

S I G N I F I C A N T

Evaluatie straatcoaches en gezinsbezoekers

Significant B.V.
Thorbeckelaan 91
3771 ED Barneveld
T 0342 40 52 40
KvK 39081506
info@significant.nl
www.significant.nl

Gemeente Amsterdam - Directie Openbare Orde en Veiligheid
Barneveld, 20 februari 2012
Referentie: PT/bv/11.232
Definitief
Auteur(s): P. Tazelaar, P. Lolkema, A. Walberg, M. Batterink

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Managementsamenvatting	9
1. Inleiding	20
1.1 Achtergrond en aanleiding	20
1.2 Doelstelling en reikwijdte	20
1.3 Onderzoeksvragen	21
1.4 Aanpak van het onderzoek	23
1.5 Karakter van het onderzoek en analyse van bevindingen	24
1.6 Leeswijzer van dit rapport	25
2. Aanleiding, ontwikkeling en beleidsmatige inbedding van straatcoach en gezinsbezoeker	26
2.1 De interventie van straatcoach en gezinsbezoeker is opgezet naar aanleiding van jeugdoverlast in Slotervaart	26
2.2 De straatcoach en gezinsbezoekers maken deel uit van het Amsterdamse jeugdbeleid	28
2.3 Het beleid is gericht op enkele in de wetenschap bekende oorzaken van jeugdoverlast	30
2.3.1 <i>Straatcultuur is een oorzaak van jeugdoverlast</i>	31
2.3.2 <i>Groepsdruk zorgt er voor dat jongeren het 'aandurven' overlastgevend gedrag te tonen</i>	32
2.3.3 <i>Gebrek aan controle zorgt er voor dat jongeren hun gang kunnen gaan</i>	32
2.4 De interventie van straatcoach en gezinsbezoeker kent enkele specifieke kenmerken	33
2.4.1 <i>De specifieke kenmerken van de straatcoach zijn het hebben van aansluiting met de jongere en het tonen van consistent gedrag</i>	33
2.4.2 <i>Gezinsbezoeker moet een situatie in een gezin met een andere culturele achtergrond snel herkennen en consistent zijn in zijn houding</i>	34
2.5 In de periode 2006 tot en met eerste helft 2011 zijn vele gebeurtenissen van invloed geweest op het functioneren van straatcoaches en gezinsbezoekers	35
2.5.1 <i>De aanbesteding van straatcoaches kende een te lange implementatieperiode</i>	35
2.5.2 <i>Het samenvoegen van stadsdelen leidde (tijdelijk) tot verminderde aandacht voor straatcoaches en gezinsbezoekers</i>	36
2.5.3 <i>Hoge verloopcijfers van straatcoaches zorgden voor een (tijdelijke) afname in kwaliteit</i>	36
2.5.4 <i>De straatcoaches en gezinsbezoekers staan onder voortdurende aandacht van politiek en media</i>	37
2.5.5 <i>SAOA heeft vele maatregelen doorgevoerd om de kwaliteit van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers te verbeteren</i>	38

2.6	Diverse belangrijke ontwikkelingen hebben mogelijk een effect op de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers	39
2.6.1	<i>Het budget voor straatcoaches en gezinsbezoekers daalt de komende jaren substantieel</i>	39
2.6.2	<i>Organisatorische veranderingen in de stad en bij de politie hebben impact op de straatcoaches en gezinsbezoekers</i>	40
2.6.3	<i>Bezuinigingen in de stad kunnen impact hebben op overlastproblematiek</i>	40
2.7	Beantwoording onderzoeksvragen met betrekking tot de beleidstheorie en aanvullende beschouwing	40
2.7.1	<i>Wat is de beleidstheorie ten aanzien van de werking van de straatcoaches en gezinsbezoekers?</i>	41
2.7.2	<i>In hoeverre is de beleidstheorie in de loop van de jaren veranderd?</i>	42
2.7.3	<i>Aanvullende beschouwing hoofdstuk 2</i>	42
3.	Huidige werkwijze en uitvoeringspraktijk van straatcoaches en gezinsbezoekers	44
3.1	De structuur en rolverdeling is opgebouwd uit verschillende overlegstructuren met verschillende partners	44
3.1.1	<i>Jeugd- en Veiligheidsbeleid kent centrale sturing op bestuurlijk niveau</i>	45
3.1.2	<i>De stadsdelen bepalen in samenspraak met ketenpartners en de centrale stad de prioriteiten in het jeugdbeleid</i>	45
3.1.3	<i>De stedelijke werkgroep stuurt de capaciteitsinzet van SAOA en het netwerk 12+ de tactische sturing op de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers</i>	46
3.2	De dagelijkse inzet van straatcoaches werkt volgens een vast patroon	47
3.3	Werking van de straatcoach in de praktijk	49
3.3.1	<i>Stap 1: bepaling operationele capaciteit/locatie/tijdstip van inzet door stadsdeel</i>	49
3.3.2	<i>Stap 2: briefing met actuele informatie over locatie door politie en SAOA</i>	52
3.3.3	<i>Stap 3: werking op straat</i>	54
3.3.4	<i>Stap 5 terugkoppeling informatie via de straatcoachrapportage aan stadsdeel en politie</i>	60
3.4	De dagelijkse inzet van gezinsbezoekers werkt volgens een vast patroon	60
3.4.1	<i>De stadsdelen regisseren het proces van gezinsbezoeken en sturen SAOA gezinsbezoekers aan</i>	60
3.5	Werking van het gezinsbezoek in de praktijk	61
3.5.1	<i>Op hoofdlijnen volgt de praktijk het beoogde proces voor het gezinsbezoek</i>	61
3.5.2	<i>In de praktijk blijkt dat een gezinsbezoek toch veelal een preventief bezoek is en geen volledig traject</i>	64
3.6	Beantwoording onderzoeksvragen met betrekking tot de praktijkwerking en aanvullende beschouwing	68

3.6.1	<i>Hoe wordt de SAOA- aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers in de praktijk uitgevoerd?</i>	68
3.6.2	<i>Hoe heeft de werkwijze zich ontwikkeld in de periode 2006-2011?</i>	69
3.6.3	<i>Wat zijn de sterke en zwakke punten in de uitvoering van de SAOA- aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers?</i>	70
3.6.4	<i>Aanvullende beschouwing hoofdstuk 3</i>	72
4.	Bereikte resultaten	76
4.1	Het aantal jeugdgroepen is sterk afgenomen en het aantal overlastmeldingen daalt licht	76
4.1.1	<i>Sinds 2005 daalt het aantal jeugdgroepen sterk</i>	76
4.1.2	<i>Het aantal meldingen van jeugdoverlast daalt licht sinds 2009</i>	77
4.1.3	<i>De gepercipieerde overlast is recent licht gedaald</i>	78
4.1.4	<i>In 47% van de wijken en buurten in de zes stadsdelen is de overlast afgenomen</i>	78
4.1.5	<i>De overlastperceptie in het buurtonderzoek bevestigt het beeld uit de cijfers</i>	79
4.2	Gezinsbezoekers sluiten dossiers in een groot deel van de gevallen positief af	80
4.2.1	<i>Het aantal gezinsbezoeken is de afgelopen jaren sterk toegenomen en stabiliseert</i>	80
4.2.2	<i>Van de 155 onderzochte dossiers is 85% positief afgesloten</i>	80
4.2.3	<i>Er is weinig bekend of overlastplegers na een succesvol bezoek op het rechte pad blijven, in herhaling vallen of afglijden in criminaliteit</i>	82
4.3	Straatcoaches en gezinsbezoekers hebben volgens geïnterviewden zeker bijgedragen aan bereikte resultaten, maar ook vele andere factoren zijn van invloed	83
4.3.1	<i>Het overgrote deel van de geïnterviewden noemt de positieve bijdrage van de straatcoaches en gezinsbezoekers op het afnemen van de overlast</i>	83
4.3.2	<i>Overlastmeldingen en overlastperceptie zijn moeilijk te beïnvloeden</i>	84
4.4	Een neveneffect van de bestrijding van jeugdoverlast door straatcoaches en gezinsbezoekers is een lagere kans op criminalisering en criminaliteit	85
4.4.1	<i>Aanwezigheid van straatcoaches kan een criminaliteitsproces onderbreken</i>	85
4.4.2	<i>Het ingrijpen door straatcoaches of gezinsbezoekers verkleint de kans op criminalisering van jongeren</i>	85
4.5	Beantwoording van de onderzoeksvragen met betrekking tot de resultaten en aanvullende beschouwing	86
4.5.1	<i>In hoeverre zijn de beleidsdoelstellingen in de jaren 2006 tot en met (eerste helft van) 2011 gerealiseerd?</i>	86
4.5.2	<i>Wat zijn in de beleving van betrokkenen de effecten (op korte en lange termijn) van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op jeugdoverlast?</i>	87

	4.5.3	<i>Zijn er onbedoelde effecten waar te nemen als gevolg van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers volgens politie, burgers, ondernemers, stadsdelen en SAOA, en zo ja welke zijn dat?</i>	87
	4.5.4	<i>Aanvullende beschouwing</i>	87
5.		Conclusies	90
	5.1	Jeugdoverlast in Amsterdam neemt af, zowel de gepercipieerde als de meldingen van overlast	90
	5.2	Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen bij aan de afname van jeugdoverlast	90
	5.2.1	<i>Het werk van de straatcoaches zorgt er voor dat overlast afneemt</i>	90
	5.2.2	<i>Gezinsbezoekers dragen bij aan de toename van controle op jongeren</i>	91
	5.2.3	<i>De straatcoaches en gezinsbezoekers hebben een belangrijke informatierol voor ketenpartners</i>	92
	5.3	De straatcoaches zijn in staat om jongeren en gezinsbezoekers de jongeren en de ouders van overlastgevende jongeren, effectief aan te spreken	92
	5.3.1	<i>De specifieke werkwijze van de straatcoaches zorgt er voor dat jongeren zich laten aanspreken</i>	92
	5.3.2	<i>Door de werkwijze van de gezinsbezoekers lukt het vrijwel altijd om achter de voordeur te komen en ouders aan te spreken op het gedrag van hun kinderen</i>	93
	5.3.3	<i>Straatcoach en gezinsbezoeker zijn niet bedoeld om de jeugdoverlast structureel op te lossen</i>	93
	5.4	De straatcoach en gezinsbezoeker hebben een permanente rol gekregen	94
	5.4.1	<i>De straatcoach en gezinsbezoeker vullen een duidelijke positie in</i>	94
	5.4.2	<i>De straatcoaches en gezinsbezoekers hebben een moeilijk vervangbare informatierol gekregen</i>	95
	5.5	De aanpak van straatcoach en gezinsbezoeker heeft zich sterk ontwikkeld, maar de gemeenschappelijke governance van het systeem is te beperkt	96
	5.5.1	<i>Niet iedereen benut de bestaande best practices en de mate van betrokkenheid verschilt</i>	96
	5.5.2	<i>Verschillende aspecten van het totale systeem verdienen aanscherping</i>	96
	5.6	Beperkte bekendheid bij bewoners, ondernemers en sommige professionals met het werk van de straatcoach beperkt de effectiviteit van de interventie	97
	5.6.1	<i>Onbekendheid of negatieve ervaringen uit het verleden leiden tot onderbenutting</i>	97
	5.6.2	<i>Als bewoners en ondernemers het werk van de straatcoach niet kennen, leidt dit niet tot een positieve perceptie over het werk van de straatcoach</i>	98
6.		Aanbevelingen	99

6.1	Zorg dat de straatcoach en gezinsbezoeker zich niet alleen richten op jeugdgroepen en de feitelijke overlast, maar ook op de perceptie van jeugdoverlast	99
6.2	Scherp de <i>governance</i> van de werking van het systeem aan waardoor de effectiviteit naar verwachting nog zal toenemen	100
6.2.1	<i>Expliciteer een gemeenschappelijke basis voor de werkwijze en toezicht op de werkwijze</i>	100
6.2.2	<i>Er zijn verschillende bouwstenen voor een gemeenschappelijke governance</i>	100
6.2.3	<i>Ontwikkel een monitorfunctie voor de effectiviteit van het totale systeem zodat periodieke bijsturing mogelijk is</i>	101
6.2.4	<i>Pas de sturing op de inzet aan in het licht van bezuinigingen</i>	101
6.3	Overweeg een beperkte aanpassing van de interventie van het gezinsbezoek en ‘sluit het netwerk’	102
6.3.1	<i>Overweeg om bij een preventief bezoek ook een ‘nazorgbezoek’ af te leggen na een bepaalde periode</i>	102
6.3.2	<i>Sluit het netwerk van interventies zowel beleidsmatig als operationeel voor gevallen waar een gezinsbezoek alleen niet voldoende is</i>	103
	Bijlage A. Onderzoeksopzet	104
	Bijlage B. Gebruikte bronnen	108
	Bijlage C. Geïnterviewde personen	110
	Bijlage D. Aanvullende informatie dossieronderzoek gezinsbezoekers	112

Voorwoord

01 Dit rapport bevat de resultaten van de evaluatie van de straatcoaches en gezinsbezoekers in Amsterdam, zoals die in de periode augustus 2011 – december 2011 is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Amsterdam, directie Openbare Orde en Veiligheid.

02 Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de medewerking van straatcoaches, gezinsbezoekers, medewerkers van de Stichting Aanpak Overlast Amsterdam (SAOA), de gemeente, de politie, jongerenwerkers, bewoners, ondernemers en de jongeren zelf. Dankzij hen was het mogelijk om de in het kader van dit onderzoek benodigde informatie te verzamelen. Speciaal willen wij de straatcoaches bedanken met wie we als onderzoekers hebben meegelopen en die ons veel hebben verteld over hetgeen zij dagelijks meemaken.

03 Onze dank gaat verder uit naar de leden van de begeleidingscommissie van dit onderzoek onder leiding van Flora de Groot van de gemeente Amsterdam voor het meedenken over de opzet van het onderzoek, het doorspreken van resultaten en het becommentariëren van uitkomsten. Tot slot willen wij Aysun Demir (projectleider) van de gemeente Amsterdam speciaal bedanken voor haar begeleiding van het onderzoek en sterke betrokkenheid bij de uitvoering.

04 Wij hopen dat dit rapport een bijdrage levert aan het inzicht in het werk van de straatcoaches en gezinsbezoekers en informatie levert voor het nemen van beslissingen voor toekomstig beleid op dit terrein.

Patrick Tazelaar (projectleider)

Pieter Lolkema

Annemarijn Walberg

Maarten Batterink

S I G N I F I C A N T

Managementsamenvatting

Inleiding

05 Stichting Aanpak Overlast Amsterdam (hierna SAOA) is in 2006 opgericht met als doel jeugdoverlast in Amsterdam te verminderen. Daartoe is een methodiek ontwikkeld waarin de inzet van straatcoaches (straataanpak) en gezinsbezoekers (gezinsaanpak) centraal staat. SAOA is uitsluitend gericht op het tegengaan van jeugdoverlast. De aanpak vult het grijze gebied tussen politie en jongerenwerk. Jongeren die overlast veroorzaken worden door de straatcoaches aangesproken met de boodschap dat de overlast moet stoppen. In gesprek met de jongeren trachten de straatcoaches de namen van de overlastgevende jongeren te achterhalen. De stadsdelen gebruiken de door de straatcoaches verzamelde persoonsgegevens om bij overlastgedrag een gezinsbezoek te laten afleggen. De stadsdelen bepalen welke jongeren in aanmerking komen voor een gezinsbezoek. De gezinsbezoekers brengen vervolgens in principe binnen 24 uur een bezoek aan de jongeren en hun ouders. De gezinsbezoekers spreken de ouders aan op het gedrag van hun kind en de verantwoordelijkheid die zij voor dat gedrag hebben. De gezinsbezoekers stellen een intentieovereenkomst op waarin afspraken met de ouders worden vastgelegd over onder meer op tijd thuis zijn en het omgaan met verkeerde vrienden. Ook moeten de gezinsbezoekers signaleren of eventueel zorg nodig is. De stadsdelen beslissen vervolgens of hulpverlening wordt ingezet. SAOA is actief in 6 van de 7 stadsdelen. In Zuid-Oost is SAOA niet actief.

06 De gemeente Amsterdam, directie Openbare Orde en Veiligheid (OOV), heeft Significant gevraagd een evaluatie uit te voeren naar de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers. In de periode juni-december 2011 is deze evaluatie uitgevoerd. De doelstelling van het onderzoek is om te bepalen wat het effect is van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op de jeugdoverlast in de gemeente Amsterdam. Tevens dient het onderzoek inzicht op te leveren hoe de politie, de stadsdelen, jongerenwerkers, buurtbewoners, ondernemers en jongeren aankijken tegen het functioneren van de straatcoaches en gezinsbezoekers. De in het onderzoek gestelde onderzoeksvragen hebben betrekking op de realisatie van beleidsdoelstellingen, het proces dat ten grondslag ligt aan de inzet van de straatcoaches en gezinsbezoekers, de bereikte resultaten en aanbevelingen voor toekomstige beleidskeuzes.

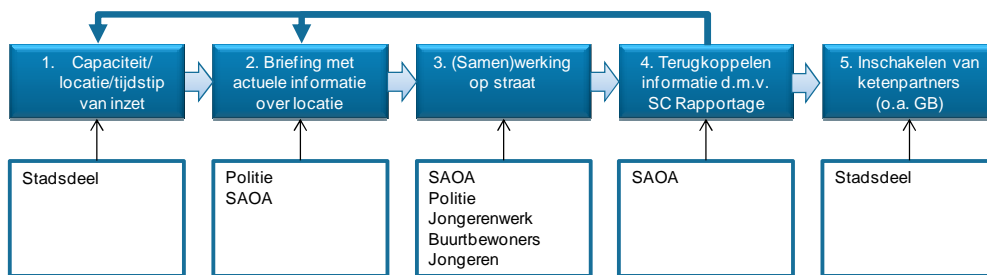
07 Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen hebben wij de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Analyse van beschikbare monitorgegevens;
2. Deskresearch van eerder uitgevoerde onderzoeken en beleidsdocumenten;
3. 82 Interviews met betrokkenen;
4. Diepteonderzoek in 6 buurten;
5. Dossieronderzoek gezinsbezoeken;
6. Groepsgesprekken;
7. Observatie (meelopen met straatcoaches).

De organisatie van straatcoaches en gezinsbezoekers

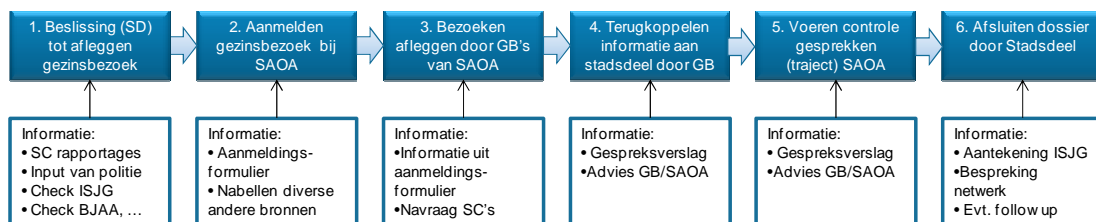
08 De ontwikkeling van het jeugd- en veiligheidsbeleid van de gemeente Amsterdam ligt bij de stedelijke Taskforce Jeugd en Veiligheid. De stadsdelen bepalen vervolgens in samenspraak met ketenpartners en de centrale stad de prioriteiten in het lokale jeugdbeleid. De Stedelijke werkgroep SAOA (stadsdelen, directie OOV, SAOA) zorgt voor de afstemming, ontwikkeling en coördinatie van de stadsbrede beleidslijnen van de inzet van straatcoach en gezinsbezoeker. In de stedelijke werkgroep SAOA bepalen stadsdelen en de directie OOV gezamenlijk de inzet van het aantal straatcoaches in ieder stadsdeel.

09 De inzet van de straatcoaches voltrekt zich volgens een vast proces. Als de capaciteit van de inzet van straatcoaches eenmaal is vastgelegd, verloopt de operationele inzet van de straatcoaches op hoofdlijnen volgens het in onderstaande figuur weergegeven proces:



Procesverloop inzet straatcoach (SC = straatcoach, GB = gezinsbezoeker)

10 Ook de inzet van de gezinsbezoekers volgt een vast patroon. De operationele inzet van de gezinsbezoekers verloopt volgens de onderstaande processtappen:



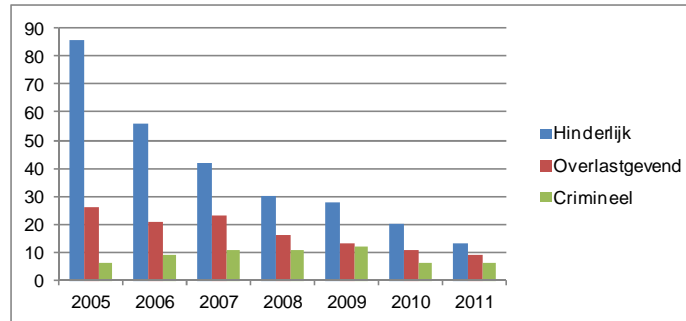
Procesverloop inzet gezinsbezoeker (SD = stadsdeel)

Resultaten op het gebied van bestrijding van jeugdoverlast

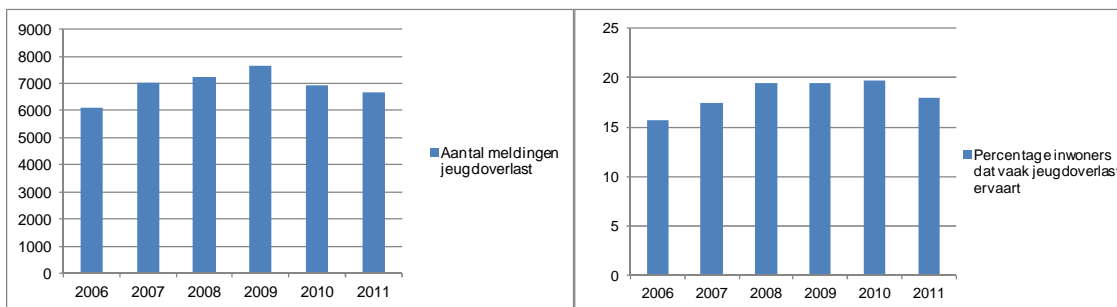
11 Het onderzoek laat zien dat de beleidsdoelstellingen voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers gedeeltelijk zijn gerealiseerd. Op stadsniveau is het aantal jeugdgroepen sinds 2005 aanzienlijk afgenomen en ook de omvang van de overblijvende problematische jeugdgroepen (hinderlijke, overlastgevendende en criminele groepen) is afgenomen. Daarbij is volgens betrokkenen ook het aantal leden van problematische jeugdgroepen afgenomen. Het aantal meldingen van jeugdoverlast nam tussen 2006 en 2009 toe, maar neemt sinds 2009 af. De gepercipieerde jeugdoverlast is recentelijk licht gedaald. Ook de halfjaarlijkse jeugdoverlastrapportages, waarin de

SIGNIFICANT

overlastmeldingen en samenstelling van problematische jeugdgroepen is bijgehouden in de gebieden waar straatcoaches actief zijn, laat vergelijkbare trends zien.



Aantal problematische jeugdgroepen verdeeld in hinderlijk, overlastgevend en crimineel



Aantal meldingen van jeugdoverlast per jaar
(regio Amsterdam – Amstelland)

Percentage inwoners dat vaak jeugdoverlast ervaart
(regio Amsterdam – Amstelland)

12 Bij de cijfers zijn wel enkele kanttekeningen te plaatsen:

1. De daling van het aantal overlastgevende jeugdgroepen bevat een registratie-effect. In de loop van de tijd heeft de politie de criteria voor jeugdgroepen strikter toegepast, hetgeen een (onbekende) daling in de cijfers heeft veroorzaakt;
2. Bij overlastcijfers geldt dat er - naast de overlastperceptie - ook ander gedrag schuilgaat achter het melden van een overlastsituatie, zoals herhaalde meldingen van notoire klagers, meldingen van bewoners in de buurt van speelplaatsen die de betreffende speelplaats daar weg willen hebben, verschil in overlastperceptie tussen bewoners van koop- en huurwoningen of infrastructurele aspecten van een buurt. Ook kan een hogere meldingsbereidheid ontstaan als bewoners weten dat straatcoaches hier actief gevolg aan geven.

13 Uit het buurtonderzoek in 6 verschillende buurten bevestigen geïnterviewden (bewoners, ondernemers, buurtregisseurs, jongerenwerkers) dat de straatcoaches een bijdrage leveren aan de afname van de jeugdoverlast in hun buurt. Wel noemen verschillende buurtbewoners en ondernemers dat sommige (groepjes) overlastgevende jongeren weer terugkomen zodra de straatcoaches niet meer actief zijn in de buurt.

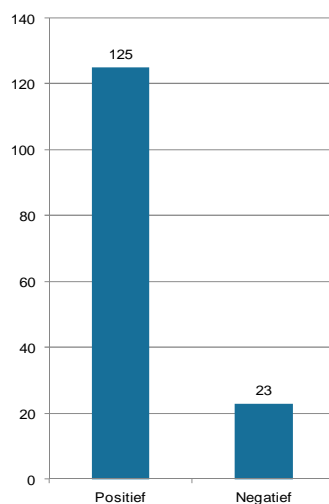
14 De cijfers van jeugdoverlast stadsbreed kunnen wij niet zonder meer en niet alleen aan de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers toeschrijven. De straatcoaches en gezinsbezoekers

SIGNIFICANT

maken deel uit van het geheel aan interventies op jeugdgebied van de verschillende ketenpartners (politie, justitie, jongerenwerk, hulpverleningsketen, et cetera).

15 Uit het dossieronderzoek van de gezinsbezoeken blijkt dat gezinsbezoekers in 85% van de bezoeken goede afspraken konden maken met de ouders en de jeugdigen over het stoppen van de overlast. Als er geen goede afspraken gemaakt konden worden, dan had dit veelal één van de volgende oorzaken:

1. Het gezin of de overlastpleger werkt niet mee aan het maken van afspraken;
2. De gezinsbezoeker adviseert om op te schalen naar andere hulpverlening, omdat er meer aan de hand is in het gezin;
3. Het gezin of de overlastplegers houden zich niet aan de gemaakte afspraken;
4. Het gezin is uit Amsterdam vertrokken.



Aantal positief of negatief afgesloten gezinsbezoeken (n = 148)

16 Opvallend is dat tweederde van de gezinsbezoeken een preventief (eenmalig) bezoek betreft, terwijl het uitgangspunt is dat de gezinsbezoeker een 'traject' (maken van afspraken, monitoren van de naleving van afspraken en afleggen van meerdere bezoeken) afspreekt. De reden hiervoor is dat de stadsdelen, soms na advies van de gezinsbezoeker, een preventief bezoek voldoende vinden en een traject als een te zware interventie beoordelen. Helaas is niet bekend hoe vaak jongeren na verloop van tijd toch weer overlastgevend gedrag vertonen. Binnen de scope van dit onderzoek was dit niet te achterhalen.

Conclusies

17 De centrale vraag in dit onderzoek betrof de werkzaamheid en werking van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in Amsterdam. Op basis van het onderzoek zijn de volgende conclusies getrokken:

1. Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen bij aan de afname van jeugdoverlast;
2. De straatcoaches zijn in staat om jongeren en gezinsbezoekers de jongeren en de ouders van overlastgevende jongeren, effectief aan te spreken;

3. De straatcoaches en gezinsbezoekers hebben een permanente rol gekregen;
4. De aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers heeft zich sterk ontwikkeld, maar de gemeenschappelijke *governance* van het systeem is te beperkt;
5. Beperkte bekendheid bij bewoners, ondernemers en sommige professionals met het werk van de straatcoaches beperkt de effectiviteit van deze interventie.

Ad 1) Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen bij aan de afname van jeugdoverlast

18 Het werk van de straatcoaches zorgt ervoor dat de overlast afneemt. Het wil zeggen dat daar waar de straatcoaches jongeren op overlastgevend gedrag aanspreken, de overlast afneemt. Het causale verband is aannemelijk, omdat de straatcoaches in staat blijken de oorzaken van het openbaren van overlastgevend gedrag, zoals straatcultuur, groepsdruk en gebrek aan controle, gedeeltelijk weg te nemen.

19 De samenwerking met de politie zorgt ervoor dat de straatcoaches geen bevoegdheden nodig hebben om te verbaliseren. Wel weten de jongeren dat als zij geen gehoor geven aan de waarschuwingen van de straatcoaches, de straatcoaches duidelijke grenzen zullen stellen en de politie in kunnen en zullen schakelen. Het is daarbij wel van fundamenteel belang dat de politie direct verbaliseert als de straatcoaches aangeven dat de jongeren overlast hebben gepleegd.

20 Ook gezinsbezoekers dragen bij aan de toename van controle op jongeren. Doordat zij ouders confronteren met het gedrag dat hun kind op straat vertoont, stellen zij de ouders in staat hun verantwoordelijkheid te nemen en - meer dan voorheen - toe te zien op het gedrag van hun kind. Uit het onderzoek blijkt dat ouders veelal geschrokken reageren op de boodschap van de gezinsbezoekers, omdat zij niet (of niet tot in detail) wisten van het gedrag dat hun kind op straat vertoont. Hoewel het aannemelijk is dat ouders door het werk van de gezinsbezoekers het gedrag van hun kind meer zullen monitoren, ontbreken monitorgegevens om daar zekerheid over te geven.

21 Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen ook bij aan de afname van jeugdoverlast doordat zij informatie over de jongeren aanleveren, die andere ketenpartners in staat stellen op te treden of zorg te bieden. Het gaat hierbij om informatie die zonder de straatcoaches en gezinsbezoekers niet of in beduidend mindere mate bij de ketenpartners terechtkomt.

Ad 2) De straatcoaches zijn in staat om jongeren en gezinsbezoekers de jongeren en de ouders van overlastgevende jongeren, effectief aan te spreken

22 Straatcoaches spreken de jongeren op zo'n manier aan dat de jongeren zich laten aanspreken. Dat de straatcoaches contact maken met jongeren 'in vredetijd', zij 'streetwise' zijn, met jongeren in straattaal communiceren en hen bovendien niet verbaliseren, maakt dat jongeren over het algemeen bereid zijn om naar de straatcoaches te luisteren en communiceren. Straatcoaches zijn in staat om tegen de jongeren op te treden, omdat ze - in tegenstelling tot andere ketenpartners - snel ter plaatse kunnen zijn.

23 Daarmee stelt het zijn van straatcoach hoge eisen aan de vaardigheden van deze medewerkers. Niet iedereen is geschikt voor het werk en alleen door een combinatie van selectie op specifieke vaardigheden, training en het opdoen van ervaring ontstaat een sterke en vaardige straatcoach. Deze functie stelt daarmee geheel andere eisen aan medewerkers dan aan een reguliere beveiligingsbeambte worden gesteld.

24 Gezinsbezoekers kunnen de ouders met het gedrag dat hun kind op straat vertoont confronteren doordat ze met hun onaangekondigde bezoek in staat blijken 'achter de voordeur' te komen. Deze werkwijze blijkt met name goed te functioneren bij ouders die daadwerkelijk in staat zijn (weer) invulling te geven aan hun gezagsrol en bij jongeren die beïnvloedbaar zijn voor het ouderlijk gezag en openstaan voor het aanspreken door de gezinsbezoekers. Voor ouders die kampen met persoonlijke problemen en (daardoor) niet - of niet volledig - bij machte zijn opvoedkundige taken op zich te nemen, lijkt op grond van gesprekken met betrokkenen een gezinsbezoek niet in alle gevallen succesvol. Toch is een gezinsbezoek in dergelijke situaties niet kansloos, maar is additionele hulpverlening dan vaak wel noodzakelijk.

25 Het doel van de aanpak is niet het oplossen van onderliggende problemen of oorzaken. Daar zijn andere interventies voor nodig. Het betekent dat zolang de aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers wordt uitgevoerd er een dempend effect op overlast te verwachten blijft, maar dat dit effect vermindert zodra de uitoefening van controle afneemt. Wel kan worden gesteld dat de aanpak ervoor zorgt dat het voor jongeren minder aantrekkelijk wordt om overlast te veroorzaken. Sommige jongeren zullen dan ook geen overlast meer plegen. Er zal echter altijd enige mate van (gepercipieerde) jeugdoverlast zijn. Jongeren hebben nu eenmaal de behoefte om elkaar op straat te treffen en omwonenden zullen zich hier - nagenoeg onafhankelijk van het gedrag dat jongeren vertonen - aan storen.

Ad 3) De straatcoach en gezinsbezoeker hebben een permanente rol gekregen

26 De inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers is aanvankelijk bedoeld als tijdelijke interventie. In de praktijk blijkt de aanpak het grijze gebied tussen andere ketenpartners te vullen. Het is zelfs zo dat andere ketenpartners, zoals de politie en het jongerenwerk door de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers, wat betreft het houden van toezicht op overlastveroorzakende jongeren een terugtrekkende beweging hebben gemaakt. Zij concentreren zich meer op hun (overige) kerntaken en prioriteiten.

27 Zowel de straatcoaches als de gezinsbezoekers hebben binnen het jeugdbeleid een cruciale plaats ingenomen, vanwege het belang van de informatie die zij verzamelen. De ketenpartners maken goed gebruik van de informatie die straatcoaches en gezinsbezoekers in hun rapportages opnemen.

28 In het licht van de aangekondigde bezuinigingen loopt de interventie van straatcoaches en gezinsbezoekers wel het risico dat de sterkte na bezuinigingen niet meer overeenstemt met de behoefte aan ondersteuning: het risico bestaat dat er dan bijvoorbeeld te weinig straatcoaches kunnen worden ingezet om effectief en flexibel op te treden tegen ontstane of aanwezige overlast,

of er te weinig gezinsbezoekers voorhanden zijn om de gewenste gezinsbezoeken en controlebezoeken tijdig te laten plaatsvinden.

Ad 4) De aanpak van straatcoach en gezinsbezoeker heeft zich sterk ontwikkeld, maar de gemeenschappelijke governance van het systeem is te beperkt

29 Het totale 'systeem' (oftewel: de getrapte inzet) van straatcoaches en gezinsbezoekers bestaat niet alleen uit de straatcoaches en gezinsbezoekers zelf. Zij kunnen functioneren door een effectieve organisatie en sturing op strategisch en tactisch niveau. Met name de stadsdelen hebben hierin een spilfunctie. De stedelijke werkgroep heeft een belangrijke rol om te zorgen voor de voorwaarden voor een goede stadsdeeloverschrijdende samenwerking en als borging van het optimaal benutten van de ontstane 'best practices' in een veranderende context.

30 Het onderzoek laat zien dat er met betrekking tot het functioneren in het systeem met name verschillen zijn tussen de stadsdelen. Daarbij zien we dat sommige stadsdelen nuttige 'best practices' hebben ontwikkeld die andere stadsdelen nog niet gebruiken. Sommige stadsdelen zitten 'meer bovenop' de sturing (één van de randvoorwaarden voor het succes van deze interventie) dan andere stadsdelen. Er is slechts in beperkte mate sprake van een gemeenschappelijke governance voor de werking van straatcoaches en gezinsbezoekers. Dit leidt ertoe dat SAOA moet anticiperen op de verschillen tussen de stadsdelen. Dit kan slechts in beperkte mate, omdat de schaalgrootte te beperkt is om in ieder stadsdeel een aangepaste werkwijze te hanteren.

