeksvragen opgesteld waar de evaluatie een antwoord op moet geven. Deze zijn opgenomen in de bijlage. De centrale vraag is: *in hoeverre is de aanpak van Amsterdam (kosten)effectief, wat zijn werkzame elementen en hoe is de aanpak overdraagbaar en opschaalbaar te maken?*

## 1.2. Aanpak en leeswijzer

### *Opzet van de pilot*

De pilot in Amsterdam heeft de vorm van een *randomized controlled* experiment. Dat wil zeggen dat de totale *potentiële* doelgroep van 285 Somalische uitkeringsgerechtigden willekeurig is ingedeeld in een experimentgroep en een controlegroep<sup>1</sup>. De experimentgroep krijg begeleiding naar voorbeeld van de Amsterdamse aanpak statushouders, de controlegroep ontvangt de reguliere ondersteuning.

### *Evaluatiemethode: Maatschappelijke Kosten Baten Analyse*

Er zijn verschillende methoden om de kosteneffectiviteit van een aanpak in kaart te brengen, bijvoorbeeld een KEA of MKBA. Voor een interventie als de Amsterdamse Aanpak, die meerdere beoogde effecten heeft, heeft de MKBA de voorkeur omdat het op systematische wijze *alle* voor- en nadelen van een interventie onder één noemer brengt. Dat gebeurt door de effecten van het project te vergelijken met de situatie waarin het er niet zou zijn. De baten worden net als de kosten uitgedrukt in euro's. Dit geldt ook voor de zaken die niet direct een prijskaartje hebben, zoals kwaliteit van leven of je veilig voelen. Als de baten uiteindelijk groter zijn dan de kosten, dan zorgt het project voor een toename van de maatschappelijke welvaart.

Een MKBA kijkt dus naar zowel financiële effecten - zoals voorkomen van zorgkosten, lagere uitkeringslasten - als immateriële effecten, zoals kwaliteit van leven en veiligheid. Daarnaast worden alle partijen betrokken in de analyse, dus niet alleen de partijen die investeren, maar ook overige partijen die mogelijk profiteren van de aanpak en nadrukkelijk ook de deelnemers zelf.

---

<sup>1</sup> Omdat het belang van de klant voorop staat, zijn in sommige gevallen klanten uit de experimentgroep bij hun oude klantmanager gebleven in plaats van te worden opgenomen in de aanpak (5 van de 89 in de steekproef). Dit is meegenomen in de berekening van de baten.



Er is gekozen voor de MKBA als evaluatie-instrument omdat gemeenten hun beschikbare budget voor re-integratie maar één keer kunnen uitgeven. Zij zullen dit het liefst doen op een manier die de beste kosten-baten verhouding oplevert. Het meenemen van de kosten geeft dus meer informatie voor besluitvorming dan enkel de effectiviteit. Dit is van belang voor het oordeel over overdraagbaarheid en opschaalbaarheid van de aanpak.

De MKBA is uitgevoerd in drie stappen<sup>2</sup>:

1. *Interventie en effecten in beeld.* Dit betreft het voorbereidende werk voor het opstellen van het MKBA-model. Op basis van toegezonden stukken en een workshop EffectenArena met betrokkenen en klantmanagers is een beeld gevormd van de aanpak en de (verwachte) effecten. Hierin wordt tevens een beeld gevormd van de werkzame elementen. Het resultaat van deze stap is beschreven in hoofdstuk 2. Het resulterende effectenschema is tevens de beleidstheorie.
2. *Effectmeting:* In stap twee is de effectiviteit bepaald. Het gaat daarbij om de netto-effectiviteit, dus ten opzichte van het nulalternatief. Immers, als de interventie er niet was geweest, was een deel van de doelgroep misschien ook uitgestroomd (al dan niet naar werk), maar dan op eigen kracht. Door middel van data-analyse (o.b.v. RAAK en Socrates, de clientvolgsystemen van de gemeente Amsterdam) en dossieranalyse hebben we bepaald wat het verschil is tussen de interventiegroep en de controlegroep in o.a. uitstroom naar werk, participatie en voorkomen escalatie. Dit is beschreven in hoofdstuk 3.
3. *Opstellen MKBA.* In de laatste stap is het MKBA-model opgesteld. Het effectenschema is daarbij te zien als de 'architectuur' van het model. We laten zien wat de maatschappelijke kosten en baten zijn van de Amsterdamse aanpak voor deze doelgroep. In scenario's wordt vervolgens gekeken naar de overdraagbaarheid van de aanpak (hoofdstuk 4).

Hoofdstuk 5 tenslotte bevat een samenvatting en conclusies. In de bijlage is, naast de meer technische toelichtingen, een beschrijving opgenomen van de werkwijze en de geleerde lessen in de pilot (handreiking). Deze handreiking is opgesteld door het team dat de aanpak heeft uitgevoerd.

### *Invloed COVID-19*

Door de COVID-19 maatregelen is het voor een groot deel van de looptijd van de pilot voor de klantmanagers niet mogelijk geweest om hun werk op de oorspronkelijk bedoelde manier uit te voeren. Voor de onderzoeksopzet, de vergelijking tussen de controle- en pilotgroep, is dit geen probleem. Immers beide groepen hebben dezelfde hinder ondervonden. Wel is het mogelijk dat hierdoor de behaalde effecten in de pilot anders en wellicht minder goed zijn uitgevallen. Daarnaast is de looptijd van de pilot ook verlengd met een aantal maanden. De pilot liep van oktober 2019 tot en met mei 2021. Na 6 maanden, in april 2020, heeft een eerste meting plaatsgevonden. Daarover is in augustus van dat jaar een (tussen) rapportage verschenen<sup>3</sup>. Voorliggende rapportage betreft het eindrapport na afloop van de pilot en is t.o.v. het eerste rapport aangevuld en aangepast met nieuwe metingen en conclusies, waardoor het zelfstandig leesbaar is.

---

<sup>2</sup> Zie 'Werken aan maatschappelijk rendement - een handreiking voor opdrachtgevers van MKBA's in het sociale domein', opgesteld door LPBL in opdracht van het ministerie van BZK, Den Haag, februari 2011.

<sup>3</sup> Zie LPBL 'MKBA Pilot VIA Amsterdam - Rendement van intensieve ondersteuning voor de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond, 1e rapportage, augustus 2020



## 2. Effecten in beeld

Dit hoofdstuk start met een probleemanalyse: wat is de positie van burgers met een Somalische migratie-achtergrond, zowel op de arbeidsmarkt als op andere gebieden (paragraaf 2.1). Daarna volgt een beschrijving van de werkwijze van de Amsterdamse aanpak voor uitkeringsgerechtigden met een Somalische migratie-achtergrond en de situatie wanneer de aanpak er niet zou zijn (*de nulsituatie*). In paragraaf 2.3 volgen de verwachte effecten (*de beleidstheorie*) ten opzichte van de nulsituatie, inclusief risico's en randvoorwaarden daarbij.

### 2.1. Probleemanalyse: leefsituatie van Somaliërs in Nederland

In 2017 verscheen het SCP-rapport 'Gevlucht met weinig bagage' over de leefsituatie van burgers met een Somalische migratie-achtergrond. De tekst in deze paragraaf is daarop gebaseerd. Het rapport beschreef dat deze groep een kwetsbare positie heeft. In 2017 waren er ongeveer 40.000 burgers met een Somalische migratie-achtergrond. Het gaat voornamelijk om asielmigranten die de oorlog en onveilige situatie in Somalië zijn ontvlucht. Pieken in de immigratie lagen in de eerste helft van de jaren '90 en in de periode 2008 tot en met 2012.

De instabiele situatie in Somalië heeft ook het onderwijssysteem aangetast. Daardoor heeft ruim twee derde van de Somaliërs in Nederland niet meer dan basisonderwijs gevolgd. Slechts 25 procent van de Somaliërs in Nederland heeft betaald werk. Dat werk is vaak tijdelijk en voor weinig uren per week. Ruim de helft van de doelgroep is afhankelijk van de bijstand (tegenover 15 procent in de totale groep niet-Westerse migranten en 2 procent voor Nederlanders zonder migratie-achtergrond). Al met al hebben mensen met een Somalische migratie-achtergrond een zwakke inkomenspositie. Ruim twee derde leeft dan ook onder de armoedegrens. Van de kinderen groeit maar liefst 82 procent op in armoede.

Mensen met een Somalische migratie-achtergrond zijn over het algemeen positief ingesteld over Nederland. Ze voelen zich hier thuis en zien ook een toekomst hier. Maar liefst 30 procent doet vrijwilligerswerk. Dat is meer dan andere niet-westerse migranten. Er is wel een sterke focus op de eigen gemeenschap. Tot slot blijkt uit het SCP-onderzoek een sterke identificatie met het (islamitisch) geloof, wat zich uit in leefregels en kledingvoorschriften voor vrouwen.

### 2.2. De Amsterdamse Aanpak

#### *Een integrale en cultuur-sensitieve aanpak op maat<sup>4</sup>*

De gemeente Amsterdam heeft in de afgelopen jaren een nieuwe integrale en sluitende aanpak ontwikkeld voor statushouders: de Amsterdamse Aanpak. Uit onderzoek blijkt dat deze aanpak succesvol is. Statushouders gaan meer en eerder naar (verschillende vormen van) werk en opleiding. Dat is reden voor de gemeente om dezelfde aanpak ook toe te passen voor de groep met een Somalische migratie-achtergrond. Dit is gebeurd in de vorm van een pilot.

---

<sup>4</sup> Zie ook bijlage I voor een gedetailleerde beschrijving van de werkwijze.



De pilot bestond op hoofdlijnen uit intensieve begeleiding door een *dedicated* klantmanager met kennis van de Somalische taal, achtergrond en cultuur, en met meer tijd dan een reguliere klantmanager (caseload van 50 per fte in plaats van 250 per fte). Belangrijk was de focus op een open houding van de klantmanagers met oog voor de capaciteiten en mogelijkheden van de klant zelf. De klantmanager beschikte daarbij over de extra inzet van een jobhunter, die verbonden was aan het team. Er was de mogelijkheid om trainingen en opleiding op maat te ontwikkelen en aan te bieden en één van de klantmanagers had als aandachtsgebied alleenstaande moeders. Daarnaast zocht de klantmanager samenwerking met andere betrokken professionals, zoals begeleiders of schuldhulpverleners.

Veel van de klanten in de doelgroep hebben in de afgelopen jaren weinig contact gehad met hun klantmanager. Daarom is er in het begin van het proces veel aandacht besteed aan het bereiken van de klant en het werken aan vertrouwen. Er werd een brief gestuurd met een oproep voor een gesprek. Bij geen reactie belde de klantmanager of ging op huisbezoek om de brief persoonlijk te overhandigen. In het eerste gesprek werd uitgelegd waarom de klant nu is opgeroepen. Verder stond dat gesprek vooral in het teken van de klant leren kennen: wie ben je? Wat doe je graag? Wat is je thuissituatie? Indien wenselijk zocht de klantmanager contact met zorgverleners of familieleden. Pas daarna werd overgegaan op de route naar participatie en / of werk.

In de bijlage staat een gedetailleerde beschrijving van de werkwijze tijdens de pilot, opgesteld door het team zelf.

#### *De situatie zonder aanpak (nulalternatief)*

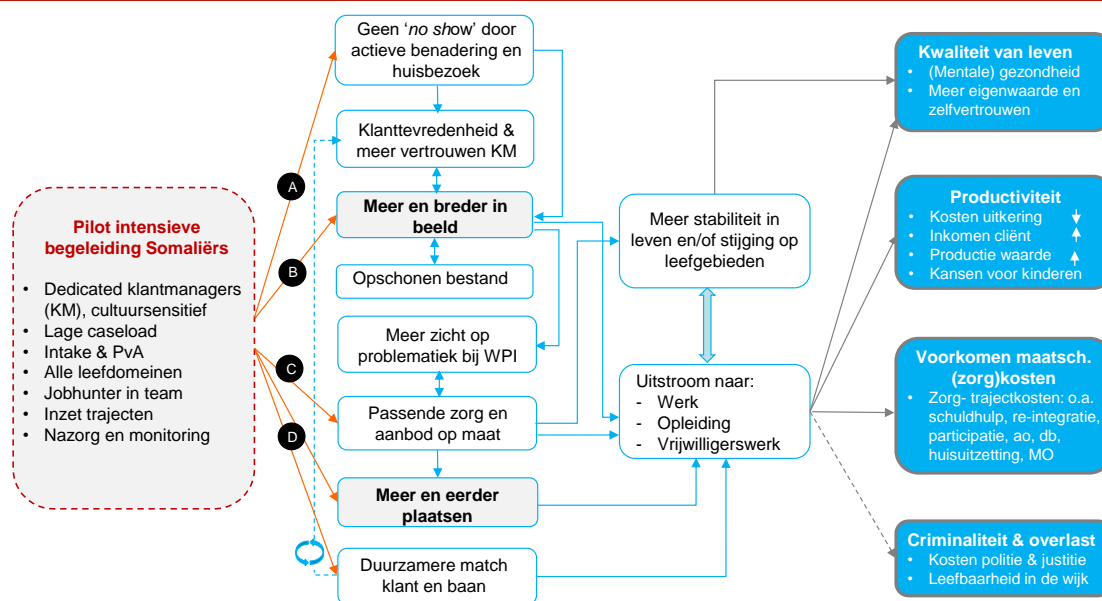
Voor de analyse vergelijken we de situatie mét aanpak met de situatie zónder aanpak: het nulalternatief. In het nulalternatief werden het *extra* team en het *extra* instrumentarium zoals beschreven niet ingezet, maar zou de oude werkwijze gevolgd worden. Dat is (in vrijwel alle gevallen) ondersteuning door het team activering. De caseload in dat team is circa 250 klanten per fte. Dat betekent meestal dat een klant minder contact heeft met zijn klantmanager en dat er beperkter wordt geïnvesteerd in trajecten.

### **2.3. Beleidstheorie**

In het onderstaande oorzaak-gevolgschema zijn op basis van een workshop EffectenArena de belangrijkste effecten van de pilot in beeld gebracht. De effecten zijn weergegeven ten opzichte van de situatie dat deze aanpak er niet zou zijn geweest (nulalternatief).



Figuur 2.1. Het effectenschema van de intensieve begeleiding van Somalische doelgroep



Bron: LPBL

Door de pijlen in de figuur te volgen, kan een beeld worden gevormd van de beoogde effecten van de nieuwe aanpak. Links in de figuur staan de aanpak en de bijbehorende activiteiten. Helemaal rechts in de blauwe blokken staan de resulterende maatschappelijke kosten en baten. Op hoofdlijnen had de nieuwe aanpak vier verwachte directe effecten:

- Een laagdrempelige, outreachende manier van werken met aandacht en begrip voor de culturele achtergrond.* De dedicated klantmanagers hebben een open houding en werken laagdrempelig. Als klanten na het toezenden van de uitnodigingsbrief niet reageren of komen, gaan ze zelf langs op huisbezoek. Het resultaat is dat er van de hele groep geen zogenoemde 'no show' is. Klanten worden met begrip benaderd en krijgen hierdoor (meer) vertrouwen. Ze weten de klantmanagers vervolgens ook zelf goed te vinden. Het kunnen vertellen in de eigen taal draagt soms bij aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Klanten zijn dus meer in beeld en de klanttevredenheid neemt toe. Een bijkomstig effect is dat het klantenbestand wordt opgeschoond; zorgklanten en verhuizingen worden terug- en afgemeld.
- Meer en breder zien en horen.* In de aanpak ligt de nadruk op wie mensen zijn, wat zij willen en wat zij kunnen. De klantmanagers zijn hierin de belangrijkste succesfactor: van hen wordt verwacht dat zij flexibel zijn, out-of-the-box kunnen denken en snel schakelen. Ze doen een brede intake die alle leefgebieden beslaat. Het uitgangspunt is dat een vraag niet op zichzelf staat – er wordt gekeken naar de hele leefomgeving. Zo werd als voorbeeld genoemd dat bij een huisbezoek ook een kind van de klant geholpen werd richting een baan. Tevens komen er specifieke onderwerpen in beeld die niet direct in de uitvoering opgelost kunnen worden. Deze issues, zoals toeslagen en schulden bij de belastingdienst of gemeente, worden opgeschaald en komen eerder bij beleid te liggen. In het algemeen geldt dat het niet zo is dat de problemen met b.v. schulden of andere bijkomende problematiek nog niet in beeld waren bij de gemeente. Zo is er vaak wel al een hulpverlener actief. Wel blijkt dat de klantmanager hier nog niet altijd van op de hoogte was. De samenwerking met



andere betrokkenen (binnen de gemeente) is toegenomen. De ondersteuning is hierdoor beter op maat en dus (mogelijk) effectiever dan in het nulalternatief.