31 Verschillende aspecten van het systeem behoeven aanscherping. Onderstaand noemen wij enkele belangrijke factoren:

1. Behouden van ervaren straatcoaches, doelgerichte inzet en het aanbrengen van terugkoppeling over resultaten van het werk van straatcoaches en gezinsbezoekers;
2. Zorgen voor actuele en volledige informatie voor het functioneren van het systeem en monitoring van resultaten;
3. Bij het nemen van beslissingen door de stadsdelen is behoefte aan duidelijke criteria voor het maken van afwegingen;
4. Betere vastlegging van gemaakte afspraken en communicatie over aanpassingen van werkwijzen.

Ad 5) Beperkte bekendheid bij bewoners, ondernemers en sommige professionals met het werk van de straatcoach beperkt de effectiviteit van de interventie

32 In de praktijk blijken niet alle straatcoaches de agenten waarmee ze nauw moeten samenwerken goed te kennen, waardoor informatieoverdracht van de politie naar de straatcoaches in deze gevallen niet altijd of slechts zeer beperkt plaatsvindt. De onbekendheid van straatcoaches draagt bij aan een onderbenutting van de informatiepositie van de straatcoach. Ook andersom geldt namelijk dat daar waar straatcoaches geen (positieve) ervaringen opdoen met andere ketenpartners, zij niet geneigd zullen zijn om verzamelde informatie te delen met anderen. Ook zijn bewoners soms onbekend met het werk van straatcoaches waardoor zij niet (of op de juiste wijze) zien dat jeugdoverlast wordt aangepakt.

Aanbevelingen

33 Op basis van de conclusies hebben wij een aantal aanbevelingen geformuleerd die kunnen leiden tot een efficiëntere werking van straatcoaches en gezinsbezoekers, waarmee de effectiviteit kan toenemen. Daarnaast hebben we, rekening houdend met bezuinigingen en ontwikkelingen in de context van de straatcoaches en gezinsbezoekers, enkele aanbevelingen gedaan voor het maken van beleidskeuzes. De aanbevelingen zijn als volgt opgebouwd:

1. Zorg dat de straatcoaches en gezinsbezoekers zich niet alleen richten op jeugdgroepen, individuele jongeren en de feitelijke overlast, maar ook op de perceptie van jeugdoverlast;
2. Scherp de *governance* van de werking van het systeem aan waardoor de effectiviteit naar verwachting nog verder zal toenemen;
3. Overweeg een beperkte aanpassing van de interventie van het gezinsbezoek en 'sluit het netwerk'.

Ad 1) Zorg dat de straatcoach en gezinsbezoeker zich niet alleen richten op jeugdgroepen, individuele jongeren en de feitelijke overlast, maar ook op de perceptie van jeugdoverlast

34 Omdat de jeugdoverlast ontwikkelt en zich minder in vaste groepsverbanden voordoet, dient de bestrijding van jeugdoverlast hier op te worden aangepast. De interventie van straatcoach (en in mindere mate gezinsbezoeker) moet naast de directe bestrijding van overlast, meer worden gericht op de perceptie van overlast. De beleidsdoelstelling en positionering van de interventie van straatcoach en gezinsbezoeker dient hierop te worden afgestemd.

35 Door meer structureel in contact te komen met ondernemers en (in samenwerking met het stadsdeel) met bewoners en hen meer bekend te laten zijn met het werk van de straatcoaches neemt het gevoel dat er iets aan wordt gedaan toe. Tegelijkertijd nemen de negatieve percepties, zoals dat de straatcoaches zich te veel met de jongeren zelf ophouden, naar verwachting af. Tevens moeten de stadsdelen in samenwerking met straatcoaches en andere ketenpartners kijken of er meer mogelijk is dan alleen het verminderen van de overlast. Bijvoorbeeld door samen te kijken of bewoners en ondernemers ook acties kunnen ondernemen. Of door samen goed te kijken naar de achtergrond van overlastmeldingen en te bezien in hoeverre er sprake is van werkelijke jeugdoverlast.

Ad 2) Scherp de governance van de werking van het systeem aan waardoor de effectiviteit naar verwachting nog verder zal toenemen

36 Een gemeenschappelijke basis voor de werkwijze voor alle stadsdelen, samenwerking met SAOA en andere ketenpartners (waaronder de politie) op basis van best practices zorgt ervoor dat iedereen profiteert van bewezen werkwijzen. De vastlegging hiervan in een kwaliteitskader helpt om de werkwijze verder aan te scherpen, te professionaliseren en te borgen. Het expliciteren is ook van belang om het vertrouwen in de werking van het totale systeem te laten toenemen en beslissingen van professionals robuust te maken. Dit helpt om een kwaliteitstoets te hebben voor het werk van de professional, om de mate van flexibiliteit in de werkwijze van SAOA te laten passen bij de schaalgrootte, helderheid te geven over de opdracht die de professionals moeten

uitvoeren en bij het vasthouden van kennis en ervaring voor nieuwe medewerkers. Het is logisch dat de stedelijke werkgroep de regie neemt over het doorvoeren van deze verbeteringen.

37 De bouwstenen voor de aanscherping van de gemeenschappelijke governance kunnen bestaan uit:

1. Heldere procesbeschrijving (strategisch, tactisch en operationeel) en rolverdeling in het proces van verschillende partijen (inclusief wijze van kwaliteitsborging op deze processen) en terugkoppelmomenten van informatie naar verschillende partners;
2. Uitwerken van heldere en expliciete criteria voor het maken van afwegingen en het nemen van beslissingen in het systeem (zowel voor stadsdelen als bij SAOA);
3. Uitwerking van samenwerkingsafspraken met ketenpartners op tactisch en operationeel niveau (zowel voor stadsdelen als bij SAOA, zowel horizontaal als verticaal);
4. Uitwerking van verschillende archetypische cases voor zowel de inzet van straatcoaches als voor gezinsbezoekers, met een beschrijving van de afwegingen en werkwijzen voor deze cases en als leerervaring een bespreking hiervan met verschillende direct betrokken professionals van alle ketenpartners.

38 Daarnaast bevelen wij aan om de monitoringfunctie te versterken. Monitoring is van wezenlijk belang om zicht te krijgen op de duurzaamheid van verschillende onderdelen in het systeem en om (kleine) verbeteringen in de werking door te voeren. Daarbij is het nodig om verschillende informatiebronnen te combineren en deze ook nauwgezet bij te houden. Hierdoor ontstaat beter zicht op het directe effect van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers.

39 Tot slot dient de sturing van het systeem te worden aangepast in het licht van de bezuinigingen. Voor het jaar 2012 is een bezuiniging doorgevoerd van € 1 miljoen door het wegvallen van de Decentralisatie Uitkering Leefbaarheid en Veiligheid (DU L&V). Het budget is in 2012 hiermee van € 7,4 miljoen naar € 6,3 miljoen (inclusief de bijdrage van de stadsdelen) gedaald. In 2013 valt de Decentralisatie Uitkering Marokkaans Nederlandse Probleemjongeren (DU MNP) van € 1,5 miljoen weg en mogelijk ook een bedrag van € 0,5 miljoen uit de gemeentelijke begroting. In 2013 blijft daarmee een budget van € 4,3 miljoen over (inclusief de (geschatte) bijdrage van stadsdelen). Deze bezuiniging is niet op te vangen door enkel kleine kostenbesparingen door te voeren. Belangrijk bij het doorvoeren van bezuinigingen is ervoor te zorgen dat de fundamenten van het systeem behouden blijven, zoals de bekendheid met de omgeving, het in teamverband werken en op de juiste tijden en plaatsen aanwezig zijn. Het verhogen van flexibele inzet is daarmee slechts in beperkte mate door te voeren. Ook moet de gemeente ervoor waken dat de inzet niet te schraal is waardoor er nauwelijks effect optreedt. We noemen drie maatregelen ter overweging om de bezuinigingen op te vangen:

1. Het verminderen van het aantal basislocaties: een beperkte kostenreductie kan het verminderen van het aantal basislocaties van straatcoaches zijn. Ieder stadsdeel heeft één of meer locaties die als uitvalsbasis dienen voor de inzet van straatcoaches. Soms liggen deze locaties geografisch dicht bij elkaar, maar wel in twee stadsdelen. Het gebruikmaken van één locatie moet in die gevallen mogelijk zijn. Hierbij valt te overwegen om aan te sluiten bij de Veiligheidshuizen. Dit levert naar verwachting een beperkte besparing op;

2. Capaciteits- en inzetsturing op stedelijk niveau met aangepaste flexteams: door de sturing hierop naar stedelijk niveau te tillen (operationele sturing blijft dan gewoon lopen via de stadsdelen) is het mogelijk om te onderzoeken of de geografische gebieden waarin de vaste teams van straatcoaches opereren groter kunnen worden gemaakt en daarmee bijvoorbeeld van 6 teams naar 5 of 4 teams kan worden gegaan. Op stadsniveau dient een analyse te worden uitgevoerd om te zien waar deze werkwijze kan worden toegepast. Dit kan een belangrijke besparing opleveren;
3. Duidelijke keuze voor gebieden met grootste kans op effectieve inzet: de gemeente moet voorkomen dat de bezuinigingen met een 'kaasschaaf' plaatsvinden. Een te beperkte inzet zorgt er immers voor dat overlastveroorzakende jongeren eenvoudig de straatcoach kunnen ontwijken en de straatcoach kan dan ook niet meer zorgen voor voldoende informatie voor de ketenpartners.

Ad 3) Overweeg een beperkte aanpassing van de interventie van het gezinsbezoek en 'sluit het netwerk'

40 We bevelen aan om bij een preventief bezoek van de gezinsbezoekers, dat in tweederde van de gevallen plaatsvindt, na een bepaalde periode een 'nazorgbezoek' af te leggen. Het nazorgbezoek kan dienen om na verloop van tijd (op afspraak) langs te komen bij de ouders die eerder zijn aangesproken om te zien hoe het gaat met de ouders en de jongere. Dit geeft iets meer zekerheid of het preventieve bezoek heeft gewerkt en of de boodschap in het preventieve bezoek goed is overgekomen. Bovendien biedt dit de mogelijkheid om, indien het eerste bezoek toch niet heeft gewerkt, alsnog nadere afspraken te maken.

41 Het beleidsvoornemen van de gemeente is om zoveel mogelijk het netwerk rond een jongere te sluiten om ervoor te zorgen dat het overlastgevend gedrag afneemt. Dat vereist zowel beleidsmatig een goede inbedding als ook operationeel handelen. Beleidsmatig betekent dit dat de interventie van de straatcoach en gezinsbezoeker meer in samenhang moet worden gezien met andere hulpverleners of instanties, zoals scholen en sportverenigingen. Een manier om daar invulling aan te geven is om te zien of er vaker combinaties kunnen worden gemaakt tussen gezinsbezoekers en andere hulpverleners. Dit speelt vooral een rol als er meer aan de hand is in een gezin en er al hulpverlening is of duidelijk nodig is. In die gevallen kunnen de rollen van de gezinsbezoeker - het 'achter de voordeur komen' en die van de hulpverlener - een hulpinterventie uitvoeren - worden gecombineerd.

SIGNIFICANT

1. Inleiding

42 In dit hoofdstuk gaan we in op de achtergronden en opzet van het evaluatieonderzoek. Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd:

1. Achtergrond en aanleiding;
2. Doelstelling en reikwijdte;
3. Onderzoeksvragen;
4. Aanpak van het onderzoek;
5. Leeswijzer van dit rapport.

1.1 Achtergrond en aanleiding

43 Stichting Aanpak Overlast Amsterdam (hierna SAOA) is in 2006 opgericht met als doel jeugdoverlast in Amsterdam te verminderen. Daartoe is een methodiek ontwikkeld waarin de inzet van straatcoaches (straataanpak) en gezinsbezoekers (gezinsaanpak) centraal staat. SAOA is uitsluitend gericht op jeugdoverlast. De aanpak is bedoeld om het grijze gebied tussen politie en jongerenwerk¹ te dichten. Jongeren die overlast veroorzaken worden aangesproken door de straatcoaches die graag willen weten wie deze jongeren zijn en ze naar hun naam vragen. De stadsdelen gebruiken deze persoonsgegevens om bij terugkerend overlastgedrag een gezinsbezoek af te laten leggen. De stadsdelen bepalen welke jongeren in aanmerking komen voor een gezinsbezoek. Vervolgens brengen gezinsbezoekers binnen 24 uur een bezoek aan de jongeren en hun ouders. De ouders worden aangesproken op het overlastgevend gedrag van hun kind en op de verantwoordelijkheid die de ouders voor hun kind dragen. De gezinsbezoekers stellen een intentieovereenkomst op waarin afspraken met de ouders worden vastgelegd over onder meer op tijd thuis zijn en aandacht voor het omgaan met verkeerde vrienden. Daarnaast moeten de gezinsbezoekers signaleren of eventueel zorg nodig is. De stadsdelen beslissen vervolgens of hulpverlening wordt ingezet.

44 Na een pilot in Slotervaart zijn de straatcoaches in zes van de zeven stadsdelen actief geworden. Stadsdeel Zuid-Oost werkt niet met straatcoaches. Sinds 2006 heeft de interventie zich verder ontwikkeld in samenspraak met de directie Openbare Orde en Veiligheid (OOV), stadsdelen en andere ketenpartners.

45 De directie OOV heeft Significant gevraagd een evaluatie uit te voeren van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers. Dit eindrapport bevat het verslag van de uitgevoerde evaluatie.

1.2 Doelstelling en reikwijdte

46 De doelstelling van het onderzoek is te bepalen wat het effect is van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op de jeugdoverlast in de gemeente Amsterdam. Tevens dient het onderzoek inzicht op te leveren in hoe de politie, de stadsdelen, jongerenwerkers, buurtbewoners,

¹ Waar in deze rapportage wordt gesproken over jongerenwerkers, betreft dit ambulante jongerenwerk. Tussen de verschillende typen ambulante jongerenwerk is geen onderscheid gemaakt.

ondernemers en jongeren aankijken tegen het functioneren van de straatcoaches en gezinsbezoekers.

47 Het onderzoek dient ook aanbevelingen op te leveren voor beleidskeuzes die de gemeente Amsterdam kan maken voor de toekomstige inrichting en verbetering van de instrumenten straatcoaches en gezinsbezoekers. Daarbij dient het onderzoek rekening te houden met de korting op de budgetten, onder andere als gevolg van het wegvallen van rijksmiddelen, voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers.

48 Het bepalen van het effect van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op het verminderen van jeugdoverlast is complex. Er zijn - naast de inzet van straatcoaches - verschillende andere factoren die van invloed kunnen zijn op de jeugdoverlast. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ontwikkelingen in demografie (meer of minder jeugdigen), economie, gedeeltelijke verschuiving van problemen van de ene wijk naar de andere wijk, verandering van perceptie, activiteiten van jeugd- en jongerenwerk en scholen, activiteiten van ondernemers, veranderde werkwijze van politie en justitie, et cetera. Het is niet eenvoudig om het effect van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers te 'isoleren'. Om effecten aannemelijk te kunnen maken, zijn we eerst nagegaan wat de mogelijke oorzaken zijn van overlastgevend gedrag van groepen jongeren. Een effect van de straatcoaches en gezinsbezoekers op overlast is aannemelijk als deze oorzaken (gedeeltelijk) worden weggenomen. Daarna hebben we empirisch kwalitatief onderzoek gedaan om vast te stellen in hoeverre de aanpak van SAOA feitelijk deze oorzaken (gedeeltelijk) wegneemt.

49 De evaluatie bestrijkt de periode 2006 tot en met de eerste helft 2011. Omdat over de periode 2006 tot en met 2008 al een evaluatieonderzoek is uitgevoerd², ligt de focus van dit onderzoek op de periode 2008 tot en met het najaar van 2011.

1.3 Onderzoeksvragen

50 Uitgaande van de doelstelling van het onderzoek hebben wij een aantal onderzoeksvragen geformuleerd en gecategoriseerd naar thema. Deze onderzoeksvragen leiden tot een tiental hoofdvragen die in dit rapport worden beantwoord:

51 De vragen die betrekking hebben op de beleidsdoelstellingen zijn teruggebracht tot twee hoofdvragen:

1. Wat is de beleidstheorie ten aanzien van de werking van de straatcoaches en gezinsbezoekers?
 - a. Wat waren de doelstellingen in de jaren 2006 tot en met 2011?
 - b. Wat waren de veronderstelde mechanismen (beleidstheorie) en wat was de beoogde werkwijze van SAOA om jeugdoverlast te beperken?
 - c. Wat waren de veronderstelde effecten van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers?
2. Is de beleidstheorie in de loop van de jaren veranderd?

² Twynstra en Guddé, *Directie OOV Gemeente Amsterdam, Resultatenonderzoek SAOA*, 29 oktober 2008.

S I G N I F I C A N T

- a. Hebben er in de loop van de jaren (belangrijke) wijzigingen in de doelstellingen plaatsgevonden? Zo ja, welke?
- 52 De vragen die zijn gesteld ter verduidelijking van het proces van inzet van de interventies van SAOA zijn teruggebracht tot drie hoofdvragen:
1. Hoe wordt de SAOA- aanpak in de praktijk uitgevoerd?
 - a. Hoe ziet de aansturing van SAOA door de directie OOV en de stadsdelen eruit en wat zijn hierin sterke en zwakke punten?
 - b. Waarom is de dienstverlening voor straatcoaches aanbesteed en was dit noodzakelijk?
 - c. Op welke wijze is de inzet van SAOA ingebed binnen de bestaande samenwerking tussen politie, stadsdelen en andere actieve structuren die zich richten op overlastvermindering van jeugdigen?
 - d. Hoe verloopt de registratie van overlast door jeugdigen bij SAOA?
 - e. Hoe verloopt de informatieoverdracht tussen straatcoaches en gezinsbezoekers en hoe ziet de follow-up eruit na een gezinsbezoek?
 - f. Zijn er (belangrijke) verschillen in werkwijze waar te nemen tussen stadsdelen en zo ja, waarom bestaan deze verschillen?
 2. Hoe heeft de werkwijze zich ontwikkeld in de periode 2006-2011?
 - a. Wat waren de veronderstelde mechanismen (beleidstheorie) en wat was de beoogde werkwijze van SAOA en hoe heeft deze werkwijze zich ontwikkeld in de periode 2006 tot en met 2011 (onder andere de opgerichte academie voor straatcoaches)?
 3. Wat zijn de sterke en zwakke punten in de uitvoering van de SAOA- aanpak?
 - a. Hoe ziet de aansturing van SAOA door de directie OOV en de stadsdelen eruit en wat zijn hierin sterke en zwakke punten?
- 53 De vragen die zijn gesteld om een beeld te krijgen van de behaalde resultaten zijn teruggebracht tot drie overkoepelende vragen:
1. In hoeverre zijn de beleidsdoelstellingen in de jaren 2006 tot en met (eerste helft van) 2011 gerealiseerd?
 - a. In hoeverre zijn de beleidsdoelstellingen in de jaren 2006 tot en met (eerste helft van) 2011 gerealiseerd? Zijn bepaalde beleidsdoelstellingen niet gerealiseerd en zo ja, waarom niet?
 - b. Wat zijn de aannemelijk te maken effecten van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op overlast in de periode 2006 tot en met eerste helft 2011?
 - c. Wat is de ontwikkeling van de jeugdgroepen per stadsdeel en de ontwikkeling van de overlastmeldingen in de stadsdelen?
 - d. Zijn er verschillen in effecten op jeugdoverlast waar te nemen tussen de stadsdelen en zo ja, wat is de oorzaak hiervan?
 2. Wat zijn *in de beleving van betrokkenen* de effecten (op korte en lange termijn) van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op jeugdoverlast?
 - a. Wat vinden politie, burgers, jongerenwerkers, ondernemers, stadsdelen en medewerkers van SAOA van de werkwijze van SAOA in relatie tot de doelstellingen en beoogde effecten?

- b. Wat is de beleving van politie, burgers, jongerenwerkers, ondernemers, stadsdelen en SAOA van de effecten (op korte en lange termijn) van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op de overlast?
 3. Zijn er onbedoelde effecten waar te nemen als gevolg van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers volgens politie, burgers, ondernemers, stadsdelen en SAOA, en zo ja welke zijn dat?

- 54 Het onderzoek moet ook leiden tot aanbevelingen over de wijze van inzet van de interventies van SAOA binnen Amsterdam met het licht op de huidige praktijk en met het oog op de komende bezuinigingen. De vragen die direct leiden tot dergelijke aanbevelingen zijn terug te brengen tot twee hoofdvragen:
 1. Welke beleidskeuzes kan de gemeente Amsterdam maken voor de toekomstige inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in het licht van de beoogde bezuinigingen?
 - a. Welke bezuinigingen worden doorgevoerd in de toekomst, welke onderbouwing is hierbij gegeven en hoe kan SAOA zo effectief mogelijk functioneren bij verminderde middelen?
 - b. Gegeven de uitkomsten uit de evaluatie; welke beleidskeuzes kan de gemeente Amsterdam maken voor de toekomstige inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in het licht van de beoogde bezuinigingen (en eventueel politiek draagvlak)?
 - c. Welke keuzes stellen politie, burgers en ondernemers voor die stadsdelen moeten maken in het licht van de bezuinigingen?
 2. Welke andere aanbevelingen levert de evaluatie op ten aanzien van het functioneren van de straatcoaches en gezinsbezoekers, de organisatie van de straatcoaches en gezinsbezoekers en Amsterdam?
 - a. Welke andere aanbevelingen levert de evaluatie op ten aanzien van het functioneren van de straatcoaches en gezinsbezoekers, de organisatie van de straatcoaches en gezinsbezoekers in Amsterdam?

1.4 Aanpak van het onderzoek

55 Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn verschillende methoden gehanteerd. Daarbij hebben we gebruikgemaakt van beschikbare informatiebronnen bij de gemeente en ketenpartners. Onderstaand een overzicht van de gehanteerde methoden in ons empirisch onderzoek. In bijlage A van dit rapport is een uitgebreide onderzoeksverantwoording opgenomen.

Methode	Toelichting
Analyse monitorgegevens	Het betreft informatie die de dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam verzamelt en onder andere presenteert in de veiligheidsmonitor ³ .
Deskresearch	Analyse van andere in opdracht van de gemeente Amsterdam uitgevoerde onderzoeken, relevante wetenschappelijk literatuur, college- en raadsinformatie, beleidsdocumenten, andere evaluaties en informatie uit openbare bronnen (internet). In bijlage B van dit rapport zijn alle gebruikte bronnen weergegeven.
Interviews	Met alle partijen zijn 47 semigestructureerde interviews gehouden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Directie OOV 2. Dienst Maatschappelijke Ondersteuning (DMO) 3. SAOA 4. Stadsdelen 5. Politie
Diepteonderzoek	In 6 wijken verdeeld over 3 stadsdelen is diepteonderzoek uitgevoerd, waarbij gesprekken zijn gevoerd met: <ol style="list-style-type: none"> 1. Jongeren 2. Buurtbewoners 3. Ondernemers 4. Jongerenwerkers 5. Buurtregisseurs
Dossieronderzoek	Analyse van dossiers van gezinsbezoeken over de periode 2010 tot en met eerste kwartaal 2011 voor 3 stadsdelen. In totaal zijn 155 dossier doorgenomen (ca. 35% van het totaal aantal dossiers uit deze periode).
Groepsgesprekken	Resultaten uit het dossieronderzoek en interviews voor gezinsbezoekers zijn besproken in een tweetal groepsgesprekken met betrokkenen.
Observatie	De onderzoekers hebben 10 keer meegelopen met verschillende teams van straatcoaches en de politie.

Tabel 1: Overzicht van de gehanteerde onderzoeksmethoden

⁵⁶ Het onderzoek is uitgevoerd in de periode juni tot en met december 2011.

1.5 Karakter van het onderzoek en analyse van bevindingen

⁵⁷ Om een goed beeld te krijgen van de werking van straatcoach en gezinsbezoeker in Amsterdam bevat het onderzoek veel verschillende onderzoeksactiviteiten. Veel van deze onderzoeksactiviteiten zijn kwalitatief van aard, omdat er (nog) weinig 'harde' cijfers voorhanden

³ Zie www.eenveiligamsterdam.nl.

over de werking van deze interventie. We hebben daarom veel interviews gehouden op verschillende niveaus en met behulp van triangulatie de resultaten geanalyseerd en getoetst. Daarnaast hebben we met behulp van observatie zelf bepaalde werkwijzen kunnen vaststellen. Deze informatie is gelegd naast andere rapporten, beschikbaar cijfermateriaal, rapportages en wetenschappelijke literatuur waarmee we onze eigen bevindingen hebben getoetst. Het resultaat van het totale onderzoek is beschreven in dit rapport en daarbij is aangegeven uit welke bron we gegevens hebben gebruikt.

1.6 Leeswijzer van dit rapport

58 De opbouw van het rapport ziet er als volgt uit:

1. Hoofdstuk 2 geeft een beeld van de aanleiding, ontwikkeling en beleidsmatige opzet van de straatcoaches en gezinsbezoekers vanaf 2006 tot heden (onderzoeksthema 'beleidsdoelstellingen'). De hoofdvragen die betrekking hebben op de beleidsdoelstellingen worden in hoofdstuk 2 beantwoord;
2. Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de werking en werkwijze van straatcoaches en gezinsbezoekers op dit moment (onderzoeksthema 'proces'). De vragen die zijn gesteld ter verduidelijking van het proces van inzet van de interventies van SAOA worden in hoofdstuk 3 beantwoord;
3. Hoofdstuk 4 geeft een beeld van de resultaten van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers (onderzoeksthema 'resultaten'). De vragen die zijn gesteld om een beeld te krijgen van de behaalde resultaten worden in hoofdstuk 4 beantwoord;
4. Hoofdstuk 5 beschrijft de conclusies (conclusies over alle onderzoeksthema's);
5. Hoofdstuk 6 beschrijft de aanbevelingen (aanbevelingen over alle onderzoeksthema's) en geeft antwoord op de hoofdvragen die in dit kader zijn gesteld.

59 In elk hoofdstuk komen de resultaten van de verschillende delen van het onderzoek terug. Daarbij is vermeld welke bron(nen) ten grondslag liggen aan de bevindingen. De hoofdstukken 2, 3 en 4 sluiten af met beantwoording van de onderzoeksvragen die met de bevindingen uit het hoofdstuk kunnen worden beantwoord en met een korte aanvullende beschouwing op deze bevindingen.

2. Aanleiding, ontwikkeling en beleidsmatige inbedding van straatcoach en gezinsbezoeker

60 In dit hoofdstuk gaan wij in op de aanleiding en opzet van de interventie van de straatcoach en gezinsbezoeker. Vervolgens beschrijven we de beleidsmatige inbedding van deze interventie in het jeugdbeleid, de doelstellingen van het beleid en schetsen we de belangrijke gebeurtenissen die in de loop van de tijd van invloed zijn geweest op deze interventie en relevante grote ontwikkelingen voor de komende jaren. We eindigen dit hoofdstuk met de beknopte beantwoording op de onderzoeksvragen voor dit hoofdstuk en enkele aanvullende beschouwende opmerkingen.

2.1 De interventie van straatcoach en gezinsbezoeker is opgezet naar aanleiding van jeugdoverlast in Slotervaart

61 Eén van de concrete aanleidingen om te starten met straatcoaches was de problematiek die speelde in 2006 in het voormalig stadsdeel Slotervaart. Daar speelde jeugdoverlast van voornamelijk Marokkaanse jongeren een grote rol. In het laatste Burgerjaarverslag⁴ van het voormalig stadsdeel is een aardige schets gegeven van de overlastproblematiek van destijds.

62 In zeer korte tijd is de Stichting Aanpak Overlast Amsterdam (SAOA) opgericht en is begonnen met de inzet. Zo was er eind 2006 'plotseling' een tiental straatcoaches in Slotervaart. De inzet destijds had sterk het karakter van het 'veroveren' van de straat en het boeken van een 'overwinning' op de overlastgevende jeugdgroepen. De straatcoaches destijds waren volgens betrokkenen dan ook forse mannen met een fysiek sterke uitstraling en met kennis van de straatcultuur die confrontatie met de jongeren niet uit de weg gingen. Volgens betrokkenen werkte deze aanpak. Niet in alle gevallen leidde de confrontatie tot succes. Het was een nieuw fenomeen, waaraan iedereen moest wennen. Sommige buurtvaders trokken zich bijvoorbeeld terug, omdat zij betaalde krachten zagen die hun taak konden overnemen.

63 In twee maanden is de organisatie van straatcoaches (en later gezinsbezoekers) opgebouwd. Doordat buiten de bestaande structuren van de gemeente en andere ketenpartners, zoals bijvoorbeeld de politie, is begonnen, konden de directie OOV en SAOA in samenspraak met ketenpartners snel handelen. De reden om SAOA niet binnen bestaande structuren op te hangen was om onafhankelijk van andere organisaties te kunnen opereren, flexibel te zijn en snel tot actie over te kunnen gaan.

64 Naast de aanpak op straat, is er een tweede interventie opgezet gericht op de aanpak van jeugdoverlast. In 2006 is SAOA hiermee gestart. Een interventiedewerker gezin (kortweg: gezinsbezoeker) bezoekt de ouders van de jongeren die overlast veroorzaken. De reden om een gezinsbezoeker in te zetten is om het 'gat' te dichten tussen hetgeen op straat gebeurt en wat er thuis over overlastgevend gedrag van de jongere bekend is. De veronderstelling hierbij is dat als

⁴⁴ Ketelaar, I., et al, '*Het verhaal van Slotervaart 2006 - 2010*', Burgerjaarverslag Stadsdeel Slotervaart, april 2010.

ouders weten wat hun kind doet op straat, ouders daar tegen optreden. Doordat vervolgens de ouders hun gezag laten gelden, stopt in theorie het overlastgevend gedrag van de jongere.

65 Tot 2006 had de politie de taak om op te treden, maar volgens betrokkenen gaf de politie te weinig opvolging aan typische jeugdoverlastproblemen die over het algemeen vallen onder de 'niet spoedeisende assistentie- meldingen' (NSA-meldingen). De capaciteit van de politie werd op het gebied van jeugdigen destijds vooral op het bestrijden van jeugdcriminaliteit ingezet. De politie trad over het algemeen pas op wanneer (vermeende) strafbare feiten waren gepleegd. Bovendien is de wijkagent (of buurtregisseur) over het algemeen met name overdag ter plaatse, terwijl jeugdoverlast meestal 's avonds wordt ervaren. De straatcoaches zijn 7 van de 8 werkuren op straat en hebben maar één prioriteit, namelijk jeugdoverlast tegengaan en hebben daarnaast minder bureautaken uit te voeren dan de politie.

66 Ook jongerenwerkers (jeugdwelzijnswerk) zijn gevraagd op te treden tegen overlastgevend gedrag, maar die zagen het niet als kerntaak en vonden bovendien dat dit werk tegenstrijdig was met het opbouwen van een vertrouwensband met jongeren. Daarom heeft het jeugdwelzijnswerk zich op het standpunt gesteld dat optreden tegen overlastgevend gedrag niet bij hun rol past. Het gevolg is dat de beleidsmakers in de stad constateerden dat er een grijs gebied zat tussen het jeugdwelzijnswerk en het werk van de politie. De overlastgevende jeugd viel tussen wal en schip.

67 Na de pilot in Slotervaart is de inzet in de jaren na 2006⁵ uitgebreid naar de huidige zes van de zeven stadsdelen. Alleen in Amsterdam Zuid-Oost zijn geen straatcoaches actief. In stadsdeel Zuid-Oost zijn met name criminele jeugdgroepen actief waar de straatcoaches niet voor zijn bedoeld. Dit stadsdeel hanteert een eigen werkwijze voor de aanpak van deze jeugdgroepen. De opbouw in de loop van de jaren van de inzet van straatcoaches in de verschillende stadsdelen ziet er als volgt uit:

1. Nieuw-West:
 - a. Slotervaart per november 2006
 - b. Osdorp per april 2007;
 - c. Geuzenveld per augustus 2011;
2. West: Baarsjes per augustus 2007;
3. Noord: oktober 2007;
4. Oost:
 - a. Zeeburg per oktober 2007;
 - b. IJburg per maart 2009;
5. Centrum:
 - a. aanpak overloopgroepen Centrum en Oud-West per maart 2009
 - b. reguliere aanpak per februari 2010;
6. Zuid: per september 2010.

⁵ Zie ook Bouscher, et al, *'Directie OOV Amsterdam, resultatenonderzoek SAOA'*, Twynstra en Gudde, 29 oktober 2008, blz.1.



Figuur 1: Stadsdelen in de gemeente Amsterdam

68 Met name in de beginfase bestond er her en der wantrouwen op uitvoeringsniveau bij de verschillende ketenpartners, maar in de loop der tijd en na enkele zichtbare resultaten is langzaam maar zeker wederzijds vertrouwen ontstaan. Volgens betrokkenen is de steun van de 'grote driehoek', officier van justitie, burgemeester⁶ en korpschef Amsterdam-Amstelland van doorslaggevend belang geweest bij het creëren van draagvlak voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers bij de instituties in de gemeente Amsterdam.

2.2 De straatcoach en gezinsbezoekers maken deel uit van het Amsterdamse jeugdbeleid

69 In het bestuurakkoord 2006-2010 heeft de gemeente Amsterdam ambities kenbaar gemaakt met betrekking tot jeugdoverlast:

1. Een sluitende ketenaanpak voor alle problematische jeugdgroepen in de gehele stad;
2. Het terugdringen van het aantal problematische jeugdgroepen met 50% ten opzichte van de geconstateerde jeugdgroepen bij de nulmeting in 2005).

70 Na de start van de straatcoaches en gezinsbezoekers in 2006 is deze interventie beleidsmatig ingebed in het 'Investeringsplan 2007 - 2010, Bestrijding Jeugdcriminaliteit en Jeugdoverlast Amsterdam'⁷ (hierna: investeringsplan). In dit investeringsplan is aangegeven dat de bestrijding van jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast behoort tot de prioriteiten van het Amsterdamse gemeentebestuur. De doelstelling van de gemeenteraad in de periode 2007 - 2010 op grond van het investeringsplan is om het aantal Harde Kern Jongeren (hierna: HKJ) terug te dringen tot maximaal 400 jongeren in 2010.

71 De doelstellingen van het investeringsplan moeten bijdragen aan een verbetering van de objectieve veiligheidsindex in alle 78 buurten van Amsterdam bij gelijkblijvend aangiftegedrag van

⁶ Destijds was dit burgemeester Cohen.

⁷ Gemeente Amsterdam, directie OOV, 'Bestrijding jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast Amsterdam, investeringsplan 2007 - 2010', juli 2007.

burgers. De HKJ-ers zijn niet de primaire doelgroep van het beleid dat zich richt op jeugdoverlast. Het terugdringen van het aantal overlastgevendende jeugdgroepen is dat wel.

72 Binnen jeugdoverlastbestrijding is de inzet van straatcoaches en gezinsbezoeken één van de centrale interventies. Deze inzet is gericht op de zogenaamde 'problematische jeugdgroepen'. In het investeringsplan zijn deze opgedeeld in de drie subgroepen van de shortlistmethodiek:

1. **Hinderlijke jeugdgroepen:** vervelend rondhangen, luidruchtig, negeren van de omgeving, kleine schermutselingen en vernielingen, af en toe plegen leden van de groep lichte gewelds- en vermogensdelicten, ze zijn nog wel autoriteitsgevoelig en aanspreekbaar op gedrag;
2. **Overlastgevendende jeugdgroepen:** nadrukkelijk aanwezig, provocerend optreden, schelden en intimideren van bewoners, niet aanspreekbaar op gedrag, af en toe geweldsgebruik, lichtere vormen van criminaliteit;
3. **Criminele jeugdgroepen:** een aantal leden van deze groep is crimineel en pleegt (ernstige) strafbare feiten, is gericht op financieel gewin en maakt veelvuldig gebruik van geweld.

73 De definitie van overlast die de gemeente hanteert luidt als volgt: 'Overlast is lawaai, drankgebruik, schreeuwen, lallen, hard geluid van brommers, hangen op auto's en in portieken, spugen, vernielen, beschadigen en vervuilen veroorzaakt door de doelgroep jongeren. Daarnaast wordt er tussen 22:00 uur en 06:00 uur niet gehangen op de pleinen. Indien dit wel gebeurt, wordt de APV gehandhaafd door de politie'.

74 Uit het investeringsplan blijkt een belangrijke rol bij de bestrijding van jeugdoverlast en daarmee voorkomen van 'erger' te zijn weggelegd voor de straatcoaches en gezinsbezoekers. De aanpak van de straatcoaches richt zich op het toezicht houden op de overlastgevendende jongeren in de openbare ruimte en jongeren die deel uitmaken van overlast veroorzakende jeugdgroepen. In termen van de *shortlistmethodiek* betreft het jongeren uit hinderlijke- en overlastgevendende jeugdgroepen. De criminele jeugdgroepen laten straatcoaches in principe over aan politie en justitie. In af- en overeenstemming met de politie kunnen straatcoaches hier wel voor worden ingezet. Bijvoorbeeld in het geval er sprake is van groepen waarin criminele jongeren en (nog) niet criminele jongeren zitten. Veelal richt SAOA zich dan op de meelopers in die groepen.

75 Voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers gaat het dus met name om hinderlijke en overlastgevendende jeugdgroepen. Indien criminele jeugdgroepen overlast veroorzaken, dan spreken de straatcoaches hen wel aan.

76 In het programma wordt aangegeven dat de overlastjongeren voortaan niet alleen rechtstreeks op straat worden gecorrigeerd, maar zij ook thuis bezoek krijgen. Tijdens dit gesprek worden met de ouders afspraken gemaakt over toekomstig gedrag van de jongere. Eventueel worden de jongeren overgedragen aan school, zorg of hulp.

77 SAOA is de enige organisatie die zich specifiek richt op het aanpakken van jeugdoverlast door toezicht te houden. Maar SAOA is geen hulpverleningsinstantie die eventuele onderliggende oorzaken kan helpen oplossen. In de stad zijn tientallen andere (hulp)organisaties dagelijks aan het werk om onderliggende oorzaken aan te pakken in het veiligheidsdomein, het sociale domein, het

hulpverleningsdomein en op het gebied van onderwijs. De straatcoaches en gezinsbezoekers zijn 'slechts' één van de beïnvloeders van jeugdoverlast.

78 Voor de periode 2010 - 2011⁸ is een nieuw beleidsplan vastgesteld dat voortbouwt op het investeringsplan. In het document staat dan ook dat het beleid geen nieuw 'grand design' nodig heeft en dat het voortbouwt op de successen uit het verleden. In het document staat dat het beleid 'verfijning' nodig heeft om 'de daling van de jeugdcriminaliteitscijfers structureel te maken en overlast door jongeren (verder) te verminderen. Om nieuwe aanwas te voorkomen, recidive te beperken en geweld onder jongeren terug te dringen'. De grootste verandering ten opzichte van het investeringsplan is dat het beleid zich meer gaat richten op de leeftijdscategorie 10 - 16 jaar. Door op jeugdiger leeftijd antisociaal gedrag aan te pakken wordt volgens dit beleid criminalisering voorkomen.

79 Het beleidsplan 2010 - 2011 benoemt geen specifieke SMART-doelstellingen, maar bouwt voort op de bereikte resultaten over de periode 2007 - 2010. Voor jeugdoverlast betekent dit een verdere afname van overlastgevende (en hinderlijke) jeugd(groepen). Specifiek voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers noemt het beleidsplan enkele thema's:

1. Er wordt nader onderzocht of de inzet van gezinsbezoekers een rol heeft bij het 'gezinsgericht werken';
2. Groepsaankpak, specifiek ook voor de zogenaamde overloopgroepen⁹;
3. Ook benoemt het plan de vereenvoudiging en verbetering van de samenwerking van ketenpartners.

80 De uitvoering van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers berust bij SAOA. Bij SAOA zijn op het moment van het uitvoeren van dit onderzoek 21 teams van straatcoaches actief en 7 gezinsbezoekers (peildatum november 2011).

2.3 Het beleid is gericht op enkele in de wetenschap bekende oorzaken van jeugdoverlast

81 De interventie van straatcoach en gezinsbezoeker is niet gestart vanuit een wetenschappelijke basis, maar opgebouwd door te experimenteren en de ervaring in de praktijk opnieuw te gebruiken. Uit wetenschappelijke literatuur is bekend wat de mogelijke oorzaken zijn van het gedrag dat de jongeren (in groepsverband) vertonen. Het effect van een interventie op jeugdoverlast is aannemelijk als deze oorzaken door de interventie (gedeeltelijk) worden weggenomen. Deze oorzaken zijn in te delen in drie hoofdcategorieën: (1) straatcultuur, (2) groepsdruk en (3) gebrek aan sociale controle.

⁸ Taskforce Jeugd&Veiligheid, *'Veiligheid begint vroeg, de Amsterdamse aanpak van jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast, 2010 - 2011'*, directies OOV en DMO, gemeente Amsterdam, november 2009.

⁹ Overloopgroepen zijn problematische jeugdgroepen die in andere stadsdelen, dan waar de jongeren merendeels wonen, overlast veroorzaken (Paul Sinning et al, *'aanpak overloopgroepen jongeren nader beschouwd'*, gemeente Amsterdam, Twynstra Gudde, 1 maart 2010).

2.3.1 Straatcultuur is een oorzaak van jeugdoverlast

82 Er is veel geschreven over overlastgevende jeugdgroepen. Er is veel aandacht uitgegaan naar jongeren met een Marokkaanse achtergrond vanwege hun opvallende overlastgevende en delinquent gedrag. Recent onderzoek¹⁰ noemt vooral een stelsel van groepsprocessen dat hoort bij de straatcultuur van deze jongeren als oorzaak van overlastgevend gedrag.

83 De essentie is dat jongeren groepen vormen op straat om bepaalde (universele) behoeften te bevredigen. Jongeren zijn op zoek naar erkenning, vermaak en veiligheid, en vinden die in de context van een jeugdgroep. Deze jongeren kunnen deze behoeften om verschillende redenen niet - of niet zo gemakkelijk - elders bevredigen, waardoor de jeugdgroep extra aantrekkingskracht op hen heeft.

84 De jongeren voor wie de jeugdgroep aantrekkelijk is, komen veelal uit gezinnen die het in sociaaleconomisch opzicht niet getroffen hebben. Hun ouders kampen niet zelden met 'opvoedingsonzekerheid'¹¹ en hebben moeite met het uitvoeren van hun gezag¹². Tot slot blijkt dat de schoolprestaties van deze jongeren niet zelden achterblijven bij die van hun medeleerlingen. Bij allochtone jongeren speelt soms ook nog het gevoel 'nergens bij te horen', omdat ze tussen twee culturen in vallen en zelfs het gevoel hebben dat autochtonen hen discrimineren. Al deze factoren zijn van invloed op het niet kunnen vervullen van hun behoeftes via school, gezin of vereniging.

85 In de jeugdgroep op straat vinden ze ten eerste erkenning. In vergelijking met volwassenen ervaren jongeren een veel sterkere behoefte aan erkenning. Vooral voor Marokkaanse jongeren is het vinden van erkenning van belang omdat hun sociale identiteit als 'Marokkaanse jongere' hen niet bepaald veel status oplevert¹³.

86 Jongeren zoeken in het algemeen hun vermaak op straat. Deze jongeren hebben - net als alle andere jongeren - behoefte aan vermaak, maar hebben beperkte mogelijkheden om daar invulling aan te geven. In de groep zoeken de jongeren gezamenlijk afleiding om de verveling - in een buurt waar voor hen weinig te doen is - te verdrijven. Hun vermaak bestaat uit straatvoetbal, naar de bioscoop gaan, maar vooral uit - schijnbaar - doelloos rondhangen waarbij ze elkaar uitdagen. Softdrugs en alcoholgebruik hoort hier ook bij. Wanneer ze zich samen vermaken, vertonen de jongens soms gedrag dat door omstanders als aanstootgevend of overlastgevend wordt ervaren.

87 Jongeren vinden in de jeugdgroep veiligheid. De jongeren zijn op zoek naar veiligheid omdat ze hun omgeving als 'onveilig' ervaren. Ze moeten voortdurend rekening houden met de

¹⁰ Jong, J.D., 'Kapot moeilijk. Een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgegedrag van Marokkaanse jongens'. Amsterdam, 2007.

¹¹ Pels, T., et al. 'Opvoedingsondersteuning: vraag en aanbod. In T. Pels (red.). Opvoeding en integratie. Een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en pedagogische afstemming tussen gezin en school' (pp. 172-204), Assen, 2000.

¹² Wermölder, H. 'Een generatie op drift. De geschiedenis van een Marokkaanse randgroep', Arnhem, 1990.

¹³ Jong, J.D., et al., 'Een studie naar het concept groepsdruk' Amsterdam, 2010.

mogelijkheid gepest of bestolen te worden, of in een vechtpartij met andere jongens te belanden. In een groep wanen zij zich veiliger omdat zij daardoor beschikken over rugdekking in geval van nood. Zij kunnen erop rekenen dat de andere jongens hen - desnoods met geweld - te hulp zullen schieten.

88 De jeugdoverlast in groepsverband was één van de aanleidingen om straatcoaches en gezinsbezoekers in te zetten. Het doel is dan ook om het aantal problematische jeugdgroepen te verminderen. De interventie van de straatcoach richt zich onder andere op het uit elkaar halen van groepen en het aanspreken van 'leiders' van groepen op het gedrag.

2.3.2 *Groepsdruk zorgt er voor dat jongeren het 'aandurven' overlastgevend gedrag te tonen*

89 Jongeren hebben er om bovenstaande redenen belang bij om bij een groep te horen. De sterke wens om 'erbij te horen' heeft tot gevolg dat zij gevoelig zijn voor negatieve reacties van leeftijdsgenoten uit angst voor sociale uitsluiting. Het betekent dat zij zoveel mogelijk zullen handelen in lijn met wat zij denken dat van hen wordt verwacht. Omdat jongeren overlastgevend en zelfs delinquent gedrag binnen de groep waarderen en 'soft' gedrag afkeuren, voelen de jongeren zich genoodzaakt om zich op die manier te manifesteren. Onder de sociale druk van de groep zijn zij bereid overlast te veroorzaken en delicten te plegen, wat zij niet snel zouden doen als zij alleen waren. Degenen die het meest gevoelig zijn voor groepsdruk, zijn degenen die een sterke behoefte hebben aan zelfbevestiging. Het zijn de jongeren die van huis of school uit weinig waardering ervaren.

90 Met name van de groep LVB-jongeren¹⁴ is bekend dat zij gevoelig zijn voor groepsdruk en dat andere jongeren hen ook 'gebruiken' voor overlastgevend of delinquent gedrag.

2.3.3 *Gebrek aan controle zorgt er voor dat jongeren hun gang kunnen gaan*

91 Het gebrek aan toezicht - zowel door ouders als buurtbewoners, middenstand en professionals (zoals agenten en jongerenwerkers) - verklaart waarom groepen jongeren hun gang kunnen gaan op straat en (onbedoeld) in staat worden gesteld om steeds verder de grenzen op te zoeken.

92 Uit onderzoek blijkt dat voor het functioneren van ouderlijk toezicht een zekere openheid van jongeren tegenover hun ouders noodzakelijk is¹⁵. Het probleem is dat daarvan slechts beperkt sprake is binnen de gezinnen van de jongeren die een groot deel van hun tijd in groepen op straat doorbrengen. Toezicht van buurtbewoners of de lokale middenstand blijft veelal uit vanwege het gebrek aan 'publieke familiariteit'¹⁶. Bewoners voelen zich niet in staat om de jongeren aan te spreken (uit angst voor represailles), omdat ze deze jongeren niet kennen en omdat ze er niet op

¹⁴ LVB = Licht Verstandelijk Beperkt

¹⁵ Wissink, I., et al., 'Parenting behavior, quality of the parent-adolescent relationship and adolescent functioning in four ethnic groups.' *Journal of Early Adolescence*, 26, p. 1-27., 2006.

¹⁶ Blokland, T., 'Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad', Amsterdam, 2008.

durven te vertrouwen dat hun buurtgenoten hen zullen steunen in de uitoefening van controle¹⁷. De professionals wiens taak het is toezicht te houden, zijn daar maar in beperkte mate toe in staat omdat hun optreden vaak slechts alleen op zeer korte termijn effectief is. De jongeren een waarschuwing geven, of van een plein verjagen, heeft geen lang effect.

2.4 De interventie van straatcoach en gezinsbezoeker kent enkele specifieke kenmerken

2.4.1 *De specifieke kenmerken van de straatcoach zijn het hebben van aansluiting met de jongere en het tonen van consistent gedrag*

93 Uit de gesprekken met alle betrokkenen en documenten over de straatcoaches volgen verschillende kenmerken, competenties die specifiek zijn voor de straatcoach. In de straatcoach academie, de opleiding van de stichting, krijgen straatcoaches ook specifieke training op deze competenties. Deze competenties zijn:

1. **Straatvaardigheid, ofwel 'Streetwise'**: Als de straatcoach aansluiting heeft met de jongeren op straat, dan zorgt dit over het algemeen voor betere resultaten: de straatcoaches zijn 'streetwise':
 - a. De straatcoach kan de jongeren in voor de jongere begrijpelijke taal, straattaal, aanspreken;
 - b. De straatcoach kent de regels die op straat gelden en kan de jongeren zonder dat zij gezichtsverlies leiden, bijbrengen wat geoorloofd is en wat niet;
 - c. Vanuit gelijkheid aanspreken. De straatcoaches sluiten vanuit hun achtergrond en opstelling aan bij de leefwereld van de jongeren en kunnen vanuit deze relatieve gelijkheid de jongeren aanspreken op hun gedrag;
2. **Flexibiliteit**: Amsterdam zet de straatcoach in op het moment dat het probleem zich voordoet, waarbij de straatcoach meebeweegt met de ontwikkelingen. Wanneer dit vraagt om een ander tijdstip van inzet, dan moet dit snel te realiseren zijn. Om actueel te blijven is een goede aansturing door de stadsdelen en de politie van groot belang;
3. **Duidelijkheid en consistentie**: Er ontstaat een kat en muisspel door het aanspreken op gedrag door de straatcoach, maar de straatcoach stelt duidelijke grenzen. Jongeren zoeken hun grenzen op. Het stellen van grenzen en het handhaven daarvan is belangrijk. Voor de jongeren is duidelijk dat zij zich aan de regels dienen te houden.

94 Daarnaast moet de straatcoach goed kunnen samenwerken met derden (waaronder de politie) en zeker niet angstig zijn uitgevallen. Met name dit laatste is relevant omdat de straatcoach anders snel zijn positie in een groep jongeren kwijt is. SAOA geeft aan in samenwerking met Trigion hier ook op te selecteren.

¹⁷ Sampson, R.J., et al. *'Neighborhoods and violent crime: a multilevel study of collective efficacy.'*, Science, 277, p. 918-924, 1997.

2.4.2 *Gezinsbezoeker moet een situatie in een gezin met een andere culturele achtergrond snel herkennen en consistent zijn in zijn houding*

95 Met name de interventie van gezinsbezoek richt zich op de ouders van de jongeren en heeft tot doel dat ouders de verantwoordelijkheid nemen voor het gedrag van hun kinderen.

96 De gezinsaanpak is mede gebaseerd op de culturele achtergrond van de gezinnen die worden aangesproken. In veel gevallen betreft dit een Marokkaanse achtergrond en in een minder aantal gevallen een Turkse, Antilliaanse of Surinaamse achtergrond. In met name stadsdeel Noord betreft dit vooral autochtone overlastveroorzakers. In stadsdeel Noord zet SAOA dan ook autochtone gezinsbezoekers in. De aanpak van het gezinsbezoek speelt in op deze verschillende situaties.

97 Bij Marokkaanse gezinnen weten de Marokkaanse ouders vaak niet wat er op straat gebeurt. Het aanspreken op het gedrag van hun kinderen is belangrijk om ongewenst gedrag inzichtelijk te maken. Het huisbezoek speelt in op de schaamtecultuur van deze ouders. De gezinsbezoeker spreekt dezelfde taal als de ouders waardoor de communicatie eenvoudig verloopt en duidelijker is voor de ouders. Daarnaast speelt herkenning van subtiele culturele aspecten een grote rol bij een gezinsbezoek. De gezinsbezoeker met een Marokkaanse achtergrond herkent volgens betrokkenen aan het gedrag van de ouders, de inrichting van de woning en de omgang met de kinderen al snel of de boodschap aanslaat en of het een gezin betreft waar meer aan de hand zou kunnen zijn. Een autochtone gezinsbezoeker zal deze herkenning veel minder hebben.

98 Op basis van de interviews met stadsdelen, gezinsbezoekers, medewerkers SAOA en politie zijn de volgende specifieke kenmerken te zien van de werkwijze van de gezinsbezoekers¹⁸:

1. Onaangekondigd langsgaan bij het gezin (verrassingseffect);
2. Duidelijke communicatie door aanspreken in moedertaal en vasthoudend en consistent zijn in de boodschap die gezinsbezoekers overbrengen;
3. Herkenning van de situatie in het gezin en gedrag van jongere en ouders door inzet van gezinsbezoeker met dezelfde culturele achtergrond;
4. Helderheid over de exacte feiten van het overlastgevend gedrag (het begint vrijwel altijd met ontkenning van het door de gezinsbezoekers genoemde gedrag door de jongere en de ouders);
5. Ouders duidelijk uitleggen wat de gevolgen zijn van het gedrag van de jongere en daarmee duidelijk maken dat zij verantwoordelijkheid moeten nemen;
6. Het maken van eenvoudige en duidelijke afspraken en hier strikt aan houden door gezinsbezoeker (geen verwachtingen creëren die niet waar te maken zijn);
7. Het bewaken van de gemaakte afspraken met het gezin, onder andere door de straatcoach die oplet of er nog overlast plaatsvindt door de jongere.

¹⁸ Een gedetailleerde beschrijving van de werkwijze van de gezinsbezoeken is ook terug te vinden in het recent gepubliceerde rapport: Gemeentelijke ombudsman, *'Straatcoaches in opspraak, aanpak overlast onderzocht'*, 30 november 2011.

99 De gezinsbezoekers zijn geen hulpverleners, maar signaleren of er (mogelijk) een specifieke hulp- of zorgvraag in het gezin aanwezig is. Het stadsdeel ontvangt dit signaal en beslist over de inzet van verdere hulpverlening.

2.5 In de periode 2006 tot en met eerste helft 2011 zijn vele gebeurtenissen van invloed geweest op het functioneren van straatcoaches en gezinsbezoekers

100 Sinds de introductie van de straatcoaches en gezinsbezoekers is er een hoop gebeurd en veranderd. Dit vloeit onder andere voort uit organisatorische veranderingen of andere gebeurtenissen. Onderstaand zijn de belangrijkste gebeurtenissen binnen de periode 2006 - 2011 en hun gevolgen toegelicht.

2.5.1 De aanbesteding van straatcoaches kende een te lange implementatieperiode

101 In 2009 heeft SAOA een aanbesteding gepubliceerd voor de contractering van dienstverlening voor straatcoaches. Met de start van de inzet van straatcoaches als pilot in 2006 was To Serve & Protect (hierna: TSAP) de gecontracteerde dienstverlener die de straatcoaches namens SAOA inzette. Volgens de gemeente, die SAOA voor 100 procent financiert, was er destijds geen andere partij dan TSAP die deze diensten aanbood.

102 Aan het einde van de pilotperiode was de markt veranderd. Het aantal aanbieders van straatcoaches was toegenomen, waardoor de directie OOV namens de gemeente bij SAOA heeft aangedrongen op aanbesteding van de dienstverlening van de straatcoaches. De gemeente wilde, naast de genoemde verandering van de marktomstandigheden, in het kader van transparantie en openbaarheid van bestuur overgaan tot aanbesteding van de dienstverlening. Ook speelden de mogelijke risico's op claims van andere bedrijven een rol bij dit besluit. Daarnaast bevordert een aanbesteding de concurrentie tussen marktpartijen, waardoor er een resultaatverhogend en prijsverlagend effect van uit kan gaan. Aanbesteden stelt opdrachtgevers in staat informatie uit de markt te verkrijgen over prestaties, producten en prijzen van de gevraagde dienstverlening.

103 In de aanbesteding is gezocht naar een partij die kon voldoen aan de gestelde eisen. Geïnteresseerde partijen konden een voorstel doen dat werd beoordeeld aan de hand van de in de aanbesteding bekend gemaakte criteria. Van de vijf bedrijven die zich voor de aanbestedingsprocedure hebben ingeschreven, zijn er uiteindelijk drie overgebleven. Van deze drie inschrijvende partijen deed de firma Trigion het beste voorstel en kreeg daarom de overeenkomst gegund. TSAP maakte bij de rechter bezwaar tegen het voorgenomen gunningbesluit. Daarop volgde een rechtszaak die enkele maanden heeft geduurd. Uiteindelijk heeft de rechter besloten dat de gunning aan Trigion gewoon door kon gaan.

104 Met name door de onzekere periode tussen gunning en ingang van de nieuwe overeenkomst was de kwaliteit van de inzet van straatcoaches volgens betrokkenen sterk verminderd ten opzichte van de periode daarvoor. Omdat de werving en selectie van nieuwe straatcoaches door de vertraging pas van start kon gaan met de start van de nieuwe dienstverlening, duurde het nog

enige tijd voordat dit proces op orde was. Hierdoor is bij verschillende betrokkenen in de stadsdelen en politie een beeld blijven bestaan dat de straatcoach (soms) onvoldoende kwaliteit levert.

2.5.2 Het samenvoegen van stadsdelen leidde (tijdelijk) tot verminderde aandacht voor straatcoaches en gezinsbezoekers

105 In 2010 zijn de 14 stadsdelen samengevoegd tot de huidige 7 stadsdelen. Zoals eerder beschreven, vervullen de stadsdelen een centrale rol in de sturing van de straatcoaches en gezinsbezoekers. De teruggang in het aantal stadsdelen leidde ertoe dat medewerkers van de gemeente in andere functies terecht zijn gekomen en dat er ook functies inhoudelijk zijn gewijzigd.

106 De wijzigingen hebben tot gevolg gehad dat ten tijde van de samenvoeging van stadsdelen er verminderde aandacht was bij een aantal stadsdelen voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers. Soms was de verminderde aandacht van korte duur, maar in sommige gevallen duurde dit een langere periode omdat de sturing van straatcoaches en gezinsbezoekers opnieuw 'ingeregeld' moest worden met nieuwe personen in een functie.

107 Omdat de aansturing door de stadsdelen en de succesfactor 'erbovenop zitten' zo belangrijk zijn, leidde de samenvoeging (tijdelijk) tot kwaliteitsverlies. Inmiddels is bij de meeste stadsdelen de aandacht weer terug op de sturing van straatcoaches en gezinsbezoekers en zijn de meeste problemen opgelost.

2.5.3 Hoge verloopcijfers van straatcoaches zorgden voor een (tijdelijke) afname in kwaliteit

108 Mede door de implementatieproblemen bij de overgang van TSAP naar Trigion kende de groep straatcoaches in 2010 een substantieel hoger verloop dan eerdere jaren. Daarnaast is de verleiding voor straatcoaches, die Trigion betaalt op grond van de CAO beveiliging, om over te stappen naar een ander bedrijf nadat ze een beveiligingsdiploma¹⁹ hebben behaald soms groot. In de beveiligingsbranche is nog steeds genoeg vraag naar beveiligers en soms krijgen de straatcoaches elders een net iets betere salariering op grond van dezelfde CAO waardoor sommigen overstappen. Het creëren van binding is daardoor volgens betrokkenen moeilijk. Aan de andere kant noemen verschillende straatcoaches zelf dat ze bewust kiezen voor het werk bij SAOA in plaats van aan de slag te gaan als beveiligers. Redenen hiervoor zijn de bijdrage aan het oplossen van maatschappelijke problemen, het helpen van jongeren met problemen die zij goed kennen uit de eigen jeugd en 'meer te kunnen zijn' dan een beveiligers (trots op de specifieke competenties in hun werk).

109 Het verloop onder straatcoaches leidde tot twee problemen. Het opleiden van nieuwe straatcoaches direct na indiensttreding is een kostbare zaak. Als nieuwe straatcoaches na het behalen van hun diploma direct weer vertrekken, leidt dit tot hoge kosten waar geen opbrengst

¹⁹ Straatcoaches zijn verplicht om dit diploma te hebben of bij indiensttreding te halen op grond van de Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties (eis van Trigion).

tegenover staat. SAOA heeft daarom in samenspraak met Trigion besloten nieuwe straatcoaches pas na verloop van tijd op te leiden als hun geschiktheid en motivatie helder is.

110 Het tweede probleem is een tijdelijk kwalitatief verminderde inzet van straatcoaches. De steeds nieuwe straatcoaches en wijzigende samenstelling van de teams leidde tot minder opgeleide en ervaren straatcoaches en een minder sterke informatiepositie.

111 Inmiddels is het verloop in 2011 afgenomen tot een normaal niveau. Volgens SAOA blijft het echter wel een aandachtspunt, omdat de investeringen in het opleiden van straatcoaches hoog zijn en niet iedere beveiligder zomaar straatcoach is (zie ook het volgende hoofdstuk).

2.5.4 *De straatcoaches en gezinsbezoekers staan onder voortdurende aandacht van politiek en media*

112 De straatcoaches en gezinsbezoekers staan al vanaf het begin onder voortdurende aandacht van de politiek en media²⁰. Volgens betrokkenen leidt dit tot het gevoel dat de straatcoaches 'onder het vergrootglas' liggen.

113 Mede naar aanleiding van verschillende artikelen stelt de gemeenteraad of stadsdeelraad vragen aan het college of stadsdeelbestuur. Of andersom, naar aanleiding van debatten bij de volksvertegenwoordigers volgen krantenartikelen. Sommige artikelen hebben een negatieve inslag en zijn een reactie op een incident. Er zijn ook positieve berichten, hoewel deze minder in de aandacht komen. Dat de lokale politiek reageert op de krantenartikelen blijkt bijvoorbeeld uit de raadvragen²¹ die zijn gesteld naar aanleiding van een

Voorbeelden van krantenartikelen die zijn verschenen over de straatcoaches zijn:

1. 'Hanggroepen Slotervaart weg dankzij straatcoaches', *Parool*, 11 juli 2008
2. 'Ondanks straatcoaches meer overlastmeldingen', *Parool*, 12 november 2008
3. 'De glans is van de straatcoach', *Volkskrant*, november 2009
4. 'Straatcoach frauduleus', *Telegraaf*, 5 maart 2011
5. 'SP Amsterdam wil debat over straatcoaches', *Parool*, 5 maart 2011
6. 'VVD en SP: wangedrag Amsterdamse straatcoaches aanpakken', *Parool*, 7 maart 2011
7. 'Straatcoaches even duur als politieman', *Telegraaf*, 17 maart 2011
8. 'PvdA-Kamerlid Samsom ontzet over overlast straattuig', *NRC*, 15 september 2011
9. 'Ombudsman: straatcoaches Amsterdam nuttig', *Parool*, 30 november 2011.

²⁰ Naast de artikelen in het kader, zijn ook in andere steden artikelen over straatcoaches gepubliceerd in landelijke media. Ook deze artikelen hebben soms invloed op de perceptie over het werk van straatcoaches in Amsterdam.

²¹ Zie beantwoording van het college op de raadvragen van TON en de SP van 5 maart 2011 inzake 'Straatcoaches handelen frauduleus'.

artikel in de Telegraaf waarin de krant stelt dat straatcoaches frauduleus handelen²². In het artikel wordt gesproken over een quotum van overlastmeldingen voor straatcoaches om 'de subsidie van € 6,4 miljoen te verantwoorden'.

114 Mede naar aanleiding van dit artikel en in antwoord op de vragen in de gemeenteraad, heeft burgemeester Van der Laan de gemeentelijke ombudsman gevraagd een onderzoek in te stellen naar deze quota²³. De ombudsman concludeerde in het najaar van 2011 ten tijde van dit evaluatieonderzoek het volgende: 'Van door SAOA opgelegde quota voor overlastmeldingen is de ombudsman op basis van het verrichte onderzoek niets gebleken'²⁴.

115 Volgens betrokkenen staan de straatcoaches meer in de belangstelling van politiek en media dan andere interventies. Op grond van de interviews komen we tot de volgende verklaringen voor deze aandacht:

1. SAOA staat als entiteit los van andere organisaties en beperkt zich tot straatcoaches en gezinsbezoekers. Daardoor leidt kritiek op SAOA vaak direct tot vragen over nut en noodzaak van SAOA (dit in tegenstelling tot de politie of gemeente);
2. De werkwijze van straatcoaches om jongeren aan te spreken en informatie te verzamelen kan ervoor zorgen dat de straatcoaches zich in de beleving van buitenstaanders niet met hun eigenlijke taak bezighouden. Een enkele keer is volgens betrokkenen een straatcoach over de grens gegaan, ook uiten sommige bewoners of ondernemers die veelal onbekend zijn met de werkwijze van de straatcoach kritiek.

116 Het gevolg is dat beleidsmakers veel aandacht moeten hebben voor vragen vanuit de raad, de media of andere belanghebbenden. Iedereen is zich sterk bewust van de kwetsbaarheid van de positie van SAOA. Dit leidt volgens betrokkenen bij SAOA en de directie OOV ook tot strengere controle op de tijdsbesteding en kwaliteit van de uitvoering (onder andere door de kwaliteitscoördinator).

2.5.5 SAOA heeft vele maatregelen doorgevoerd om de kwaliteit van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers te verbeteren

117 Ook binnen SAOA zijn de nodige ontwikkelingen geweest die invloed hebben gehad op het functioneren van straatcoaches en gezinsbezoekers de afgelopen jaren. Mede als gevolg van de in 2008 uitgevoerde evaluatie²⁵ zijn verschillende kwaliteitsmaatregelen genomen om de inzet te verbeteren.

118 Betrokkenen van SAOA geven aan dat sinds 2008 de volgende kwaliteitsmaatregelen zijn doorgevoerd:

²² 'Straatcoach frauduleus', Telegraaf, 5 maart 2011.

²³ Zie Laan, van der, 'Verzoek tot onderzoek inzake straatcoaches', brief van de Burgemeester, 29 maart 2011.

²⁴ Gemeentelijke ombudsman, 'Straatcoaches in opspraak, aanpak overlast onderzocht', 30 november 2011.

²⁵ Bouscher, J., et al., 'Resultatenonderzoek SAOA', Twijnstra en Gudde, 29 oktober 2008. In dit onderzoek is geconcludeerd dat de professionalisering bij SAOA een aandachtspunt is.

1. Kwaliteit van straatcoaches en gezinsbezoekers;
 - a. Sturen op wervingscriteria voor nieuwe straatcoaches door Trigion;
 - b. Kwaliteitsteam toetst kwaliteit nieuwe straatcoaches aan de hand van de criterialijst;
 - c. Na een succesvolle proeftijd volgt voor een nieuwe straatcoach een opleiding bij de SAOA academie;
 - d. Meelopen van nieuwe straatcoaches met ervaren collega's ten behoeve van kennis- en vaardighedenoverdracht;
 - e. Jaarlijkse beoordelingscyclus van straatcoaches en gezinsbezoekers;
 - f. Diverse standaarden ontwikkeld om de kwaliteit van de werkwijze te bewaken;
 - g. Groeimogelijkheden voor straatcoaches gecreëerd ter bevordering van de motivatie om verloop onder straatcoaches tegen te gaan;
2. Kwaliteit van de uitvoering van straatcoaches en gezinsbezoekers:
 - a. Coördinatoren en teamleiders controleren kwaliteit straatcoaches;
 - b. De regionale manager van Trigion bewaakt de kwaliteit van straatcoaches;
 - c. Gebiedsgerichte coördinatie (gebiedscoördinator) bewaakt de samenhang tussen straatcoach en gezinsbezoeker en de relatie met ketenpartners;
 - d. Kwaliteitscoördinator rijdt rond langs de plekken waar straatcoaches actief zijn en controleert of de straatcoaches hun werk op de juiste wijze uitvoeren;
 - e. Kwaliteitscoördinator controleert de inhoud van het aanmeldformulier van de stadsdelen voor een gezinsbezoek op volledigheid;
 - f. Kwaliteitscoördinator controleert rapportages en adviezen van gezinsbezoekers op juistheid, volledigheid en onderbouwing;
 - g. Gezinsbezoeken vinden in wisselende teamsamenstelling plaats;
3. Kwaliteit van de backoffice:
 - a. Een nieuwe meldkamer is operationeel waardoor de communicatie verbetert;
 - b. Aangepaste rapportagesystemen ten behoeve van dagrapportages, meta-informatie en informatieoverdracht aan ketenpartners zijn in ontwikkeling;
 - c. Kwaliteit van de gerapporteerde informatie is steeds beter waardoor informatie meer en beter beschikbaar is.

119 Op dit moment zijn alle hiervoor genoemde maatregelen doorgevoerd. In de praktijk voert SAOA volgens betrokkenen nog her en der (kleine) verbeteringen door in de uitvoering van genoemde maatregelen om de effectiviteit te verbeteren.

2.6 Diverse belangrijke ontwikkelingen hebben mogelijk een effect op de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers

2.6.1 Het budget voor straatcoaches en gezinsbezoekers daalt de komende jaren substantieel

120 In de periode 2007 tot en met 2010 is een bedrag van € 50 miljoen geïnvesteerd, afkomstig van de budgetten van de directie OOV en de directie DMO²⁶ van de gemeente Amsterdam voor de aanpak van jeugdproblematiek. De kosten specifiek voor de inzet van de straatcoaches en

²⁶ Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Amsterdam.

gezinsbezoekers bedroeg in 2011 € 7,4 miljoen, bestaande uit een bijdrage van de centrale stad, de stadsdelen en twee decentralisatie-uitkeringen van het rijk. De stadsdelen dragen voor 14% bij aan de kosten van deze inzet. De overige 86% bekostigt de centrale stad (OOV).

121 De komende jaren staat het budget onder druk. Voor het jaar 2012 is een bezuiniging doorgevoerd van € 1 miljoen door het wegvallen van de Decentralisatie Uitkering Leefbaarheid en Veiligheid (DU L&V). Het budget is in 2012 hiermee van € 7,4 miljoen naar € 6,3 miljoen (inclusief de bijdrage van de stadsdelen) gedaald. In 2013 valt de Decentralisatie Uitkering Marokkaans Nederlandse Probleemjongeren (DU MNP) van € 1,5 miljoen weg en mogelijk ook een bedrag van € 0,5 miljoen uit de gemeentelijk begroting. In 2013 blijft daarmee een budget van € 4,3 miljoen over (inclusief de (geschatte) bijdrage van stadsdelen). De directie OOV overweegt een meer flexibele inzet van straatcoaches om de bezuinigingen op te vangen, maar een concrete vertaling voor de invulling van straatcoaches en gezinsbezoekers heeft nog niet plaatsgevonden anno december 2011.