- C. *Passende zorg en aanbod op maat.* Omdat mensen breder in beeld zijn kunnen zij, als dat nodig is, ook eerder worden doorgeleid naar passende zorg of ondersteuning. Waar nodig verwijzen de klantmanagers door naar of werken nauw(er) samen met andere hulpverleners (bijv. bij schulden, verslavingen of psychische problemen). Daarmee krijgen klanten hun leven eerder stabiel en worden escalaties (en dus zorgkosten) op langere termijn voorkomen. Voor toeleiding naar werk betekent dit dat er meer aansluiting is bij de situatie van de klant. De combinatie van intensieve aandacht van de klantmanager en de gekoppelde jobhunter zorgt ervoor dat ze naar verwachting meer en eerder geplaatst kunnen worden op een plek die bij ze past en dus dat de kans op uitstroom naar (deeltijd)werk, opleiding en vrijwilligerswerk stijgt. Daarnaast kunnen, door de ontwikkeling van doelgroep-specifieke kennis, ook (groeps)trajecten op maat worden ontwikkeld. Ook werd genoemd dat het uitnodigen en de aandacht in de intake al op zichzelf een positief effect heeft. Een aantal klanten bleek 'job-ready' en kon direct uitstromen naar werk.
- D. *Meer duurzaam aan het werk.* Tot slot is de jobhunter, anders dan in het reguliere werkproces, gekoppeld aan de aanpak. Daardoor is er meer en persoonlijker betrokkenheid. Daar waar in de oude situatie gebruik gemaakt werd van het WSP, die vacatures 'binnen haalt', wordt nu meer andersom gedacht. Klanten worden binnengehaald en er wordt actief naar een passende baan gekeken. Hierbij wordt bijvoorbeeld (waar mogelijk) rekening gehouden met leef- en kledingregels vanuit het geloof. Hierdoor ontstaat naar verwachting een betere match en een nieuw type werkgever komt in beeld. Dit alles leidt mogelijk naar een meer duurzame uitstroom. De gedachte is dat ook de inzet van trajecten op maat hieraan bijdraagt. Zo zijn de klantmanagers bezig geweest met de ontwikkeling van een empowermenttraining voor Somalische vrouwen. Vanwege Corona heeft deze training helaas (nog) niet plaatsgevonden. Een ander voorbeeld zijn de oefensollicitatiegesprekken met aandacht voor specifieke cultuurverschillen.

Stabiliteit op andere leefgebieden is een belangrijke voorwaarde voor uitstroom naar werk. Echter ook andersom leidt uitstroom naar (vormen van) werk tot meer stabiliteit. Uitstroom naar werk en opleiding leidt tot productiviteitswinst, die zich vertaalt in minder uitkeringen en een hoger inkomen voor de klant. Ook doen mensen die werken (of met dagbesteding) gemiddeld een lager beroep op zorg en ondersteuning en hebben zij een hogere kwaliteit van leven: hun mentale en fysieke gezondheid is beter<sup>5</sup>. Naast deze financiële baten zijn er mogelijk ook immateriële baten door een vermindering van overlast in de buurt. In de doelgroep van deze aanpak lijkt dit echter niet te spelen (zie het volgende hoofdstuk), daarom is het hier met een stippellijn weergegeven.

---

<sup>5</sup> Zie o.m. SEO, Kosten en resultaten van re-integratie, 2010 en TNO, Maatschappelijke kosten en baten van activering, 2006



### 3. Doelgroep en effecten

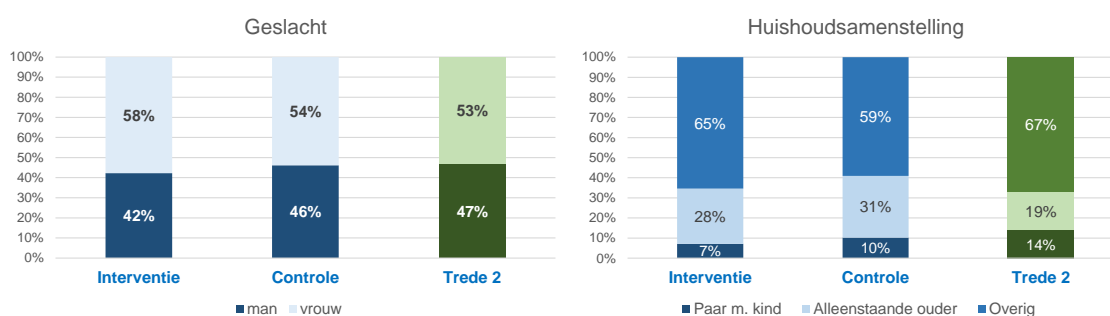
Per 1 augustus 2019 zijn de voorbereidingen voor de Amsterdam Aanpak voor Somaliërs gestart, waarna vanaf 30 september de eerste afspraken met klanten plaats vonden. Deze meting beslaat de periode van 1 oktober 2019 tot 1 mei 2021 – ofwel de resultaten van anderhalf jaar. Voor dit onderzoek konden we beschikken over een (geanonimiseerde) dataset uit RAAK en Socrates<sup>6</sup>. Deze bevat voor zowel de interventiegroep als de controlegroep op cliëntniveau persoonskenmerken (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, trede-indeling), uitkeringsgeschiedenis (type uitkering, in- en uitstroom, inclusief reden) en de inzet van trajecten en ondersteuning. Daarnaast hebben we een steekproefsgewijze dossieranalyse uitgevoerd voor de interventiegroep. Deze steekproef geeft extra informatie over de situatie op de participatieladder en het soort ondersteuning dat vanuit het team wordt geboden<sup>7</sup>.

In dit hoofdstuk beschrijven we eerst de kenmerken van de interventiegroep - en vergelijken deze (waar mogelijk) met de controlegroep (paragraaf 3.1). Daarna gaan we in op de gevonden (netto-)effecten van de aanpak (paragraaf 3.2).

#### 3.1. Doelgroep

In de analyse maken we (zoals gezegd) onderscheid naar de interventiegroep (142 personen) en de controlegroep (143 personen). Immers, alleen als de kenmerken van deze twee groepen (voldoende) gelijk zijn, is het mogelijk om verschillen in de gevonden effecten toe te schrijven aan de aanpak. Onderstaande figuren tonen daarom van beide groepen de belangrijkste kenmerken. Ter vergelijking zijn ook overige bijstandsgerechtigden toegevoegd aan de grafiek (indien beschikbaar specifiek Amsterdam en/of trede 2)<sup>8</sup>.

Figuur 3.1. Geslacht en huishoudsamenstelling



Bron: RAAK, bewerking LPBL

Iets meer dan de helft van klanten in de doelgroep is vrouw. Dit is vergelijkbaar met de trede 2-populatie. In de interventiegroep is het aandeel vrouwen iets groter dan in de controlegroep, maar dit verschil is niet significant.

<sup>6</sup> RAAK is het cliëntvolgsysteem van de afdeling Werk Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam

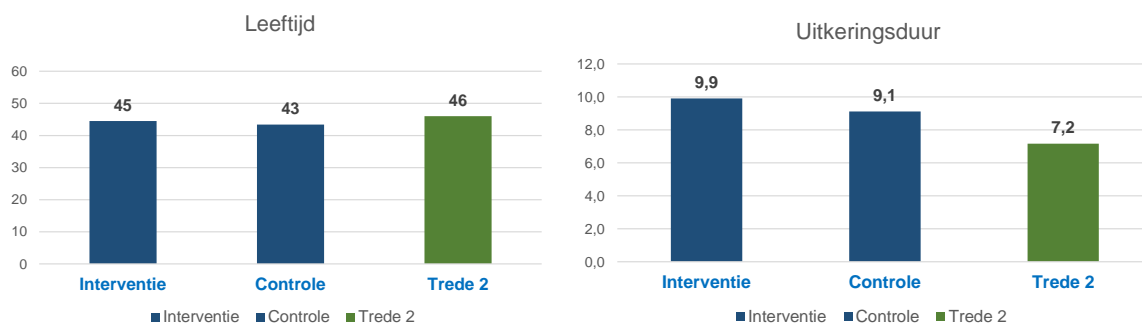
<sup>7</sup> Zie bijlage voor een toelichting op de werkwijze in de dossieranalyse. In totaal zijn er 90 dossiers besproken.

<sup>8</sup> De indeling in trede 1 t/m 4 wordt in Amsterdam gebruikt als maat voor afstand tot de arbeidsmarkt. Trede 4 = korte afstand tot de arbeidsmarkt, trede 3 = redelijk korte afstand (met hulp binnen 1 à 2 jaar bemiddelbaar naar werk), trede 2 = grote afstand en trede 1 = zorg nodig, arbeid (nu) niet mogelijk. De meeste klanten in de interventie- en controlegroep zijn ingedeeld in trede 2. NB: de Amsterdamse trede-indeling is een andere dan de trede-indeling van de participatieladder. Zie verderop in dit hoofdstuk.



Bijna één derde van de klanten in de doelgroep is een alleenstaande ouder. Dit is meer dan gemiddeld in de trede 2-populatie. Er is geen (significant) verschil in huishoudsamenstelling tussen de interventiegroep en de controlegroep. In een gezin wonen gemiddeld 3,2 kinderen, dit is meer dan gemiddeld in Nederland (1,7 kind per gezin)

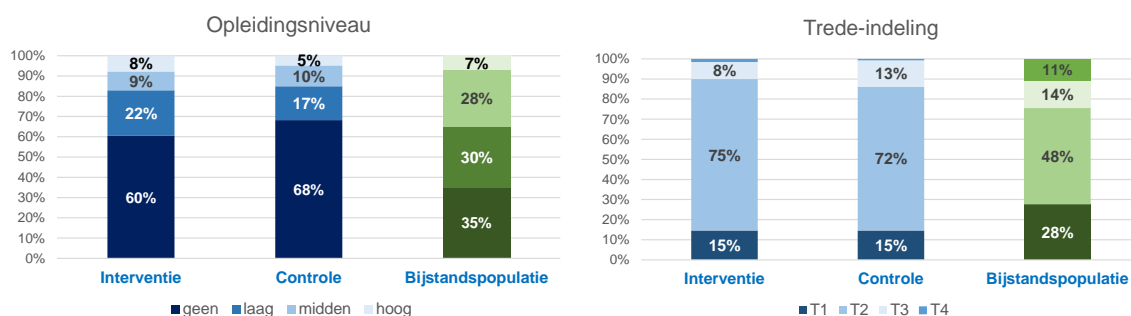
**Figuur 3.2. Leeftijd en uitkeringsduur**



Bron: RAAK, bewerking LPBL

De gemiddelde leeftijd van de doelgroep is 45 jaar in de interventiegroep en 43 jaar in de controlegroep. Dit verschil is niet significant en vergelijkbaar met het gemiddelde van de trede 2-populatie. De actuele uitkeringsduur is 9,9 jaar voor de interventiegroep en 9,1 jaar voor de controlegroep. Dit verschil is niet significant. Voor de trede 2-populatie is de actuele uitkeringsduur gemiddeld 7,2 jaar. De doelgroep met een Somalische migratieachtergrond heeft dus een langduriger uitkeringsverleden.

**Figuur 3.3. Opleiding en trede-indeling**



Bron: RAAK en Divosa, bewerking LPBL

De doelgroep met een Somalische migratieachtergrond is zeer laagopgeleid: ongeveer 65 procent heeft geen enkele vorm van opleiding en 20 procent is laagopgeleid (wel onderwijs maar geen startkwalificatie). In de totale bijstandspopulatie is dit respectievelijk 35 procent en 30 procent. Ongeveer driekwart van de doelgroep is ingedeeld in trede 2 – dat wil zeggen dat zij een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. In de totale Amsterdamse bijstandspopulatie is dit aandeel circa 50 procent.



### Aanvullende informatie uit de dossieranalyse

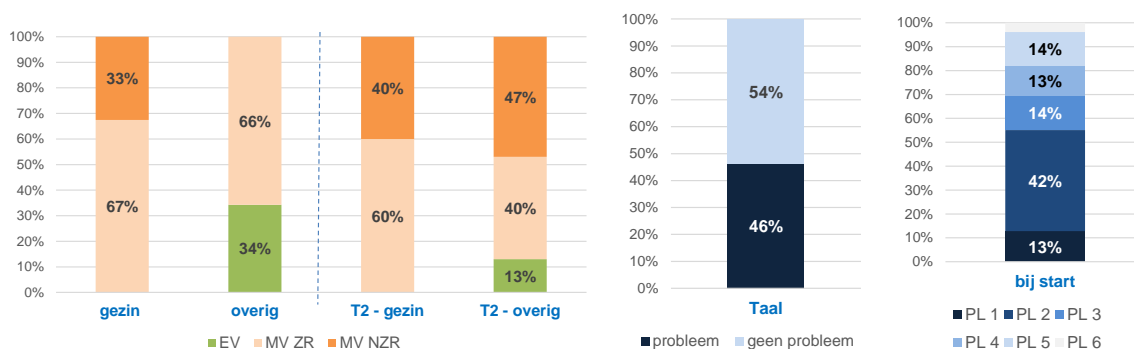
Voor de analyse is het van belang om te weten wat de complexiteit van de problematiek is van de deelnemers. We maken hiervoor gebruik van eerder door ons ontwikkelde categorieën<sup>9</sup>. We hanteren op hoofdlijnen een indeling naar huishoudtype (gezinnen, ouderen en overige huishoudens) en naar problematiek:

1. Huishoudens zonder problemen of met enkelvoudige problematiek (groen),
2. Huishoudens met meervoudige problematiek, maar zelfredzaam (licht oranje),
3. Meervoudige problematiek en niet-zelfredzaam (oranje),
4. Top/intramuraal (rood). Dit zijn de meest complexe huishoudens die vaak behoren tot de doelgroep van 'zware' programma's (bijvoorbeeld dak- en thuislozen, OMPG, crisisdienst GGD).

De informatie die nodig is voor bovenstaande indeling komt niet standaard uit de clientvolgsystemen en is daarom uitgevraagd in de dossieranalyse. Dat geldt ook voor het aandeel klanten met een taalprobleem en de mate van participatie. Voor dat laatste maken we gebruik van de participatieladder. Deze ladder is enkele jaren geleden ontwikkeld door een aantal gemeenten in samenwerking met de VNG en heeft zes treden die het niveau van participatie aangeven. Trede 1 staat voor sociaal isolement en trede 6 voor regulier werk zónder ondersteuning (zie de bijlage voor een nadere beschrijving).