2.6.2 Organisatorische veranderingen in de stad en bij de politie hebben impact op de straatcoaches en gezinsbezoekers

122 De politie gaat de komende jaren verschillende veranderingen doorvoeren. Het effect in Amsterdam zal zijn dat er minder districten zullen zijn en dat de politie haar teams meer flexibel in de stad zal inzetten. Dit kan volgens betrokkenen mogelijk effect hebben op de samenwerking met de straatcoaches. In het volgende hoofdstuk is het belang van de samenwerking nader toegelicht.

123 Daarnaast verdwijnt naar verwachting in 2014 de politiek bestuurlijke laag van de stadsdelen op grond van de kabinetsvoornemens. Door het verdwijnen van deze politiek bestuurlijke laag, zal de dynamiek tussen de politieke lagen in Amsterdam naar verwachting afnemen.

2.6.3 Bezuinigingen in de stad kunnen impact hebben op overlastproblematiek

124 Ook Amsterdam gaat, net als vele andere gemeenten, de komende jaren fors bezuinigen. Dit zal - naast de eerder genoemde bezuiniging op straatcoaches en gezinsbezoekers - leiden tot minder geld voor welzijnswerk en hulpverlening. Zoals minder geld voor (preventieve) hulpverlening bij het voorkomen of oplossen van jeugdproblematiek of het oplossen van problemen in gezinnen.

125 Onbekend is tot welke effecten deze bezuinigingen leiden op de problematiek van jeugdoverlast. Maar, betrokkenen geven aan dat deze bezuiniging ook effect zal hebben op de samenwerking tussen straatcoaches, gezinsbezoekers en andere hulpverleners in de stad.

2.7 Beantwoording onderzoeksvragen met betrekking tot de beleidstheorie en aanvullende beschouwing

126 In dit hoofdstuk stond de beleidstheorie centraal. We hebben achterhaald met welke veronderstellingen in 2006 aan de SAOA-aanpak met straatcoaches en gezinsbezoekers is begonnen, en in hoeverre de uitvoering aanleiding heeft gegeven deze veronderstellingen in de

loop van de tijd bij te stellen. Hiermee geven we antwoord op de eerste twee hoofdonderzoeksvragen. We besluiten met een aanvullende beschouwing over aspecten die niet terugkomen in de onderzoeksvragen.

2.7.1 Wat is de beleidstheorie ten aanzien van de werking van de straatcoaches en gezinsbezoekers?

127 De aanleiding voor de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers is de overlast die groepen jongeren op straat vertonen. De verschillende ketenpartners die zich bezighouden met de aanpak hiervan, bleken onvoldoende in staat om jongerenoverlast terug te dringen. De straatcoaches en gezinsbezoekers worden nodig geacht om 'het gat' tussen politie en jongerenwerk op te vullen. De straatcoaches en gezinsbezoekers zijn met hun 'snelheid, flexibiliteit en daadkracht' in staat om in te spelen op actuele jeugdoverlast.

128 De inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers is gericht op het bijdragen aan het verminderen van het aantal hinderlijke- en overlastgevende jeugdgroepen en het afnemen van overlast die jongeren veroorzaken.

129 De SAOA-aanpak beoogt hier aan bij te dragen door er allereerst voor te zorgen dat het toezicht op hinderlijke en overlastgevende jeugdgroepen toeneemt. Straatcoaches spreken deze jongeren aan op hun overlastgevende gedrag en gezinsbezoekers stellen de ouders van deze jongeren in de gelegenheid hun verantwoordelijkheid te nemen in het (bij)sturen van het gedrag dat hun kinderen op straat vertonen. Daarnaast kan de SAOA-aanpak bijdragen aan het behalen van de beoogde doelen door in te spelen op de groepsdruk die binnen jeugdgroepen bestaat. Door zich specifiek te richten op de 'leiders' (zowel met de straat- als de gezinsaanpak) wordt gepoogd hun invloed op de 'meelopers' te beperken.

130 Er wordt aanvankelijk verondersteld dat jongeren zich alleen door straatcoaches laten aanspreken als zij onder de indruk zijn van hun fysieke verschijning. Daarom worden aanvankelijk grote, gespierde straatcoaches ingezet.

131 Er wordt verondersteld dat ouders zich vooral door gezinsbezoekers laten aanspreken als deze dezelfde culturele achtergrond als de ouders hebben en tot in detail kunnen vertellen over het overlastgevende gedrag van hun kind (zodat ontkennen voor ouders geen optie is).

132 De interventie van straatcoach en gezinsbezoeker speelt in op in de wetenschap bekende processen die een rol spelen bij het veroorzaken van jeugdoverlast, met name gericht op de groepsprocessen die hierbij plaatsvinden. In de wetenschappelijke literatuur zijn duidelijke herkenningspunten waarop straatcoach en gezinsbezoeker - in theorie - een rol spelen om de oorzaak van jeugdoverlast en het groepsproces van jeugdgroepen te beïnvloeden. Belangrijk is wel te beseffen dat het instrument niet is opgezet om onderliggende oorzaken, zoals sociaal-economische achterstanden, weg te nemen. Daarvoor heeft de gemeente Amsterdam andere interventies in haar jeugdbeleid opgenomen. Deze interventies vallen buiten de scope van dit onderzoek.

2.7.2 *In hoeverre is de beleidstheorie in de loop van de jaren veranderd?*

133 Al snel bleek dat het accent van grote, brede straatcoaches niet in alle gevallen het gewenste effect opleverde. Het kennis hebben van de straatcultuur pakte daarentegen wel goed uit. Naar aanleiding daarvan is de nadruk komen te liggen op de veronderstelling dat straatcoaches 'streetwise' moeten zijn, dezelfde culturele achtergrond dienen te hebben als de jongeren, en vooral communicatief vaardig moeten zijn. Daarom stelt SAOA sindsdien andere eisen aan de straatcoaches, en worden de straatcoaches in de straatcoach academie getraind in de noodzakelijk geachte vaardigheden.

2.7.3 *Aanvullende beschouwing hoofdstuk 2*

134 Naast de hiervoor beschreven beantwoording op de onderzoeksvragen, zijn enkele aanvullende opmerkingen te plaatsen over de bevindingen in dit hoofdstuk.

135 Na een turbulente beginperiode hebben de straatcoaches een vaste plek gekregen in het jeugdbeleid. De opbouw van de organisatie is in zeer korte tijd voltrokken en dat heeft er volgens ons aan bijgedragen dat de inzet destijds vaak wel, maar niet in alle gevallen succesvol was. Sindsdien is er echter veel veranderd.

136 De periode 2006 tot en met 2010 is te zien als één lange ontwikkelperiode voor de straatcoaches en gezinsbezoekers. De opbouw van de organisatie, de uitbreiding naar 6 van de 7 stadsdelen (pas in 2010 is bijvoorbeeld stadsdeel Zuid begonnen met gezinsbezoeken), de samenvoeging van 14 naar 7 stadsdelen (met als gevolg uitbreiding van de inzet van straatcoaches in buurten binnen de stadsdelen), de vele gebeurtenissen, de aandacht van media en politiek, aandacht en interne verbetermaatregelen bij SAOA zorgen er voor dat er nog geen sprake is van een stabiele eindsituatie van het totale 'systeem'. In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de huidige werking in de praktijk.

137 De komende jaren komt de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers financieel onder druk te staan door een substantiële afname van het beschikbare budget. Temeer ook door andere instanties die zich richten op de (preventieve) jeugdproblematiek in de stad minder budget te besteden hebben is te verwachten dat de vraag naar inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers niet zal afnemen maar eerder zal toenemen. Het zal de samenwerking met de andere ketenpartners naar verwachting niet eenvoudiger maken.

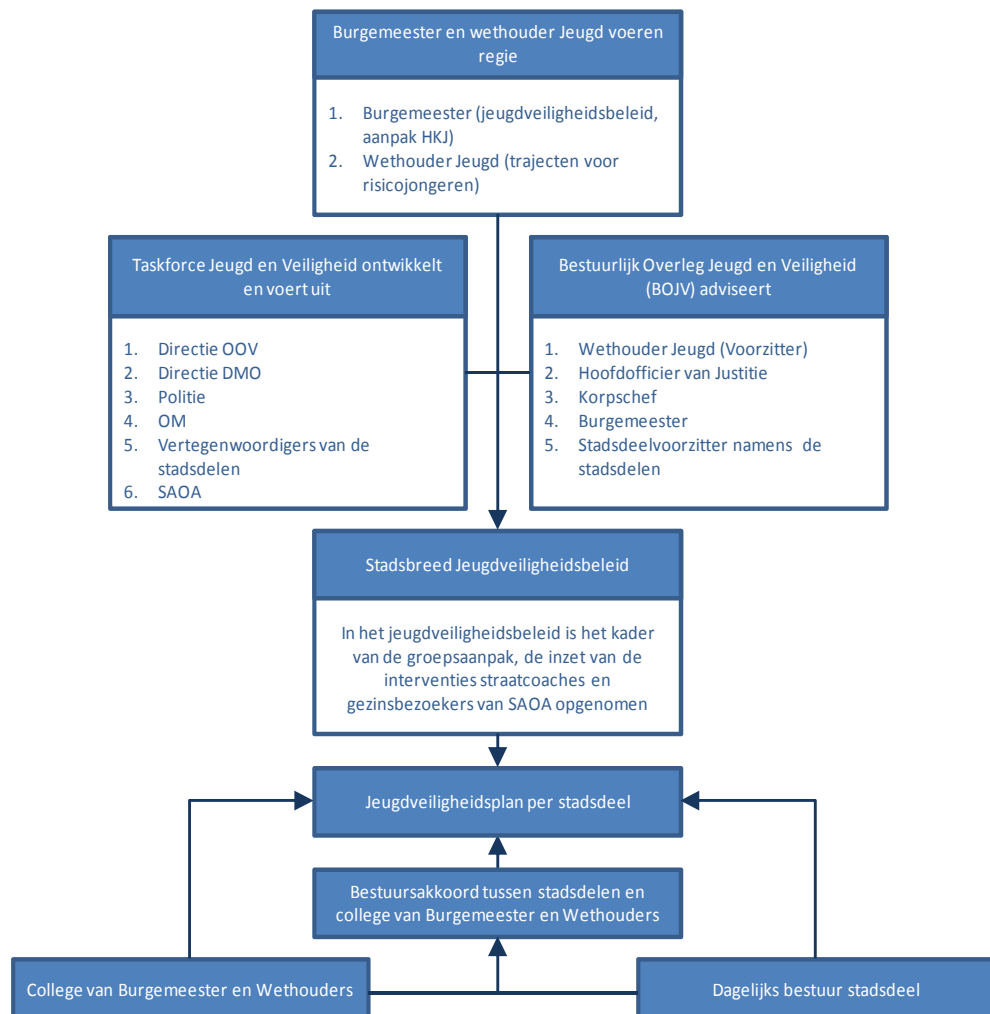
S I G N I F I C A N T

3. Huidige werkwijze en uitvoeringspraktijk van straatcoaches en gezinsbezoekers

138 In dit hoofdstuk behandelen wij de werkwijze van straatcoaches en gezinsbezoekers anno 2011. We gaan in op de organisatiestructuur, het werkproces en de werking van de interventies straatcoach en gezinsbezoek in de praktijk. We eindigen dit hoofdstuk met de beknopte beantwoording op de onderzoeksvragen voor dit hoofdstuk en met enkele aanvullende beschouwende opmerkingen.

3.1 De structuur en rolverdeling is opgebouwd uit verschillende overlegstructuren met verschillende partners

139 De wijze waarop het jeugd beleid in Amsterdam tot stand komt, zowel op het niveau van de centrale stad als in de afzonderlijke stadsdelen, is weergegeven in onderstaande figuur. De structuur wordt in deze paragraaf nader toegelicht.



Figuur 2: Structuur en samenhang van het jeugd beleid en organisatie in de gemeente Amsterdam

3.1.1 *Jeugd- en Veiligheidsbeleid kent centrale sturing op bestuurlijk niveau*

140 Binnen de gemeente Amsterdam valt het beleid voor de aanpak van jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast onder regie van de burgemeester en de wethouder Jeugd. Hierbij valt het jeugdveiligheidsbeleid en de aanpak van harde kern jeugd onder de verantwoordelijkheid van de burgemeester. Trajecten voor risicojongeren vallen onder de verantwoordelijkheid van de wethouder Jeugd.

141 Het Bestuurlijk Overleg Jeugd en Veiligheid (BOJV)²⁷ adviseert het college van B&W over het te voeren jeugdbeleid. Dit overleg bestaat uit de hoofdofficier van justitie, de korpschef, de burgemeester, een stadsdeelvoorzitter namens de stadsdelen en de wethouder Jeugd (die tevens voorzitter is van het BOJV).

142 De ontwikkeling en uitvoering van het jeugd- en veiligheidsbeleid ligt bij de Taskforce Jeugd en Veiligheid²⁸. De Taskforce Jeugd & Veiligheid is een samenwerkingsverband tussen de directies OOV en DMO. Verder participeren de politie, het Openbaar Ministerie, vertegenwoordigers van de stadsdelen en de SAOA in de Taskforce²⁹. In het veiligheidsbeleid is in het kader van de groepsaanpak, de inzet van de interventies straatcoaches en gezinsbezoekers van SAOA opgenomen.

3.1.2 *De stadsdelen bepalen in samenspraak met ketenpartners en de centrale stad de prioriteiten in het jeugdbeleid*

143 Het Dagelijks Bestuur van stadsdelen bestaat uit stadsdeelwethouders en de stadsdeelvoorzitter. In een gezamenlijk Bestuursakkoord komen de Dagelijkse Besturen van de stadsdelen en het College van B&W een bindende vorm van samenwerking overeen op het gebied van gedeelde politiek urgente ambities³⁰. In lijn met het stedelijk beleid en de gedeelde politiek urgente ambities stellen de stadsdelen hun eigen beleid op in jaarplannen. Het stadsdeel is zodoende de regisseur van de lokale veiligheid.

144 Per politiedistrictdistrict verzorgt een programmacoördinator jeugd- en veiligheid van het stadsdeel de aansturing van de uitvoering van het jeugdveiligheidsplan. Samen met de districtscordinator jeugd van de politie en de zorgcoördinator van de ketenunit³¹ bewaken de programmacoördinatoren jeugd- en veiligheid binnen de stadsdelen de voortgang en de te behalen resultaten. Zij geven gezamenlijk de prioriteit aan van aan te pakken groepen, organiseren de

²⁷ Per 1 januari 2012 heet dit Bestuurlijk Overleg Jeugd, Zorg en Veiligheidshuizen (BOJZV). De burgemeester is voorzitter van dit overleg waarin nu ook de wethouder zorg zitting heeft.

²⁸ Zie het eerder genoemde beleidsplan Taskforce Jeugd&Veiligheid, 'Veiligheid begint vroeg, de Amsterdamse aanpak van jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast, 2010 - 2011', directies OOV en DMO, gemeente Amsterdam, november 2009.

²⁹ http://www.eenveiligamsterdam.nl/thema's/thema's/jeugd/aanpak_jeugdoverlast/.

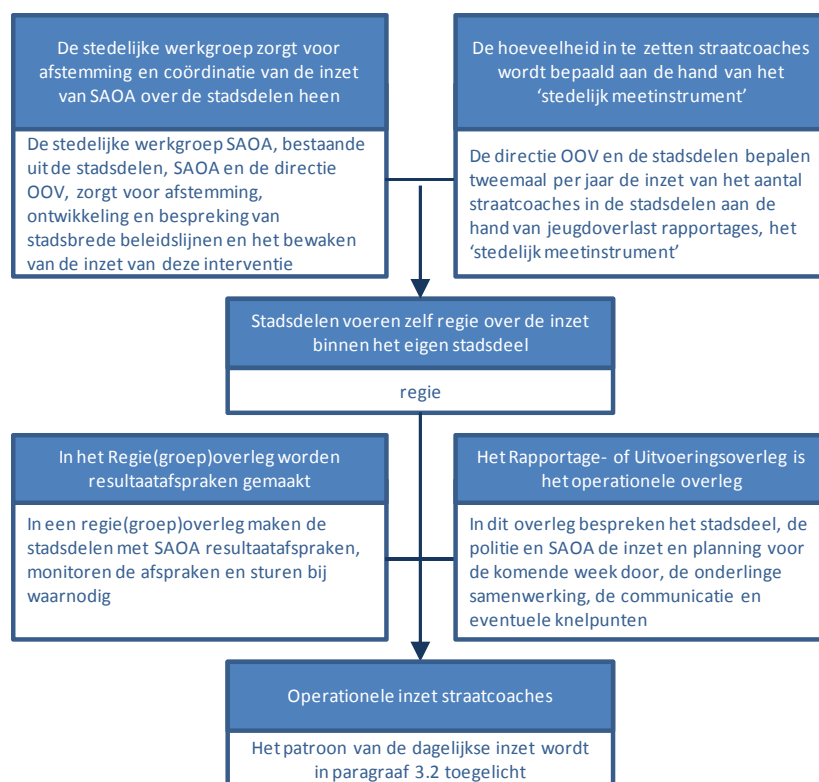
³⁰ <http://www.amsterdam.nl/gemeente/pers-0/bestuursakkoord/volledig/bestuursakkoord-stad/>.

³¹ Inmiddels zit de zorgcoördinator in het Veiligheidshuis (per medio augustus 2011).

aansturing en bewaken de voortgang van de aanpak van betrokken partners. Onder regie van het stadsdeel zetten de politie, justitie en uitvoerende hulporganisaties een gezamenlijke koers in om de overlast door jongeren aan te pakken.

3.1.3 De stedelijke werkgroep stuurt de capaciteitsinzet van SAOA en het netwerk 12+ de tactische sturing op de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers

145 Binnen het jeugdveiligheidsbeleid is de inzet van SAOA opgenomen. Per stadsdeel verschilt het aantal straatcoaches dat daadwerkelijk wordt ingezet. In onderstaande figuur is weergegeven hoe de inzetbepaling tot stand komt.



Figuur 3: Sturingsmodel van straatcoaches en gezinsbezoekers

146 De bestuurlijke regie voor de inzet van de interventies van SAOA ligt bij de stadsdelen. In een stedelijke werkgroep SAOA bespreken de stadsdelen eens in de zes weken met de directie OOV de kwaliteit van de inzet van de straatcoaches en gezinsbezoekers. De stadsdelen dienen zelf de samenhang met de bredere aanpak binnen hun stadsdeel te borgen.

147 De stedelijke werkgroep heeft als taak te zorgen voor afstemming en coördinatie van de inzet van SAOA over de stadsdelen heen. De stedelijke werkgroep zorgt voor afstemming, ontwikkelen en bespreken stadsbrede beleidslijnen en bewaken de inzet van deze interventie. Twee keer per jaar bepalen de stadsdelen in samenspraak met OOV de inzet van het aantal straatcoaches per stadsdeel aan de hand van een stedelijk meetinstrument (de jeugdoverlast rapportage). In dit overleg bespreken partijen ook wat de inzet zou moeten opleveren.

148 SAOA geeft met betrekking tot de regievoering in het Plan van Aanpak 2011 aan dat de interventies gericht dienen te worden ingezet, aangezien de kracht van de interventies straatcoaches en gezinsbezoekers ligt in 'de snelheid, de flexibiliteit en de daadkracht waarmee op actuele jeugdoverlast kan worden ingespeeld'³².

149 De coördinator netwerk 12+ coördineert binnen een stadsdeel het Uitvoerend Netwerk 12+, waarbij verschillende ketenpartners onder leiding van het stadsdeel de problemen van individuele jongeren in beeld brengen om vervolgens samenhangende steun en hulp te kunnen bieden aan de jongeren zelf en aan de ouders van deze jongeren³³. De netwerkcoördinator 12+ is in sommige stadsdelen sturend op de inzet van de straatcoaches. In andere stadsdelen is dit de taak van de projectleider Jeugd en Veiligheid. De informatie uit de gezinsbezoeken van SAOA bespreken de coördinatoren of projectleiders in het overleg van het uitvoerend netwerk. Met een aantal stadsdelen zijn tevens 2-wekelijkse overleggen van het Uitvoerend Netwerk 12+ waarbij ook de gebiedscoördinatoren aanwezig zijn, waarin alle lopende dossiers worden besproken en waarbij veel informatie-uitwisseling is. Dit is informatie die normaal gesproken niet in de dossiers terecht komt: het stadsdeel maakt notitie van hetgeen eventueel in de dossiers komt.

150 In een Regie(groep)overleg maken de stadsdelen met SAOA resultaatafspraken en monitoren ze en sturen ze bij. Deelnemers aan dit overleg verschillen per stadsdeel, maar zijn bijvoorbeeld de projectleider en de senior beleidsadviseur Jeugd en Veiligheid van het stadsdeel, een procesmanager van SAOA en de districtscoördinator Jeugd van de politie. In een ander stadsdeel neemt daarnaast de netwerkcoördinator 12+ aan dit overleg deel. Binnen sommige stadsdelen vindt dit overleg maandelijks plaats, bij andere stadsdelen een keer in de twee maanden of bijna of geheel niet.

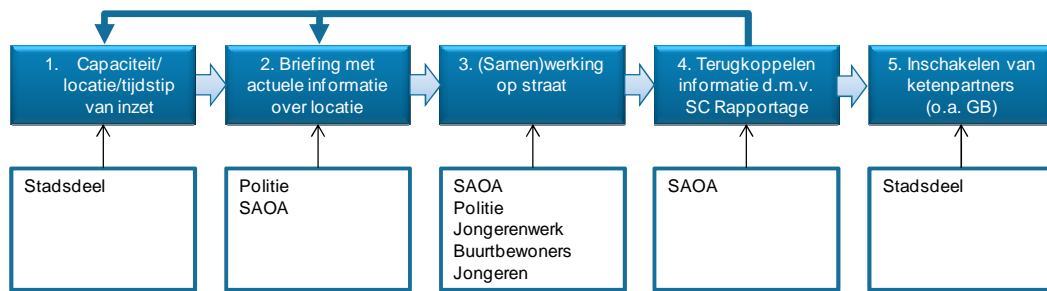
151 Naast het Regie(groep)overleg vindt er een meer operationeel overleg plaats; het Rapportage- of Uitvoeringsoverleg. In dit overleg spreken partijen de inzet en planning voor de komende week door. Daarnaast bespreken partijen de onderlinge samenwerking, de communicatie, klachten en knelpunten. Aan dit overleg nemen over het algemeen deel de netwerkcoördinator 12+, de projectleider Jeugd van de politie en de gebiedscoördinator van SAOA. Binnen sommige stadsdelen vindt dit overleg wekelijks plaats, bij anderen een keer in de twee weken.

3.2 De dagelijkse inzet van straatcoaches werkt volgens een vast patroon

152 De inzet van de straatcoaches voltrekt zich volgens een vast proces. Als de capaciteit van de inzet van straatcoaches eenmaal is vastgelegd zoals hiervoor beschreven, verloopt de operationele inzet van de straatcoaches op hoofdlijnen volgens het in onderstaande figuur weergegeven proces:

³² Stichting Aanpak Overlast Amsterdam, Plan van Aanpak, 24 januari 2011.

³³ <http://www.nvrr.nl/download/?id=11953175>.



Figuur 4: Procesverloop inzet straatcoaches

1. Stap 1, bepaling operationele capaciteit/locatie/tijdstip van inzet door stadsdeel: het stadsdeel bepaalt binnen de capaciteitsafspraken waar en wanneer SAOA hoeveel straatcoaches moet inzetten. Het stadsdeel maakt gebruik van verschillende bronnen om te bepalen waar de inzet van de straatcoaches het meest op zijn plek is. Input hiervoor komt uit de NSA-meldingen die de politie ontvangt voor het bepalen van tijdstippen en locaties van overlast. Andere bronnen zijn buurtbijeenkomsten om een beeld te krijgen van de ontwikkelingen in bepaalde buurten, rapportages van straatcoaches en beelden van de politie die verduidelijking geven over ontwikkelingen op het gebied van jeugdoverlast. De straatcoaches zijn 24 uur per dag in te zetten. SAOA zorgt ervoor dat de achtergrond en ervaring van de straatcoaches indien mogelijk overeenkomt met de achtergrond van de jeugd in een buurt;
2. Stap 2, briefing met actuele informatie over locatie door politie en SAOA: voordat de straatcoaches in koppels van twee de straat op gaan, krijgen zij van hun teamleider actuele informatie over hun werkgebied of werkwijze. De twee gebiedscoördinatoren van SAOA geven daarnaast in alle stadsdelen wekelijks een briefing aan de straatcoaches om actualiteiten te delen en om eventueel de werkwijze bij te sturen of aan te scherpen. De gebiedscoördinator komt vaker langs als hier aanleiding toe is. Naast de briefing van SAOA zelf krijgen de straatcoaches van de politie een briefing over de buurten waarin straatcoaches actief zijn. De politie deelt in dit overleg haar informatie, zodat de straatcoaches weten wat zij kunnen verwachten en waar zij extra op moeten letten;
3. Stap 3, werking op straat:
 - a. Eenmaal gebriefd gaan de straatcoaches in hun uniform in koppels van twee op hun dienstfietsen de straat op om de verschillende vooraf afgesproken locaties te bezoeken. Op straat staan zij voortdurend in contact met de meldkamer van SAOA. Als de straatcoaches in een situatie terechtkomen waarbij assistentie van andere straatcoaches of van de politie nodig is, dan melden zij dit via de meldkamer. De meldkamer krijgt eventuele NSA-meldingen direct doorgespeeld via de meldkamer van de politie, waar de straatcoaches vervolgens op reageren. De meldkamer kan via een eigen trackingsysteem de straatcoaches continu volgen;
 - b. De straatcoaches spreken overlastveroorzakende jongeren direct aan, halen ze uit de anonimiteit en waarschuwen bij overlastgevend gedrag. Indien noodzakelijk schakelen zij de politie in als het overlastgevend gedrag niet stopt. De getuigenverklaringen van de straatcoaches zijn voldoende om te verbaliseren. Op sommige locaties staan straatcoaches 'preventief'. Dit houdt in dat ze door zichtbare aanwezigheid het veiligheidsgevoel van burgers/buurtbewoners vergroten en trachten te voorkomen dat jongeren overlast gaan veroorzaken op plaatsen waar dikwijls overlast plaatsvindt;

- c. De straatcoaches spreken ook jongeren aan die geen overlast veroorzaken, om zicht te krijgen op wat er zich in de buurt afspeelt en om goodwill te kweken bij de jongeren. Waar mogelijk noteren zij (buiten het zicht van de jongeren) de namen en relevante feiten (situaties, maar ook bijvoorbeeld kentekens van scooters) die zij aantreffen om de ketenpartners op de hoogte te kunnen stellen van hetgeen zij op straat hebben aangetroffen. Daarnaast is deze informatie relevant voor het stadsdeel om te beslissen of een gezinsbezoek wordt afgelegd;
 - d. Naast het vergaren van informatie via de jongeren spreken de straatcoaches op straat jongerenwerkers, buurtbewoners en ondernemers aan om hen te vragen naar de ervaren overlast en de ontwikkelingen in hun buurt.
4. Stap 4, terugkoppeling informatie via de straatcoachrapportage aan stadsdeel en politie: De feiten en namen die de straatcoaches tijdens hun dienst opschrijven, verwerken de straatcoaches aan het eind van hun dienst in het rapportagesysteem. De gebiedscoördinatoren van SAOA controleren de rapportages voordat SAOA deze doorstuurt aan het stadsdeel en de politie. Mede op basis van de rapportages kan het stadsdeel de inzet van de straatcoaches bijsturen en een plan van aanpak opstellen voor de aanpak van de jeugdoverlast in een buurt (breder dan de inzet van straatcoaches). De politie verrijkt de eigen informatie met de informatie van de straatcoaches. SAOA gebruikt de informatie om eigen aandachtspunten voor de inzet van de straatcoaches te filteren. Maandelijks stelt SAOA per stadsdeel een maandrapportage op waarin de ontwikkelingen uit de dagrapportages zijn verwerkt.

3.3 Werking van de straatcoach in de praktijk

153 De straatcoaches werken z gezegd in zes stadsdelen in Amsterdam. In deze paragraaf gaan wij nader in op de werking in de praktijk, de overeenkomsten en verschillen tussen stadsdelen en hoe de verschillende geïnterviewden aankijken tegen deze werking.

3.3.1 *Stap 1: bepaling operationele capaciteit/locatie/tijdstip van inzet door stadsdeel*

leder stadsdeel hanteert een iets andere werkwijze voor de inzet van straatcoaches

154 Een stadsdeel bepaalt zelf welke gegevens het meet en gebruikt om de inzet te bepalen en de kwaliteit te waarborgen van de straatcoaches. De mate waarin een stadsdeel informatie vergaart en gebruikt verschilt. De stadsdelen hebben vijf bronnen genoemd waarmee het rapportageoverleg kan worden gevoed:

1. Analyse van NSA-meldingen;
2. Analyse van de ervaringen van buurtbewoners;
3. Analyse van de MEZO-meldingen;
4. Analyse van de dagrapportages;
5. Analyse van de APV's met betrekking tot jeugdoverlast.

155 Een eerste middel om zicht te krijgen op waar de overlast plaatsvindt en hoe die zich ontwikkelt is het analyseren van de 'niet spoedeisende assistentie - meldingen' (de NSA-meldingen) die bij de politie binnenkomen. De wijze waarop deze informatiebron wordt benut verschilt:

S I G N I F I C A N T

1. Eén van de stadsdelen geeft aan op basis van deze NSA-meldingen te analyseren op welke tijden, dagen en in welk seizoen de meeste overlast wordt gemeld. Het stadsdeel analyseert deze informatie om zicht te krijgen op de wenselijke tijdstippen van inzet en de gewenste hoeveelheid ingezette straatcoaches;
2. De politie levert in het voorgaande stadsdeel aan de hand van de NSA-meldingen over welke locaties veel meldingen binnenkomen, de zogenaamde 'hotspots'. Aan de hand van deze overzichten kan het stadsdeel bepalen op welke locaties inzet gewenst is en hoe de overlast(meldingen) zich ontwikkelt op gebieden waar reeds inzet wordt gepleegd.

156 Een tweede middel waarmee stadsdelen zicht trachten te krijgen op de wijze waarop de straatcoaches moeten worden ingezet, is het bevragen van buurtbewoners over de ontwikkeling van de ervaren overlast en over hoe de buurtbewoners de inzet van de straatcoaches ervaren:

1. Sommige stadsdelen hebben voor het bevragen van de buurtbewoners speciaal een groep bewoners samengesteld die hebben aangegeven op vrijwillige basis te willen fungeren als 'buurtthermometer'. De signalen die hieruit naar voren komen dienen als input voor het bepalen van de inzet van straatcoaches in een stadsdeel;
2. Andere stadsdelen brengen de onderwerpen 'jeugdoverlast' en de inzet van de straatcoaches ter sprake op reguliere buurtbijeenkomsten of in periodieke buurtpanels;
3. Weer een ander stadsdeel geeft aan de signalen van de buurtbewoners via verschillende kanalen te verzamelen en op basis daarvan de inzet van de straatcoaches bij te sturen. Deze meldingen komen onder andere via het algemene klachtennummer van de gemeente, MEZO, de politie, winkeliers, scholen en bewonersavonden bij het stadsdeel terecht.

157 Een derde, hierboven al kort aangehaald middel, is de analyse van de bij het Meldpunt Zorg en Overlast binnengekomen meldingen, de zogeheten MEZO meldingen: een van de stadsdelen geeft aan te ervaren dat overlast snel verandert van locatie en van omvang. Het stadsdeel geeft aan de hand van de MEZO meldingen de straatcoaches gerichte opdrachten mee voor bepaalde locaties, zoals het wegsturen van jongeren of het overbrengen van een specifieke boodschap aan de jongeren.

158 Een vierde middel waarmee stadsdelen aangeven hun inzet te bepalen en bij te sturen is het analyseren van de dagrapportages:

1. Een van de stadsdelen geeft aan dat de dagrapportages van de straatcoaches een goed inzicht verschaffen in wat er in een buurt speelt en daarmee in wat er in de buurt nodig is aan inzet;
2. Een ander stadsdeel zegt dat de dagrapportages niet alleen een beeld geven van wat er in een buurt speelt, maar ook een indicator is voor de kwaliteit van de inzet van de straatcoaches. De projectleider Jeugd en Veiligheid van het stadsdeel controleert daarom dagelijks de dagrapportages:
 - a. Door de mate van consistentie in de rapportages te analyseren zegt het stadsdeel zicht te krijgen op de waarde van de informatie uit de dagrapportages. Inconsistentie leidt ertoe dat er via SAOA wordt nagegaan waar die inconsistentie vandaan komt;

- b. De bruikbaarheid van de feiten en namen wordt volgens het stadsdeel voortdurend bijgehouden, zodat via SAOA direct kan worden ingegrepen wanneer de informatie minder bruikbaar lijkt te worden. Het stadsdeel stuurt zodoende op de kwaliteit;
- c. Door te analyseren welke locaties in een dienst door de straatcoaches volgens de dagrapportages zijn gemaakt (met bijbehorende tijdstippen) heeft het stadsdeel zicht op het nakomen van afgesproken locaties en afgesproken tijdstippen en de ontwikkeling hierin. Eventuele verslapping kan het stadsdeel hierdoor direct opmerken.

159 Tot slot werd door een van de stadsdelen aangegeven dat ook het aantal op een locatie geconstateerde overtredingen van de Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) die betrekking heeft op de jeugdoverlast helpt om de inzet van de straatcoaches te bepalen: het stadsdeel geeft aan dat wanneer met regelmaat dezelfde locatie van overtreding voorkomt, dit aanleiding kan zijn om op die locatie straatcoaches in te zetten.

160 De wijze waarop en de intensiviteit waarmee de vijf genoemde manieren van informatievergaring om de inzet te bepalen en de kwaliteit van de straatcoaches te waarborgen verschilt per stadsdeel.

Betrokkenen noemen verschillen in de mate van sturing door stadsdelen

161 Uit de interviews met de stadsdelen blijkt dat stadsdelen soms nog enigszins zoekende zijn naar hoe ze de effectieve inzet van de straatcoaches kunnen bepalen en welke informatie ze hierbij het beste kunnen gebruiken. Daardoor ontstaat op onderdelen een afwijkende werkwijze in de aansturing van SAOA.

162 SAOA geeft aan dat de wijze waarop een stadsdeel regie uitvoert in de praktijk sterk verschilt. De verschillen zitten soms in de structuur en soms in de mate van betrokkenheid van stadsdelen.

163 De verschillen tussen de stadsdelen uiten zich in de wijze en intensiviteit waarmee stadsdelen monitoren, er 'bovenop zitten' en wat met de dagrapportages van de straatcoaches gebeurt. De kwaliteit van regievoering vanuit het stadsdeel is daarbij volgens SAOA afhankelijk van de persoon die hiermee is belast. De wijziging van de stadsdelen en de nieuwe (bezetting van) functies die dit heeft opgeleverd, zorgde er tijdelijk voor dat stadsdelen soms 'minder strak' stuurden.