Onderstaande figuur toont de resultaten. Vergelijking met de controlegroep of andere (sub)groepen uit de bijstandspopulatie is in principe niet mogelijk - daar is immers geen dossieranalyse voor uitgevoerd. Uit eerder onderzoek weten we wel de doelgroepindeling van de totale trede 2-populatie, deze is ter vergelijking opgenomen<sup>10</sup>. Figuur 3.4 toont de aanvullende informatie uit de dossieranalyse.

**Figuur 3.4. Aanvullende informatie dossieranalyse: doelgroepindeling, taal en participatieladder**



Bron: Dossieranalyse (n=90), bewerking LPBL. De participatieladder is geen onderdeel van de klantinfo in RAAK.

Ongeveer 80 procent van de doelgroep heeft te maken met meervoudige problematiek. Bij de gezinnen is één derde complex (dat wil zeggen: een groot risico op escalatie). Dat is vergelijkbaar met de gemiddelde trede 2- populatie in Amsterdam<sup>11</sup>. Voor de overige huishoudens (zonder kinderen) geldt juist dat ongeveer één derde in de enkelvoudige groep valt en dat ernstige problematiek (vrijwel) niet voorkomt. Daarin verschilt de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond sterk van de gemiddelde trede

<sup>9</sup> Zie onder meer: Prognose uitgaven Sociaal Domein Amsterdam, 2017

<sup>10</sup> Zie Prognose uitgaven Sociaal Domein Amsterdam, 2017

<sup>11</sup> Daarbij dient te worden opgemerkt dat volgens de definities van de doelgroep-indeling een minima-huishouden met kinderen onder de 18 per definitie als 'meervoudig' / kwetsbaar wordt aangemerkt.



2-populatie. Uit de dossieranalyse blijkt verder dat ongeveer de helft van de klanten de taal zodanig slecht beheerst dat het een belemmering vormt om te werken<sup>12</sup>. Fysieke beperkingen (32 procent) komen iets vaker voor dan psychische problemen (17 procent). Gezien de kwetsbare doelgroep is het aandeel klanten met schulden met 12 procent relatief laag. Bij geen van de klanten zijn er signalen over problematiek op het gebied van overlast of criminaliteit. Daarnaast komt ook sociaal isolement slechts beperkt voor (13 procent). Ongeveer de helft van de klanten verricht vrijwilligerswerk, neemt deel aan collectieve activiteiten, volgt een traject of is 'job-ready'. Daarbij geldt dat sociale contacten en participatie vooral binnen de eigen gemeenschap plaats vinden.

### Samenvattend

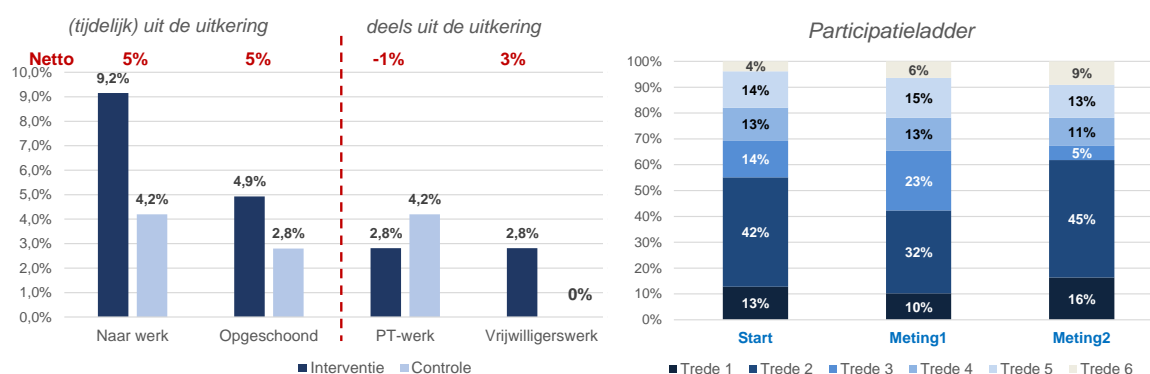
Samenvattend kunnen we concluderen dat de VIA-doelgroep met een Somalische migratie-achtergrond veel alleenstaanden en alleenstaande ouders bevat, (zeer) laag opgeleid is en vaak een lange uitkeringsgeschiedenis kent. Er zijn hierin geen (significante) verschillen tussen interventiegroep en de controlegroep.

Uit de dossieranalyse blijkt dat bijna de helft van de klanten onvoldoende taalbeheersing heeft. Er is weinig isolement, maar participatie vindt veelal plaats binnen de eigen gemeenschap. Tot slot is de problematiek op verschillende leefgebieden over het algemeen niet ernstig. Doordat het voor een groot deel gaat om gezinnen (met veel kinderen) zijn Somalische bijstandsgerechtigden toch een kwetsbare doelgroep. Het gevonden beeld komt overeen met het SCP onderzoek 'Gevlucht met weinig bagage'.

## 3.2. Effecten

Het schema uit hoofdstuk 2 laat zien dat er verschillende effecten worden verwacht van de extra inspanningen voor de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond. De belangrijkste zijn (gedeeltelijke) uitstroom naar voltijd of deeltijdwerk, een toename van participatie en voorkomen escalatie. In het onderstaande onderzoeken wij in hoeverre deze effecten ook daadwerkelijk worden bereikt. Dit doen we zoveel mogelijk door vergelijking van de interventiegroep en de controlegroep. Waar dat niet mogelijk is kijken we naar de ontwikkeling binnen de interventiegroep gedurende de interventieperiode.

Figuur 3.5. Aandeel naar werk of participatie, interventie- en controlegroep<sup>13</sup>



Bron: RAAK, Socrates en dossieranalyse (n=90), bewerking LPBL, netto-effecten met \* zijn significant op 95%

<sup>12</sup> Beheersing van het Nederlands en/of analfabetisme

<sup>13</sup> In verband met de kleine aantallen zijn de resultaten niet uit te splitsen naar subcategorieën zoals geslacht of leeftijd



Figuur 3.5 laat de verschillen zien tussen de interventiegroep en de controlegroep voor de (uit)stroom naar werk, deeltijdwerk, vrijwilligerswerk en opleiding. Het betreft de totale pilotperiode.

- In de interventiegroep zijn meer mensen uitgestroomd naar voltijds betaald werk (9,2 procent tegenover 4,2 procent in de controlegroep, ofwel ruim twee keer zoveel). Waar er na 6 maanden nog geen sprake was van een significant verschil zien we dit nu na anderhalf jaar wel. Het netto ofwel *extra* verschil is 5 procentpunt. Hiervan is 3 procentpunt uitstroom naar regulier werk en 2 procentpunt naar gesubsidieerd werk.
- Bij 4,9 procent van de klanten leidde de intensievere aandacht tot opschoning van het bestand. Dat wil zeggen dat de klant bijvoorbeeld (tijdelijk) was vertrokken naar het buitenland en ten onrechte nog een uitkering ontving. In de controlegroep was dit 2,8 procent. Uit de analyse blijkt dat dit opschonen in de interventiegroep *éérder* gebeurt dan in de controlegroep (gemiddeld is het verschil 7 maanden, dit geldt voor de volledige 4,9 procent). Daarnaast wordt er ook *méér* oneigenlijk gebruik geconstateerd, doordat er een beter zicht is op de thuissituatie van de klant. We nemen aan dat de helft van het verschil na anderhalf jaar (2 procentpunt) komt door *méér* opschonen. Dat betekent 1 procentpunt met een gemiddelde duur van 9 maanden<sup>14</sup>.
- Uit de registratie blijkt dat in de interventiegroep *minder* mensen parttime werk aanvaardden dan in de controlegroep. Dit wijst mogelijk op wat in de literatuur het *locked-in* effect wordt genoemd: doordat mensen in een traject zitten, hebben ze minder tijd, motivatie of mogelijkheden om te werken. Ook is het mogelijk dat er een uitruil zit tussen voltijd en deeltijd werk. Het gevonden verschil van 1 procentpunt is overigens niet significant.
- Vrijwilligerswerk wordt ook vastgelegd in RAAK als activiteit. Daarnaast is ook in de dossieranalyse uitgevraagd in welke gevallen actief en succesvol is doorgeleid naar vrijwilligerswerk (en waar dit naar verwachting in het nulalternatief niet was gebeurd). Uit beide bestanden blijkt dat dit zo'n 3 procent is voor de interventiegroep. Dit effect is niet gevonden voor de controlegroep.
- In de dossieranalyse is, samen met de klantmanager, beoordeeld waar op de Participatie-ladder de klant zich bevond; bij start, na verloop van 6 maanden en na anderhalf jaar. Voor 12 procent van de klanten geldt dat zij in de eerste periode zijn gestegen op de ladder. Met name de deelname aan georganiseerde activiteiten (trede 3) is toegenomen (van 14 naar 23 procent). Dit effect viel - onder invloed van Corona - weg in de tweede periode. De gemiddelde situatie is, wanneer je uitstroom naar werk (trede 6) weg laat, iets verslechterd in de afgelopen periode – zo is er meer sprake van sociaal isolement.

Daarnaast blijkt uit de dossieranalyse dat de klantmanagers in enkele gevallen door de extra aandacht hebben kunnen bijdragen aan het voorkomen van escalatie. Bijvoorbeeld in het geval van schuldenproblematiek, scheiding of dakloosheid. Rekening houdend met bijdrage van andere hulpverleners aan het oplossen van de problemen (de zogeheten attributie) is het aantal voorkomen escalaties naar schatting 1 procent.

De ontwikkelingen naar werk, (meer) participatie en voorkomen escalatie vertalen zich naar maatschappelijke baten. Het volgende hoofdstuk gaat daar verder op in.

---

<sup>14</sup> Zie ook het volgende hoofdstuk



## 4. Resultaat MKBA

In dit hoofdstuk presenteren we het resultaat van de MKBA. We zetten de (extra) kosten van de intensieve aanpak af tegen de totale maatschappelijke baten. Deze worden net als de kosten uitgedrukt in euro's. Dit geldt ook voor zaken die niet direct een prijskaartje hebben, zoals kwaliteit van leven of je veilig voelen. In het algemeen geldt dat de (maatschappelijke) baten te bepalen zijn door "*hoeveelheid x prijs*", bijvoorbeeld "2 mensen uitgestroomd uit de uitkering" x "prijs van een uitkering". Het MKBA-model is dan ook gebaseerd op twee soorten input:

- gegevens over de effectiviteit van de aanpak (*hoeveelheid*);
- informatie over de waarde (*prijs*).

Omdat de pilot is geëindigd zijn de resultaten ervan in beeld gebracht en gebruikt om de effectiviteit te bepalen, zie hiervoor hoofdstuk 3. Dit hoofdstuk start met de kosten van de aanpak (4.1). Daarna volgt de presentatie van de kosten en de baten met een bandbreedte in de uitkomst en een toelichting op de baten (4.2). Daarbij is tevens de verdeling van de kosten en baten over de verschillende partijen in beeld gebracht. Tot slot hebben we wat-als-scenario's opgesteld om de potentie van overdragen van de aanpak naar andere gemeenten en / of doelgroep in beeld te brengen (4.3).

### 4.1. Kosten

De kosten van de aanpak bestaan op hoofdlijnen uit de extra kosten voor het team en de kosten voor de inzet van extra interventies en trajecten. Daarnaast zijn er kosten die gepaard gaan met de vormgeving van de pilot. Deze brengen we wel in kaart, maar nemen we niet mee in de MKBA. Ze zijn immers niet van toepassing bij opschaling of overdracht van de aanpak.

#### *Kosten Team*

Het team dat de pilot Amsterdamse Aanpak voor de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond uitvoerde is gestart met 3 fte klantmanagers en 0,75 fte jobhunter. De kosten hiervan waren € 520.000 euro. Verder was er capaciteit beschikbaar voor de aansturing van de uitvoering (0,2 fte) en ondersteuning (0,3 fte). Het ging om € 65.000 euro. Inclusief de (eenmalige) pilotkosten resulteert een bedrag van ruim € 876.000 euro.

In de MKBA rekenen we echter met *gecorrigeerde* kosten. We nemen zoals gezegd de pilotkosten niet mee en hebben een correctie gemaakt voor het daadwerkelijk *beschikbare* aantal fte's klantmanagement gedurende de hele pilot. Gestart werd, zoals gezegd, met 3 fte. Echter, door een zwangerschapsverlof en tijdelijke andere taken van één klantmanager, was er in de praktijk 2,3 fte beschikbaar. Hiermee komen de totale kosten (zonder extra inzet van trajecten) afgerond op zo'n € 470.000 euro.

*Figuur 4.1. Overzicht kosten team, leiding/ondersteuning en overige pilotkosten*

	Ongecorrigeerde kosten		Gecorrigeerde kosten
1,5 jaar (pilot)	Controlegroep	Interventiegroep	Interventiegroep
Team	€ 71.227	€ 520.875	€ 401.625
Leiding/onderst.	€ 7.123	€ 65.250	€ 65.250
Overige <i>pilot</i> kosten		€ 290.289	
<b>Totaal</b>	<b>€ 78.350</b>	<b>€ 876.400</b>	<b>€ 466.900</b>

Bron: gemeente Amsterdam, bewerking LPBL

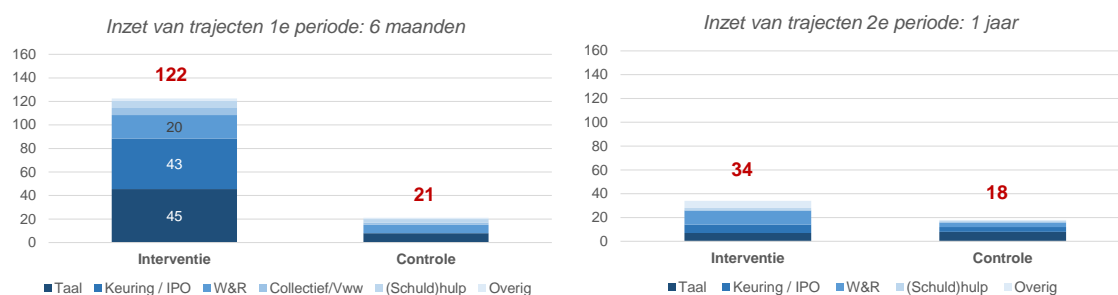


Ook in het nulalternatief zouden de klanten een klantmanager hebben gehad. Om de kosten daarvan in beeld te brengen kijken we naar de controlegroep. We gaan uit van een caseload van 250 per fte per jaar. Dat betekent gemiddeld bijna 5 uur per klant, met een uurprijs van € 75. Rekening houdend met kosten voor aansturing en ondersteuning bedragen de totale kosten circa € 78.000. De teamkosten van de pilot-aanpak zijn dus bijna 6 keer zoveel als in het nulalternatief. In de MBKA nemen we alleen de extra kosten ten opzichte van het nulalternatief mee.

### *Kosten inzet trajecten*

Eén van de doelen van de aanpak was om de klanten meer te laten participeren. Het plaatsen op trajecten voor bijvoorbeeld taal of het opdoen van vaardigheden werd daarbij veel ingezet. Figuur 4.2 laat het verschil in inzet zien tussen de interventiegroep en de controlegroep, na de eerste periode (6 maanden) en in het afgelopen jaar (2<sup>e</sup> periode). Het gaat daarbij om *extra* trajecten buiten de begeleiding door het team. Ondersteuning door bijvoorbeeld de jobhunter is dus niet meegenomen als extra traject, omdat dit al in de inzet van het team zit.

**Figuur 4.2. Overzicht inzet externe trajecten interventiegroep en controlegroep**



Bron: RAAK en dossieranalyse (n=90), bewerking LPBL.

In de eerste zes maanden werden in de interventiegroep 122 trajecten of interventies ingezet. Het aandeel klanten dat één of meer interventies krijgt is 56 procent, in de controlegroep is dit 13 procent. Het grootste deel van de inzet betreft taaltrajecten (37 procent)<sup>15</sup>. Daarnaast worden medische en psychologische keuringen veelvuldig ingezet (35%). Een kleiner deel betreft trajecten bij Werk & Re-integratie (de re-integratie afdeling van de gemeente Amsterdam, 16 procent). Daarbij gaat het voornamelijk om werkanalyses (beoordeling van wat klanten zouden kunnen doen) of toeleiding naar de Werkbrigade<sup>16</sup>. De kosten van deze inzet in het eerste half jaar bedroegen € 285.000 voor de interventiegroep<sup>17</sup>. Dat is ongeveer € 205.000 meer dan de inzet van trajecten in de controlegroep.

In de tweede periode is aanzienlijk minder ingezet. Dit is op zich logisch omdat de meeste klanten aan het begin van de pilot worden aangemeld. Bij de tussenmeting waren we uitgegaan van een halvering als inschatting voor de tweede periode. Er blijkt echter slechts een kwart extra inzet te zijn geweest in de afgelopen 12 maanden (34 ten opzichte van 122). Ongeveer 20 procent van deze nieuwe inzet is

<sup>15</sup> Niet alle taaltrajecten worden met een eigen code geadmistreerd in RAAK. Voor dit type trajecten hebben we daarom gebruik gemaakt van de gegevens uit de dossieranalyse.

<sup>16</sup> De werkbrigade is een voorziening in Amsterdam waar mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt een tijdelijk contract krijgen voor regulier werk, vaak in reiniging en onderhoud. Zij verdienen het minimumloon, zijn voor de duur van het dienstverband niet afhankelijk van een uitkering en doen gedurende die periode concrete werkervaring op.

<sup>17</sup> Zie bijlage voor een overzicht van de gehanteerde prijzen per type interventie.



taal en ongeveer een derde betreft een traject bij Werk & Re-integratie. De andere helft zijn keuringen en overige trajecten. De lagere inzet van trajecten dan verwacht, heeft twee mogelijke oorzaken. In de eerste plaats was er een toegenomen kostenbewustzijn bij klantmanagers (naar aanleiding van de aanbevelingen in de tussenrapportage). Daarnaast werden door de Covid-19 maatregelen veel trajecten uitgesteld - omdat de doelgroep beperkt digitaal vaardig is, was bijvoorbeeld online taalonderwijs voor hen geen passend alternatief. Hierdoor zijn er waarschijnlijk minder klanten aangemeld voor (vervolg)interventies<sup>18</sup>. In het totaal zijn er, gedurende de pilot, 156 trajecten ingezet voor de interventiegroep. Dat betekent gemiddeld 1,1 traject per klant. Voor de controlegroep was dit respectievelijk 39 trajecten en gemiddeld 0,3 per klant. De totale *extra* kosten komen daarmee op zo'n € 245.000 euro.

Tot slot noemen wij op deze plaats de ontheffingen. Uit de dossieranalyse blijkt dat in de eerste 6 maanden ongeveer 18 procent werd ontheven van sollicitatieplicht. Dit waren voornamelijk éénoudergezinnen met jonge kinderen (80 procent). In de tweede periode is dit percentage gestegen naar 45 procent, waarbij het in de helft van de gevallen gaat om alleenstaanden.

## 4.2. Maatschappelijke kosten en baten

### 4.2.1. Resultaat na een half jaar

Om het maatschappelijk resultaat van de aanpak te berekenen zijn de totale kosten afgezet tegen de maatschappelijke baten die samenhangen met de gevonden effecten zoals beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij zijn de overige pilotkosten (extra projectleiding, onderzoek) buiten beschouwing gelaten. Zoals in de eerste rapportage al werd verwacht werden de effecten pas op (iets langere) termijn zichtbaar. Uit de MKBA blijkt dat de Amsterdamse aanpak voor de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond nu break-even is. Dat wil zeggen dat de kosten van de pilot opwegen tegen de maatschappelijke baten. De maatschappelijke kosten-batenverhouding is anders gezegd 1,0: iedere geïnvesteerde euro levert tot nu toe ongeveer hetzelfde weer op.

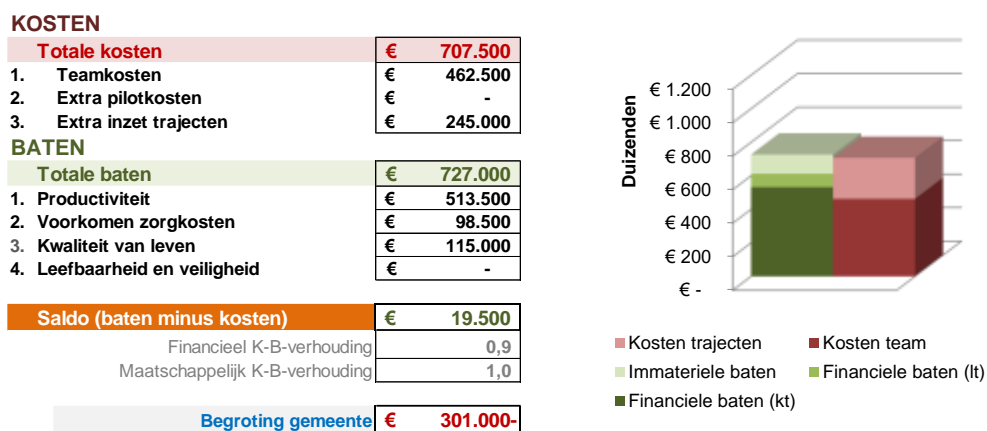
In de doorkijk voor overdragen van de aanpak naar andere gemeenten en/of doelgroepen presenteren we enkele lessen die geleerd zijn, in de vorm van wat-als-scenario's. Hieruit blijkt dat er nog meer potentie is.

---

<sup>18</sup> In de analyse zijn *aanmeldingen* geteld. Uitgangspunt is dat deze trajecten uiteindelijk door zijn gegaan of nog zullen gaan.



Figuur 4.3. MKBA Amsterdamse Aanpak voor doelgroep met een Somalische migratieachtergrond



Bron: LPBL MKBA VIA

#### 4.2.2. Toelichting op de baten

##### 1. Productiviteit: uitstroom naar werk, opleiding en vrijwilligerswerk

Voor het berekenen van de baten van meer mensen uit de uitkering en/of aan het werk nemen we alleen diegenen mee die eerder en extra zijn uitgestroomd naar regulier werk als direct gevolg van de nieuwe aanpak. Immers, een deel van de klanten was ook in de oude situatie aan het werk gegaan, zoals duidelijk wordt uit de cijfers van de controlegroep. In het vorige hoofdstuk zagen we dat dit netto-effect ongeveer 5 procentpunt is, waarvan 3 procentpunt naar regulier werk en de overige 2 procentpunt naar gesubsidieerd werk. De netto stroom naar deeltijdwerk is negatief (-1 procentpunt), vermoedelijk door het locked-in effect en/of een uitruil met voltijds werk. Hoewel dat nog niet significant is, nemen we het wel mee in de analyse omdat het een richting aangeeft.

We nemen aan dat de mensen die uitstromen het minimumloon gaan verdienen (bruto € 22.800). Dat levert voor henzelf een financieel voordeel op, net als voor het Rijk (extra inkomstenbelasting) maar ook voor de gemeente. De gemiddelde kosten voor een bijstandsuitkering zijn € 16.800 per jaar<sup>19</sup>. Voor de klanten die uitstromen naar gesubsidieerd werk rekenen we met een gemiddeld bedrag van 9.000 euro minder uitkeringsbaten.<sup>20</sup>

Uit onderzoek blijkt dat een groot deel van de mensen die uitstromen na verloop van tijd weer terugvalt. Voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt is de terugval 40 procent binnen twee jaar. In zowel de interventie- als de controlegroep was de gemiddelde uitstroomduur van klanten die eerder (voor de pilot) al eens zijn uitgestroomd naar werk 11 maanden. Omdat de aanpak gericht is op duurzame uitstroom naar werk (zie hoofdstuk 2) verwachten we een verschil tussen de twee groepen. Uit de cijfers blijkt dat er inderdaad sprake is van een significant verschil. In de interventiegroep is de uitstroomduur in de pilotperiode (nu al) gemiddeld 6 maanden langer dan in de controlegroep. We hanteren

<sup>19</sup> Inclusief uitvoeringslasten.

<sup>20</sup> Wij gaan daarbij uit van een gemiddelde loonwaarde van 60% en dus een gemiddelde loonkostensubsidie van 40% x € 22.500 = € 9.000, die we in mindering brengen op de baten a.g.v. voorkomen uitkeringslasten. Dit is gebaseerd op de gemiddelde loonwaarde van werknemers met LKS bij een Sociaal Werkbedrijf in de regio (zie: MKBA en businesscase Werkom, LPBL, 2019)



op dit moment een bandbreedte omdat dit effect nog kan doorlopen, en rekenen met een gemiddelde uitstroomduur van tussen de 18 en 24 maanden<sup>21</sup>.

Naast de directe uitstroom naar werk kan de nieuwe aanpak ook op andere manieren leiden tot een verhoogde productiviteit. Hieronder volgt een toelichting, tabel 4.4 geeft de bijbehorende batenposten.

- *Meer en/of eerder vrijwilligerswerk.* Een van de mogelijkheden waar binnen de Amsterdamse Aanpak op wordt ingezet is uitstroom naar vrijwilligerswerk. Uit de analyse blijkt dat het aandeel mensen in de interventiegroep dat in de pilotperiode vrijwilligerswerk is gaan doen 3 procent hoger is dan in de controlegroep. Vrijwilligerswerk wordt gewaardeerd tegen gemiddeld 8 euro per uur, waarbij een vrijwilliger zich gemiddeld 170 uur per jaar inzet<sup>22</sup>. We nemen dit mee voor de duur van één jaar.
- *Extra toeleiding naar opleiding.* Het afronden van een opleiding of het halen van een startkwalificatie vergroot de kansen van mensen op lange termijn. We weten uit eerder onderzoek<sup>23</sup> dat iedere jongere die een startkwalificatie haalt, overeen komt met een maatschappelijke baat van ongeveer € 70.000 (netto contante waarde over een heel leven). Het grootste deel (circa € 60.000) zijn baten op lange termijn, het moment dat deze jongere de arbeidsmarkt betreedt. De baten zijn opgebouwd uit een grotere kans op hoger loon en een lagere kans op een uitkering, alternatieve scholing en criminaliteit. Uit de RAAK-gegevens blijkt dat slechts 2% van de interventiegroep onder de 30 is en dat op dit moment niemand wordt doorgeleid naar een opleiding. Deze baat treedt hier dus niet op.
- *Opschonen bestand.* Bij 5 procent van de klanten leidde de intensievere aandacht tot opschoning van het bestand. Uit de analyse blijkt dat dit na verloop van tijd ook in de controlegroep opschoning plaats vindt. Gemiddeld gebeurt dit echter zeven maanden later dan in de interventiegroep. Daarnaast is een deel van het effect niet tijdelijk (door eerder signaleren van onterecht gebruik), maar extra<sup>24</sup>. Beide effecten leiden tot lagere uitkeringslasten voor de gemeente<sup>25</sup>.

In het berekenen van de productiviteitswinst hebben we daarnaast twee effecten meegenomen waarvan is te verwachten dat ze nog zullen optreden.

- *Extra uitstroom naar gesubsidieerd werk.* In de pilotperiode hebben de klantmanagers in samenwerking met Pantar (het sociaal werkbedrijf van Amsterdam) een groepstraject op maat ontwikkeld. Het doel was om de deelnemers, na een korte toeleiding, een contract aan te bieden bij Pantar. Het ging om werk in onder meer schoonmaak en groenvoorziening, als fietsenmaker of chauffeur. Door de Covid-19 maatregelen is dit project uitgesteld. In totaal staan 25 mensen op de lijst voor deelname. Op basis van de ervaringen met aanmelding voor de Werkbrigade mogen we aannemen dat dit voor 20% van hen daadwerkelijk zal leiden tot een arbeidsovereenkomst<sup>26</sup>. Omdat het project volledig is voorbereid en alleen uitgesteld rekenen we de helft van deze verwachte uitstroom toe aan de pilot (+2 procentpunt naar gesubsidieerd werk).

<sup>21</sup> 11 plus 6 en afgerond is 18 maanden als ondergrens

<sup>22</sup> Zie ook MKBA Herziening Sociaal Domein – collectief, LPBL 2015

<sup>23</sup> LPBL, MKBA vroegtijdig schoolverlaten, 2014

<sup>24</sup> Het verschil tussen beide groepen is na afloop van de pilotperiode 2%. We gaan ervan uit dat de helft hiervan tijdelijk is en de helft extra. Zie het vorige hoofdstuk.

<sup>25</sup> In het geval van eerder opmerken rekenen we met een winst van 7 uitkeringsmaanden, conform de uitkomsten uit de data-analyse. Bij het extra effect hanteren we daarnaast 9 maanden (gemiddelde winst in uitkeringsmaanden bij opschonen). Conform de richtlijnen voor MKBA's nemen we hier geen verlies voor de klant mee, de uitkering was immers onrechtmatig verstrekt.

<sup>26</sup> Uit de aangeleverde data-bestanden blijkt dat 10 aanmeldingen hebben geleid tot 2 arbeidscontracten



- *Lange termijn effecten.* Uit onderzoek blijkt dat er een lange termijn effect is van re-integratie-interventies. De mate waarin dit optreedt is afhankelijk van het type interventie en de doelgroep. Wij rekenen met een gemiddeld effect van 1 procentpunt extra naar werk, vijf jaar na de interventie<sup>27</sup>.

Tabel 4.4. Productiviteitswinst

1. Productiviteit	€	513.500
a uitstroom naar werk	€	341.000
b vrijwilligerswerk	€	5.500
c doorstroom naar school	€	-
d opschonen bestand	€	87.500

## 2. Voorkomen maatschappelijke (zorg)kosten

Uit het vorige hoofdstuk blijkt dat 80 procent van de doelgroep problemen ondervindt op meerdere leefgebieden. De indeling (o.b.v. ZRM-scores) in doelgroepen is belangrijk omdat hieraan ook zorgconsumptieprofielen hangen. We gebruiken dit om de effecten van meer of minder zorg of voorkomen escalatie te waarderen. Onderstaande tabel geeft voor elke groep, die we onderscheiden (35% gezinnen en 65% overige huishoudens) de gemiddelde kosten per jaar, beginnend met huishoudens zonder of met enkelvoudige problemen en oplopend naar de kosten voor de huishoudens in de 'top'. In het algemeen geldt: hoe meer problemen en hoe minder zelfredzaam huishoudens worden, hoe hoger de zorgkosten. Duidelijk is dat het voorkomen van escalatie veel kosten kan besparen, vooral bij gezinnen.