164 Volgens betrokkenen bestaat een goede sturing uit een duidelijke structuur, meetbare resultaatafspraken, een goede informatiedeling en een goede samenwerking tussen de partijen:

1. Een duidelijke structuur maakt strikte sturing mogelijk. Strikte sturing is volgens betrokkenen bij politie en SAOA noodzakelijk om een zo effectief mogelijke inzet te plegen en te voorkomen dat straatcoaches ergens zijn waar geen overlast (meer) is of ergens niet te zijn waar wel overlast is;
2. Meetbare resultaatafspraken: de *best practice* voor de sturing ligt volgens SAOA op dit moment bij drie stadsdelen. Deze stadsdelen sturen actief op (in 2011 voor het eerst gemaakte) meetbare resultaatafspraken en ontwikkelingen. Dit helpt volgens deze stadsdelen en SAOA om de inzet zo effectief mogelijk te maken en elkaars verwachtingen te sturen. De

resultaatafspraken kunnen ook de vorm hebben van een overeengekomen inspanningsverplichting;

3. De directie OOV wijst op het belang van een goede samenwerking tussen SAOA en de politie. Een goede nauwe samenwerking zorgt er in één van de stadsdelen voor dat de straatcoaches effectief kunnen optreden op de plekken waar de overlast zich voordoet en de partijen alle relevante informatie met elkaar delen voor een optimaal effect.

165 Betrokkenen bij SAOA geven aan met betrekking tot de voor de aansturing relevante bovengenoemde punten, aan de stadsdelen de volgende eisen te willen stellen:

1. Er moet per stadsdeel een duidelijk aanspreekpunt zijn;
2. Opdrachten moeten SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) zijn;
3. De informatie-uitwisseling moet goed georganiseerd zijn;
4. Over de samenwerking tussen de ketenpartners binnen een stadsdeel moeten duidelijke afspraken gemaakt zijn. Dit wordt noodzakelijk gevonden om actueel, actief en gericht te kunnen werken en de samenwerking met de stadsdelen verder te verbeteren.

3.3.2 Stap 2: briefing met actuele informatie over locatie door politie en SAOA

Zowel SAOA als de politie verzorgen op verschillende manieren een briefing

166 Voorafgaand aan hun dienst ontvangen de straatcoaches een briefing van hun teamleider. De teamleider geeft de dagelijkse 'bijzonderheden' door aan zijn collega's. Afhankelijk van de grootte van het team gebeurt dat in de vorm van een briefing of in de vorm van bijpraten (bijvoorbeeld op de fiets). De teamleider zelf wordt op de hoogte gehouden door de gebiedscoördinator. De gebiedscoördinator op zijn beurt is op de hoogte door bestudering van de dagrapportages en contactmomenten met het stadsdeel en de politie. SAOA stelt een lijst met hotspots op die de straatcoaches tijdens een dienst in ieder geval moeten bezoeken.

167 Afhankelijk van het gebied waarin de straatcoaches werkzaam zijn gaan zij dagelijks of wekelijks langs bij de politie voor een briefing waarin de politie hen informeert over relevante actualiteiten in de buurt. De chef van dienst, of soms de buurtregisseur, verzorgt deze briefing. Tijdens de briefings krijgen de straatcoaches soms foto's te zien van personen die ze 'in de gaten moeten houden'. In één van de stadsdelen is volgens de straatcoaches ook de netwerkcoördinator regelmatig bij de wekelijkse politiebrieffing aanwezig.

168 In meerdere stadsdelen ontvangen de straatcoaches dagelijks een briefing bij de politie. Soms gaat de briefing van de straatcoaches samen met de reguliere politiebrieffing, maar meestal krijgen de straatcoaches een afzonderlijke briefing. Dit om alleen die informatie te behandelen die relevant is voor het werk van de straatcoaches. De informatie uit de briefing komt onder andere voort uit de dagrapportages van de straatcoaches, klachten van buurtbewoners en informatie die de verschillende wijkteams binnen het district aanleveren. Door de samenwerking met de politie weet de politie welke taken de straatcoaches op zich nemen en voelen zij zich meer dan voorheen gevrijwaard van het tegengaan van overlast van hinderlijke- en overlastgevende jeugdgroepen en richten zij zich meer op de aanpak van criminaliteit.

Betrokkenen noemen het belang van de briefing en het belang van wederzijds vertrouwen

169 De straatcoaches geven in de interviews aan dat de briefings, naast de informatie die zij zelf hebben, hen helpen om op de hoogte te zijn van wat er zich afspeelt in hun werkgebied: ze kunnen gericht hun werk doen. Verder merken de straatcoaches dat door een dagelijkse politiebrieffing het onderlinge vertrouwen en de contacten tussen de straatcoaches en de politie verbeteren.

170 In de meeste stadsdelen verlopen deze briefings volgens betrokkenen goed, hoewel dit op kleine punten soms beter kan. Op punten is volgens de betrokkenen verbetering of opmerksaamheid wenselijk:

1. De districtscoördinator van één van de districten van de politie geeft aan dat de kwaliteit van de briefing kan worden vergroot door de briefing strikter in te richten (meer zoals een politiebrieffing), zodat de straatcoach goed weet wat er speelt en daar zodoende beter op kan anticiperen;
2. Een genoemde valkuil voor de politie is dat ze de straatcoaches inzet voor taken waarvoor de straatcoaches niet zijn bedoeld. Een van de stadsdelen geeft aan hier zo nu en dan op te moeten corrigeren. De politie vraagt de straatcoaches dan om andere activiteiten uit te voeren. Ook tijdens de observaties in het onderzoek is dit een enkele keer voorgekomen. De straatcoaches geven zelf aan dat ze op de politie moeten kunnen rekenen voor back-up en het niet raar vinden dat ze daar iets voor terug doen, zolang het binnen de perken blijft en de politie zelf ook aandacht besteedt aan deze activiteiten. Opdrachten die de politie soms meegeeft aan de straatcoaches om uit te voeren zijn:
 - a. Surveillances langs criminaliteitsgevoelige locaties;
 - b. Vaste aanwezigheid op plekken met notoire overlastmeldingen (het 'preventief' staan);
 - c. Het scannen van boten op slapende zwervers;
 - d. Het melden van scooters zonder kentekenplaat;
 - e. Het 'meenemen' van flats tijdens de ronde;
 - f. Het aanspreken van bromfietsbestuurders op het feit dat zij niet in het Vondelpark mogen rijden.

3.3.3 Stap 3: werking op straat

Jeugdoverlast vindt meestal plaats op bekende plekken: hotspots

171 Eenmaal gebriefd gaan de straatcoaches in hun uniform in koppels van twee op hun dienstfietsen de straat op om de verschillende vooraf afgesproken locaties te bezoeken. Op straat staan zij voortdurend in contact met de meldkamer van SAOA.

172 Jeugdoverlast vindt veelal plaats op plaatsen met een bepaalde aantrekkingskracht voor jongeren. Meestal zijn de zogenaamde 'hotspots' van jeugdoverlast gelegen op pleinen die zijn omringd met woningen of ondernemingen³⁴. Naast geluidsoverlast en straatvuil gaat deze overlast soms gepaard met het nuttigen van softdrugs die in nabijgelegen coffeeshops wordt gehaald en op een pleintje wordt gebruikt. De resten hiervan blijven achter op plekken waar de volgende dag kinderen spelen.

173 Geïnterviewde buurtbewoners geven over het algemeen aan dat ze de jongeren niet zelf durven aan te spreken uit angst voor represailles of dat ze hun reactie lang opkroppen tot ze uiteindelijk woedend de jongeren toeschreeuwen. Straatcoaches en politie bevestigen dat bewoners soms 'uit hun slof' schieten en dat dit vaak juist averechts werkt. De geïnterviewde jongeren geven aan dat zij zich in dat geval weinig aantrekken van de bewoners.

174 Straatcoaches, politie en jongerenwerkers geven aan dat de jongeren in veel gevallen geen alternatief hebben voor het rondhangen in een specifieke buurt. De jongeren hoeven een locatie niet te verlaten zolang zij geen overlast veroorzaken. De straatcoaches leggen dit veelal aan de jongeren uit, waarbij de jongeren de kans krijgen om zich aan deze afspraak te houden. De inzet van de straatcoaches heeft tot gevolg dat de aangesproken jongeren zich in ieder geval rustig houden zolang de straatcoach aanwezig is.

175 Soms geeft de straatcoach aan dat de jongeren moeten vertrekken van de betreffende locatie. Enkele jongeren geven in het interview aan dat de straatcoach hen soms irriteert door bij de groep te gaan staan. Sommige jongeren vertrekken bij aankomst van de straatcoaches van de betreffende plek. De jongeren gaan dan uit elkaar of komen bijeen op een andere locatie waar de kans bestaat dat daar vervolgens overlast ontstaat.

176 Een aandachtspunt is dat verschillende buurtbewoners aangeven dat het opvalt dat sommige jongeren lijken te anticiperen op de inzet van de straatcoaches en lijken te weten wanneer straatcoaches 'hun locatie' bezoeken. Ook de politie ziet dit effect optreden.

³⁴ Ook het buurtonderzoek in de zes buurten vond plaats in de buurt van hotspots. In bijlage A van dit rapport zijn deze locaties beschreven.

Aanpak van hinderlijke en overlastgevende jeugdgroepen voor politie lastig

177 Verschillende buurtregisseurs constateren dat zij de zorgen en problemen van de buurtbewoners niet kunnen wegnemen. De politie heeft niet de capaciteit om op alle momenten dat er overlast plaatsvindt snel ter plaatse te zijn. Vanuit de politie wordt ook aangegeven dat, los van de ontbrekende capaciteit om bovenop het probleem van jongerenoverlast te zitten, niet alle agenten weten hoe ze met jongeren moeten omgaan als zij niet direct iets strafbaars doen en de jongeren verbaal moeten worden aangezet om hun gedrag te veranderen.

178 Sommige wijkteams hebben een eigen jeugdteam. Dit neemt een deel van de ervaren knelpunten weg: het jeugdteam is gewend met jongeren om te gaan en weet zich verbaal staande te houden. Het voorhanden hebben van een jeugdteam helpt de buurtregisseur om gericht een aanpak in een wijk te kunnen toepassen.

Straatcoaches vragen jongeren naar hun identiteit of gebruiken andere methoden om informatie te verzamelen

179 De straatcoaches vragen de jongeren naar hun identiteit. Volgens straatcoaches lukt het over het algemeen goed om de namen van jongeren te achterhalen, ondanks, of misschien juist omdat ze geen bevoegdheid hebben om jongeren hun identiteitsbewijs te vorderen. De straatcoaches geven aan dat naarmate ze langer in een buurt aanwezig zijn, het achterhalen van informatie eenvoudiger wordt. De jongeren vertellen meer aan een straatcoach die ze kennen en die een vergelijkbare achtergrond heeft als zij zelf, dan aan een straatcoach die ze niet kennen. Tijdens onze observaties is dit eveneens waargenomen.

180 Over het algemeen geldt volgens de straatcoaches dat jongeren met een lage leeftijd makkelijker zijn te benaderen dan oudere jongeren. De benaderbaarheid is hierbij echter een belangrijke factor: een jongen van 12 kan al niet meer benaderbaar zijn en een groot hulpverleningsdossier hebben en een jongen van 18 kan goed benaderbaar zijn en naar de straatcoaches luisteren. De straatcoaches geven aan dat een jongere over het algemeen ineens een stuk minder spraakzaam is als hij door gezinsbezoekers is bezocht. Dit rekenen de jongeren de straatcoaches namelijk aan.

181 De jongeren met een criminele achtergrond blijven volgens de straatcoaches over het algemeen sowieso meer op afstand van de straatcoach of gedragen zich voorbeeldig om uit het zicht van het stadsdeel en de politie te blijven. De criminele jongeren behoren niet tot de doelgroep van de straatcoaches. Straatcoaches spreken hen soms wel aan of spreken juist andere jongeren aan dat ze beter niet met de criminele jongeren kunnen omgaan.

182 De werkwijze van de straatcoach is fijnzinnig. De straatcoach gebruikt de 'taal' die de jongeren begrijpen en vraagt subtiel naar bepaalde achtergronden. De straatcoaches zelf geven aan dat ze aanvoelen hoe te moeten handelen: niet te veel vragen, maar tegelijkertijd wel voldoende informatie verzamelen.

183 Jongeren blijven volgens betrokkenen over algemeen terughoudend in het delen van informatie. De straatcoaches gebruiken verschillende manieren om toch informatie te achterhalen:

1. Zoals meevoetballen om namen te achterhalen;
2. Naast een groep jongeren gaan zitten om mee te luisteren;
3. Niet in één keer te veel vragen stellen wat als een verhoor kan overkomen;
4. Blijven vragen en bij de jongeren in de buurt blijven, omdat er altijd wel iemand is die (onbewust) informatie verstrekt of wil verstrekken.

184 Terwijl de straatcoaches met de jongeren praten letten zij zoveel mogelijk op feitelijke informatie die relevant is voor het stadsdeel en de politie, zoals bijvoorbeeld kentekens van scooters.

185 Naast de informatie van de jongeren is het de bedoeling dat straatcoaches met bewoners en ondernemers praten over de ervaren jeugdoverlast en de ontwikkelingen in de buurt. In de observaties hebben we deze werkwijze een aantal keren gezien.

Jongeren zien de straatcoaches niet als bedreiging

186 Eén van de problemen waar de politie tegenaan liep is dat het veel tijd kostte om te achterhalen wie de overlastveroorzakers zijn. Dit gaat de straatcoaches volgens de meeste betrokkenen beter af. Tijdens hun ronde spreken de straatcoaches proactief jongeren aan als zij overlast veroorzaken, met als doel om de overlast direct te stoppen. Dit geldt zowel voor groepen jongeren als voor individuele jongeren. De straatcoach spreekt de jeugd, in de taal van de jeugd, aan op hun gedrag. Hij stelt hierbij duidelijke grenzen en wijkt niet voor verbaal geweld. De jongeren laten zich door de straatcoaches benaderen. Ze zien de straatcoaches als minder bedreigend, aangezien die hen niet beboeten, maar waarschuwen.

187 De straatcoach waarschuwt de jongeren duidelijk voor de gevolgen van het overschrijden van deze grenzen. Wanneer de straatcoaches een overtreding signaleren weten de jongeren volgens betrokkenen vaak al dat de straatcoach dit niet door de vingers zal zien, maar de politie zal inschakelen. In de observaties is duidelijk waarneembaar dat de straatcoaches deze werkwijze hanteren.

Flexteam is bedoeld om de balans in een buurt te herstellen

188 Wanneer de overlast groot is kan de directie OOV op aanvraag van een stadsdeel naast de reguliere straatcoaches besluiten het zogenaamde flexteam in te zetten. Door middel van de aanpak van het flexteam kunnen de jongeren net als bij de reguliere teams met een directe aanpak uit de anonimiteit worden gehaald, zodat de politie en het stadsdeel hier direct een plan van aanpak op kunnen inzetten. De extra capaciteit wordt gericht ingezet, om op specifieke locaties, gedurende een korte periode, in nauwe afstemming met politie en stadsdeel, een specifiek resultaat te behalen.

189 De uit de anonimiteit gehaalde jongeren veroorzaken over het algemeen minder overlast uit angst dat de ouders worden geïnformeerd over de overlast. De reguliere straatcoaches hebben vervolgens de ruimte om via een 'goede' verstandhouding met de jongeren een verbeterde informatiepositie op te bouwen en effectief toezicht te houden. De duidelijke aanpak van het flexteam op de plaatsen waar inzet hard nodig is, heeft gemaakt dat veel reguliere straatcoaches dit team ook wel aanduiden als een eliteteam.

190 De aanpak in het stadsdeel Centrum verschilt van de reguliere aanpak en komt meer overeen met de aanpak van het flexteam: naast het direct laten stoppen van overlast vragen de straatcoaches in dit stadsdeel standaard om legitimatie en krijgen deze meestal ook te zien. De reden hiervoor is dat de overlast in stadsdeel Centrum vrijwel niet door vaste groepen jongeren wordt veroorzaakt en er veel sprake is van overloopgroepen van buiten het stadsdeel: de straatcoaches hoeven geen 'goede' verstandhouding te krijgen met de jongeren. Dit werkt volgens betrokkenen voornamelijk tijdelijk: als straatcoaches de jongeren aanspreken vertrekken ze, maar de overlast verdwijnt niet structureel. Sommige jongeren houden zich aan de door de straatcoaches genoemde aanwijzingen en veroorzaken daardoor geen overlast meer, of proberen meer rekening te houden met de buurt. De uitvoering van de flexteams is net als bij de reguliere inzet mede afhankelijk van het doel waarmee een stadsdeel ze inzet.

191 De geïnterviewde straatcoaches hebben te kennen gegeven dat er nog wel verbetering mogelijk is in de terugkoppeling over de effectiviteit van hun werk. Niet altijd weten de straatcoaches wat er met de jongeren is gebeurd die zij in hun dagrapportages hebben opgenomen. Dit lijkt met name zo te zijn voor de overloopjongeren: die krijgen vaak een gezinsbezoek in hun eigen buurt en worden wellicht in het woonstadsdeel teruggekoppeld aan de straatcoaches. Sommige straatcoaches geven aan nooit vanuit het stadsdeel of de politie teruggekoppeld te krijgen waartoe de inzet heeft geleid en leidt, maar van de eigen organisatie hierover wel terugkoppeling te ontvangen.

De samenwerking met de politie is volgens betrokkenen van groot belang en kan soms beter

192 Om duidelijke grenzen te kunnen handhaven is de opvolging door de politie van groot belang voor de 'straatwaarde' van de interventie. Als de politie bijvoorbeeld niet, of laat, op een melding reageert en de aanpak van de straatcoach niet volgt, maar ter discussie stelt in het bijzijn van de jongeren, dan gaat dit ten koste van de 'straatwaarde' van de straatcoach. Een straatcoach moet er dus op kunnen vertrouwen dat de politie komt en in lijn met de door de straatcoach ingezette aanpak opereert. Naast het risico dat de jongeren de waarschuwingen van de straatcoaches minder serieus nemen kunnen de straatcoaches het gevoel krijgen niet meer te kunnen terugvallen op de politie en daar hun aanpak op af te stemmen. Wederzijds vertrouwen en het in lijn daarmee handelen, versterkt de effectiviteit van de gezamenlijke aanpak van jeugdoverlast.

193 In sommige stadsdelen zijn duidelijke afspraken gemaakt over het opschalen naar de politie. De afspraken hebben bijvoorbeeld betrekking op het signaleren van minderjarige jongeren die

onder de invloed zijn van alcohol of drugs, of jongeren die op de Top 600 lijst³⁵ van de gemeente staan.

194 Zowel SAOA als de politie zelf geven aan dat de opvolging voor verbetering vatbaar is. Volgens betrokkenen bij SAOA en de politie leiden negatieve ervaringen uit het verleden ertoe dat sommige oproepen om assistentie door de politie niet worden opgevolgd, of gemaakte afspraken bij de arriverende assistentie onbekend zijn. Ook in enkele interviews met de politie zijn deze negatieve ervaringen met straatcoaches uit het verleden genoemd. Wel zal de politie altijd direct ter plaatse komen wanneer een noodoproep wordt geplaatst door de straatcoaches.

195 De NSA-meldingen van jeugdoverlast horen door de meldkamer van de politie te worden doorgegeven aan de meldkamer van SAOA. De SAOA meldkamer kan vervolgens de straatcoaches gericht op deze meldingen afsturen. De politie en sommige stadsdelen geven aan dat het doorverwijzen van de NSA-meldingen naar SAOA nog niet in alle gevallen gebeurt. De dienstdoende politieursurveillance krijgt de NSA-meldingen in dat geval mee, maar komt door capaciteitsgebrek vaak niet aan deze meldingen toe.

Buurbewoners en ondernemers reageren wisselend op de inzet van straatcoaches

196 Uit het buurtonderzoek blijkt dat over het algemeen de buurbewoners en ondernemers die de werkwijze van de straatcoaches kennen positief zijn over hun inzet. Eerder in opdracht van Amsterdam uitgevoerd onderzoek³⁶ (hierna: Terra Nova onderzoek) toont een vergelijkbaar beeld. Het buurtonderzoek laat echter ook zien dat verschillende bewoners niet weten wat de straatcoaches (precies) doen en hoe de aanpak er uitziet. Bewoners die niet weten wat de straatcoaches doen vergelijken hen met de politie, andere toezichthouders of hulpverleners. Zo zien buurbewoners het meevoetballen met de jongeren als niet effectief 'hard' optreden, terwijl de straatcoaches dit juist een enkele keer als middel inzetten om meer over de jongeren te weten te komen. Uit het buurtonderzoek blijkt dat als bewoners de straatcoach niet (goed) kennen, zij minder positief zijn over hun werkwijze en effectiviteit.

197 Het Terra Nova onderzoek noemt de positieve ervaring van bewoners het gevolg van de zichtbaarheid van de straatcoaches, waarbij de buurbewoners aangeven de straatcoaches te zien terwijl zij jongeren in de gaten houden en aanspreken. Sommige bewoners benaderen de straatcoaches om ze te wijzen op ervaren overlast. De onderzoekers uit het Terra Nova onderzoek adviseren dan ook om structurele informatie aan bewoners over de straatcoaches te verstrekken.

³⁵ Het regionaal plan van aanpak Top 600 omvat de aanpak van 'Een groep van 600 meest gewelddadige criminelen', door deze door 'een 'wasstraat' te halen 'waarbij alle partijen er samen voor moeten zorgen dat aan het eind van de wasstraat het probleem goeddeels is opgelost' (<http://www.eenveiligamsterdam.nl/top-600/>).

³⁶ Van der Linden, C. et al., 'Straatcoaches, een kwalitatief onderzoek', Terra Nova Partners in Onderzoek, februari 2009

S I G N I F I C A N T

198 Niet alle stadsdelen informeren de bewoners over de inzet. Daar waar dit wel gebeurt bereikt deze informatie sommige bewoners niet: sommige bewoners in het buurtonderzoek zijn niet op de hoogte van de (reden van de) inzet van straatcoaches in hun buurt.

199 Als een stadsdeel de inzet in een buurt staakt of vermindert, dan informeren de stadsdelen de buurtbewoners of ondernemers over het algemeen niet. Dit roept vragen bij de bewoners en ondernemers op: ze weten niet waar ze aan toe zijn.

Wijze van samenwerking met jongerenwerk verschilt per buurt

200 In sommige buurten hebben de straatcoaches contact met het jongerenwerk, maar niet overal. Dit is afhankelijk van de afspraken die de stadsdelen maken met de straatcoaches en gezinsbezoekers. Deze afspraken hebben veelal betrekking op het voorkomen van overlast bij jongerencentra.

201 (Ambulant) Jongerenwerkers die voor dit onderzoek zijn geraadpleegd denken verschillend over de aanpak van de straatcoaches. In stadsdeel Centrum geeft een jongerenwerker aan geholpen te zijn met het feit dat de straatcoaches er voor zorgen dat de overloopgroepen worden aangepakt. De jongerenwerker kan niets doen met deze jongeren, omdat het jongerenwerk zich richt op jongeren die in de buurt wonen. De overloopjongeren zorgen voor overlast. Een nadeel is volgens deze jongerenwerker echter wel dat de straatcoach er ook voor zorgt dat de jongeren in de buurt niet meer eenvoudig zijn terug te vinden.

202 Andere jongerenwerkers geven aan dat ze door de inzet van de straatcoaches zich meer kunnen richten op hun eigen taak en geen halve 'toezichtfunctie' meer hoeven uit te voeren waar zij niet voor zijn geëquipeerd. Opvallend is dat naarmate geïnterviewde jongerenwerkers meer in aanraking komen met de straatcoaches, deze vaker positiever spreken over de straatcoaches dan de jongerenwerkers die niet direct met de straatcoaches samenwerken.

De jeugdoverlast verandert in de loop van de tijd

203 Politie en straatcoach geven aan dat de omvang van de jeugdgroepen kleiner is geworden ten opzichte van enkele jaren geleden. Zij geven aan dat de overlast meer 'fluïde' is geworden: jongeren bewegen sneller, bijvoorbeeld met scooters, en informeren elkaar met mobiele telefoons ('pingen'). Daardoor is het moeilijker om de overlastveroorzakende jongeren 'te pakken'. Betrokkenen geven aan dat de straatcoaches hierop anticiperen door onder andere te zorgen voor een flexibele inzet.

204 Het type overlast en de overlastveroorzakers verschillen per stadsdeel, of soms per buurt. In veel stadsdelen hebben de overlastveroorzakers volgens de betrokkenen vaak een Marokkaanse achtergrond, terwijl in stadsdeel Noord met name de autochtone jongeren de overlast veroorzaken. Dit vraagt van de straatcoach een net iets andere aanpak, omdat daarmee het type overlast ook net iets anders is. De achtergrond van de straatcoaches in een gebied wordt waar mogelijk afgestemd op de achtergrond van de overlastveroorzakende jongeren in dat gebied.

205 Zoals eerder genoemd, heeft stadsdeel Centrum last van 'overloopjongeren' uit andere 'woonstadsdelen'. De overloopjongeren lopen volgens betrokkenen een groter risico jeugdoverlast te veroorzaken, omdat ze minder binding hebben met de buurt, er anoniem kunnen zijn en daardoor eerder overlastgedrag vertonen. De politie ziet een aanzuigende kracht van bijvoorbeeld coffeeshops op bepaalde hotspots als een belangrijke verklaring voor overloopgroepen.

3.3.4 *Stap 5 terugkoppeling informatie via de straatcoachrapportage aan stadsdeel en politie*

Rapportages van straatcoach zijn bedoeld voor het informatiegericht werken

206 De straatcoach verwerkt de bevindingen van zijn dienst in een dagrapportage. Zoals eerder in dit hoofdstuk is aangegeven verschilt de mate waarin betrokkenen deze informatie benutten. Ten opzichte van het verleden is de kwaliteit van de rapportage sterk verbeterd. De *best practice* ligt zoals al eerder vermeld volgens betrokkenen op dit gebied bij één van de stadsdelen, waar dagelijkse controles van de rapportages direct leiden tot het bijsturen van de rapportagewijze van de ingezette straatcoaches. Wanneer er ineens geen of minder namen in de rapportages voorkomen, of afgesproken locaties niet meer terugkomen in de rapportages, dan trekt het stadsdeel direct aan de bel bij SAOA.

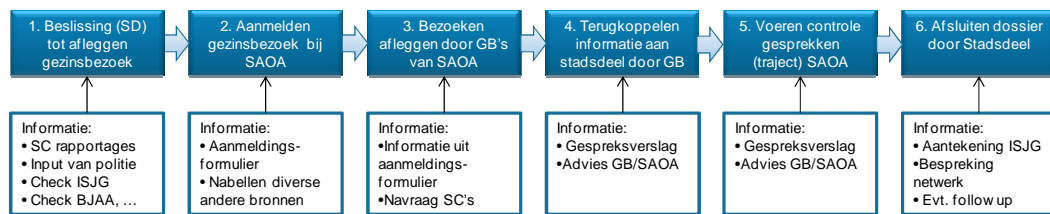
207 Het stadsdeel combineert de informatie uit de dagrapportages onder andere met informatie uit het ISJG (het Informatie Systeem Jeugd en Gezin, een organisatie overstijgend systeem) en overige informatie van ketenpartners. Op basis van deze analyse bepaalt het stadsdeel of er aanvullende interventies gewenst zijn. Voor de hand ligt het tweede deel van de door Amsterdam en SAOA ontwikkelde aanpak, te weten: het bezoeken van de ouders van de overlast veroorzakende jongeren.

208 Een aantal districten van de politie verwerkt de informatie van de straatcoaches structureel in het eigen systeem. Hierbij wordt toegevoegd dat de informatie van de straatcoaches afkomstig is. De informatie van de straatcoaches versterkt het recherchewerk van de politie. Wanneer de politie bijvoorbeeld criminele activiteiten heeft gekoppeld aan een bepaalde scooter, dan helpt het als de straatcoaches enkele jongeren met die scooter in verband kunnen brengen: het biedt aanknopingspunten voor het recherchewerk. Niet alle districten van de politie verwerken naar eigen zeggen de informatie van de straatcoaches structureel in het eigen systeem.

3.4 De dagelijkse inzet van gezinsbezoekers werkt volgens een vast patroon

3.4.1 *De stadsdelen regisseren het proces van gezinsbezoeken en sturen SAOA gezinsbezoekers aan*

209 De stadsdelen hebben ook bij de gezinsbezoekers een belangrijke rol. Zoals eerder beschreven bepalen zij of een gezinsbezoeker een bezoek moet afleggen, de beoogde vorm van het bezoek en of er een opvolging noodzakelijk is. Onderstaande figuur 2 geeft het proces van gezinsbezoeken grafisch weer:



Figuur 5: Proces gezinsbezoeken

210 Kenmerken van de werkwijze zijn:

1. Het stadsdeel bepaalt aan de hand van enkele criteria of een gezinsbezoek moet plaatsvinden:
 - a. Overlastgevend jongere komt twee keer voor in rapportage van de straatcoach. De termijn waarbinnen een jongere twee keer dient voor te komen in een rapportage en de precieze context waarin verschilt per stadsdeel;
 - b. Melding van politie of andere toezichthouders dat de jongere overlast veroorzaakt;
 - c. Een jongere en/of het gezin is al eerder bezocht (bij broertjes of zusjes);
2. Redenen voor stadsdelen om ondanks de criteria niet langs te gaan zijn:
 - a. Een jongere en/of het gezin is al eerder bezocht (bij broertjes of zusjes), maar dit heeft niet geleid tot het gewenste effect;
 - b. Een jongere is al in aanraking geweest met politie en vertoont crimineel gedrag;
 - c. Er is al zorg- en/of hulpverlening in het gezin aanwezig;
 - d. Veiligheid van de gezinsbezoekers is in het geding;
3. Gezinsbezoekers werken in koppels en komen onverwacht langs, bij voorkeur binnen 24 uur nadat de overlast zich heeft voorgedaan. Indien de ouders en jongere (beiden) niet thuis zijn, dan komen de gezinsbezoekers op een afgesproken tijdstip terug;
4. Gezinsbezoekers spreken beide ouders in aanwezigheid van de jongere en eventuele andere gezinsleden aan op de feiten die zijn geconstateerd;
5. Gezinsbezoekers maken afspraken met de ouders (traject en intentieovereenkomst) dat het gedrag zich niet meer zal voordoen, waarbij de gezinsbezoeker ook tips geeft hoe ouders hierop kunnen toezien. Vervolgens vinden controlebezoeken plaats gedurende in principe 3 maanden (3 controle gesprekken, 4 tot 6 gesprekken in totaal). De afspraak is dat het in principe altijd gaat om een traject, tenzij het stadsdeel anders beslist;
6. Gezinsbezoekers houden het bij een zogenaamd preventief bezoek als er sprake is van een 'licht' geval of indien de boodschap voldoende is aangekomen (beslissing hierover ligt bij het stadsdeel). Meestal blijft het dan bij 1 of 2 bezoeken;
7. Terugkoppeling van bevindingen wordt gegeven aan het stadsdeel en waar nodig worden overige hulpvragen gesignaleerd (bijvoorbeeld schuldenproblematiek of licht verstandelijke beperking).

3.5 Werking van het gezinsbezoek in de praktijk

3.5.1 Op hoofdlijnen volgt de praktijk het beoogde proces voor het gezinsbezoek

211 Op hoofdlijnen is de werkwijze van de stadsdelen in het hiervoor beschreven proces gelijk. Op onderdelen zijn er wel verschillen in de manier waarop stadsdelen omgaan met de gezinsbezoeken of in de exacte werkwijze ten opzichte van het beoogde proces.

212 Uit de interviews met alle betrokkenen en de groeps gesprekken zijn enkele nuances waargenomen van de werking in de praktijk ten opzichte van het beoogde proces. Deze zijn onderstaand toegelicht.

Beslissing om een gezinsbezoek uit te laten voeren is gebaseerd op beschikbare informatie en ervaring

213 Ten aanzien van de beslissing om een gezinsbezoeker naar een gezin toe te sturen is de principeafpraak dat een overlastgevende jongere ten minste twee keer in de rapportage van een straatcoach moet zijn voorgekomen. In de praktijk ligt dit volgens betrokkenen genuanceerder en neemt de beslisser bij het stadsdeel ook andere relevante informatie mee in zijn of haar afweging, zoals informatie van de politie, MEZO, informatie van andere hulpverlenende instanties.

214 Een aantal stadsdelen zet soms een gezinsbezoek in enkel naar aanleiding van een mini proces verbaal³⁷ van de politie. Aan de informatie uit de rapportage van de straatcoach wordt door de stadsdelen een zeer groot belang gehecht. Op basis van verschillende informatie maakt een stadsdeel uiteindelijk een professionele afweging. Hierbij gebruiken zij niet alleen 'harde criteria', maar vaak ook hun professionele afweging op basis van de informatie die zij hebben. In de praktijk ervaren medewerkers van stadsdelen dat dit in sommige gevallen een moeilijke afweging is.

Het advies van een gezinsbezoeker weegt zwaar bij het nemen van beslissingen

215 Het stadsdeel beslist bij het afwegen van een gezinsbezoek of er in afwijking van het principe dat een gezinsbezoek leidt tot een traject, een eenmalig preventief bezoek moet plaatsvinden. Na een afgelegd gezinsbezoek beslist het stadsdeel vervolgens op basis van het advies van de gezinsbezoekers of SAOA het traject moet handhaven of moet omzetten in een preventief bezoek (of vice versa). Een preventief bezoek is in principe een eenmalig bezoek aan de jongere en diens ouders, waarbij de gezinsbezoekers de boodschap brengen dat het overlastgevend gedrag van de jongere moet stoppen. Dit is een 'lichte' interventie, waarbij met name het schokeffect van belang is. Bij een traject is een eerste bezoek voor de gezinsbezoekers de aanloop naar het maken van duidelijke afspraken met de ouders en de jongere, waarna controlebezoeken zullen volgen.

216 In het groeps gesprek geven stadsdelen aan veel waarde te hechten aan het advies van de gezinsbezoekers en, als er geen signalen uit andere bronnen zijn, het advies integraal overnemen. Hoewel het stadsdeel wel de feitelijke beslissing neemt, is het advies van de gezinsbezoeker erg belangrijk bij het nemen van dit besluit.

217 De gezinsbezoekers geven aan dat zij vaak geen zicht hebben op de beslissing die het stadsdeel op basis van hun advies neemt. Dit is volgens hen wel wenselijk om zodoende te kunnen zien of er iets met hun advies gebeurt (dit motiveert) en voor het leereffect.

³⁷ 'Een mini-pv staat voor mini-proces verbaal en betreft een (aankondiging van) beschikking of een kennisgeving van bekeuring'. Bron: <http://www.wikihandhaving.nl/index.php/Mini-pv>.

In complexe situaties zou een gezinsbezoeker beter kunnen samenwerken met andere hulpverleners

218 In enkele gevallen is volgens betrokkenen een gezinsbezoek ook uitgevoerd omdat het stadsdeel wilde weten of andere hulpverleners wel daadwerkelijk aanwezig waren in het gezin. Daarmee is het gezinsbezoek niet zozeer bedoeld om de jeugdoverlast te stoppen, maar als een vorm van controle op andere interventies. Dit is in de praktijk echter maar enkele keren voorgekomen.