Figuur 4.5. Zorgconsumptie Amsterdam sociaal domein (totaal per type huishouden per jaar)<sup>28</sup>

Gezinnen	Totaal	WPI	Zorg	Welzijn	Jeugd	ZVW	Rijk
Geen probleem/ev	€ 4.300	€ -	€ 100	€ 100	€ 1.300	€ 2.800	€ -
Meervoudig	€ 20.100	€ 11.800	€ 700	€ 200	€ 3.600	€ 3.800	€ -
Niet zelfredzaam	€ 28.100	€ 11.100	€ 700	€ 200	€ 11.800	€ 4.300	€ -
Top	€ 83.500	€ 19.400	€ 5.100	€ 800	€ 53.000	€ 5.200	€ -
Ouderen	Totaal	WPI	Zorg	Welzijn	Jeugd	ZVW	Rijk
Geen probleem/ev	€ 5.850	€ 50	€ 700	€ 100	€ -	€ 5.000	€ -
Meervoudig	€ 10.600	€ 700	€ 3.600	€ 800	€ -	€ 5.500	€ -
Niet zelfredzaam	€ 10.800	€ 800	€ 4.000	€ 200	€ -	€ 5.800	€ -
Top	€ 54.900	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 2.900	€ 52.000
Overige hh	Totaal	WPI	Zorg	Welzijn	Jeugd	ZVW	Rijk
Geen probleem/ev	€ 2.600	€ 400	€ 100	€ 100	€ -	€ 2.000	€ -
Meervoudig	€ 20.700	€ 15.700	€ 1.500	€ 400	€ -	€ 3.100	€ -
Niet zelfredzaam	€ 21.100	€ 14.900	€ 2.900	€ 200	€ -	€ 3.100	€ -
Top	€ 63.600	€ 16.000	€ 30.600	€ 500	€ -	€ 7.100	€ 9.400

Bron: LPBL Raming Amsterdam: update zorgconsumptie 2015

Op basis van de dossieranalyse rekenen we hier met een voorkomen escalatie naar een 'hogere' consumptieprofiel van 1 procent, tijdens de intensieve ondersteuning door het team en na een positieve uitstroom naar werk of vrijwilligerswerk. Door meer integraal te kijken en te handelen is hier overigens nog potentie, zie het volgende hoofdstuk.

Daarnaast is er een besparing in tijdsbesteding van klantmanagers bij het team Activering, waar de doelgroep in het nulalternatief in de caseload zou zitten (zie hierboven). De besparing is dus gelijk aan de kosten van het klantmanagement voor de controlegroep voor een periode van 18 maanden (€ 77.500, de netto contante waarde van het bedrag in tabel 4.1).

<sup>27</sup> Lammers e.a., Lange termijn effecten van re-integratie, SEO Amsterdam 2013 en 2019.

<sup>28</sup> Exclusief kosten voor re-integratie (om dubbeltelling te voorkomen).



Tabel 4.6. Voorkomen zorgkosten

	€	98.500
<b>2. Voorkomen zorgkosten</b>		
a. Tijdens traject	€	19.000
b. Na uitstroom naar werk	€	2.000
c. Besparing WPI-regulier	€	77.500

### 3. Kwaliteit van leven

Naast financiële baten spelen ook de immateriële baten een belangrijke rol. De Amsterdamse Aanpak verhoogt voor (een deel van) de doelgroep het welbevinden of welzijn. Klanten participeren meer, hebben vaker een daginvulling en meer sociale contacten. Dit alles leidt tot meer gevoel van eigenwaarde, zelfvertrouwen en een verbetering van de mentale gezondheid. Daarnaast heeft ook de door- of uitstroom naar werk, opleiding of vrijwilligers werk een positief effect op het gevoel van welbevinden. We waarderen deze effecten onder de noemer toegenomen 'Kwaliteit van leven'. Om deze baat in euro's uit te drukken werken we met Quality Adjusted Life Years (QALY's): een begrip dat afkomstig is uit de gezondheidseconomie en een maat vormt voor de kwaliteit van leven (zie box 4.7).

#### Box 4.7. QALY's

QALY's (Quality Adjusted Life Years) zijn gewonnen gezonde levensjaren, waarbij de kwaliteit van leven wordt uitgedrukt in een getal tussen 0 en 1. Eén staat daarbij voor de waarde van één volledig gezond levensjaar. Een lagere waarde geeft de waarde van leven met een ziekte. Een levensjaar met een waarde van bijvoorbeeld 0,5 QALY betekent dat iemand evenveel waarde hecht aan een jaar met een bepaalde ziekte als aan een half jaar in volle gezondheid. In de QALY indicator zitten ook zaken als levensgeluk of zelfstandigheid. Hoewel QALY's vaak discussie oproepen -zowel over de waarde van een QALY als over het principe- is het gebruik ervan wetenschappelijk gangbaar en goed gefundeerd. Voor het bepalen van de ziektelast worden enquêtes uitgevoerd.

Voor MKBA's worden QALY's vaak in euro's gewaardeerd. De bedragen die hiervoor gebruikt worden variëren van 20.000 tot 100.000 euro per gewonnen levensjaar. Inmiddels is hiervoor een richtlijn ontwikkeld waarbij een waarde van 50.000 euro wordt voorgeschreven<sup>29</sup>. In voorliggende MKBA gebruiken we deze waarde. In totaal gaat het om ongeveer 0,3 gewonnen gezonde levensjaren<sup>30</sup>. Dit is het resultaat van een positief effect (meer mensen met dagbesteding, participatie of werk) en een negatief effect (minder mensen in deeltijd aan het werk). We zijn er daarbij vanuit gegaan dat de trajecten die afgelopen jaar niet door konden gaan door de Covid-19 maatregelen, nog wel zullen plaats vinden – inclusief het bijbehorende effect op kwaliteit van leven<sup>31</sup>.

<sup>29</sup> Werkwijze voor kosten-baten analyse in het sociale domein, Koopmans e.a., 2016.

<sup>30</sup> We maken gebruik van een proxy-variabelen om de winst in kwaliteit van leven te bepalen. Uit onderzoek blijkt dat 39% van mensen met problematische schulden eenzaamheid, stress en depressie ervaart (bron: Hoven et al, maatschappelijk rendement van integrale schuldhulpverlening, 2007). In een wijk met een lage SES-score is dit gemiddeld 11%, een verbetering van 28%. Het verlies aan kwaliteit van leven door depressie is 0,19 QALY (bron: RIVM). De winst is in dit geval: 17 mensen meer actief x 28% x 0,19 x 0,5 jaar – 3 mensen minder (deeltijd)werk x 28% x 0,19 x 1 jaar = 0,3

<sup>31</sup> De kosten van deze trajecten zijn in de MKBA immers ook meegenomen.



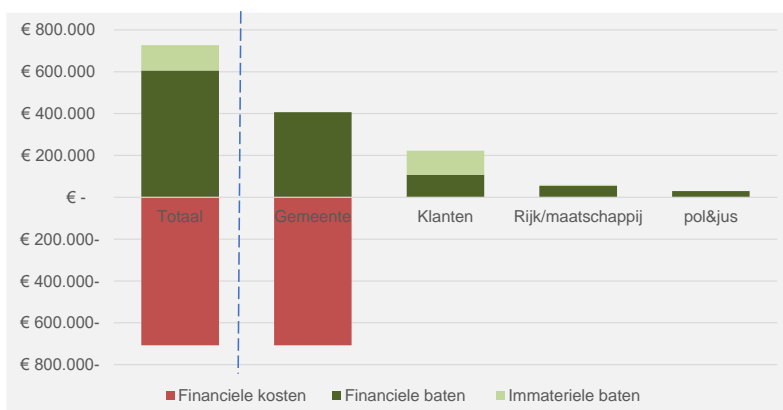
Tabel 4.8. Toename kwaliteit van leven

<b>3. Kwaliteit van leven</b>	<b>€</b>	<b>115.000</b>
a. tijdens traject	€	67.500
b. na positieve uitstroom	€	47.500

#### 4.2.2. Verdelingseffecten

Niet alleen het saldo voor de maatschappij als geheel is belangrijk, maar ook de verdeling van de kosten en baten over de verschillende betrokken partijen. Figuur 4.9 laat deze verdeling zien. Hierdoor wordt o.a. duidelijk wat het financieel resultaat van de aanpak is voor de gemeente.

Figuur 4.9. Verdelingseffecten: kosten en baten per actor



Bron: LPBL MKBA VIA

Uit het figuur blijkt dat de klanten de (netto-)baathebbers zijn. Ze hebben meer kwaliteit van leven en een hoger inkomen door de verhoogde kans op uitstroom naar betaald werk. Het Rijk heeft baten door de extra inkomstenbelasting<sup>32</sup>. De gemeente betaalt en krijgt een klein deel van haar investering terug in de vorm van besparingen op de uitkeringslasten. Het netto-effect voor de gemeente is echter negatief: het saldo van de kosten en de baten is - € 300.000 (netto contante waarde)<sup>33</sup>.

#### 4.3. Scenario's voor overdracht

Op basis van de analyses en de interviews met het team dat de pilot heeft uitgevoerd zijn een aantal lessen te trekken voor de overdracht van aanpak naar andere gemeenten of andere doelgroepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld ook binnen de gemeente Amsterdam). In het onderstaande worden deze beschreven. Toepassing van sommige van deze lessen leidt naar verwachting nog tot een verbetering van de in de pilot behaalde resultaten. We eindigen deze paragraaf daarom met een doorkijkje naar het *potentiële* resultaat van de aanpak bij overdracht.

<sup>32</sup> Ook politie / justitie heeft een kleine baat a.g.v. minder schooluitval op de lange termijn (kinderen uit de betrokken gezinnen).

<sup>33</sup> In de verdelingseffecten is er geen rekening mee gehouden dat het Rijk een deel van de pilotkosten voor zijn rekening neemt. Dit omdat de MKBA gericht is op de mogelijkheden van opschaling in de toekomst. In dat geval is de gemeente de betalende partij.



### *Werkwijze en team*

Zoals beschreven in hoofdstuk 2 is een **systematische werkwijze** kenmerkend voor de aanpak. Kort samengevat gaat het om:

- De klant leren kennen. Wie is het? Wat zijn wensen en belemmeringen? Sterke en zwakke punten?
- Wat kan ik (de klantmanager, de organisatie) nog doen om de klant te versterken?
- Wat kost dat?
- Wat levert dat naar verwachting op?

Omdat klanten uit de doelgroep soms al jaren niet zijn gezien vraagt het tijd om hen te leren kennen en een relatie op te bouwen. De ervaring uit de pilot leert dat het voor een groot deel van de doelgroep 6 tot 12 maanden duurt voordat de eerste beweging ontstaat.

**De rol van de klantmanager en de jobhunter** is cruciaal voor de effectiviteit van de aanpak. Zij zijn letterlijk de belichaming van de aanpak. Het zijn hun kwaliteiten die het verschil maken. Een effectieve uitvoering van de aanpak vraagt dan ook om klantmanagers die betrokken en geduldig zijn en aan (zelf)reflectie doen. Tegelijkertijd is het nodig dat zij helder zijn over wat er kan en niet kan en daarin ook duidelijke grenzen stellen.

In de pilot is invulling gegeven aan **cultuur-sensitief werken** door inzet van klantmanagers met een Somalische achtergrond. Uit de evaluatie blijkt dat deze inzet voor- en nadelen heeft. Als voordelen zijn genoemd het spreken van de taal, het beter begrijpen van gevoeligheden en het sneller voorkomen van misverstanden (zoals bijvoorbeeld het verschil tussen de Somalische klok en de Nederlandse). Ook hebben klantmanagers met dezelfde achtergrond een makkelijker contact met sleutelpersonen in de gemeenschap. Aan de andere kant kan het voor klantmanagers uit dezelfde gemeenschap lastig zijn om grenzen te stellen – zichzelf of hun familie worden daar soms op aangesproken. Het algehele beeld is dat cultuur-sensitief werken uiteindelijk vooral gaat om de menselijke relatie tussen klantmanager en klant. Het vraagt om aanwezig zijn met aandacht, waarbij culturele aspecten niet genegeerd worden, maar juist expliciet gemaakt.

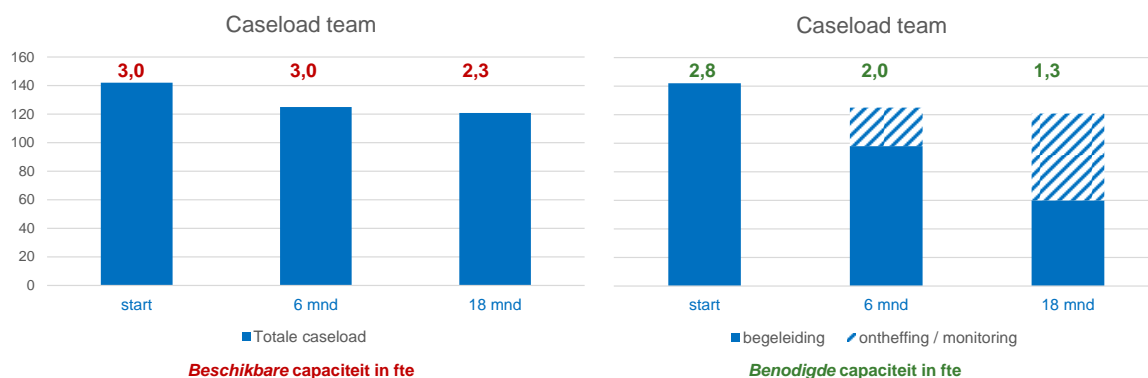
Een belangrijk leerpunt voor het team was om te werken met een **passende caseload**. Immers, juist in deze doelgroep zijn er grote verschillen per klant in hoeveel tijd begeleiding kost. Voor een klant met een ontheffing die verder stabiel is, is alleen periodieke monitoring nodig. Ook een klant die in de caseload van de jobhunter zit kost een klantmanager nauwelijks tijd. Anderen, die potentie hebben maar nog gemotiveerd moeten worden of naar een passende plek begeleid, kosten juist wél tijd. Door hier in de bepaling van de caseload rekening mee te houden (m.a.w. door te werken met een passende caseload) wordt overcapaciteit (en dus onnodig hoge kosten) voorkomen. Uit de ervaringen in de pilot bleek dat 50 per fte een te lage caseload is voor deze doelgroep. Daarom is in de laatste maanden een zwangerschapsverlof niet vervangen en heeft één van de klantmanagers ook andere taken uitgevoerd.

Op basis van deze ervaringen hebben wij een vergelijking gemaakt van de beschikbare capaciteit klantmanagement en de benodigde capaciteit. Dit is weergegeven in figuur 4.10. De beschikbare capaciteit daalde van 3 fte bij de start naar 2,3 fte in de laatste periode van de pilot. Het figuur laat daarnaast zien dat het aantal klanten in de aanpak daalde in de loop van de pilotperiode (door overdracht aan andere teams en door uitstroom). Tegelijkertijd nam het aantal ontheffingen toe (tot zo'n 45% van de caseload, rechterdeel figuur). Als we rekening houden met een tijdsbesteding van gemiddeld 24 uur per klant per



jaar aan begeleiding en 2 uur per klant voor monitoring<sup>34</sup>, was de *benodigde* capaciteit bij start 2,8 fte (een caseload van 50 per fte) en aan het einde 1,3 fte (een caseload van circa 80 per fte).

Figuur 4.10. Ontwikkeling beschikbare en benodigde caseload pilot VIA



Bron: LPBL MKBA VIA

De gemiddelde **benodigde capaciteit** aan klantmanagement bij deze passende caseload over de hele pilotperiode was 1,9 fte. Als we de kosten en baten uitrekenen met deze gemiddelde capaciteit in plaats van de werkelijk ingezette capaciteit stijgt de maatschappelijke kosten-baten verhouding van 1,0 naar 1,2 (zie figuur 4.11)<sup>35</sup>.

#### Inzet van trajecten

De beschreven aanpak richt zich op doelgroepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt of een beperkte integratie. Hierbij dient rekening te worden gehouden met taalachterstanden, weinig (recente) werkervaring, gebrek aan werknemersvaardigheden en weinig kennis van de arbeidsmarkt. Dat betekent dat er in de beginfase, naast aandacht van de klantmanager en jobhunter, ook veel inzet van trajecten (nodig) zal zijn. Vanuit het oogpunt van effectiviteit en kostenbewustzijn is het belangrijk om voor ogen te houden dat het vooral om aandacht geven en gezien worden gaat. De inzet van de trajecten dient aanvullend te zijn, passend bij de klant en niet duurder dan nodig (bijvoorbeeld door inzet van taalmaatjes en gebruik van collectieve voorzieningen in buurthuizen). Toepassing van deze uitgangspunten bij overdracht van de aanpak leidt waarschijnlijk tot een lagere inzet van trajecten dan in de pilot. Als we rekenen met 25 procent minder inzet, stijgt de maatschappelijke kosten-baten verhouding naar 1,1 (zie fig 4.11).

In hoofdstuk 3 staat een beschrijving van het groepstraject dat de klantmanagers ontwikkelden in samenwerking met Pantar, specifiek voor deze doelgroep. Doordat het project is uitgesteld is slechts de helft van het verwachte effect in deze MKBA toegerekend aan de pilot. Het ontwikkelen van dit soort groepstrajecten-op-maat is echter juist een potentiële kracht van een doelgroepgerichte aanpak. Een ander mooi voorbeeld namelijk is de ontwikkeling van een vrouwengroep gericht op empowerment. Waarbij gebruik gemaakt wordt van goede voorbeelden en rolmodellen uit de gemeenschap. Dit vraagt

<sup>34</sup> 24 uur per klant per jaar komt overeen met een caseload van 50 klanten per fte. 2 uur per klant per jaar is gebaseerd op gemiddeld 1 à 2 gesprekken per jaar.

<sup>35</sup> In de berekening laten we de capaciteit voor jobhunting, leiding en ondersteuning proportioneel mee dalen.



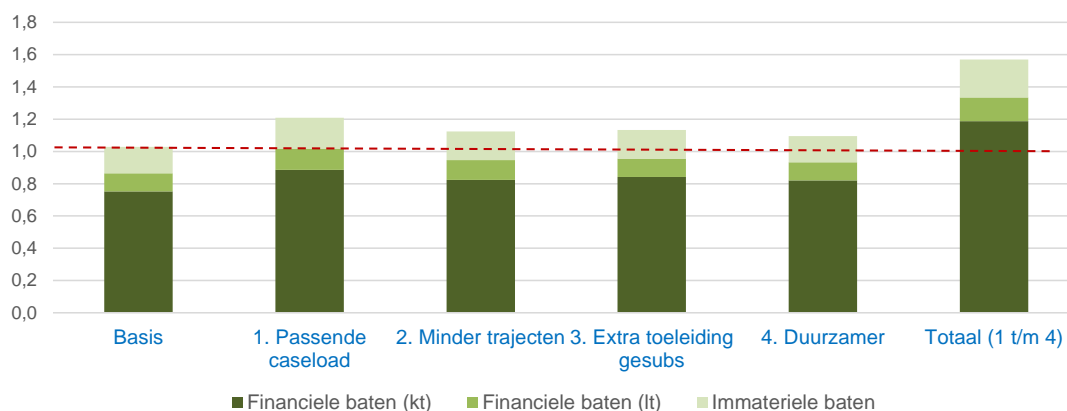
een lange adem. Door de corona-maatregelen is het niet tot concrete uitvoering gekomen en is het op dit moment nog de vraag of dit gaat lukken, zie ook hieronder bij effecten van duur ondersteuning. Indien we hier het volledige verwachte effect van de samenwerking van Pantar meenemen stijgt de maatschappelijke kosten-baten verhouding naar 1,1 (zie figuur 4.11). Aan de empowerment van vrouwen hebben we nog geen inschatting van effecten toegekend.

### *Duur van de ondersteuning*

Veel klanten hebben de afgelopen jaren nauwelijks contact gehad met een klantmanager. Het opbouwen van een relatie kost dus tijd. In de woorden van een klantmanager: “het duurt 6 tot 12 maanden om beweging te organiseren”. De geïnterviewden geven dan ook aan dat ze bang zijn dat de groep na afloop van het project weer aan hun lot wordt over gelaten. Dat zou niet alleen een teleurstelling zijn voor de klanten - één die hun vertrouwen in instanties opnieuw kan ondermijnen - maar ook een maatschappelijk verlies. Voor een deel van de doelgroep geldt dat in de pilotperiode van 18 maanden een basis is gelegd, waarop nu verder kan worden gebouwd. Indien dit wordt gedaan kan het lange termijn effect (in het basisscenario 1 procentpunt extra uitstroom naar werk) stijgen. Wanneer we rekenen met een verdubbeling naar 2 procentpunt stijgt de maatschappelijke kosten-baten verhouding naar 1,1.

Onderstaand figuur laat de genoemde wat-als-scenario's zien ten opzichte van het basisscenario. Een kostenbatenverhouding boven de 1,0 wil zeggen dat de baten groter zijn de extra kosten die gemaakt zijn. De meest rechtse balk laat de potentie zien van alle lessen en inschattingen samen. Op dat moment resulteert een maatschappelijke kosten en baten verhouding van ongeveer 1,6. Overigens is dit zonder rekening te houden met het feit dat de pilot midden in de corona-periode viel. Het is niet ondenkbaar dat de gevonden effecten zónder Covid groter zijn. In dat geval wordt het maatschappelijk rendement nog positiever.

*Figuur 4.11. Potentie Amsterdamse aanpak naar andere gemeenten en/of doelgroepen*



Bron: LPBL MKBA VIA. Op de rode lijn is de maatschappelijke kosten-baten verhouding 1,0



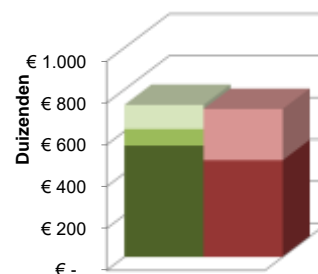
## 5. Samenvatting en conclusie

### *De Amsterdamse Aanpak voor de doelgroep met Somalische achtergrond heeft effect*

De gemeente Amsterdam heeft in de afgelopen jaren een nieuwe integrale en sluitende aanpak ontwikkeld. Deze bestaat op hoofdlijnen uit intensieve begeleiding door een *dedicated* klantmanager met kennis van de Somalische taal, achtergrond en cultuur, en met meer tijd dan een reguliere klantmanager. Belangrijk in de aanpak zijn de open houding van de klantmanagers met oog voor de capaciteiten en mogelijkheden van de klant zelf. De klantmanager beschikt daarbij over de extra inzet van een jobhunter, die is verbonden aan het team. Tot slot is er de mogelijkheid om trainingen en opleiding op maat te ontwikkelen en aan te bieden.

De aanpak heeft een positief effect op participatie en uitstroom. De uitstroom naar regulier of gesubsidieerd werk is in de interventiegroep vijf procentpunt hoger dan in de controlegroep. Deelname aan vrijwilligerswerk ligt drie procentpunt hoger en gemiddeld 12 procent van de deelnemers stijgt tijdens het traject op de participatieladder. Daarnaast hebben de aandacht van de klantmanager en de inzet van trajecten zelf al een positief effect: na een lange periode van inactiviteit werken klanten nu weer aan iets positiefs. Dat leidt tot meer kwaliteit van leven. Tot slot leidt de intensievere aandacht tot sneller (vijf procentpunt) en meer (één procentpunt) zicht op oneigenlijk gebruik van uitkeringen. Zoals in de eerste rapportage al werd verwacht werden de meeste effecten pas op (iets langere) termijn zichtbaar. De klanten uit de doelgroep zijn immers soms al jaren niet gezien. Het vraagt dus tijd om hen te leren kennen en een relatie op te bouwen.

Uit de MKBA blijkt dat de Amsterdamse Aanpak voor de doelgroep met een Somalische migratieachtergrond nu break-even is. Dat wil zeggen dat de kosten van de pilot opwegen tegen de maatschappelijke baten. De maatschappelijke kosten-batenverhouding is anders gezegd 1,0: iedere geïnvesteerde euro levert tot nu toe ongeveer hetzelfde weer op.



### *Aandacht werkt en de klantmanager is de sleutel tot effectiviteit*

Kenmerkend voor de aanpak is de systematische werkwijze waarin *aandacht* voor de klant centraal staat. Kort samengevat gaat het om:

- De klant leren kennen. Wie is het? Wat zijn wensen en belemmeringen? Sterke en zwakke punten?
- Wat kan ik (de klantmanager, de organisatie) nog doen om de klant te versterken?
- Wat kost dat?
- Wat levert dat naar verwachting op?

De rol van de klantmanager en de jobhunter is cruciaal voor de effectiviteit van de aanpak. Het zijn hun kwaliteiten die het verschil maken. Een effectieve uitvoering van de aanpak vraagt dan ook om klantmanagers die betrokken en geduldig zijn en aan (zelf)reflectie doen. Tegelijkertijd is het nodig dat zij helder zijn over wat er kan en niet kan en daarin ook duidelijke grenzen stellen. Dit zijn (trainbare) eigenschappen die niet inherent zijn aan de functie, maar aan de invulling daarvan.

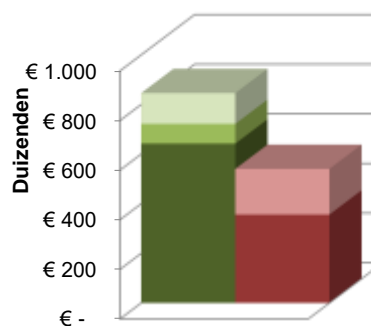


### *Verdere verbetering door passende caseload, trajecten op maat, kostenbewustzijn en niet loslaten*

Op basis van deze evaluatie zijn een aantal lessen te trekken voor de overdracht van aanpak naar andere gemeenten of andere doelgroepen (ook binnen de gemeente) met een grote afstand tot de arbeidsmarkt:

- *Werk met een caseload die past bij de begeleidingsbehoefte van het klantenbestand.* Immers, juist in deze doelgroep zijn daar grote verschillen in. Voor een klant met een ontheffing die verder stabiel is, is alleen periodieke monitoring nodig. Ook een klant die in de caseload van de jobhunter zit kost een klantmanager nauwelijks tijd. Anderen, die potentie hebben maar nog gemotiveerd moeten worden of naar een passende plek begeleid, kosten juist wél tijd. Uit de ervaringen in de pilot bleek dat 50 per fte passend is bij de start (waarin de klantmanagers de klanten moeten leren kennen) maar dat op termijn een caseload van 80 per fte meer voor de hand ligt. In de praktijk zal dit afhankelijk zijn van de verhouding tussen (intensieve) begeleiding en monitoring.
- *Wees kostenbewust bij de inzet van trajecten.* Gezien de doelgroep is er in de beginfase ook inzet van trajecten nodig, bijvoorbeeld op het gebied van taal of het opdoen van werknemersvaardigheden. Vanuit het oogpunt van effectiviteit en kostenbewustzijn is het belangrijk om voor ogen te houden dat de essentie van de aanpak aandacht is. De inzet van de trajecten dient hierop aanvullend te zijn, passend bij de klant en niet duurder dan nodig (bijvoorbeeld door inzet van taalmaatjes en gebruik van collectieve voorzieningen in buurthuizen).
- *Maak gebruik van groepstrajecten op maat.* Het ontwikkelen van groepstrajecten-op-maat is een potentiële kracht van een doelgroepgerichte aanpak. Door de kennis van de doelgroep die wordt opgedaan in de aanpak, kan met dit soort trajecten goed worden aangesloten bij specifieke ontwikkelpunten. Daarnaast is het in potentie goedkoper dan voor iedere klant afzonderlijk een traject op maat te realiseren.
- *Laat klanten na afloop niet (opnieuw) los.* Het voordeel van werken in de vorm van een pilot of project is dat het energie genereert. Het nadeel is dat het ook weer stopt. Voor de klanten, die tijdelijk intensief begeleid zijn, betekent het mogelijk dat zij weer terug gaan naar de oude situatie van (vaak zeer) beperkte ondersteuning. Dat zou niet alleen voor hen een verlies zijn, maar ook in maatschappelijk opzicht. Voor een deel van de doelgroep geldt immers dat in de begeleidingsperiode een basis is gelegd waarmee ook op langere termijn effecten gerealiseerd kunnen worden.

Toepassing van deze lessen leidt naar verwachting nog tot een verbetering van de in de pilot behaalde resultaten. Het figuur hiernaast laat een indicatie van de potentie zien, uitgedrukt in de maatschappelijke kosten-baten verhouding. Hierin zijn de effecten van Corona buiten beschouwing gelaten.



-0-0-0-



## **Bijlage I. Beschrijving werkwijze pilot**

*De tekst in deze bijlage is opgesteld door de medewerkers van de gemeente Amsterdam die de pilot hebben uitgevoerd. Deze bijlage is te lezen als een handreiking voor het toepassen van de werkwijze in andere gemeenten en/of andere doelgroepen.*



## HANDREIKING werkwijze pilot VIA

### 1. Aanleiding

In september 2019 is de gemeente Amsterdam op verzoek van het ministerie van SZW gestart met een pilot onder langdurig werkzoekende Amsterdammers van Somalische afkomst. De pilot maakt deel uit van het programma Verdere Integratie op de Arbeidsmarkt (VIA) waaraan meerdere gemeenten en bijdrage leveren. Met behulp van een subsidie van SZW is er vanuit de Amsterdamse aanpak statushouders een team ingericht dat intensieve begeleiding geeft aan een deel van deze groep van voor 2013. Het team biedt begeleiding naar voorbeeld van de aanpak en bestaat uit klantmanagers en een jobhunter die kennis hebben van de doelgroep en deels zelf van Somalische afkomst zijn. De langdurig werkzoekenden worden allen uiteindelijk bereikt via de cohortaanpak, ook gestart in 2019.

In het kader van het programma Verder Integratie op de Arbeidsmarkt (VIA) voert de gemeente Amsterdam een pilot uit onder de langdurig werkzoekende Amsterdammers van Somalische afkomst. In Amsterdam ontvangen op dit moment 439 (genaturaliseerde) Somaliërs een bijstandsuitkering. Dit is zo'n 42% van de Somalische Amsterdammers met een arbeidsverplichting. De arbeidsparticipatie onder Somaliërs is daarmee relatief laag. We zien dat deelnemers binnen de pilot met een Somalische achtergrond een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt en niet altijd even goed zijn geïntegreerd. Er zijn veel alleenstaande ouders en veelal grote gezinnen.

#### *Leeswijzer*

In dit document deelt het team dat de pilot in Amsterdam heeft uitgevoerd hun bevindingen. Het is te lezen als een handreiking voor het toepassen van deze werkwijze in andere gemeenten en/of andere doelgroepen. De handreiking start met een beschrijving van en aanbevelingen voor de werkwijze (paragraaf 2). Tot slot wordt ingegaan op algemene aandachtspunten bij het werken met deze doelgroep (paragraaf 3).

### 2. Beschrijving en aanbevelingen werkwijze

#### *Het eerste contact*

Het leggen van het eerste contact is enorm belangrijk voor het verdere vervolg van het contact. Probeer het eerste contact telefonisch te leggen. Probeer duidelijk uit te leggen wat de reden is van het contact. Leg rustig uit dat je de klant uitnodigt voor een gesprek op kantoor. Geef aan dat de klant een brief met bevestiging van de afspraak in de brievenbus zal ontvangen. Controleer direct of alle contactgegevens kloppen en indien nodig pas deze aan.

Mocht je de klant telefonisch niet te pakken krijgen (bel op 3 verschillende momenten) nodig dan de klant direct uit per brief. Probeer een sms-herinnering in het systeem te zetten, zodat de klant een dag van tevoren een herinnering van de afspraak krijgt.

*“Ik heb de helft van de klanten telefonisch te pakken gekregen, de andere helft heb ik per brief uitgenodigd.”*

*“Ik heb gemerkt dat een deel van de klanten telefonisch moeilijk bereikbaar zijn.”*



Indien de klant niet verschijnt, geef niet op, probeer de klant opnieuw uit te nodigen. Blijf proberen en laat indien mogelijk de brief persoonlijk en/of aangetekend bezorgen.