219 Wel suggereren betrokkenen te bezien of samen optrekken met andere hulpverleners in het gezin toegevoegde waarde kan bieden bij complexere situaties. De gezinsbezoeker is sterk in het 'achter de voordeur' komen en het herkennen van de gezinssituatie, zodat de hulpverlener zijn hulpverlenende interventies effectiever kan inzetten.

De werkwijze in de praktijk kent enkele verschillen tussen stadsdelen

220 Eén van de stadsdelen houdt een eigen bestand bij met ongeveer 180 overlastgevende jongeren. De reden hiervan is dat het stadsdeel de overlastgevende jongeren zeer nauwgezet wil volgen, maar de beschikbare systemen niet alle relevante informatie in één overzicht beschikbaar hebben. Het stadsdeel houdt bij welke hulpverlening actief is, of er antecedenten bij de politie bekend zijn (laatste paar maanden en laatste 5 jaar) en welke andere relevante meldingen er zijn. Dit stadsdeel vraagt de gezinsbezoekers ten behoeve van het inzicht in de jongere ook nadrukkelijk om te inventariseren wat de dagbesteding van de jongere is. Andere stadsdelen houden geen vergelijkbaar gedetailleerd bestand bij.

221 In het algemeen moeten de stadsdelen de voor een gezinsbezoek relevante informatie aanleveren aan SAOA. Relevante informatie bestaat bijvoorbeeld uit de aanleiding van het geïnitieerde bezoek, zoals achtergronden van het gezin, andere hulpverlening, de veiligheidssituatie et cetera. De stadsdelen hebben verschillende bronnen voor het vergaren van deze informatie, zoals het ISJG-systeem. Hoewel het al is verbeterd, geven gezinsbezoekers en coördinatoren aan dat soms relevante informatie ontbreekt op het aanmeldingsformulier. In één van de stadsdelen haalt SAOA om praktische redenen en omwille van de snelheid zelf de informatie uit ISJG. In andere stadsdelen leveren de stadsdelen zelf deze informatie aan. In sommige gevallen wordt bewust niet alle informatie doorgegeven aan SAOA, in verband met de mogelijke privacygevoeligheid.

222 Het stadsdeel Centrum heeft zoals eerder genoemd veel te maken met overloopjongeren uit andere stadsdelen. Soms wordt de overlast veroorzaakt door een groep jongeren, die uit verschillende stadsdelen komen. Het is onwenselijk dat bepaalde jongeren wel worden bezocht en anderen (woonachtig in een ander stadsdeel) niet, omdat de stadsdelen verschillende afwegingen maken. Om dit te voorkomen is er in de stedelijke werkgroep een afspraak gemaakt, waarbij het stadsdeel Centrum voor de totale overlastgevende groep jongeren de afweging maakt of een gezinsbezoek gewenst is, en de betreffende andere stadsdelen dit advies in principe opvolgen en de jongeren aanmelden voor een gezinsbezoek. Wel blijkt uit het groepsgesprek dat niet altijd

helder is dat het 'woonstadsdeel' op advies van het 'overlaststadsdeel' een gezinsbezoek kan adviseren voor een hele groep jongeren. Het komt daarom nog voor dat sommige jongeren wel een bezoek krijgen en anderen niet. Er vindt op het moment ook geen terugkoppeling plaats aan het 'overlaststadsdeel'.

3.5.2 In de praktijk blijkt dat een gezinsbezoek toch veelal een preventief bezoek is en geen volledig traject

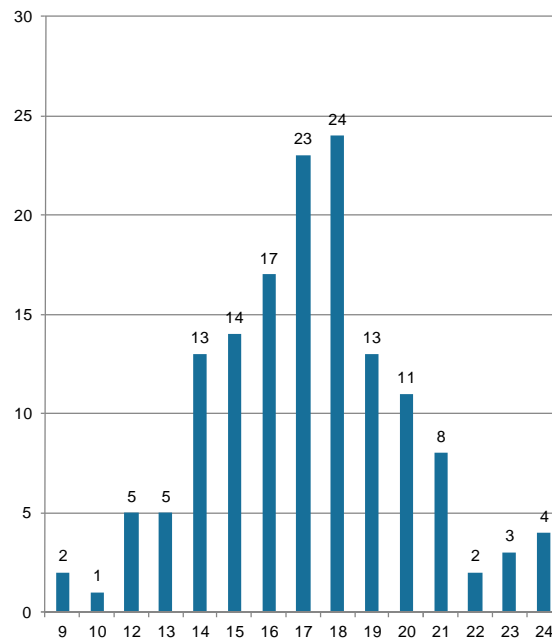
223 Uit het dossieronderzoek van de 155 onderzochte dossiers van gezinsbezoeken blijkt dat niet alle relevante informatie is terug te vinden³⁸. Deels is dit te wijten aan twee systeemoverdrachten en deels aan het niet registreren van deze informatie. De kwaliteitscoördinatoren en enkele geïnterviewde stadsdelen geven aan dat dit in 2010 een aandachtspunt was en dat er sindsdien strikt op wordt gelet dat de registratie compleet is. Geïnterviewden beamen dat gezinsbezoekers steeds beter registreren.

224 In 2010 vond het eerste bezoek bij 30% van de aanmeldingen binnen 3 dagen na aanmelding plaats (bijna 50% na 7 dagen). In 2011 is dit percentage (tot op het moment van dit onderzoek) 35% binnen 3 dagen na aanmelding (40% na 7 dagen). De bezoeken vinden over het algemeen dus iets later plaats dan de gestelde 24 uur. Dit heeft over het algemeen een praktische reden voor het inplannen en uitvoeren van bezoeken.

225 Ruim 91% van de bezochte jongeren is jongen en een klein deel (9%) is meisje. De gemiddelde leeftijd van de bezochte overlastgevende jongeren is in de onderzochte periode over de dossiers in de steekproef 17,2 jaar³⁹. Figuur [3] toont de leeftijdsverdeling van de dossiers.

³⁸ In de hierna volgende figuren is dit te zien doordat sommige waarden niet optellen tot 155 (aantal dossiers in de steekproef).

³⁹ De gemiddelde leeftijd voor alle dossiers in de onderzochte periode bedraagt 17 jaar.



Figuur 6: Leeftijd van de jongeren waar een gezinsbezoek is afgelegd

226 Opvallend hierbij is dat het aantal jongeren dat ouder is dan 17 jaar ongeveer net zo groot is als het aantal jongeren jonger dan 17 jaar. Veel geïnterviewden geven aan dat hoe jonger de te bezoeken jongere is, hoe groter de kans dat het bezoek leidt tot het stoppen van overlast.

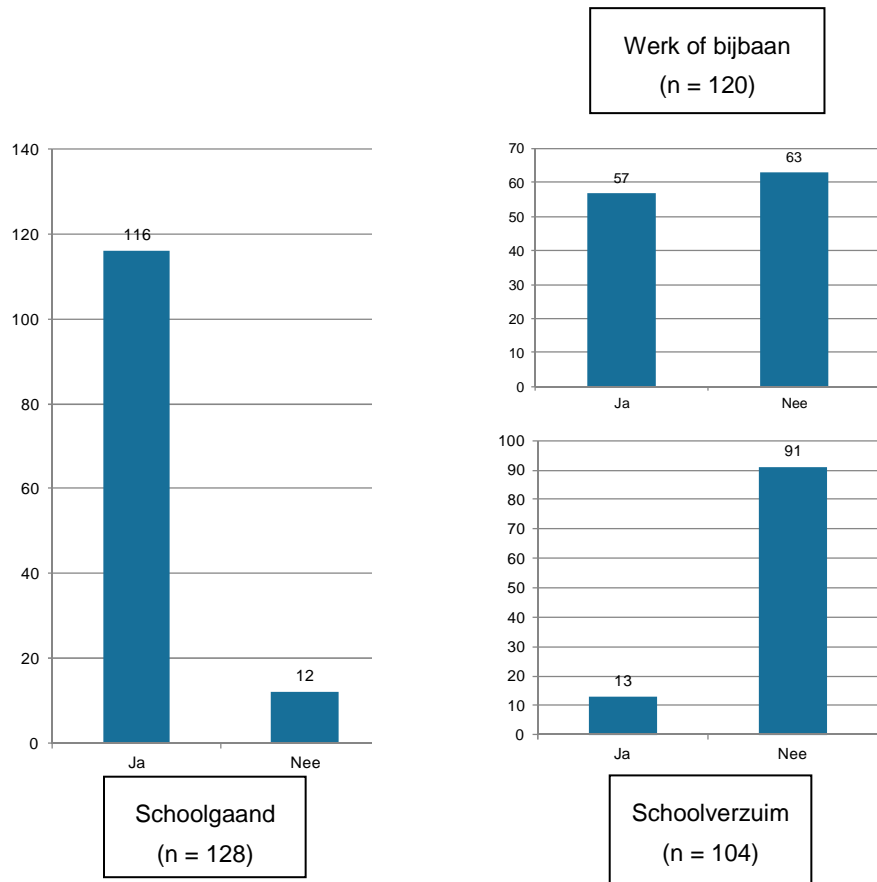
227 In het groepsgesprek is aangegeven dat naarmate de gezinsbezoekers - evenals de straatcoaches - langer actief zijn in een wijk, buurt of stadsdeel de te bezoeken jongeren vaak jonger zijn. De oudere overlastgevende jongeren zijn dan al bezocht, zodat de focus meer komt te liggen op jongere overlastveroorzakers.

228 Een aantal stadsdelen stuurt inmiddels actief op het meer inzetten op de jongere leeftijdsgroep. Het is daarom aannemelijk dat de gemiddelde leeftijd de komende jaren iets zal dalen. Dit blijkt ook uit de leeftijdsverdeling van de totale caseload in dezelfde periode. Het aantal jongeren onder de 17 jaar dat in 2011 is bezocht, is iets groter dan het aantal bezochte jongeren onder de 17 jaar in 2010.

229 Op zichzelf is volgens betrokkenen de leeftijd geen absolute voorspeller van succes. De kans op succes is groot als de ouders en jongere open staan voor de boodschap. Als er in het gezin meer aan de hand is, de jongere al (licht) crimineel gedrag vertoont of er al hulpverlening aanwezig is, is de kans op succes volgens betrokkenen kleiner. Volgens sommige geïnterviewden hebben gezinsbezoekers soms bij jongeren die ouder zijn dan 20 meer invloed dan bij jongeren in de leeftijd tussen 16 en 20 jaar. De verklaring die zij hiervoor geven is dat deze jongeren serieuzer worden in de keuzes die zij maken ten aanzien van werk of relaties.

230 Informatie over de achtergrondsituatie is belangrijk om te zien wat de jongere doet: of de jongere schoolgaand is of werkt. In de dossiers is grotendeels terug te vinden wat deze kenmerken

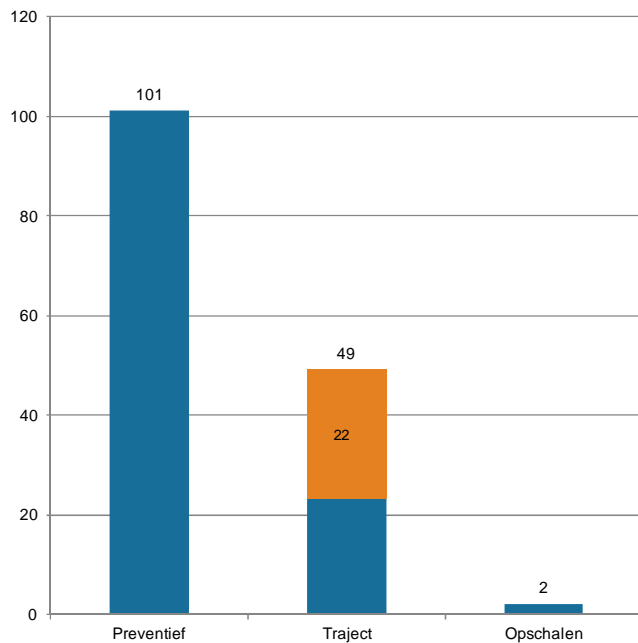
zijn. Figuur 6 laat zien of er sprake is van school (en schoolverzuim) en of de jongere werkt.



Figuur 7: Aantal dossiers van schoolgaande jongeren, jongeren met werk en schoolverzuim

231 In de voor dit onderzoek gehouden groepsgesprekken is aangegeven dat schoolgaand soms ook kan betekenen dat de jongere wel studiefinanciering ontvangt en geregistreerd is als schoolgaand, maar dat dit niet overeenkomt met de werkelijkheid. Dit speelt volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken met name bij MBO-ers een rol, omdat daarbij de handhaving van de leerplicht geen rol meer speelt. Daarnaast is in de gesprekken aangegeven dat de in de dossiers aangetroffen mate van schoolverzuim, waarschijnlijk een onderschatting is, in ieder geval in Nieuw West. Klaarblijkelijk wordt deze informatie niet altijd achterhaald, of wordt deze informatie niet opgenomen in het dossier.

232 In de dossiers is vervolgens gekeken hoe de bezoeken eruit zagen. De algemene afspraak is dat er een traject plaatsvindt, tenzij het stadsdeel beslist dat een preventief bezoek volstaat. In de praktijk blijkt dat stadsdelen soms voorafgaand aan het bezoek al aangeven dat een preventief bezoek volstaat en soms adviseert de gezinsbezoeker na een eerste bezoek dat een traject 'te zwaar' is en dat het afgelegde bezoek voldoende was (preventief). Het stadsdeel kan deze beslissing vervolgens overnemen. Figuur 7 laat zien hoe vaak een bepaald bezoek is voorgekomen in de onderzochte dossiers.



Figuur 8: Type bezoek (oranje is het aantal bezoeken dat aanvankelijk als traject is bestempeld, maar als preventief is uitgevoerd), (n =152)

233 Opvallend is dat in tweederde van de gevallen is geregistreerd dat een preventief bezoek voldoende is. In die gevallen dat de gezinsbezoeker op pad gaat met de boodschap voor een traject, zijn de gezinsbezoekers na een eerste bezoek met een advies gekomen om af te wijken van het beoogde traject. In 22 van de onderzochte dossiers was dit het geval. Van de 22 dossiers met een dergelijk afwijkend advies gaat het in 12 gevallen om een omzetting van een traject naar een preventief bezoek, bij 4 dossiers om een verzoek tot opschaling (hulpverlening of politie-inzet), bij 4 dossiers om een traject met een lange doorlooptijd waarbij geen controlegesprekken zijn geweest en om 2 dossiers die zijn aangehouden door onbekende omstandigheden. De caseload over 2011 van afgeronde dossiers laat zien dat gezinsbezoekers wel iets vaker een traject doorlopen ten opzichte van het aantal preventieve bezoeken, maar dat het verschil beperkt is. Ook kijkende naar de nog lopende dossiers van 2011, blijken er iets meer trajecten te zijn dan in 2010.

234 In de groepsgesprekken en interviews geven betrokkenen verschillende verklaringen voor het feit dat er toch relatief vaak preventieve bezoeken plaatsvinden:

1. Enkele stadsdelen geven aan dat ze in sommige gevallen twijfelen of een bezoek wel moet plaatsvinden. Zeker bij de jongere overlastgevende jongere, lijkt een bezoek vrij zwaar. De impact van een bezoek kan forse repercussies hebben voor de jongere, waarbij men twijfelt of dit in verhouding staat tot het vergrijp. Men suggereert in het groepsgesprek een alternatief voor het bezoek in de vorm van een brief of telefonisch gesprek;
2. Enkele gezinsbezoekers voeren in opdracht van DMO ook bezoeken uit bij *multiproblem* gezinnen (zogenaamde PIT-trajecten voor de top 600-aanpak, pijler 3). Deze trajecten zijn in dit onderzoek niet meegenomen. De betrokken gezinsbezoekers geven wel aan dat ze daar vaak complexe en 'zware' hulpverleningssituaties aantreffen. In vergelijking daarmee lijken de bezoeken als reguliere gezinsbezoeker voor de gezinsbezoekers van SAOA vrij licht (doordat de doelgroep minder 'zwaar' is), met als gevolg dat deze gezinsbezoekers door vergelijking

eerder neigen naar een advies voor een preventief bezoek. De kwaliteitscoördinator van SAOA ziet er volgens betrokkenen strikt op toe dat de motivatie in de advisering goed is weergegeven om te voorkomen dat de gezinsbezoekers te snel een advies voor een preventief bezoek geven.

3.6 Beantwoording onderzoeksvragen met betrekking tot de praktijkwerking en aanvullende beschouwing

235 In dit hoofdstuk stond de uitvoering van de SAOA-aanpak centraal. We hebben achterhaald hoe de interventie wordt uitgevoerd en wat de sterke en zwakke punten zijn van de aanpak. Hiermee beantwoorden we de derde, vierde en vijfde onderzoeksvraag. We besluiten met een aanvullende beschouwing van aspecten die niet terugkomen in de onderzoeksvragen.

3.6.1 Hoe wordt de SAOA- aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers in de praktijk uitgevoerd?

236 In hoofdstuk 2 is duidelijk geworden dat na de start van de straatcoaches en gezinsbezoekers in 2006 deze interventie beleidsmatig is ingebed in het 'Investeringsplan 2007 - 2010, Bestrijding Jeugdcriminaliteit en Jeugdoverlast Amsterdam', en later in het beleidsplan 'Veiligheid begint vroeg'. Hoewel de straatcoaches en gezinsbezoeken binnen de bestrijding van jeugdoverlast één van de centrale interventies zijn, worden er door verschillende ketenpartners al dan niet in samenhang met elkaar legio andere initiatieven genomen om jeugdoverlast terug te dringen.

237 De aansturing van SAOA is in handen van OOV en de stadsdelen. De stadsdelen zijn zelf verantwoordelijk voor het aansturen van SAOA. In de regel wordt door het stadsdeel op basis van dagrapportages van straatcoaches en additionele informatie van onder andere de politie bepaald waar, wanneer en hoeveel straatcoaches worden ingezet. De inzet wordt vervolgens bepaald aan de hand van inspanningsverplichtingen tussen SAOA en de stadsdelen.

238 Aangetroffen jeugdoverlast wordt bij SAOA op verschillende manieren geregistreerd. De meeste gedetailleerde registratie is te vinden in de dagrapportages van de straatcoaches. De dagrapportages worden doorgestuurd aan het stadsdeel en de politie. Op basis van de dagrapportages worden maandelijks per stadsdeel door SAOA maandrapportages gemaakt, waarmee de stadsdelen en SAOA ontwikkelingen in de jeugdoverlast kunnen waarnemen.

239 De beslissing van het stadsdeel om een gezinsbezoeker naar een gezin te sturen, wordt niet alleen genomen op basis van de rapportages van de straatcoaches, maar ook op basis van andere relevante informatie, zoals informatie van de politie, het jeugdnetwerk 12+ en hulpverlenende instanties en meldingen bij Meldpunt Zorg en Overlast. Indien door het stadsdeel tot een gezinsbezoek wordt besloten, worden de gezinsbezoekers gevoed met informatie uit de rapportages. Dergelijke informatie stelt gezinsbezoekers in staat om de ouders te confronteren met het gedrag dat hun kind op straat vertoont.

240 Na een afgelegd gezinsbezoek wordt door het stadsdeel - op basis van het advies van de gezinsbezoeker - besloten of SAOA vervolfbezoeken moet uitvoeren of dat kan worden volstaan met slechts het 'preventieve bezoek'. Opvallend is dat bij tweederde van de gezinnen wordt besloten dat een preventief bezoek voldoende is, terwijl het uitgangspunt is dat er in principe een *traject* - bestaande uit meerdere bezoeken - wordt ingezet.

241 In de uitvoering zijn enkele verschillen tussen stadsdelen waarneembaar:

1. Stadsdelen verschillen van elkaar in de wijze van regievoering. Dat komt enerzijds doordat sommige stadsdelen nog zoekende zijn naar de manier waarop ze de straatcoaches het meest effectief kunnen inzetten en welke informatie ze hierbij het beste kunnen gebruiken. Doordat er verschillende afwegingen worden gemaakt, ontstaat er op onderdelen een afwijkende werkwijze in de aansturing van SAOA. Het verschil in regievoering wordt anderzijds veroorzaakt door de invulling die hieraan door de binnen de stadsdelen verantwoordelijke medewerkers wordt gegeven. De verschillen uit zich in de wijze en intensiteit waarmee stadsdelen monitoren, er 'bovenop zitten' en wat met de dagrapportages van de straatcoaches gebeurt;
2. Stadsdelen verschillen van elkaar in de wijze waarop de straatcoaches zich op straat opstellen. De aanpak in het stadsdeel Centrum verschilt van de reguliere aanpak en komt grotendeels overeen met de aanpak van het flexteam: zij vragen standaard om legitimatie van jongeren, terwijl dat in andere stadsdelen niet tot de standaardprocedure behoort. In het stadsdeel Centrum wordt deze aanpak gekozen omdat hier veelal 'overloopjongeren' moeten worden aangesproken;
3. Stadsdelen verschillen van elkaar in de mate waarin wordt samengewerkt met ketenpartners. Niet in alle stadsdelen zijn bijvoorbeeld duidelijke afspraken gemaakt met de politie over wanneer de straatcoaches kunnen (en moeten) opschalen naar de politie.

3.6.2 Hoe heeft de werkwijze zich ontwikkeld in de periode 2006-2011?

242 De huidige werkwijze wijkt op sommige punten af van de werkwijze uit de beginperiode. Dit sluit aan bij de constatering dat SAOA een lerende organisatie is, die haar werkwijze aanpast als de praktijk daartoe aanleiding geeft. Met de inzet van een flexteam) wordt ingespeeld op de ontwikkeling dat jeugdgroepen steeds meer een fluïde karakter krijgen. Jongeren blijken namelijk in toenemende mate in wisselende samenstellingen op steeds wisselende locaties (soms zelfs in verschillende stadsdelen) samen te komen.

243 De aanpak van SAOA is meer dan voorheen gericht op overlastgevende *individuen* en steeds minder op overlastgevende *groepen*. Daarmee sluit SAOA aan bij de ontwikkeling dat het aantal hinderlijke en overlastgevende jeugdgroepen de afgelopen jaren steeds verder is afgenomen.

244 Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, is SAOA hogere eisen gaan stellen aan haar personeel. Zo zijn er functieprofielen opgesteld met competenties en vaardigheden, die noodzakelijk worden geacht voor het naar behoren functioneren van straatcoaches en gezinsbezoekers. Bovendien worden er trainingen verplicht gesteld voor straatcoaches en gezinsbezoekers om ervoor te zorgen dat zij allen een zeker 'basisniveau' hebben. Vanuit SAOA

wordt strikter gestuurd op de kwaliteit van rapportages van straatcoaches en gezinsbezoekers, omdat is gebleken dat deze informatie van cruciaal belang is voor het functioneren van zowel de SAOA-aanpak als de aanpak van ketenpartners.

245 Recent zijn enkele stadsdelen zich met het inzetten van gezinsbezoeken meer gaan richten op de jongere leeftijdsgroep. Dat is enerzijds het gevolg van het feit dat de (ernstig) overlastgevende oudere jongens inmiddels al een huisbezoek hebben gehad en anderzijds van het voortschrijdend inzicht dat een gezinsbezoek de meeste vruchten afwerpt bij de jongere leeftijdsgroep.

3.6.3 *Wat zijn de sterke en zwakke punten in de uitvoering van de SAOA- aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers?*

246 De aanpak van SAOA vult het gat dat wordt ervaren tussen jongerenwerk en de politie. In het onderzoek is naar voren gekomen dat de politie een gebrek aan capaciteit heeft om effectief op te treden tegen de jeugdoverlast op de momenten waarop dat nodig is. Daarnaast is het voor veel agenten lastig om effectief met de jongeren te communiceren op het moment dat er wel overlast wordt ervaren, maar de jongeren geen direct strafbaar gedrag vertonen. Ook is het voor de agenten lastig om informatie van de jongeren te verkrijgen.

247 Straatcoaches spreken de jongeren op zo'n manier aan dat de jongeren zich vaker *laten* aanspreken. De jongeren zijn over het algemeen bereid om naar de straatcoaches te luisteren, omdat de straatcoaches 'in vredetijd' contact maken met de jongeren, aansluiting vinden doordat ze 'streetwise' zijn, met jongeren in straattaal kunnen communiceren en hen bovendien niet verbaliseren. In de regel resulteert dit ertoe dat de jongeren de betreffende locatie verlaten of zich gedeisd houden. Naarmate de straatcoaches langer in een buurt actief zijn, verbetert hun informatiepositie. De jongeren vertellen meer aan een straatcoach die ze kennen. Dit verschilt wezenlijk ten opzichte van hoe de jongeren doorgaans reageren op het optreden van politie of andere toezichthouders. Door hen laten jongeren zich minder makkelijk aanspreken, vanwege de gepercipieerde afstand - die in de hand wordt gewerkt door taalgebruik, uniform en de manier waarop zij over het algemeen jongeren benaderen.

248 Straatcoaches zijn in staat om tegen de jongeren op te treden, omdat ze - in tegenstelling tot andere ketenpartners - snel ter plaatse kunnen zijn. Om de 'straatwaarde' van de straatcoaches recht aan te doen is het belangrijk dat de samenwerking tussen de politie en de straatcoaches goed verloopt: de straatcoaches moeten er op kunnen vertrouwen dat de politie direct komt, wanneer zij in een situatie met jongeren grenzen hebben gesteld en opschalen naar politieniveau.

249 De gezinsbezoekers zijn volgens de betrokkenen goed in het 'achter de voordeur' komen bij de gezinnen van de overlastveroorzakende ouders om deze vervolgens te wijzen op het gedrag van hun kind en de verantwoordelijkheid die zij als ouder worden geacht te nemen. Door aansluiting bij de culturele achtergrond van het gezin dat wordt bezocht, weet de gezinsbezoeker over het algemeen de gezinsdynamiek goed in te schatten.

250 De werkwijze van gezinsbezoekers lijkt kansrijker bij jeugdige jongeren, maar leeftijd is niet van doorslaggevend belang. Voor ouders die kampen met persoonlijke problemen (zoals schuldenlast, eenoudergezinnen of psychische problemen) en (daardoor) niet - of niet volledig - bij machte zijn opvoedkundige taken op zich te nemen, lijkt op grond van gesprekken met betrokkenen een gezinsbezoek niet in alle gevallen succesvol. Toch is een gezinsbezoek in dergelijke situaties niet kansloos, maar kan het door de signalerende werking de opmaat zijn naar aanvullende zorgverlening of eventuele nodige ondersteuning om de jongeren in het gareel te houden en de overlast te stoppen. De stadsdelen en SAOA hebben in beperkte mate al samenwerking tussen SAOA en hulpverleners bij complexere dossiers uitgeprobeerd, maar dit is nog geen dagelijkse praktijk.

251 Het onderzoek laat zien dat er verschillen bestaan tussen de stadsdelen in het functioneren van het systeem. Daarbij zien we dat sommige stadsdelen nuttige *best practices* hebben ontwikkeld die anderen nog niet (voldoende) gebruiken:

1. Het actief sturen op meetbare ('SMART') resultaatafspraken en ontwikkelingen, zoals nu in verschillende stadsdelen al wordt gedaan. Dit helpt om de inzet zo effectief mogelijk te maken en elkaars verwachtingen te sturen. De *best practice* ligt volgens betrokkenen op dit gebied bij één van de stadsdelen waar dagelijkse controles van de rapportage direct leiden tot het bijsturen van de rapportagewijze en de inzet van de in het stadsdeel actieve straatcoaches;
2. De nauwe samenwerking tussen SAOA en de politie, zoals nu in één van de stadsdelen gebeurt. Deze nauwe samenwerking zorgt er voor dat de straatcoaches zo effectief mogelijk zijn, omdat zij zich ten eerste gesteund voelen door de (eventuele) back-up van de politie en omdat zij ten tweede - vanwege de intensieve informatie-uitwisseling - over informatie van de politie kunnen beschikken die hen van pas komt bij het uitoefenen van hun functie. De samenwerkingsrelatie werkt uiteraard ook de andere kant op. Daar waar de politie gebruik maakt van de rapportages van straatcoaches, kan gemakkelijker (strafrechtelijk) tegen jongeren worden opgetreden (aangezien de waarnemingen van de straatcoaches kunnen worden gebruikt als bewijsmateriaal);
3. Het organiseren van (bereidheid tot) informatie-uitwisseling en samenwerking, zoals nu in een aantal stadsdelen al gebeurt. Om (bijtijds) te kunnen signaleren dat bepaalde jongeren regelmatig overlast veroorzaken en mogelijk afglijden naar de criminaliteit, moeten ketenpartners bereid zijn informatie te delen. Vervolgens is het nodig dat de ketenpartners onderling duidelijke afspraken maken over eenieders taken en verantwoordelijkheden.

252 Het onderzoek laat ook zien dat de uitvoering over het algemeen al goed, en steeds beter verloopt, maar dat er op sommige punten over de hele linie nog ruimte is voor verbetering:

1. Straatcoaches zijn gemotiveerd als ze weten dat hun werk 'ertoe doet'. Daarvoor is het nodig dat zij op de hoogte worden gehouden van de vervolgstappen die naar aanleiding van hun rapportages worden genomen. In de praktijk blijkt dat deze terugkoppeling niet altijd plaatsvindt. Een vergelijkbare terugkoppeling tussen de stadsdelen en de gezinsbezoekers ten aanzien van de beslissing op basis van adviezen van gezinsbezoekers ontbreekt her en der eveneens;

2. In het algemeen moeten de stadsdelen de relevante informatie aanleveren aan SAOA die belangrijk is voor een gezinsbezoek. Hoewel het al is verbeterd, geven gezinsbezoekers en coördinatoren aan dat soms nog relevante informatie ontbreekt;
3. Zowel SAOA als de stadsdelen en andere ketenpartners hanteren ieder hun eigen informatiebronnen en dossieropbouw. Her en der delen ketenpartners, voor zover mogelijk en noodzakelijk, relevante informatie. Toch blijkt informatie niet altijd actueel of volledig te zijn, terwijl dit voor het functioneren wel noodzakelijk is. Bijvoorbeeld de bevinding dat de aanmeldingsformulieren van gezinsbezoekers slechts deels zijn ingevuld, terwijl een gezinsbezoeker het meest effectief kan zijn als de informatie over het gezin tot in detail klopt;
4. Er zijn diverse afspraken gemaakt voor een goede werking van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers. Toch zijn de afspraken soms niet voor alle stadsdelen of ketenpartners exact helder;
5. Er is soms twijfel bij de stadsdelen over de te nemen beslissingen met betrekking tot de inzet van gezinsbezoekers. In dat geval leunen zij sterk op de persoonlijke ervaring van de professional van het stadsdeel dat een beslissing neemt. De stadsdelen leunen voor het nemen van beslissingen op tactisch niveau nadrukkelijk op de informatie die de straatcoaches en gezinsbezoekers verzamelen, waarmee de kwaliteit van deze informatie enorm belangrijk is. Ook de gemeentelijke ombudsman noemt de vastlegging van informatie belangrijk, zij het dan in verband met de onderbouwing van te nemen beslissingen in relatie tot verantwoording bij de verschillende stadsdelen;
6. Om hun werk te kunnen doen, moeten straatcoaches worden gevoed met informatie van andere ketenpartners (met name de politie). Agenten blijken informatie vooral te delen met de straatcoaches met wie ze reeds goede ervaringen hebben. Agenten die geen recente ervaringen hebben opgedaan met het werk van de straatcoach blijken eerder negatief over hen te oordelen dan positief - onder andere vanwege het slechte imago dat de straatcoaches naar aanleiding van de inzet van 'spierbundels' hebben gekregen. Ook bewoners en ondernemers kennen het werk van straatcoaches niet altijd. Dat leidt in sommige gevallen tot een negatief beeld over het werk van de straatcoach op basis van aannames over het doel van de inzet en de aanpak. Relevant hierin is dat daarmee de perceptie van 'er wordt iets aan de overlast gedaan' niet wordt beïnvloed. Over het algemeen zijn bewoners die weet hebben van de werkwijze van de straatcoaches positief over de aanpak.

3.6.4 Aanvullende beschouwing hoofdstuk 3

253 Naast de hiervoor beschreven beantwoording op de onderzoeksvragen, zijn enkele aanvullende opmerkingen te plaatsen over de bevindingen in dit hoofdstuk.

Aan de straatcoach en gezinsbezoeker worden hoge eisen gesteld

254 Om overlastveroorzakende jongeren aan te spreken, hebben de straatcoaches wel de nodige vaardigheden nodig. Niet iedereen is geschikt voor het werk en alleen door een combinatie van selectie op specifieke vaardigheden, training en het opdoen van ervaring ontstaat een sterke en vaardige straatcoach. De werkwijze van straatcoach en gezinsbezoeker is fijnzinnig om er voor te zorgen dat jongeren zich laten aanspreken en om relevante informatie te verzamelen.

255 De functie 'straatcoach' stelt daarmee meer eisen aan medewerkers dan een reguliere beveiligingstaak van de medewerkers vraagt. Niet voor niets traint SAOA de straatcoach en gezinsbezoeker op de specifieke vaardigheden die het werk vereist. Daarmee stelt het zijn van straatcoach hoge eisen aan de vaardigheden van deze medewerkers. Niet iedereen is geschikt voor het werk en alleen door een combinatie van selectie op specifieke vaardigheden, training en het opdoen van ervaring ontstaat een sterke en vaardige straatcoach. Deze functie stelt daarmee meer en andere eisen aan medewerkers dan aan reguliere beveiligingsbeambten worden gesteld. De straatcoaches moeten bijvoorbeeld actief de jongeren benaderen om vervolgens vanuit hun straatvaardigheid de jongeren effectief aan te spreken, waarbij ze tevens informatie verzamelen die relevant is voor de ketenpartners.

Politie, stadsdelen en soms ook jongerenwerk maken goed gebruik van de rol van de straatcoach

256 In de praktijk vult SAOA een grijs gebied tussen andere ketenpartners. Het is zelfs zo dat andere ketenpartners door de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers een *terugtrekkende* beweging hebben gemaakt. Zo blijkt de politie zich meer dan voorheen gevrijwaard te voelen van de taak actief toezicht te houden op overlastveroorzakende hinderlijke- en overlastgevende jeugdgroepen. Dat laten ze nu over het algemeen aan de straatcoaches over, omdat het hen in staat stelt zich meer te richten op de aanpak van criminaliteit. Dit wordt mede veroorzaakt doordat zij zien dat de aanpak van de straatcoach over het algemeen effectiever kan zijn door zijn flexibele inzetbaarheid, houding en positie ten opzichte van de jongeren.

257 Ook jongerenwerk wordt door de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in de gelegenheid gesteld om zich weer meer te concentreren op hun oorspronkelijke taak: het procesmatig begeleiden van groepen jongeren in de vrije tijd, in aansluiting op hun leefwereld en sociale omgeving⁴⁰. Waar zij voorheen wel eens huisbezoeken aflegden, of zelfs letterlijk toezicht hielden op straat, laten jongerenwerkers dat in veel gevallen nu over aan straatcoaches en gezinsbezoekers. Bovendien vraagt het jongerenwerk veelal om een andere werkwijze - het opbouwen van een nauwe vertrouwensband met jongeren - dan de straatcoach die aanspreekt op gedrag.

258 Overigens betekent een permanente rol geen *starre* werkwijze. Omdat de jeugdoverlast continu ontwikkelt moeten straatcoaches (en gezinsbezoekers) in staat zijn om hun werkwijze te allen tijde slim aan te passen aan wisselende omstandigheden. De jongeren zijn over het algemeen zeer inventief in het ontlopen van autoriteiten. Een goed voorbeeld van het aanpassen aan omstandigheden is de inzet van de flexteams en de directe aanpak in stadsdeel Centrum.