Houd er rekening mee dat er bij de doelgroep sprake is van een taalbarrière. De doelgroep spreekt niet en/of nauwelijks Nederlands. Analfabetisme, laaggeletterdheid komt ook veelvuldig voor bij de doelgroep. Het niet verschijnen op de uitnodiging kan met bovenstaande een rol spelen. Houd daarom rekening met de menselijke maat en probeer niet direct de beëindiging – en/of sanctiebeleid hierop toe te passen.

### *Het eerste gesprek (kennismaking/ intake gesprek)*

Het is belangrijk om tijdens de gesprekken vertrouwen te winnen. Het eerste gesprek is daarin een belangrijk begin. Dwangmatige gesprekken of gesprekken richtend op rechten en plichten kunnen dwingend overkomen. Neem de tijd, de klant kan bijvoorbeeld al jaren niet gesproken zijn. Neem alle tijd en stel ook jezelf voor. Het waarom van het gesprek en de aanpak is belangrijk, leg deze goed uit en zorg dat dit ook bekend is bij de klant. Maak je rol duidelijk, geef je grenzen aan.

Probeer af te tasten of de klant niet kan of wellicht ook niet wil. Bij de laatste groep kan je als professional weerstand tegenkomen. vat dit niet persoonlijk op. Dit kan te maken hebben met oud zeer, gevoel hebben geen kans te hebben gekregen, medische en/of psychische klachten, maar ook nog een diploma willen halen en/of onredelijke eisen stellen die niet waargemaakt kunnen worden door de klantmanager en/of jobhunter.

Toon altijd respect, heb het niet direct over werk, neem dingen samen door. Gedragsverandering en/of inzetten van de juiste interventie vergt tijd en vertrouwen.

De onderstaande tips geven de klantmanagers vanuit Amsterdam mee:

- Ga het gesprek blanco in
- Stel ook jezelf voor, vertel je eigen levensverhaal
- Humor is een goede middel om het ijs te breken
- Wees altijd duidelijk en leg afspraken vast
- Verdiep je in de achtergrond, cultuur en herkomst van je klant
- Ken en leer je klant
- Wees flexibel maar trek ook duidelijk je grenzen
- Werk vanuit het concept 'Help me – Help you'

De klanten met weerstand verschijnen vaak niet op de eerste afspraak. Zijn lastig telefonisch bereikbaar, verzetten afspraken en geven vaak sociaal wenselijke antwoorden. Vaak zijn dit ook de klanten met onderliggende problematiek, zoals dakloos of last hebbend van medische klachten. Klanten die sociaal wenselijk gedrag vertonen komen op het eerste afspraak maar zijn daarna vaak niet te traceren of halen alles uit de kast om niet naar een traject en/of aan het werk te gaan. Bij de laatste groep helpt spiegelen en het uitleggen van het gevolg van hun handelen om dat gedrag om te buigen.



Het inschakelen van de moskee, stichtingen of familie kan ook bijdragen aan het positieve contact en/of beleving van de klant. Geef de klant altijd meerdere opties en laat het hem zijn keuze zijn. Vraag wat voor werk zijn vrienden doen of hoe zij hun tijd doorbrengen. Gebruik sanctioneren als een laatste middel en (het noemen van) sanctioneren kan helpen.

Bij de samenwerking tussen de klantmanager en de jobhunter zijn de volgende aspecten belangrijk.

- neem snel contact op met de klantmanager als er weerstand is
- plan een driegesprek in
- snel schakelen en korte lijnen zijn een must
- maak duidelijke afspraken
- geef de klant kans om eerst zelf naar een geschikte baan te zoeken en wijs hierna de klant zelf op vacatures.

Eenzelfde (etnische) achtergrond kan het contact en vertrouwen versnellen. Anderzijds is de sociale controle binnen de gemeenschap vaak groot en kan de nauwere betrokkenheid neveneffecten hebben.

Klantmanager: *“Ik ben in Amsterdam opgegroeid en mijn familie woont in Amsterdam. De gemeenschap is klein en weet elkaar te vinden. Een aantal keer zijn mijn ouders benaderd door klanten met de mededeling dat ik streng voor hen was.”*

#### *Hoe verder na het eerste gesprek*

Nadat alle deelnemers van de pilot zijn gesproken is het van belang om deze klanten te categoriseren voor de verdere inzet. Het categoriseren van de deelnemers is voor de verdere begeleiding van belang voor het in te zetten instrumenten.

De eerste verdeling die gemaakt kan worden zijn de zorg klanten en de niet zorg klanten. De zorg klanten kunnen dan weer worden onderverdeeld in de volgende sub categorieën: niet belastbaar, deels belastbaar < 16 uur en belastbaar > 16 uur.

Klantmanager: *“Nadat ik iedereen heb gesproken heb ik de klanten onderverdeeld in: --, -, +, ++. De legenda hiervan is een middel voor de in te zetten instrumenten: -- zijn zorgklanten, klanten waar een SMA / IPO ingezet moet worden, een ontheffing hebben en minder dan 12 uur beschikbaar zijn. + zijn klanten met een lange afstand tot de arbeidsmarkt maar wel beperkt inzetbaar (> 16 uur) zijn en hebben een voorschakel nodig. De + klanten zijn jobready maar hebben meer tijd nodig om uit te stromen naar regulier werk, de ++ klanten zijn direct bemiddelbaar en zullen ook binnen enkele maanden uitstromen.”*

Het is een tool om onderscheid te maken en te categoriseren. Welke overeenkomsten en verschillen zijn er tussen de klanten en welk instrument zet je voor wie in. Het is een richtlijn in je werkwijze. Er moet een intrinsieke motivatie zijn bij de klant om in beweging te komen. Het bovenstaande model kan ook helpen bij het nadenken hoe de klanten naar een volgende fase te begeleiden. De inzet van het sociaal medisch advies en/of individueel psychologisch onderzoek kan dienen om duidelijkheid te krijgen in de vervolgstappen.



Klantmanager: *“Ik heb gekeken naar de leeftijden, eerst de jongere mensen in kaart gebracht. Zo ook naar de mensen die willen en gemotiveerd zijn. De niet willers en de jonge klanten heb ik op een leerwerktraject geplaatst om te werken aan hun motivatie en werknemersvaardigheden. Met de meeste klanten heb ik geprobeerd om in de spreekkamer Nederlands te praten. Ik heb gemerkt dat klanten een hoge verwachting hebben van zichzelf. Ze denken snel in van ik kan het niet en een ander gedeelte dat juist heel erg gemotiveerd is.”*

**Het uiteindelijke succes in de intensieve begeleiding is aandacht geven, de tijd nemen. Maatwerk leveren en kijken wat werkt voor deze klanten om ze in beweging te krijgen.**

Klantmanager: *“Ik ervaarde bij een aantal klanten dat zij niet wilden werken. Als reden gaven zij diverse klachten als hoofdpijn, ziek, zwak en misselijk. Ik ben hier uitgestapt en heb gedacht hoe komt dit en wat kan ik eraan doen om dit gedrag om te buigen. Ik heb deze klanten met rust gelaten en heb de situatie van een afstand bekeken. Ik kwam tot de conclusie dat een groot gedeelte van de klanten nooit contact hebben gehad met hun oude klantmanager, Ik heb met hen de dienstverlening opnieuw uitgezet door hun te informeren over hun rechten en plichten. Heb samen met hem de procedure rondom niet belastbaarheid doorgenomen en hierna een sociaal medisch advies ingezet. De bejegening en positionering in deze is belangrijk. Wees eerlijk naar de klant en spiegel zijn gedrag.”*

De bovenstaande ervaringen zijn de ervaringen vanuit klantmanagers met een Somalische achtergrond

We hebben ook de jobhunter gevraagd of hij weerstand heeft ervaren:

Jobhunter: *“Ik heb niet echt weerstand ervaren. Wel het gevoel gehad dat ik niet serieus werd genomen door een klant. Ik had een driegesprek gevoerd, alles doorgenomen met de klant, de klant een sollicitatiegesprek heeft gehad en op het laatste moment aangaf niet te willen. Op zulke momenten is het van belang om snel te schakelen tussen jobhunter – klantmanager. Waar ik vaak tegen aan liep was dat de klant zijn telefoon uit deed en meerdere dagen ook niet meer bereikbaar was.”*

### 3. Aandachtspunten bij begeleiding van deze doelgroep

#### *Taalniveau*

Het taalniveau is bij een groot gedeelte van de doelgroep laag. Doorgaans is de spraakvaardigheid bij deze doelgroep beter dan de schrijfvaardigheid. Voor taalonderwijs wordt er momenteel gebruik gemaakt van het gemeentelijke aanbod. Vermoedelijk sluit dit niet voldoende aan op de vraag van de arbeidsmarkt.

Knelpunten waar de doelgroep tegen aan loopt

- geen reëel beeld van de arbeidsmarkt
- niet willen (kunnen) werken in de avond/ het weekend/ zorg voor kinderen niet kunnen combineren (geen flexibele werkhouding)
- hoge en onredelijke salariseisen stellen
- niet willen verzorgen van mannen in de zorg uit religieuze motivatie
- niet willen werken met alcohol en/of varkensvlees in de horeca uit religieuze motivatie



Het werken met deze doelgroep vraagt van de klantmanager enorme creativiteit en maatwerk. De jobhunter stimuleert het samen zoeken naar passend werk.

Het huidige aanbod van instrumentarium binnen WPI, maar ook binnen de afdeling Entree Amsterdam was voor een deel niet toereikend voor deze doelgroep. Het ontwikkelen van nieuw instrumentarium dat aansluit bij de wensen en behoeften van de doelgroep is belangrijk. De ervaring die hiermee kan worden opgedaan kan natuurlijk vanzelfsprekend worden ingezet voor de ontwikkeling van nieuw instrumentarium voor de toekomst.

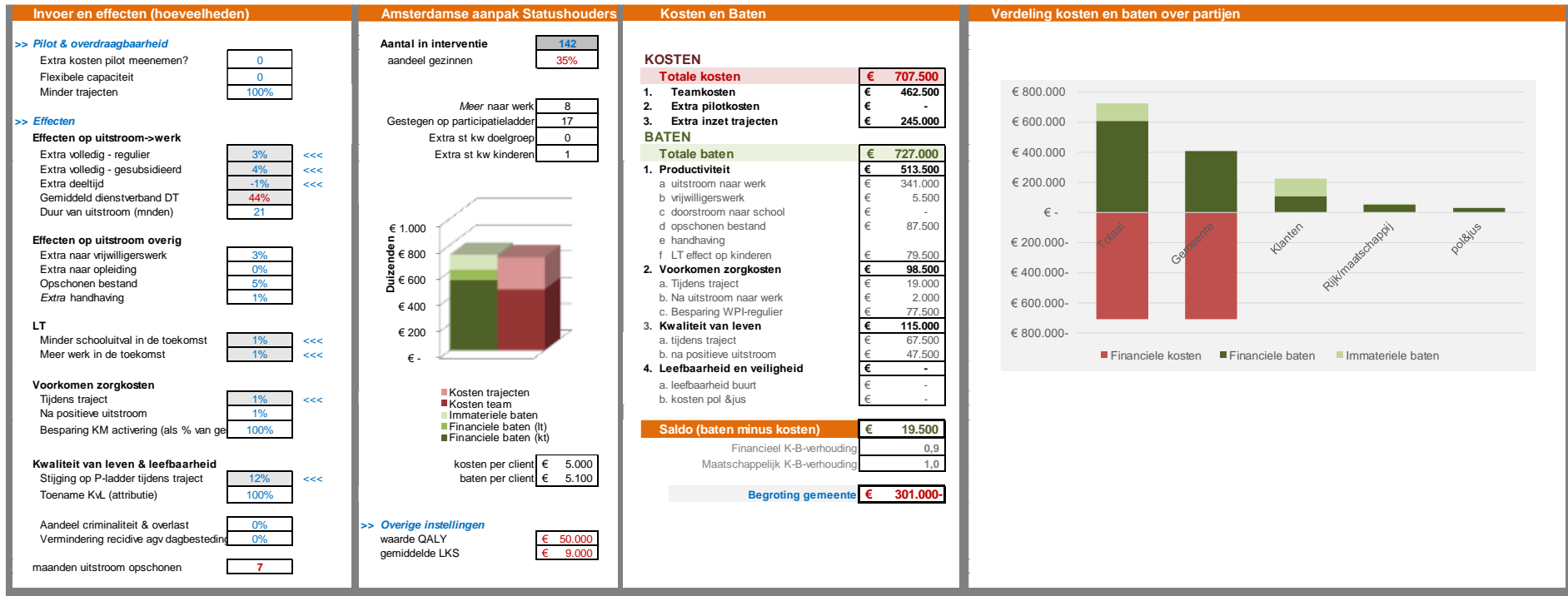
Aandachtspunten bij de ontwikkeling van nieuw instrumentarium zijn:

- Het taalniveau is erg laag en verschillend
- Informatie over de normen en waarden in de Nederlandse samenleving
- Informatie over wet- en regelgeving in Nederland
- Informatie over arbeidswet
- De meeste klanten zijn niet digivaardig (leren omgaan met de computer)
- Het aanleren van competenties en vaardigheden
- Verwachtingen uitwisselen bij werk zoeken of bij het vinden van een baan

-0-0-0-

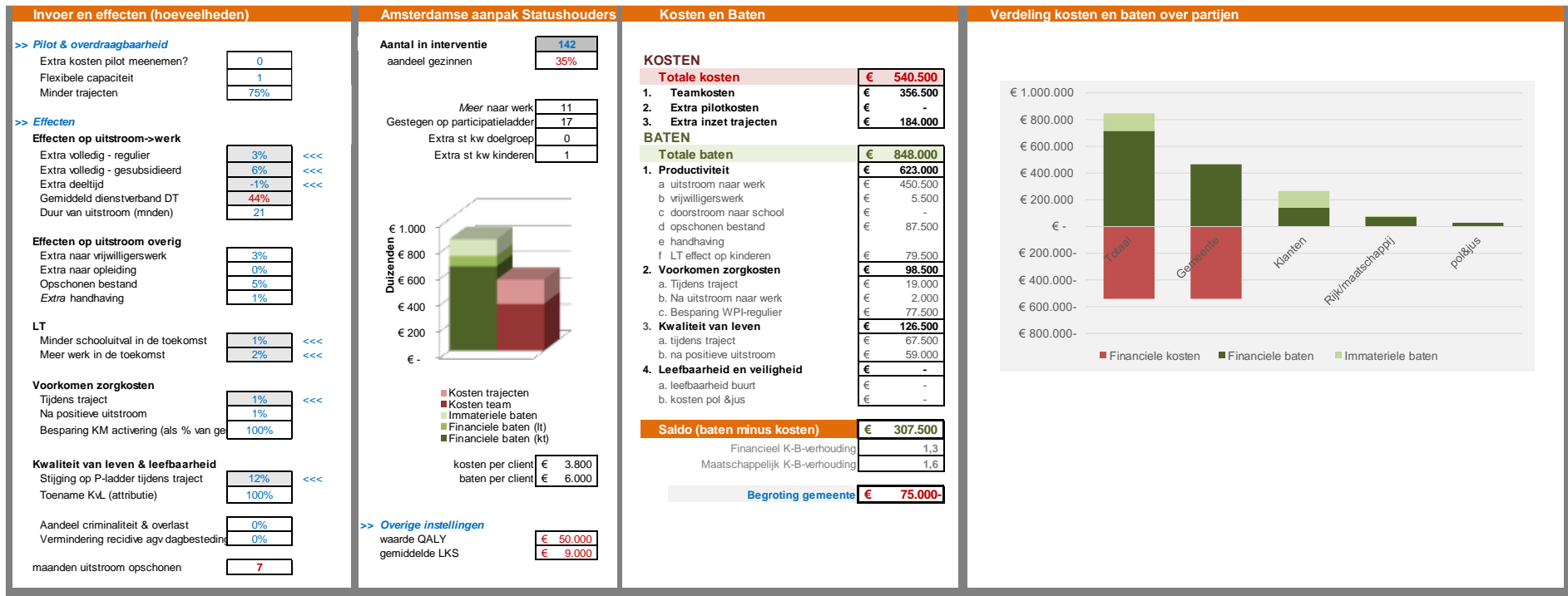


## Bijlage II. Cockpit MKBA – Pilot





## Bijlage III. Cockpit MKBA – Potentie





## Bijlage IV. Werkwijze EffectenArena en dossieranalyse

### De MKBA – EffectenArena

De MKBA-EffectenArena is een door LPBL en SEV ontwikkeld instrument<sup>36</sup>, gericht op het gezamenlijk doordenken en doorleven van de essentie van een project. In een 3 uur durende workshop met projectleden en/of andere stakeholders worden de relaties tussen investeringen, maatregelen en effecten gezamenlijk uitgedacht en opgetekend op een A2-vel: de Arena. Dit stimuleert het blootleggen van de gedachtegang: hoe gaat deze interventie bepaalde effecten teweeg brengen? Het biedt daarmee de kans om de gedachtegang te delen en te toetsen: klopt de redenering, zijn de verwachtingen reëel? Wie investeert, wie profiteert? De MKBA-Arena vormt ook de eerste stap op weg naar een MKBA en neemt de betrokkenen mee in de gedachtegang die daarbij hoort.