⁴⁰ Movisie, kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling, augustus 2008 (<http://www.movisie.nl/Publicaties/2008/837/Jongerenwerker.pdf>).

De rapportages en adviezen van straatcoaches en gezinsbezoekers zijn van fundamenteel belang voor het nemen van beslissingen door stadsdelen en politie

259 De ketenpartners, en met name de politie, zijn min of meer afhankelijk (geworden) van de informatie⁴¹ die straatcoaches in hun rapportages opnemen over het gedrag en achtergrond van jongeren en van de informatie die gezinsbezoekers verzamelen over eventuele hulpbehoefte. Ze zijn de oren en ogen van de stadsdelen (en gedeeltelijk ook van de politie) geworden met betrekking tot de ontwikkeling van jeugdoverlast.

260 De informatieverschaffende rol die zij nu bekleden kan niet zomaar - tenzij prioriteiten en werkwijzen bij ketenpartners worden bijgesteld - door anderen worden ingevuld. Het betekent dat straatcoaches en gezinsbezoekers zichzelf binnen het huidige jeugdbeleid onmisbaar hebben gemaakt. Daarbij dient de straatcoach en gezinsbezoeker zich te realiseren dat een stadsdeel en in mindere mate de politie een 'slechtziende' is die vooral gebruik moet maken van deze informatie om zicht te krijgen op wat er in de buurt aan (ontwikkeling van) overlast plaatsvindt. Overigens geldt dit ook andersom als het gaat om de informatie die het stadsdeel meegeeft aan de gezinsbezoeker bij een eerste bezoek.

261 Hoewel er de afgelopen periode al steeds meer wordt gelet op de kwaliteit van de adviezen, lijkt er toch enige onzekerheid te zitten in het totale systeem over de te nemen beslissing en bijvoorbeeld de beslissing om al dan niet een gezinsbezoek te laten afleggen en de beslissing om al dan niet een volledig traject in te zetten. Dit is terug te zien in het beeld van de gezinsbezoekers en stadsdelen die een gezinsbezoek soms een zwaar instrument vinden.

⁴¹ Dit staat los van de vraag of de betreffende informatie voldoet aan de criteria van de Wet bescherming persoonsgegevens waarover de gemeentelijke ombudsman in zijn rapport schrijft.

S I G N I F I C A N T

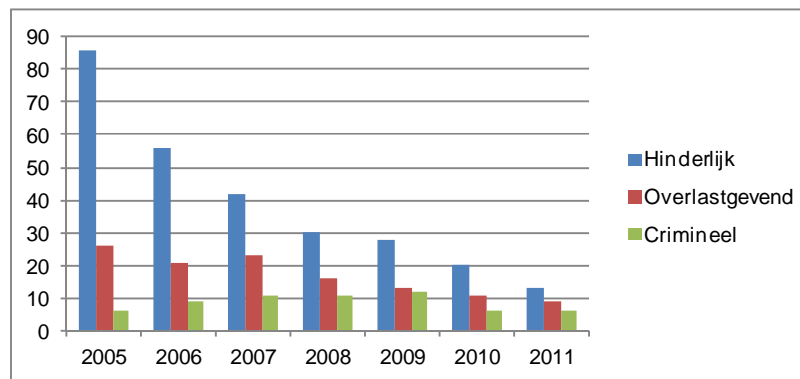
4. Bereikte resultaten

262 In dit hoofdstuk gaan we in op de bereikte resultaten van de interventie van de straatcoaches en gezinsbezoekers. Daarbij maken we gebruik van monitorgegevens van de dienst Onderzoek & Statistiek van de gemeente Amsterdam, gesprekken met belanghebbenden en resultaten uit het dossieronderzoek van gezinsbezoekers. We eindigen dit hoofdstuk met de beknopte beantwoording op de onderzoeksvragen voor dit hoofdstuk en enkele aanvullende beschouwende opmerkingen.

4.1 Het aantal jeugdgroepen is sterk afgenomen en het aantal overlastmeldingen daalt licht

4.1.1 Sinds 2005 daalt het aantal jeugdgroepen sterk

263 Eén van de hoofddoelstellingen van het jeugdbeleid in de gemeente Amsterdam is het terugdringen van het aantal overlastgevende jeugdgroepen. Zoals in paragraaf 2.2 is beschreven, zijn er volgens de shortlistmethodiek drie typen jeugdgroepen: hinderlijke, overlastgevende en criminele groepen⁴². Het totaal aantal overlastgevende jeugdgroepen is ten opzichte van 2006 sterk gedaald⁴³ van 118 problematische jeugdgroepen in 2005 naar 28 problematische jeugdgroepen in 2011. Alle subgroepen hebben hun aandeel in de daling gehad. In figuur 8 is deze daling duidelijk zichtbaar.



Figuur 9: Aantal problematische jeugdgroepen verdeeld in hinderlijk, overlastgevend en crimineel

264 Alle betrokkenen onderstrepen de daling die in de cijfers is terug te zien en ook terug te lezen valt in de halfjaarlijkse jeugdoverlastrapportages⁴⁴. Met name de hinderlijke en overlastgevende jeugdgroepen dalen sterk, hetgeen relevant is voor het onderwerp van dit onderzoek. De cijfers laten zien dat het aantal jeugdgroepen daalt. Volgens de betrokkenen in dit onderzoek is ook de

⁴² Ferweda, H., Kloosterman, A. 'Jeugdgroepen in beeld; stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlistmethodiek', Zeist, 2004.

⁴³ Tas kforce Jeugd en Veiligheid gemeente Amsterdam, 'Veiligheid begint vroeg, de Amsterdamse aanpak van jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast, 2010 - 2011', mei 2011

⁴⁴ In de jeugdoverlastrapportages staat de ontwikkeling van elk van de groepen per stadsdeel beschreven.

omvang veranderd. Daar waar het voorheen ging om jeugdgroepen van bijvoorbeeld meer dan 10 leden, is de omvang nu soms maar 4 of 5 leden.

265 Wel bevat de daling volgens de politie ook een registratie-effect. In 2005 is begonnen met de registratie van jeugdgroepen in het Registratie Informatiesysteem Jeugdgroepen (RIJ) van de politie volgens de shortlistmethodiek. Destijds werden groepjes rondhangende jongeren volgens de criteria van de methodiek al snel ingedeeld naar één van de drie subgroepen (hinderlijk, overlastgevend en crimineel). Langzamerhand heeft de politie geleerd om kritischer te kijken naar de samenstelling van de jeugdgroepen en naar de toetsing aan de hand van de criteria van de shortlistmethodiek. Het gevolg daarvan is dat de politie de groepen hangende jongeren minder snel registreert in RIJ, omdat ze in werkelijkheid geen vaste hinderlijke, overlastgevende of criminele jeugdgroep zijn. De registraties in de beginjaren zijn daardoor een overschatting van het werkelijk aantal hinderlijke, overlastgevende of criminele jeugdgroepen.

266 Verschillende geïnterviewden in het buurtonderzoek bevestigen het afnemen van de groepen jongeren. Een buurtwerker in het buurtonderzoek geeft aan dat de forse inzet van politie (jeugdgroepen), straatcoaches en gezinsbezoekers in zijn buurt hier zeker aan heeft bijgedragen, omdat er steeds om het identiteitsbewijs is gevraagd. Jongeren die iets op hun kerfstok hadden, laten zich volgens deze jongerenwerker niet meer zien in de groep. Dit leidt volgens de jongerenwerker tot het onwenselijke neveneffect dat deze jongeren ook geen sociale contacten meer onderhouden met andere jongeren, niet meer in beeld zijn bij instellingen en daardoor mogelijk sneller afglijden, omdat problemen niet zijn opgelost.

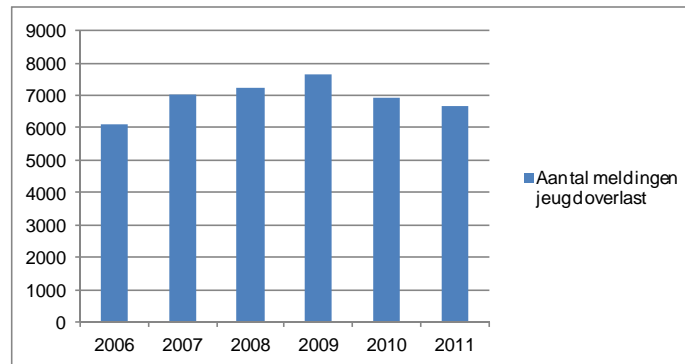
4.1.2 *Het aantal meldingen van jeugdoverlast daalt licht sinds 2009*

267 In de veiligheidsmonitor Amsterdam - Amstelland houdt Amsterdam cijfers bij over objectieve en subjectieve indexen⁴⁵. Ook op het gebied van overlast, en meer specifiek jeugdoverlast, houdt de gemeente informatie bij.

268 Uit de veiligheidsmonitor blijkt dat in de regio het aantal meldingen van jeugdoverlast tussen 2006 en 2009 licht is gestegen, maar sindsdien ook weer langzaam afneemt. Figuur 9 toont het aantal meldingen in de periode 2006 - 2011⁴⁶.

⁴⁵ Zie www.eenveiligamsterdam.nl, het grootste aandeel in deze monitor is de gemeente Amsterdam.

⁴⁶ De in dit rapport gebruikte cijfers uit de veiligheidsmonitor over het jaar 2011 zijn cijfers die zijn berekend over de periode mei 2010 tot en met april 2011.

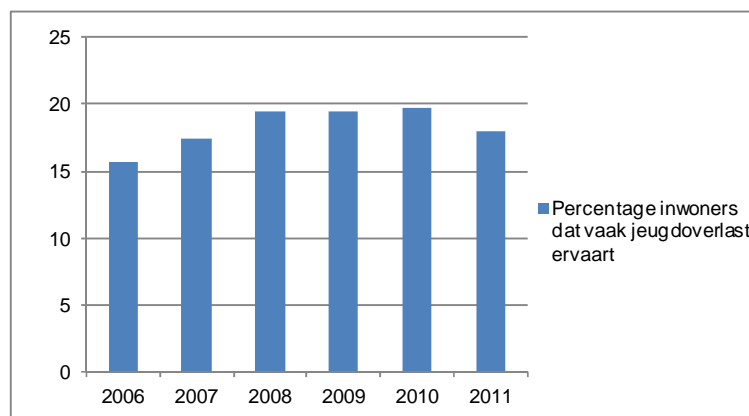


Figuur 10: Aantal meldingen van jeugdoverlast per jaar (regio Amsterdam - Amstelland)

269 In dezelfde periode is het aantal jeugdigen (tussen 0 en 19 jaar) in de gemeente Amsterdam stabiel gebleven. Daarmee kunnen we stellen dat de daling niet het gevolg kan zijn van demografische factoren.

4.1.3 De gepercipieerde overlast is recent licht gedaald

270 Naast de werkelijke overlastmeldingen, hebben we gekeken of bewoners in de stad ook minder overlast ervaren. In de hiervoor genoemde veiligheidsmonitor houdt de gemeente Amsterdam ook deze statistiek bij. Uit deze cijfers blijkt dat in dezelfde periode van 2006 - 2009 ook de subjectieve index is gestegen. Er is een lichte daling te zien vanaf 2010. Figuur 10 toont de subjectieve overlast in de periode 2006 - 2011 (eerste vier maanden) voor de regio Amsterdam - Amstelland.



Figuur 11: Percentage inwoners dat vaak jeugdoverlast ervaart (regio Amsterdam - Amstelland)

4.1.4 In 47% van de wijken en buurten in de zes stadsdelen is de overlast afgenomen

271 Uit dezelfde veiligheidsmonitor blijkt dat in 47% van het aantal wijken en buurten in de zes stadsdelen overlast, waaronder jeugdoverlast, in de periode 2006 - 2011 is afgenomen. In 53% van de wijken en buurten is de overlast gelijk gebleven of toegenomen. Het gaat in dit geval wel om overlast waar jeugdoverlast deel van uitmaakt. Andere vormen van overlast, zoals drugs- of drankgebruik, zwervers/verwarde personen of burengerucht zijn ook in deze index verwerkt. Bij deze cijfers moet wel rekening worden gehouden met de opbouw van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in de verschillende stadsdelen zoals in paragraaf 2.1 is beschreven.

272 Ook uit andere rapportages, zoals uit de jeugdoverlastrapportages⁴⁷, is op te maken dat de jeugdoverlast in wijken en buurten afneemt. In sommige wijken en buurten blijft een zekere mate van overlast bestaan, maar over het algemeen neemt de overlast af.

4.1.5 De overlastperceptie in het buurtonderzoek bevestigt het beeld uit de cijfers

273 Over het algemeen bevestigen de geïnterviewden dat de overlast afneemt in de buurten waar de straatcoaches actief zijn. De geïnterviewde bewoners die de straatcoaches kennen, noemen vrijwel allemaal dat straatcoaches snel ter plaatse waren als het nodig was (bijvoorbeeld bij een vechtpartij) en dat straatcoaches beter dan andere gezagsdragers de overlastgevende jongeren 'de baas' zijn. Andere bewoners geven te kennen dat de jongeren beter benaderbaar worden of meer rekening houden met de buurt. Zoals in hoofdstuk drie al is aangegeven zijn ook geïnterviewde jongerenwerkers in het buurtonderzoek over het algemeen positief. Zij noemen dat de straatcoach een belangrijke bedrage heeft gehad bij de afname van jeugdoverlast en dat de straatcoach helpt om de overlast van de in het stadsdeel Centrum aanwezige overloopgroepen te beperken.

274 Geïnterviewden plaatsen wel enkele kritische kanttekeningen bij de afname:

1. Geïnterviewde buurtbewoners en ondernemers in het buurtonderzoek geven aan dat ze de effecten soms wel sterk zien als een tijdelijk effect. In vrijwel alle buurten geven bewoners of ondernemers aan dat zodra de straatcoach zich laat zien de jongeren zich wat rustiger gedragen. Zodra de straatcoach verdwijnt, komen sommige jongeren naar verloop van tijd weer terug. Sommige bewoners noemen dat bepaalde groepen in de loop van de jaren wel zijn verdwenen. Enkele bewoners noemen dat jongeren nergens anders naar toe kunnen en daarom toch weer terugkomen op het pleintje waar ze rondhangen;
2. Een buurtregisseur geeft aan dat er op sommige hotspots veel factoren zijn die een aanzuigende werking hebben op jongeren. Hij geeft aan dat het natuurlijk is dat jongeren elkaar op straat blijven treffen en dat bijvoorbeeld veel coffeeshops in de buurt ook veel jongeren uit andere buurten aantrekken. Met name jongeren die niet zelf in de buurt wonen trekken zich minder aan van de buurt en veroorzaken sneller overlast, omdat ze geen binding met de buurt zelf hebben;
3. Een geïnterviewde jongerenwerker geeft aan dat het probleem in zijn buurt zich verplaatst en dat een straatcoach niets oplost, maar de overlast alleen tijdelijk stopt.

275 Opvallend is dat in een buurt die bekend staat om een zware vorm van overlast en (licht) criminele groepen, buurtbewoners zich nauwelijks laten interviewen. Deze bewoners zijn nauwelijks bereid om ons als onderzoekers informatie te verstrekken.

⁴⁷ Zie de Jeugdoverlastrapportages in de periode 2009 – 2011 van de directie Openbare Orde en Veiligheid in opdracht van de Stedelijke werkgroep

4.2 Gezinsbezoekers sluiten dossiers in een groot deel van de gevallen positief af

4.2.1 *Het aantal gezinsbezoeken is de afgelopen jaren sterk toegenomen en stabiliseert*

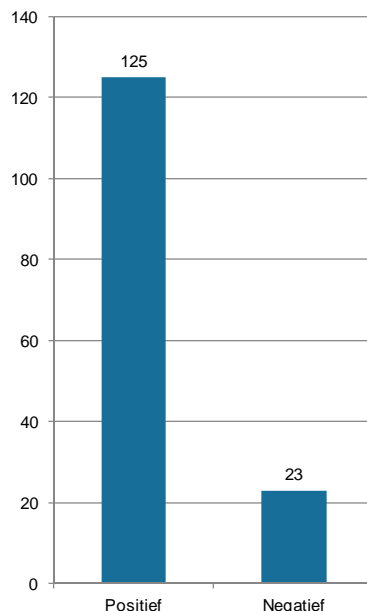
276 Sinds de start van de gezinsbezoeken is het aantal bezoeken sterk toegenomen. In 2010 zijn in totaal 309 gezinsbezoeken (dossiers) afgelegd. In 2011 zijn dat tot en met november 287 dossiers.

277 Doordat steeds meer stadsdelen gezinsbezoekers inzetten, is het aantal bezoeken de afgelopen jaren toegenomen. Anno 2011 lijkt het aantal gezinsbezoeken zich te stabiliseren of zelfs iets terug te lopen ten opzichte van eerdere jaren. Het is lastig in te schatten of dit te maken heeft met een afname van overlast. Wel geven verschillende gezinsbezoekers aan dat de jongeren die zij bezoeken 'lichter' zijn dan in de beginjaren, waarin ze te maken hadden met 'zwaardere' jongeren.

4.2.2 *Van de 155 onderzochte dossiers is 85% positief afgesloten*

278 Als het lukt om goede afspraken te maken met de ouders (traject) of indien de gezinsbezoekers naar aanleiding van het preventieve bezoek (bestaande uit één of enkele bezoeken) inschatten dat er geen traject nodig is, dan brengt SAOA een advies uit aan het stadsdeel om het dossier af te sluiten. In die gevallen is het dossier positief afgesloten en spreken we van 'succes'.

279 Volgens betrokkenen komt het succespercentage van ongeveer 85% overeen met het algemene beeld in de stad. Figuur 11 geeft dit grafisch weer.



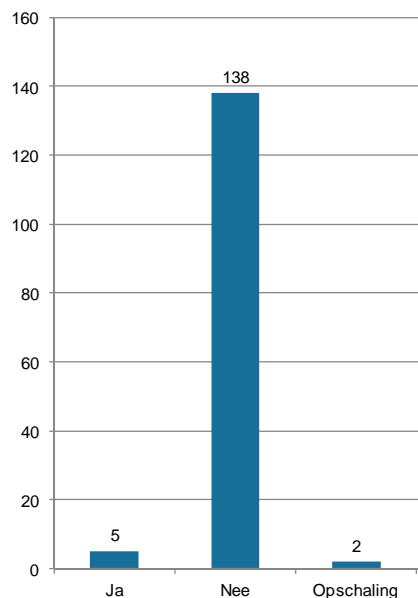
Figuur 12: Aantal positief afgesloten dossiers (n = 148)

280 Uit eerder onderzoek blijkt dat in 2008 en 2009 de succespercentages bij gezinsbezoeken bij Marokkaans-Nederlandse gezinnen respectievelijk 85% en 95% bedroegen⁴⁸. Op grond van deze informatie veronderstellen we dat minimaal vier van de vijf gezinsbezoeken tot een positieve afronding van het dossier leidt.

281 Bij 15% van de gevallen leidt een gezinsbezoek niet tot succes. Er zijn meerdere redenen waarom een gezinsbezoek in die gevallen niet succesvol zijn⁴⁹:

1. Het gezin of de overlastpleger werkt niet mee aan het maken van afspraken;
2. De gezinsbezoeker adviseert om op te schalen naar andere hulpverlening omdat er meer aan de hand is in het gezin;
3. Het gezin of de overlastplegers houden zich niet aan de gemaakte afspraken;
4. Het gezin is uit Amsterdam vertrokken.

282 Geen succes met de aanpak van gezinsbezoekers wil daarmee dus niet zeggen dat de overlast niet verdwijnt. Ook als er opschaling plaatsvindt en het stadsdeel andere hulpverlening inzet, kan aanpassing van het gedrag van de overlastpleger optreden. Figuur 12 laat zien in hoeveel van de gevallen in de onderzochte dossiers geadviseerd is om hulpverlening in te zetten of op te schalen. In het groepsgesprek geven stadsdelen aan meestal de adviezen van de gezinsbezoekers te volgen. In een niet nader bekend aantal gevallen volgt het stadsdeel het advies niet op omdat informatie van het stadsdeel zelf of andere bronnen laten zien dat er toch hulpverlening of opschaling nodig is. In ieder geval hechten de stadsdelen veel waarde aan de informatie die de gezinsbezoeker in zijn rapportage opneemt.



Figuur 13: Aantal dossiers met een positief (ja) of negatief (nee) hulpverleningsadvies of opschaling (n = 145)

⁴⁸ Afkomstig uit een evaluatie van zes interventies binnen de Donnergelden in Amsterdam die nog openbaar moet worden.

⁴⁹ Deze redenen zijn afgeleid uit het dossieronderzoek, interviews met stadsdelen en SAOA en een groepsgesprek.

Stadsdelen kiezen volgens betrokkenen wel steeds minder vaak voor het inschakelen van gezinsbezoekers bij complexe dossiers. Exacte cijfers hierover ontbreken. In enkele gevallen kiest een stadsdeel er bewust wel voor om naast andere hulpverlener een gezinsbezoeker in te schakelen. Als reden wordt gegeven dat het stadsdeel toch vindt dat een 'standje' op z'n plaats is, of dat het stadsdeel wil weten of andere aanwezige hulpverlening functioneert zoals beoogd.

4.2.3 Er is weinig bekend of overlastplegers na een succesvol bezoek op het rechte pad blijven, in herhaling vallen of afglijden in criminaliteit

283 In 15 van 136 onderzochte dossiers (bijna 11%) was een jeugdige overlastpleger al eerder bezocht door gezinsbezoekers en was het dossier door SAOA afgesloten. Op zichzelf zegt dit cijfer weinig over de mate waarin jeugdige overlastplegers in herhaling vallen, omdat stadsdelen er volgens geïnterviewden vaak niet nogmaals een gezinsbezoek af laten leggen als een eerder gezinsbezoek al negatief is afgesloten doordat de jongere of het gezin zich niet aan de afspraken hield.

284 Soms treedt bij herhaling van de jeugdoverlast de politie op als handhaver of stuurt het stadsdeel een hulpverleningsinstantie af op het gezin. Ook kan het stadsdeel er voor kiezen om een uitnodiging te laten volgen om langs te komen op het politiebureau of om de politie een huisbezoek af te laten leggen. Uit het groeps gesprek met stadsdelen en gezinsbezoekers blijkt dat het aantal keren dat een jeugdige overlastpleger opnieuw overlast pleegt in werkelijkheid hoger ligt dan de genoemde 11%. Eén stadsdeel noemt het aantal jeugdigen waar een gezinsbezoek heeft plaatsgevonden en dat opnieuw als overlastgever is bestempeld door de straatcoaches substantieel hoger dan de hiervoor genoemde 11%. Als gevolg van allerlei factoren zoals deze in paragraaf 2.6.2 zijn benoemd, is de hiervoor genoemde 11% een onderschatting van het werkelijke aantal eerdere bezochte jeugdigen dat opnieuw overlast pleegt.

285 Indien een voormalige overlastpleger crimineel gedrag vertoont en in feite 'afglijdt' van het rechte pad, is de kans groot dat het overlastgevend gedrag ook afneemt. Volgens betrokkenen bij de politie zal een jeugdige die zich op het criminele pad begeeft zich juist zo weinig mogelijk opvallend gedragen. Overlastgevend gedrag past daar dus niet bij. Pas wanneer de voormalige overlastpleger vanwege zijn criminele gedrag in aanraking komt met politie of justitie, is de persoon weer zichtbaar in systemen. Binnen de kaders van het onderzoek was het niet mogelijk om te onderzoeken hoe vaak voormalige overlastplegers in een later stadium (toch) crimineel gedrag vertonen. Wel noemen betrokkenen dat ook het afglijden naar crimineel gedrag voorkomt. Dit is ook gebleken uit eerder uitgevoerd eigen onderzoek van één van de stadsdelen. Hoe vaak dit gebeurt, is echter niet bekend en konden wij binnen de scope van dit onderzoek niet nader bestuderen in de politiecijfers. Wel willen we hierbij opmerken dat het voorkomen van afglijden niet tot de taken behoort van de aanpak van SAOA.

286 In diverse interviews (gezinsbezoekers, stadsdelen, coördinatoren van SAOA) is aan betrokkenen gevraagd om de mate van succes in te schatten. Van alle gezinsbezoeken geven geïnterviewden aan dat het bij de meeste gezinnen lukt om binnen te komen en dat het overgrote deel ook meewerkt. Enkele geïnterviewden geven aan dat zij verwachten dat niet alle succesvol

afgesloten dossiers leiden tot het duurzaam stoppen van overlast. Betrokkenen weten uit de praktijk dat het niet te voorkomen is dat sommige overlastgevende jongeren uiteindelijk toch weer overlast zullen veroorzaken. Exacte getallen zijn echter niet voorhanden.

4.3 Straatcoaches en gezinsbezoekers hebben volgens geïnterviewden zeker bijgedragen aan bereikte resultaten, maar ook vele andere factoren zijn van invloed

4.3.1 Het overgrote deel van de geïnterviewden noemt de positieve bijdrage van de straatcoaches en gezinsbezoekers op het afnemen van de overlast

287 In dit onderzoek kunnen we niet het exacte causale verband bepalen tussen het afnemen van het aantal overlastgevende jeugdgroepen en de ontwikkelingen in (perceptie van) jeugdoverlast en de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers bepalen. Wel zien we dat vrijwel alle geïnterviewden aangeven dat de afname van het aantal overlastgevende jeugdgroepen mede is veroorzaakt door straatcoaches en gezinsbezoekers. Niet alleen beleidsmakers van de directie OOV, de stadsdelen, politie en SAOA noemen dit. Ook de meeste praktijkmensen, zoals de buurtregisseurs en jongerenwerkers in de 6 onderzochte buurten noemen dit. Daarnaast blijkt uit de gesprekken met ondernemers en buurtbewoners dat zij over het algemeen voordelen zien van de straatcoaches en ook jongeren in de gesprekken geven aan het gedrag aan te passen aan de straatcoach. Bijvoorbeeld ook de zussen van overlastgevende jongeren noemen in het gesprek dat het 'goed' is dat de straatcoaches er zijn omdat 'overlast gewoon niet kan' en ze zich daardoor 'veiliger' voelen op straat.

288 In vrijwel alle gesprekken bevestigen betrokkenen ook het belang van de samenhang tussen het werk van de straatcoach en gezinsbezoekers en de politie of hulpverleners. Juist de samenhang en samenwerking noemen betrokkenen als één van de succesfactoren in het terugdringen van de totale overlast.

289 Enkele geïnterviewden schetsen een afwijkend beeld van de andere geïnterviewden. Een enkele buurtregisseur, bewoner, ondernemer of jongerenwerker is minder positief of zelfs ronduit negatief over met name de straatcoaches. Bij de professionals is dit negatieve beeld vooral ontstaan door ervaringen van enkele jaren geleden toen er verschillende incidenten zijn geweest met straatcoaches. De beleving van toen is nog blijven hangen en sindsdien zijn er geen nieuwe ervaringen met het werk van straatcoaches en gezinsbezoekers opgedaan.

290 Voor ondernemers, jongerenwerkers en bewoners ligt dat anders. In de gesprekken waarin zij aangeven niet positief te zijn over de straatcoaches geven zij als reden op dat de straatcoach te veel op de hand is van de overlastgevende jongere. De straatcoach 'voetbalt met de jongeren' of 'maakt plezier' met de jongere maar pakt deze niet aan. Uit de gesprekken blijkt dat deze personen vaak een beperkt beeld hebben van de werkwijze van de straatcoach en omgang met jongeren. Bewoners die wel weten wat het werk van de straatcoaches inhoudt zien in dat het praten met de jongeren maakt dat de jongeren beter zullen luisteren naar de straatcoaches.

4.3.2 Overlastmeldingen en overlastperceptie zijn moeilijk te beïnvloeden

291 Uit het uitgevoerde onderzoek blijkt dat het niet vanzelfsprekend is dat de overlastperceptie daalt als het aantal jeugdgroepen vermindert. Ook het aantal meldingen van overlast daalt dan niet zomaar. Achter de overlastmeldingen en de overlastperceptie gaan diverse andere mechanismen schuil die deze cijfers beïnvloeden. Bovendien is volgens geïnterviewden de beeldvorming over hangjongeren genuanceerder dan enkele jaren geleden.

292 Bij overlastmeldingen geldt dat er - naast de overlastperceptie - ook ander gedrag schuil gaat achter het melden van een overlastsituatie. Uit gesprekken volgen verschillende voorbeelden:

1. Sommige overlastmeldingen komen steeds van dezelfde personen af die bij de autoriteiten bekend staan als notoire klagers. Daar kan een valide reden achter zitten, maar er zijn situaties waarbij er geen sprake is van overlast terwijl de bewoner wel overlast meldt. In de praktijk hebben de politie en straatcoaches in enkele gevallen de proef op de som genomen. Hieruit bleek dat terwijl de melding werd gedaan, de straatcoach of politie op de bewuste plek aanwezig was en er geen sprake was van een overlastsituatie;
2. Er zijn situaties met een grotere kans op een hogere overlastperceptie:
 - a. Geïnterviewden noemen diverse voorbeelden van de pleintjes waar koophuizen aan grenzen. De bewoners van de koophuizen klagen eerder over overlast dan de bewoners van de huurhuizen aan hetzelfde plein;
 - b. Geïnterviewden noemen dat het aanwezig zijn van allochtone jongeren bij pleintjes waar voornamelijk blanke autochtonen wonen sneller leidt tot overlastperceptie en daarmee mogelijk tot een hogere meldingsbereidheid;
3. Door de inzet van (zichtbare) straatcoaches neemt over het algemeen volgens betrokkenen de meldingsbereidheid toe. Hierdoor nemen overlastmeldingen toe, zonder dat de feitelijke overlast of de perceptie hiervan ook toeneemt. Dit kan een tijdelijk effect zijn dat zich na de startfase stabiliseert.

293 Onderzoek van Rigo⁵⁰ in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties noemt verschillende andere verklaringen voor een hogere kans op jeugdoverlast, zoals:

1. De feitelijke meldingen van overlast liggen lager dan de collectieve perceptie van jeugdoverlast. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het verschil in de ontwikkeling in de meldingen van jeugdoverlast en de perceptie van jeugdoverlast zoals is te zien in figuren 10 en 11;
2. Afwezigheid van publieke familiariteit, zoals we in hoofdstuk 2 al hebben genoemd, bijvoorbeeld door afwezigheid van contacten tussen buurtgenoten. Hoewel dit in de zes uitgevoerde buurtonderzoeken het geval zou kunnen zijn, is dit niet nader onderzocht;
3. Fysieke omgeving zoals de aanwezigheid van hoogbouw en de aanwezigheid van zogenaamde 'attractiepunten' zoals pleinen. In Amsterdam zijn veel hotspots van jeugdoverlast te vinden in de buurt van pleinen of voetbalveldjes die jongeren aantrekken. Ook noemen

⁵⁰ Leidelmeijer, K., *Jongerenoverlast in perspectief, Een analyse van de omstandigheden die van invloed zijn op de overlast van jongeren*, Rigo Research en Advies, december 2010.

enkele buurtregisseurs dat de aanwezigheid van veel coffeeshops een belangrijke aanzuigende werking heeft op jongeren wat leidt tot overloopjongeren met een hogere kans op overlastgevend gedrag.

294 Tot slot geven enkele geïnterviewde netwerkcoördinatoren aan dat het beeld van hangjongeren als problematische jeugdgroep in de loop van de tijd is genuanceerd. Daar waar in het verleden de politiek en de uitvoering een groepje hangende jongeren als problematisch zagen, kijkt men daar anno 2011 genuanceerder naar. Deze geïnterviewden geven aan dat een groepje hangjongeren van alle tijden is en daarmee niet direct problematisch hoeft te zijn. Als er een zekere acceptatie is dat jongeren ergens een plek mogen hebben en mogen 'hangen', verschuift ook de beeldvorming ten aanzien van jeugdoverlast van dergelijke groepen.

4.4 Een neveneffect van de bestrijding van jeugdoverlast door straatcoaches en gezinsbezoekers is een lagere kans op criminalisering en criminaliteit

4.4.1 Aanwezigheid van straatcoaches kan een criminaliteitsproces onderbreken

295 Verschillende geïnterviewde straatcoaches en medewerkers van de politie geven aan dat de aanwezigheid van autoriteiten zoals politie en andere toezichthouders een preventieve werking heeft op criminaliteit. De aanwezigheid kan het 'spontane' criminaliteitsproces, bijvoorbeeld het beramen van het stelen van een fiets, onderbreken.

296 Ook de aanwezigheid van straatcoaches, hoewel deze niet is gericht op criminaliteit, kan het criminaliteitsproces onderbreken. Daarnaast registreren straatcoaches bijvoorbeeld kentekens van scooters aan de hand waarvan de politie kan bepalen of deze zijn gestolen. Dit is één van de neveneffecten van de aanwezigheid en rol van de straatcoach.

4.4.2 Het ingrijpen door straatcoaches of gezinsbezoekers verkleint de kans op criminalisering van jongeren

297 Doordat het aantal en de omvang van problematische jeugdgroepen is afgenomen, is de kans kleiner ten opzichte van het verleden dat een willekeurige jongere in contact komt met een jongere die al crimineel gedrag vertoont. Bovendien geven geïnterviewde straatcoaches en politie aan dat criminele jongeren zoveel mogelijk 'uit het zicht' van de straatcoaches willen blijven.

298 De stadsdelen zetten onder andere gezinsbezoekers in bij jongeren die overlastgevend gedrag tonen, maar nog geen crimineel gedrag vertonen. Ervan uitgaande dat dit een deels succesvolle aanpak is neemt de kans af dat deze jongere afglijdt van overlastgevend naar crimineel gedrag en dat de jongere in contact komt met jongeren die al crimineel gedrag vertonen.

299 Beide situaties leiden tot een lagere kans op het afglijden richting criminaliteit. Hoewel dit geen doel is van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers, is dit wel een neveneffect. De omvang van dit neveneffect is niet in dit onderzoek bestudeerd.

4.5 Beantwoording van de onderzoeksvragen met betrekking tot de resultaten en aanvullende beschouwing

300 In dit hoofdstuk stonden de aannemelijk te maken effecten van de straatcoaches en gezinsbezoekers centraal. Wij hebben achterhaald in hoeverre de beleidsdoelstellingen zijn gerealiseerd (zowel in de perceptie van betrokkenen als blijkend uit stedelijke monitoren) en of er mogelijke (onbedoelde) neveneffecten zijn opgetreden. We besluiten dit hoofdstuk met de beantwoording van de onderzoeksvragen die betrekking hebben op de resultaten en een aanvullende beschouwing over van aspecten die niet in de onderzoeksvragen terugkomen.

4.5.1 In hoeverre zijn de beleidsdoelstellingen in de jaren 2006 tot en met (eerste helft van) 2011 gerealiseerd?

301 Het onderzoek laat zien dat de beleidsdoelstellingen gedeeltelijk zijn gerealiseerd. Op stadsniveau is het aantal jeugdgroepen sinds 2005 aanzienlijk afgenomen en de grootte van de overblijvende jeugdgroepen is afgenomen. Het aantal meldingen van jeugdoverlast nam tussen 2006 en 2009 toe, maar neemt sinds 2009 af. Desondanks wordt er sindsdien niet minder overlast ervaren. De gepercipiëerde jeugdoverlast is in de gehele periode namelijk niet of nauwelijks afgenomen.