In een of meer groepen van 3 tot 5 man/vrouw worden de volgende stappen doorlopen:

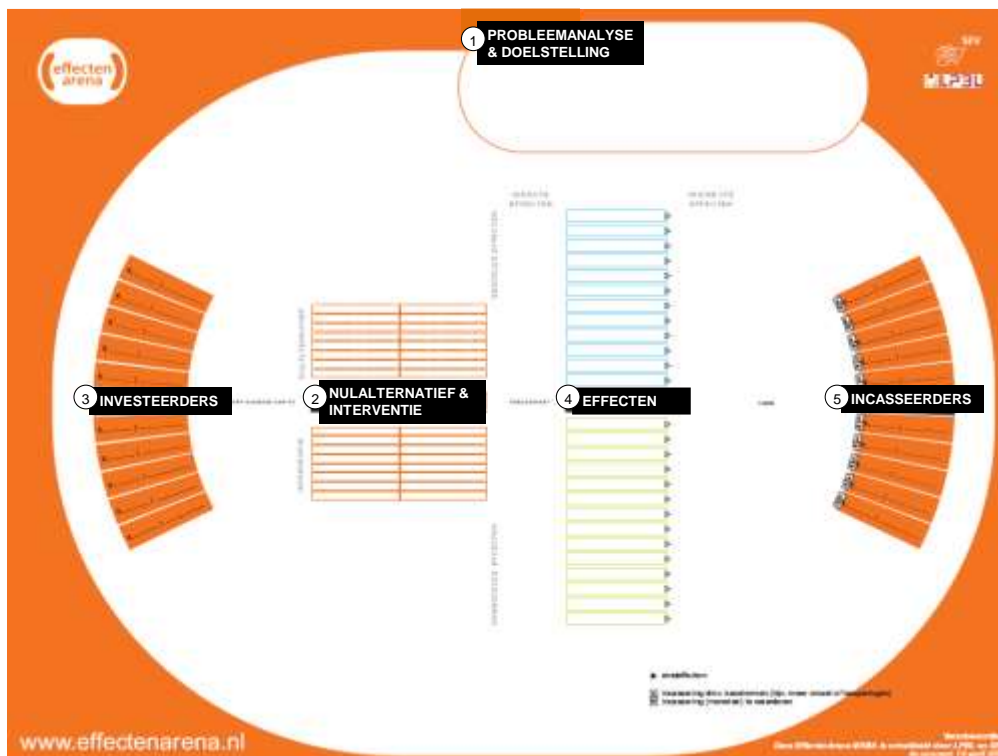
1. Beschrijven van de probleem- en doelstellingen van het project;
2. Expliciteren van het project en het referentiealternatief: wat zal er waarschijnlijk gebeuren als de investering niet plaatsvindt ;
3. Benoemen van de partijen die investeren in het project;
4. Identificeren van de directe en indirecte effecten van de interventie en het trekken van pijlen tussen project en effect. Met een onderscheid tussen bedoelde en onbedoelde effecten;
5. Benoemen van de partijen die baat hebben bij of last hebben van de effecten en deze door middel van pijlen koppelen aan de effecten.

De term *Arena* is niet voor niets gekozen. Het is wenselijk dat mensen met verschillende achtergronden deelnemen aan de sessies en gemengd in groepen zitten. Zo komen verschillen in visies en verwachtingen expliciet aan de orde. Daarbij wordt niet zelden intensief gediscussieerd. In de praktijk blijken mensen enthousiast over het instrument, omdat het:

- dwingt concreet te maken welke toegevoegde waarde het project heeft;
- expliciet maakt wie profiteert, hetgeen een aanleiding kan zijn af te spreken nieuwe partijen bij het project te betrekken;
- helpt om de MKBA een minder theoretische exercitie te maken en dichterbij het projectteam te brengen.

---

<sup>36</sup> Gebaseerd op de effectenarena van de SEV



Bron: LPBL en SEV

## 2. Dossieranalyse

Voor het kunnen opstellen van de MKBA zijn gegevens nodig over de huishoudens in de caseload van de aanpak. Idealiter komt deze informatie uit een cliënt/huishoudenvolgsysteem, waarin een aantal basisgegevens wordt bijgehouden. Echter, vaak is in de ontwikkelfase van een nieuwe werkwijze de informatie in het systeem in de beginfase ontoereikend. Met een steekproefsgewijze dossieranalyse hebben wij een snelle en pragmatische manier ontwikkeld om toch veel informatie krijgen. In essentie komt het erop neer dat we een aantal generalisten/teamleden systematisch interviewen over een (aselect getrokken) aantal van hun casussen.

### Werkwijze

Uit het registratiesysteem wordt een aselechte steekproef van huishoudens getrokken. In dit geval 30 per teamlid. Voor deze huishoudens wordt een dossieranalyse gedaan, in een interview met de medewerker. Voor iedere casus gaan we tijdens het interview in op de volgende aspecten:

- *Algemene informatie over het huishouden*
  - o huishoudsamenstelling, inkomensbron, minima ja/nee, LVB of GGZ
- *Situatie van het huishouden bij aanvang van het traject:*
  - o problemen per leefgebied c.q. de zwaarte van de casus
  - o lopende trajecten/zorg bij aanvang casus
- *Welke interventies zijn gepleegd*
  - o ingeschakelde specialisten of juist schrappen van externe zorg
  - o door het team (zelf, inzetten netwerk/eigen kracht) etc.



- actief inzetten of voorkomen van escalaties zoals huisuitzetting, uithuisplaatsing, intramurale opname
- *Situatie per leefgebied nu of bij inactief worden van de casus*

*Exceldatabase t.b.v. kwantitatieve analyse*

In een Exceldatabase worden de resultaten van de interviews tijdens het gesprek systematisch geturfd. Op die manier worden kwantitatieve analyses mogelijk. De ervaring leert dat het bespreken van 10 casussen in één uur haalbaar is.

-0-0-0-



## Bijlage V. Gehanteerde prijzen van trajecten

	<b>Kosten</b>	<i>bron</i>
Aanvraag doelgroep	€ 700	conform Loonwaarde bij UWV
Andere aanpak (27-32)	€ -	
Bezig met collectief	€ -	
Bezig met HV	€ -	
Bezig met mantelzorg	€ -	
Bezig met opleiding	€ -	
Bijz doelgr	€ -	
Collectief	€ 875	zorgconsumptie Amsterdam
D4succes	€ 85	MKBA re-integratiedienstverlening Zoetermeer
Hulpverlening	€ 1.900	zorgconsumptie Amsterdam (clientondersteuning)
IPO	€ 750	bron: UWV, sociaal medisch advies
IPO/Medische keuring	€ 750	
<b>jobhunter</b>	€ -	in kosten team
Medische keuring	€ 750	
Monitoring	€ -	in kosten klantmanagement
Nazorg	€ -	in kosten klantmanagement
Reiskosten	€ 240	40 euro per maand, gemiddeld 6 maanden
SHV	€ 1.750	zorgconsumptie Amsterdam
<b>Taal</b>	€ 2.150	conform taalboost (MKBA statushouders)
voorbereiding SHV	€ 1.750	
Vrijwilligerswerk	€ 875	conform collectief
W&R Amsterdam Werkt	€ 15.000	MKBA WPI, Amsterdam Werkt, exclusief de toeslagen voor event deelname KNW en WSP
W&R traject	€ 5.100	
W&R: contract werkbrigade	€ -	PM: zijn salariskosten voor werkgever, maar vraag of je dat hier mee moet nemen
W&R: huisbezoek	€ -	
W&R: klantbeeld	€ 700	conform Loonwaarde bij UWV
W&R: loonwaarde	€ 700	conform Loonwaarde bij UWV
W&R: toeleiding WB	€ 10.000	MKBA Werkbrigade, trajectkosten
W&R: werkanalyse	€ 1.500	<b>schatting, PM</b>
werkplek Pantar	€ 5.400	€ 900 per traject per maand. Bron: SEO MKBA Pantar, gemiddeld 6 maanden



## Bijlage VI. Indeling participatieladder

De participatieladder is enkele jaren geleden ontwikkeld door een aantal gemeenten in samenwerking met de VNG en heeft zes treden die het niveau van participatie aangeven.

### **Treden:**

1. sociaal geïsoleerd
2. sociale contacten en af en toe deelname aan sociale activiteiten (buurthuis etc)
3. deelname aan georganiseerde activiteiten, eventueel gericht op doorstroom (traject, taal)
4. onbetaald werk
5. werken met ondersteuning/jobready
6. regulier werk



## Bijlage VII. Methodologische beschrijving databestanden

De gebruikte dataset bestaat uit verschillende werkbladen in Excel met geanonimiseerde gegevens uit RAAK op klantniveau, voor zowel de controlegroep als de interventiegroep. Per uniek persoon is een ID meegegeven zodat de gegevens aan elkaar gekoppeld kunnen worden. Het gaat om:

- Algemene kenmerken van de klanten: geslacht, leeftijd, trede-indeling en opleidingsniveau
- Uitkeringsgegevens van klanten, zowel per 1/9/2019 als per 1/4/2020 en 1/5/2021: type uitkering, uitkeringsgeschiedenis (startdata + reden instroom, einddata + reden uitstroom)
- Inzet van trajecten in de periode 30/9/2019 tot 1/5/2021: type traject, startdatum en einddatum, reden einde traject, succesvolle afronding ja/nee.
- Parttime werk: is er sprake van parttime werk, startdatum en einddatum.

Om het bestand bruikbaar te maken voor de analyse hebben we enkele correcties en selecties uitgevoerd:

- Op basis van de beschikbare gegevens zijn de volgende indicatoren geconstrueerd: uitkeringsduur per keer dat cliënt een uitkering kreeg, totale uitkeringsduur tot start onderzoeksperiode, opleidingscategorie (laag, middelbaar en hoog, waarbij is aangesloten bij de definities van de vluchtelingenmonitor van OIS), traject in onderzoeksperiode ja/nee, uitstroom in onderzoeksperiode ja/nee, uitstroom naar werk ja/nee, parttime werk gestart in onderzoeksperiode ja/nee
- In de analyse van de trajecten is gecorrigeerd voor meerdere fases in één traject, zodat unieke combinaties van persoon en traject overbleven.
- De inzet van taaltrajecten bleek niet altijd te worden geregistreerd in RAAK. Voor de taaltrajecten is daarom gebruik gemaakt van de gegevens uit de steekproef.

### *Indeling in interventie- en controlegroep*

Vóór de start van de pilot is door de gemeente Amsterdam een eerste inventarisatie gemaakt van klanten die in aanmerking kwamen voor de aanpak. Hiervoor is een koppeling gemaakt met het BRP zodat klanten met een Somalische migratie-achtergrond geïdentificeerd konden worden (425 personen). Hieruit zijn alle klanten verwijderd die al in een bijzondere aanpak waren opgenomen (bijvoorbeeld jongeren, team Entree, daklozen, gedetineerden en veelplegers). Er bleven 285 klanten over. Deze zijn random ingedeeld in een interventiegroep en een controlegroep, waarbij personen uit één huishouden bij elkaar zijn gehouden<sup>37</sup>.

---

<sup>37</sup> Voor zowel de experimentgroep als de controlegroep geldt dat de ondersteuning gedurende de onderzoeksperiode niet werd gewijzigd. Bij controle van de dataset voor de eindmeting bleek dat vanaf november 2021 enkele klanten uit de controlegroep op waren genomen in de zogeheten cohortaanpak – een andere vorm van intensieve ondersteuning. Om de onderzoeksresultaten niet te beïnvloeden is hiervoor gecorrigeerd.



## Bijlage VIII. Onderzoeksvragen

In het kader van het programma en de pilot zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld waar de evaluatie een antwoord op moet geven:

- In hoeverre is de aanpak van Amsterdam (kosten)effectief, wat zijn werkzame elementen en hoe is de aanpak overdraagbaar en opschaalbaar te maken?

De volgende onderzoeksvragen worden met de monitoring en evaluatie van de aanpak beantwoord:

1. Wat zijn de werkzame elementen van de pilot en hoe is de aanpak overdraagbaar en opschaalbaar te maken?
  - a. Wat houdt de aanpak voor Somalische Amsterdammers in (doel, doelgroep, activiteiten, randvoorwaarden)?
  - b. Wat is de beleidstheorie/theoretische onderbouwing van de aanpak (werkzame mechanismen, relevante (context)factoren)?
  - c. Hoe verloopt de implementatie en uitvoering in de praktijk? Wat zijn daarbij succes- en faalfactoren? Hoe is de waardering en ervaring van betrokkenen?
  - d. Wat zijn de werkzame mechanismen van de aanpak in de praktijk? Wat vraagt de aanpak van klantmanagers (culturele sensitiviteit, softskills, etc)? Komt dit overeen met de beleidstheorie?
  - e. Wat zijn lessons learned? Welke adviezen kunnen worden gegeven aan andere gemeenten en partijen die met deze aanpak aan de slag willen gaan?
2. Wat zijn de resultaten en effecten van de pilot?
  - f. Wat is het bereik van de pilot in aantal deelnemers?
  - g. Wat zijn de kenmerken van deelnemers (in het bijzonder verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen)?
  - h. Welke specifieke interventies zijn bij wie ingezet?
  - i. Bij hoeveel deelnemers is resultaat behaald en hoeveel uitval is er?
  - j. Welke doelstellingen zijn bereikt (meer vrijwilligerswerk, treden op de Participatieladder, volgen van opleiding, uitstroom naar werk)?
  - k. Welk deel van de deelnemers heeft welk doel behaald (uitgesplitst naar geslacht, leeftijd, etc)?
3. In hoeverre is de pilot (kosten)effectief?
  - l. Is de intensieve begeleiding effectiever dan reguliere trajecten als het gaat om stappen op de Participatieladder en uitstroom naar werk?
  - m. Wegen de (maatschappelijk) kosten op tegen de (maatschappelijke) baten van de aanpak?