302 Deze effecten op stadsniveau kunnen niet zonder meer, en zeker niet alleen aan de inzet van SAOA worden toegeschreven. De inzet van straatcoaches op bepaalde hotspots zou heel goed op die specifieke locaties kunnen bijdragen aan een afname van overlast, maar dat hoeft zeker niet samen te gaan met een afname van jeugdoverlast op stadsniveau. Bovendien wordt een heel legio aan interventies ingezet - door verschillende ketenpartners - om jeugdoverlast tegen te gaan, die waarschijnlijk ook ontwikkelingen doormaken en mogelijk *gelijktijdig* van invloed zijn op de jeugdoverlast. Toch trekken we de conclusie dat het aannemelijk is dat de straatcoaches en de gezinsbezoekers een bijdrage hebben geleverd aan de afname van het aantal jeugdgroepen en aan de (lichte) daling van het aantal overlastmeldingen. Dat doen we op basis van de volgende bevindingen uit de buurtonderzoeken:

1. De straatcoaches zijn meestal in staat om de overlast *op het moment zelf* te verminderen, door de jongeren op hun gedrag aan te spreken. Door deze interventie vertrekken de jongeren, of houden zich (gedurende de aanwezigheid van de straatcoaches) meer gedeisd;
2. De gezinsbezoekers zijn meestal in staat om de ouders op hun verantwoordelijkheden te wijzen in het monitoren en eventueel corrigeren van (overlastgevend) gedrag van hun kinderen. Door de interventie worden jongeren - in ieder geval voor een korte periode - door hun ouders in de gaten gehouden;
3. De voortdurende inzet van de straatcoaches, en de specifieke aandacht voor 'de leiders' binnen de groepen, heeft er aan bijgedragen dat groepen 'uit elkaar zijn gevallen'. De 'leiders' zijn over het algemeen wat oudere jongens die niet zelden meer op hun kerfstok hebben dan alleen het veroorzaken van overlast. Omdat zij liever in de anonimiteit blijven, hebben ze de neiging zich steeds meer af te scheiden van de groep die onder de loep van de straatcoaches ligt. Het wegvallen van leidersfiguren draagt bij aan het uiteenvallen van groepen.

303 Deze bevindingen laten zien dat straatcoaches en gezinsbezoekers een bijdrage leveren aan de afname van twee van de drie factoren die overlastgevend gedrag van groepen jongeren kunnen verklaren (zie paragraaf 2.3). Allereerst draagt de aanpak bij aan het vergroten van toezicht en controle op overlastgevende jongeren, zowel direct als via de ouders. Ten tweede speelt de SAOA-aanpak in op de groepsdruk die (met name) leidersfiguren uitoefenen op het gedrag van 'meelopers'. Het is daarom aannemelijk dat de SAOA-aanpak een bijdrage heeft geleverd aan de afname van overlastgevende groepen en aan de afname van overlast.

4.5.2 Wat zijn in de beleving van betrokkenen de effecten (op korte en lange termijn) van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers op jeugdoverlast?

304 Naarmate bewoners meer bekend zijn met het doel en de werkwijze van de straatcoaches, zijn zij ook positiever over de straatcoaches. Wanneer zij niet bekend zijn met de aanpak van de straatcoaches staan zij vaker neutraal of negatief tegenover de inzet: onbekend, maakt onbemind. Bewoners merken niet in alle gevallen dat de straatcoaches in hun buurt actief zijn.

305 De geïnterviewde betrokkenen van de politie en de stadsdelen zijn positief over de inzet: zij zien de meerwaarde van de inzet terug in de verbetering van hun informatiepositie en de benaderingswijze van de straatcoaches, alsmede in de flexibiliteit waarmee op veranderende omstandigheden kan worden ingespeeld.

4.5.3 Zijn er onbedoelde effecten waar te nemen als gevolg van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers volgens politie, burgers, ondernemers, stadsdelen en SAOA, en zo ja welke zijn dat?

306 Aanwezigheid van straatcoaches kan, zoals we in dit hoofdstuk hebben gezien, volgens betrokkenen het criminaliteitsproces onderbreken. Het kan het beramen van een criminele activiteit dwarsbomen door het vergroten van de pakkans door het vergrote toezicht en het feit dat meer van de jongeren uit de anonimiteit zijn gehaald door de straatcoaches.

307 Een mogelijke keerzijde hiervan is volgens een jongerenwerker dat de jongeren die 'iets te verbergen' hebben uit het zicht van de straatcoaches willen blijven en zodoende minder zullen rondhangen met andere jongeren. Hierdoor komen zij minder makkelijk in beeld van het stadsdeel en vinden instellingen minder snel hun weg richting een dergelijke jongere.

4.5.4 Aanvullende beschouwing

308 Naast de hiervoor beschreven beantwoording op de onderzoeksvragen, zijn enkele aanvullende opmerkingen te plaatsen over de bevindingen in dit hoofdstuk.

309 Helaas is niet bekend hoe duurzaam de werking is. Met name voor gezinsbezoekers die op individueel niveau interveniëren lijkt het aantal dossiers dat zij succesvol afsluiten hoog. Alleen ontbreken cijfers die inzicht bieden in de periode na het afsluiten van het dossier en waren deze binnen de scope van dit onderzoek ook niet te achterhalen. Betrokkenen noemen wel percentages,

S I G N I F I C A N T

maar deze bieden onvoldoende houvast om een stellige uitspraak te kunnen doen. Het is zeer aannemelijk dat een deel van de jongeren op termijn weer overlast pleegt. De vraag is of dit op korte of lange termijn gebeurt na afloop van een succesvol afgerond gezinsbezoek. Ook is het zeer aannemelijk dat sommige jongeren afglijden naar crimineel gedrag. Dit voorkomen van afglijden maakt geen deel uit van de taak van SAOA.

310 Tot slot moet worden opgemerkt dat er altijd enige mate van (gepercipieerde) jeugdoverlast zal zijn. Jongeren hebben nu eenmaal de behoefte om elkaar op straat te treffen en omwonenden zullen zich hier - nagenoeg onafhankelijk van het gedrag dat jongeren vertonen - aan storen. Kortom, het maximaal haalbare voor de straatcoaches en gezinsbezoekers is het beheersbaar maken van de situatie en niet zozeer het uitbannen van jeugdoverlast.

S I G N I F I C A N T

5. Conclusies

311 De centrale vraag in dit onderzoek betrof de werkzaamheid en werking van de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in Amsterdam. In dit hoofdstuk zijn de conclusies op basis van het onderzoek beschreven. De conclusies zijn als volgt opgebouwd:

1. Jeugdoverlast in Amsterdam neemt af, zowel de gepercipieerde als de meldingen van overlast en het aantal jeugdgroepen;
2. Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen bij aan de afname van jeugdoverlast;
3. De straatcoaches en gezinsbezoekers zijn in staat om jongeren en ouders van overlastgevende jongeren effectief aan te spreken;
4. De straatcoach en gezinsbezoeker hebben een permanente rol gekregen;
5. De aanpak van straatcoach en gezinsbezoeker heeft zich sterk ontwikkeld, maar de gemeenschappelijke governance van het systeem is te beperkt;
6. Beperkte bekendheid bij bewoners, ondernemers en sommige professionals met het werk van de straatcoach beperkt de effectiviteit van de interventie.

5.1 Jeugdoverlast in Amsterdam neemt af, zowel de gepercipieerde als de meldingen van overlast

312 In het onderzoek hebben we duidelijk proberen te maken dat er geen eenduidige definitie van overlast is. Toch zijn er enkele indicaties dat 'jeugdoverlast' de afgelopen jaren stadsbreed is afgenomen. Uit stedelijke monitoren komt naar voren dat (1) het aantal problematische jeugdgroepen sterk is afgenomen, (2) de gepercipieerde jeugdoverlast licht is afgenomen, en (3) de geregistreerde jeugdoverlast licht is afgenomen. Deze trends worden grotendeels herkend door zowel de geïnterviewde professionals op de werkvloer als door bewoners en ondernemers.

5.2 Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen bij aan de afname van jeugdoverlast

5.2.1 *Het werk van de straatcoaches zorgt er voor dat overlast afneemt*

313 Wij concluderen dat de straatcoaches bijdragen aan het stoppen van overlast. Het wil zeggen dat daar waar de straatcoaches jongeren op overlastgevend gedrag aanspreken, de overlast afneemt. Het causale verband is aannemelijk, omdat de straatcoaches in staat blijken de oorzaken van het openbaren van overlastgevend gedrag gedeeltelijk weg te nemen. In hoofdstuk twee hebben we gezien dat uit (wetenschappelijke) literatuur de volgende oorzaken van overlastgevend gedrag van *groepen* jongeren worden gezocht in (1) straatcultuur, (2) groepsdruk en (3) gebrek aan controle. Jongeren die worden aangetrokken door het op straat 'rondhangen', blijken op school veelal slecht te presteren en zijn vaker afkomstig uit gezinnen met een lage sociaal-economische positie. Hun ouders kampen met 'opvoedingsonzekerheid' en het gaat vaker om grote gezinnen die in kleine huizen wonen in buurten waar de recreatiemogelijkheden beperkt zijn.

314 Straatcoaches blijken bijzonder geschikt om het gebrek aan controle te reduceren. Straatcoaches oefenen namelijk toezicht uit dat zonder hun inzet achterwege zou blijven. Andere ketenpartners treden wat toezicht betreft niet altijd tegen jeugdoverlast op omdat het hun taak niet

is (bijvoorbeeld jongerenwerk) of omdat het gewoonweg aan capaciteit ontbreekt (politie). Omwonenden of winkeliers treden in de regel niet op uit angst voor represailles, of omdat ze (uit ervaring) weten dat het toch geen positief effect sorteert. Straatcoaches vullen met hun werkzaamheden een structureel 'gat' in het houden van toezicht.

315 De samenwerking met de politie zorgt er voor dat de straatcoaches geen bevoegdheden nodig hebben om te verbaliseren. De straatcoaches waarschuwen de overlastgevende jongeren enkele malen dat als het overlastgedrag niet stopt de politie verbaliseert. Het niet hebben van de bevoegdheid om te verbaliseren maakt dat de jongeren de straatcoaches niet als directe bedreiging zien, maar als een laagdrempelige toezichthouder. Wel weten de jongeren dat als zij geen gehoor geven aan de waarschuwing van de straatcoaches, de straatcoaches duidelijke grenzen zullen stellen en de politie in zullen schakelen. In veel gevallen zorgt deze aanpak voor een acceptatie door de jongeren.

316 Echter, niet iedere jongere is hier gevoelig voor en is vatbaar voor de waarschuwingen en gaat toch door met overlastgevend gedrag. In dat geval kan de ingeroepen politie zorgen voor het uitschrijven van een verbaal op grond van het verhaal van de twee straatcoaches. De straatcoach blijft in het reine en leidt geen gezichtsverlies, omdat hij zijn communicatieve 'wapen' niet heeft hoeven omruilen voor de bevoegdheid om te beboeten. Zij hebben immers gewaarschuwd dat de jongere zelf een grens zou overschrijden en dat daarom de politie zou worden opgeroepen. Het is daarbij wel van fundamenteel belang dat de politie direct verbaliseert als de straatcoaches dit de jongere hebben toegezegd. Doet de politie dit niet, dan is de straatcoach zijn positie ten opzichte van de groep jongeren kwijt.

317 Bijkomend voordeel is dat de straatcoach zijn handen vrijhoudt om zich met de groep jongeren bezig te houden in plaats met het verbaliseren van één afzonderlijke jongere.

5.2.2 *Gezinsbezoekers dragen bij aan de toename van controle op jongeren*

318 Ook de gezinsbezoekers dragen *direct* bij aan een toename van de controle op jongeren. Doordat zij ouders confronteren met het gedrag dat hun kind op straat vertoont, stellen zij de ouders in staat hun verantwoordelijkheid te nemen en - meer dan voorheen - toe te zien op het gedrag van hun kind. Uit gesprekken met betrokkenen en uit het dossieronderzoek blijkt dat ouders veelal geschrokken reageren op de boodschap van de gezinsbezoekers, omdat zij niet (of niet tot in detail) wisten van het gedrag van hun kind op straat.

319 Hoewel het aannemelijk is dat ouders door het werk van de gezinsbezoekers het gedrag van hun kind meer zullen monitoren, kunnen we daar op basis van dit onderzoek geen zekerheid over geven. De reden hiervoor is dat het in tweederde van de onderzochte dossiers gaat om preventieve bezoeken waardoor geen controle door de gezinsbezoekers is geweest of het ouders lukt om toezicht te houden. Alleen als de jongere weer zichtbaar is voor de straatcoach en de politie, is zichtbaar of de jongere zich gedraagt (of juist niet gedraagt).

320 De duurzaamheid van de werking is niet inzichtelijk omdat er geen monitorgegevens beschikbaar zijn over de periode na afronding van de gezinsbezoeken (preventief en traject). Binnen de scope van dit onderzoek waren deze niet te achterhalen.

5.2.3 *De straatcoaches en gezinsbezoekers hebben een belangrijke informatierol voor ketenpartners*

321 Straatcoaches en gezinsbezoekers dragen ook bij aan de afname van jeugdoverlast doordat zij informatie over de jongeren aanleveren, die andere ketenpartners in staat stelt op te treden of zorg te bieden. Het gaat hierbij om informatie die zonder de straatcoaches en gezinsbezoekers niet of in beduidend mindere mate bij de ketenpartners terechtkomt. Hiermee dragen de straatcoaches en gezinsbezoekers er *als onderdeel van het totale beleid* aan bij dat toezicht op specifieke jongeren wordt aangescherpt en dat voor anderen trajecten worden ingezet die tot doel hebben jongeren 'kansen te bieden'. Met dit laatste wordt een alternatief geboden voor het 'rondhangen' op straat in een jeugdgroep - en zou daarmee van invloed kunnen zijn op de eerstgenoemde theoretische verklaring van overlastgevend gedrag in jeugdgroepen. Hiermee wordt de weg geboden naar meer dan het *meteen* stoppen van overlast. De aanpak van straatcoaches maakt het ook mogelijk om vroeger in te grijpen bij jongeren die de verkeerde keuzes (dreigen te) maken.

322 In hoeverre ketenpartners vervolgens werkelijk in staat zijn de benodigde zorg of hulp in te zetten, viel buiten de scope van dit onderzoek.

5.3 De straatcoaches zijn in staat om jongeren en gezinsbezoekers de jongeren en de ouders van overlastgevende jongeren, effectief aan te spreken

5.3.1 *De specifieke werkwijze van de straatcoaches zorgt er voor dat jongeren zich laten aanspreken*

323 Straatcoaches spreken de jongeren op zo'n manier aan dat de jongeren zich *laten* aanspreken. Dat de straatcoaches contact maken met jongeren 'in vredetijd', zij 'streetwise' zijn, met jongeren in straattaal communiceren en hen bovendien niet verbaliseren, maakt dat jongeren over het algemeen bereid zijn om naar de straatcoaches te luisteren. In de regel resulteert het erin dat de overlast stopt en/of de jongeren de betreffende locatie verlaten. Dat staat in tegenstelling tot hoe jongeren reageren op politie of andere toezichthouders. Door hen laten jongeren zich niet zomaar aanspreken vanwege de gepercipieerde afstand - die in de hand wordt gewerkt door taalgebruik, uniform en manier waarop zij jongeren benaderen.

324 Straatcoaches zijn in staat om tegen de jongeren op te treden omdat ze - in tegenstelling tot andere ketenpartners - snel ter plaatse kunnen zijn. Ze zijn niet belast met andere prioriteiten anders dan het terugdringen van overlast en hebben daardoor de mogelijkheid om gehoor te geven aan (nagenoeg) iedere melding.

325 Daarmee stelt het zijn van straatcoach hoge eisen aan de vaardigheden van deze medewerkers. Niet iedereen is geschikt voor het werk en alleen door een combinatie van selectie

op specifieke vaardigheden, training en het opdoen van ervaring ontstaat een sterke en vaardige straatcoach. Deze functie stelt daarmee geheel andere eisen aan medewerkers dan een reguliere beveiligingsbeambte. Daarmee stelt het zijn van straatcoach hoge eisen aan de vaardigheden van deze medewerkers. Niet iedereen is geschikt voor het werk en alleen door een combinatie van selectie op specifieke vaardigheden, training en het opdoen van ervaring ontstaat een sterke en vaardige straatcoach. Deze functie stelt daarmee meer en andere eisen aan medewerkers dan aan reguliere beveiligingsbeambten worden gesteld. De straatcoaches moeten bijvoorbeeld actief de jongeren benaderen om vervolgens vanuit hun straatvaardigheid de jongeren effectief aan te spreken, waarbij ze tevens informatie verzamelen die relevant is voor de ketenpartners.

326 Door met de jongeren te praten leert de straatcoach de jongeren ook om oog te hebben voor de effecten van de jongeren hun gedrag op buurtbewoners. Sommige van de jongeren zullen hier hun gedrag door aanpassen. Wel blijven er ook jongeren die wel luisteren naar de straatcoaches, maar in afwezigheid van de straatcoaches weer overlast veroorzaken.

5.3.2 *Door de werkwijze van de gezinsbezoekers lukt het vrijwel altijd om achter de voordeur te komen en ouders aan te spreken op het gedrag van hun kinderen*

327 Gezinsbezoekers zijn in staat om een bijdrage te leveren aan de afname van overlast, doordat ze de ouders confronteren met het gedrag dat hun kind op straat vertoont. Zij *kunnen* de ouders confronteren doordat ze met hun onaangekondigde bezoek in staat blijken 'achter de voordeur' te komen. Deze werkwijze blijkt goed te functioneren bij ouders die *in staat zijn* (weer) invulling te geven aan hun gezagsrol en bij jongeren die beïnvloedbaar zijn voor het ouderlijk gezag en openstaan voor het aanspreken door de gezinsbezoeker.

328 De werkwijze van gezinsbezoekers lijkt kansrijker bij jeugdige jongeren, maar leeftijd is niet van doorslaggevend belang. Voor ouders die kampen met persoonlijke problemen (zoals schuldenlast, eenoudergezinnen of psychische problemen) en (daardoor) niet - of niet volledig - bij machte zijn opvoedkundige taken op zich te nemen, lijkt op grond van gesprekken met betrokkenen een gezinsbezoek niet in alle gevallen succesvol. Toch is een gezinsbezoek in dergelijke situaties niet kansloos, maar kan het zijn dat er aanvullende zorgverlening of ondersteuning nodig is om de jongere in het gareel te houden en de overlast te stoppen. De stadsdelen en SAOA hebben in beperkte mate al samenwerking tussen SAOA en hulpverleners bij complexere dossiers uitgeprobeerd, maar dit is nog geen dagelijkse praktijk.

5.3.3 *Straatcoach en gezinsbezoeker zijn niet bedoeld om de jeugdoverlast structureel op te lossen*

329 We stellen vast dat de aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers eraan heeft bijgedragen dat overlast afneemt. Dat is echter niet hetzelfde als het *structureel* reduceren van jeugdoverlast. De aanpak is namelijk niet of nauwelijks gericht op het oplossen van onderliggende problemen of oorzaken. Dit is ook niet het doel geweest van de inzet van de straatcoaches en gezinsbezoekers. Het betekent dat zolang de aanpak van straatcoaches en gezinsbezoekers wordt uitgevoerd er een dempend effect op overlast te verwachten blijft, maar dat dit effect vermindert zodra de uitoefening

van controle afneemt. Wel kan worden gesteld dat de aanpak er voor zorgt dat het voor jongeren minder aantrekkelijk wordt om overlast te veroorzaken, doordat vaker bekend is wie zij zijn. Sommige jongeren zullen in hun eigen buurt meer rekening houden met de perceptie van hun gedrag: in ieder geval ten opzichte van de straatcoaches.

330 Daarnaast is het de straatcoaches opgevallen dat de jongeren die door de gezinsbezoekers zijn bezocht zich stil houden. Zij nemen het de straatcoaches niet in dank af dat hun ouders zijn bezocht. Sommige ouders zullen een betere invulling geven aan hun verantwoordelijkheid als ouder en zodoende het gedrag van hun kind beter sturen. Ondanks dat de aanpak van straatcoaches is gericht op het direct stoppen van overlast, kan het (bij een juiste aansluiting op andere instellingen die helpen in het bijsturen van de jongeren en hun ouders) aanzetten tot een langduriger effect.

331 Inherent aan de aanpak van de straatcoaches is dat jeugdoverlast gedeeltelijk verplaatst. Jongeren laten zich over het algemeen door de straatcoaches aanspreken en vertrekken veelal van de locatie. Sommige groepen gaan uit elkaar: een aantal jongeren gaat dan bijvoorbeeld naar een buurthuis en weer anderen naar een internetcafé of naar huis. Sommige jongeren trekken door de interventie van de straatcoaches naar een andere wijk, omdat ze de bemoeienis van de straatcoaches proberen te ontlopen. Onduidelijk is of die jongeren zich in die wijken vervolgens rustiger gaan gedragen om niet weer onder de aandacht te worden gebracht van de straatcoaches. De kans bestaat echter dat deze groepen jongeren op een andere locatie niet veel later andere omwonenden tot last zijn. Een reden voor het plegen van overlast in een andere buurt dan waar zij zelf wonen is dat de jongeren geen overlast willen plegen in de eigen wijk. Een andere reden voor het plegen van overlast buiten de eigen wijk is dat er op andere locaties een aanzuigende werking is op jongeren zoals de aanwezigheid van een coffeeshop.

332 Tot slot moet worden opgemerkt dat er altijd enige mate van (gepercipieerde) jeugdoverlast zal zijn. Jongeren hebben nu eenmaal de behoefte om elkaar op straat te treffen en omwonenden zullen zich hier - nagenoeg onafhankelijk van het gedrag dat jongeren vertonen - aan storen. Het maximaal haalbare voor de straatcoaches en gezinsbezoekers is kortom het beheersbaar maken van de situatie, en niet zozeer het uitbannen van jeugdoverlast.

5.4 De straatcoach en gezinsbezoeker hebben een permanente rol gekregen

5.4.1 De straatcoach en gezinsbezoeker vullen een duidelijke positie in

333 De inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers is aanvankelijk bedoeld als *tijdelijke* interventie, maar in de praktijk blijkt de aanpak het structurele 'gat' te vullen tussen andere ketenpartners in. Het is zelfs zo dat andere ketenpartners door de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers een *terugtrekkende* beweging hebben gemaakt. Zo blijkt de politie zich meer dan voorheen gevrijwaard te voelen van de taak om op te treden tegen jeugdoverlast. Dat laten ze nu over het algemeen in de buurten waarin straatcoaches worden ingezet aan de straatcoaches over, omdat het hen in staat stelt zich meer te richten op de aanpak van criminaliteit. Daarbij zien zij ook over het algemeen dat de straatcoaches effectiever kunnen zijn door hun houding en positie ten

opzichte van de jongeren. Ook jongerenwerk wordt door de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers in de gelegenheid gesteld om zich weer te concentreren op hun oorspronkelijke taak: het organiseren van activiteiten voor de jeugd. Waar zij voorheen wel eens huisbezoeken aflegden, of zelfs letterlijk toezicht hielden op straat, laten ze dat nu over het algemeen aan straatcoaches en gezinsbezoekers over. Bovendien vraagt het jongerenwerk veelal om een andere werkwijze - het opbouwen van een nauwe vertrouwensband met jongeren - dan de straatcoach die aanspreekt op gedrag.

334 Overigens betekent een permanente rol geen *starre* werkwijze. Omdat de jeugdoverlast zich ontwikkelt moeten straatcoaches (en gezinsbezoekers) in staat zijn hun werkwijze slim aan te passen aan de wisselende omstandigheden. De jongeren zijn over het algemeen zeer inventief in het ontlopen van autoriteiten en dat vraagt voortdurende aanpassing van de werkwijze. Een goed voorbeeld hiervan is de inzet van de flexteams en de lik-op-stuk aanpak in het stadsdeel Centrum.

335 In het licht van de aangekondigde bezuinigingen loopt deze interventie wel het risico dat de sterkte niet meer overeenstemt met de behoefte aan ondersteuning: het risico bestaat dat er dan bijvoorbeeld te weinig straatcoaches kunnen worden ingezet om effectief en flexibel op te treden tegen ontstane of aanwezige overlast, of er te weinig gezinsbezoekers voorhanden zijn om de gewenste gezinsbezoeken en controlebezoeken tijdig te laten plaatsvinden. De vraag naar de diensten van de straatcoaches en gezinsbezoekers zal naar alle waarschijnlijkheid toenemen doordat ook andere partners zullen moeten bezuinigen en zich zodoende meer zullen richten op hun prioriteiten.

5.4.2 *De straatcoaches en gezinsbezoekers hebben een moeilijk vervangbare informatierol gekregen*

336 Zowel de straatcoaches als de gezinsbezoekers hebben een cruciale plaats ingenomen binnen het jeugdbeleid, vanwege het belang van de informatie die zij verzamelen. De ketenpartners, en met name de politie en de stadsdelen, zijn min of meer afhankelijk (geworden) van de informatie⁵¹ die straatcoaches in hun rapportages opnemen over het gedrag en achtergrond van jongeren in een bepaalde buurt en van de informatie die gezinsbezoekers verzamelen over eventuele hulpbehoefte. De informatieverschaffende rol die zij nu bekleden kan niet zomaar - tenzij prioriteiten bij ketenpartners worden bijgesteld - even effectief door anderen worden ingevuld. Het betekent dat straatcoaches en gezinsbezoekers zichzelf inmiddels onmisbaar hebben gemaakt.

⁵¹ Dit staat los van de vraag of de betreffende informatie voldoet aan de criteria van de Wet bescherming persoonsgegevens waarover de gemeentelijke ombudsman in zijn rapport schrijft.

5.5 De aanpak van straatcoach en gezinsbezoeker heeft zich sterk ontwikkeld, maar de gemeenschappelijke *governance* van het systeem is te beperkt

5.5.1 Niet iedereen benut de bestaande *best practices* en de mate van betrokkenheid verschilt

337 We hebben geconstateerd dat de inzet van straatcoaches en gezinsbezoekers een bijdrage levert aan het verminderen van jeugdoverlast. Het totale 'systeem' van straatcoach en gezinsbezoekers bestaat niet alleen uit de straatcoaches en gezinsbezoekers zelf. Zij kunnen functioneren door een effectieve organisatie en sturing op strategisch en tactisch niveau. Met name de stadsdelen hebben hierin een spilfunctie. Mede door een vervlochtenheid van de problematiek door de overloopgroepen in stadsdeel Centrum is de samenwerking tussen de stadsdelen belangrijk. Dit maakt de rol van de stedelijke werkgroep belangrijk om te zorgen voor de voorwaarden voor een goede stadsdeeloverschrijdende samenwerking en als borging van het optimaal benutten van de ontstane *best practices* in een veranderende context.

338 Het onderzoek laat zien dat er verschillen zijn in met name het functioneren van de stadsdelen in het systeem. Daarbij zien we dat sommige stadsdelen nuttige *best practices* hebben ontwikkeld die anderen nog niet gebruiken, zoals buurtthermometers, duidelijk meetbare resultaatafspraken tussen de ketenpartners en de benutting van de voorhanden zijnde informatie om de interventies optimaal in te kunnen zetten. Sommige stadsdelen zitten 'meer boven op' de sturing, één van de randvoorwaarden voor het succes van deze interventie, dan andere stadsdelen. Er is slechts in beperkte mate een gemeenschappelijke *governance* voor de werking van straatcoaches en gezinsbezoekers die houvast biedt voor de medewerkers in het systeem.

339 Dit alles leidt ertoe dat SAOA moet anticiperen op de verschillen tussen de stadsdelen. Dit kan slechts in beperkte mate, omdat de schaalgrootte te beperkt is om in ieder stadsdeel weer een andere werkwijze te hanteren.

5.5.2 Verschillende aspecten van het totale systeem verdienen aanscherping

340 Daarnaast zijn er verschillende aspecten van het systeem die aanscherping behoeven.

Onderstaand noemen wij enkele belangrijke factoren:

1. Lokale kennis is belangrijk voor het werk van de straatcoaches. Het behouden van ervaren straatcoaches is dan ook belangrijk. Daarom vormen hoge verloopcijfers zoals deze in 2010 te zien waren een risico, hoewel in 2011 het verloop kleiner is geworden. Doordat soms de terugkoppeling van het resultaat van hun werk ontbreekt, levert dit een risico op voor de motivatie van de straatcoach. Tot slot kan de sturing strikter door een duidelijk doel mee te geven voor hun inzet. Een terugkoppeling tussen de stadsdelen en de gezinsbezoekers ten aanzien van de beslissing op basis van adviezen van gezinsbezoekers ontbreekt her en der eveneens;
2. Zowel SAOA als de stadsdelen als andere ketenpartners hanteren ieder hun eigen informatiebronnen en dossieropbouw. Her en der delen ketenpartners, voor zover mogelijk en noodzakelijk, relevante informatie. Toch blijkt informatie niet altijd actueel of volledig te zijn, terwijl dit voor het functioneren wel noodzakelijk is. Bijvoorbeeld dat de aanmeldformulieren

- van gezinsbezoekers slechts deels zijn ingevuld, terwijl een gezinsbezoeker het meest effectief kan zijn als zijn informatie tot in detail klopt. Daarnaast is er geen integraal inzicht in wat er met de jongeren gebeurt in a) de loop van de tijd en b) bij welke ketenpartner. Ten behoeve van sturing, monitoring en het institutioneel geheugen is het nodig om de informatievoorziening verder aan te scherpen;
3. De stadsdelen leunen voor het nemen van beslissingen op tactisch niveau nadrukkelijk op de informatie die de straatcoaches en gezinsbezoekers verzamelen, waarmee de kwaliteit van deze informatie enorm belangrijk is. Voor het nemen van beslissingen voor bijvoorbeeld het inzetten van een gezinsbezoek zijn basisafspraken gemaakt. In de praktijk maken professionals ook afwegingen waarbij ze andere informatie betrekken en soms moeite hebben met deze afweging. Professionals bij stadsdelen hebben daarom niet altijd houvast bij het nemen van beslissingen. Een aanscherping van beslissingscriteria op basis van de gedeelde ervaringen en voorbeelden uit de praktijk kan de professionals helpen betere afwegingen te maken en nieuwe professionals snel in te werken;
 4. Er zijn diverse afspraken gemaakt voor een goede werking van het systeem van straatcoaches en gezinsbezoekers. Deze afspraken gaan over het nemen van beslissingen, het verstrekken van informatie en de wijze van samenwerken. Toch bestaat er soms enige onduidelijkheid over gemaakte afspraken. Goede vastlegging en communicatie kunnen zorgen voor aanscherping van de werking van het totale systeem.

5.6 Beperkte bekendheid bij bewoners, ondernemers en sommige professionals met het werk van de straatcoach beperkt de effectiviteit van de interventie

5.6.1 Onbekendheid of negatieve ervaringen uit het verleden leiden tot onderbenutting

341 Om hun werk te kunnen doen, moeten straatcoaches gevoed worden met informatie van andere ketenpartners (met name de politie). Meestal verschaffen buurtregisseurs of de 'chef van dienst' op het politiebureau dergelijke informatie. In de praktijk blijken niet alle straatcoaches deze agenten te kennen, waardoor informatieoverdracht niet of slechts zeer beperkt plaatsvindt. Agenten blijken informatie vooral te delen met de straatcoaches met wie ze reeds goede ervaringen hebben. Agenten die geen recente ervaringen hebben opgedaan met het werk van de straatcoach blijken eerder negatief over hen te oordelen - onder andere vanwege het slechte imago dat de straatcoaches naar aanleiding van de inzet van 'spierbundels' hebben gekregen.

342 De onbekendheid betekent dat bij straatcoaches onbekend onbemind maakt. Hun onbekendheid draagt bij aan een onderbenutting van de informatiepositie van de straatcoach. Ook andersom geldt namelijk: daar waar straatcoaches geen (positieve) ervaringen opdoen met andere werkvloerprofessionals (zoals de buurtregisseur, jongerenwerker, *streetcorner work*, et cetera), zullen zij niet geneigd zijn om verzamelde informatie te delen.

5.6.2 *Als bewoners en ondernemers het werk van de straatcoach niet kennen, leidt dit niet tot een positieve perceptie over het werk van de straatcoach*

343 Hoewel het verlagen van de *gepercipieerde* overlast geen expliciet doel is van de aanpak, is het duidelijk dat bewoners die de straatcoaches regelmatig aan het werk zien, het effect van hun inzet positief waarderen. Degenen die hen zelden zien, of zelfs niet eens weten dat er straatcoaches worden ingezet, hebben eerder het idee dat er niet (of niet effectief) wordt opgetreden tegen het gedrag dat zij als overlastgevend ervaren.

6. Aanbevelingen

344 Zie de *straatcoach en gezinsbezoeker* beleidsmatig als een permanente interventie met als doelstelling het beheersbaar maken en houden van jeugdoverlast. Dit impliceert echter wel de acceptatie dat deze interventie zichzelf op termijn niet overbodig kan maken. Zoals in het vorige hoofdstuk is aangegeven, zijn er namelijk geen structurele effecten van te verwachten.

1. Het beëindigen van de interventie zou grote gevolgen hebben voor o.a. het werk voor de politie;
2. Jeugdoverlast blijft in zekere mate altijd aanwezig ondanks afname van jeugdgroepen omdat onderliggende oorzaken van jeugdoverlast niet zijn weggenomen en niet in alle gevallen zijn weg te nemen;
3. Jeugdgroepen zijn niet het enige thema en zijn minder belangrijk geworden als doelstelling.

345 De aanbevelingen zijn als volgt opgebouwd:

1. Zorg dat de straatcoach en gezinsbezoeker zich niet alleen richten op jeugdgroepen, individuele jeugdoverlast en de feitelijke overlast, maar ook op de perceptie van jeugdoverlast;
2. Scherp de *governance* van de werking van het systeem aan waardoor de effectiviteit naar verwachting nog zal toenemen;
3. Overweeg een beperkte aanpassing van de interventie van het gezinsbezoek en 'sluit het netwerk'.

6.1 Zorg dat de straatcoach en gezinsbezoeker zich niet alleen richten op jeugdgroepen en de feitelijke overlast, maar ook op de perceptie van jeugdoverlast

346 Omdat de jeugdoverlast zich ontwikkelt en minder in vaste groepsverbanden zich voordoet, dient de bestrijding van jeugdoverlast hierop te worden aangepast. De interventie van straatcoach (en in mindere mate gezinsbezoeker) moet naast de directe bestrijding van overlast, meer worden gericht op de perceptie van overlast. De beleidsdoelstelling en positionering van de interventie van straatcoach en gezinsbezoeker dient hierop te worden aangepast.

347 Door meer structureel in contact te komen met ondernemers en (in samenwerking met het stadsdeel) met bewoners en hen meer bekend te laten zijn met het werk van de straatcoach neemt het gevoel dat er iets aan wordt gedaan toe. Tegelijkertijd nemen de negatieve percepties, zoals dat ze zich te veel met de jongeren zelf ophouden, naar verwachting af. Uit het onderzoek blijkt al dat wanneer bewoners en ondernemers hen kennen men positiever is over de werkwijze.

348 Tevens moeten de stadsdelen in samenwerking met straatcoaches en andere ketenpartners kijken of er meer mogelijk is dan alleen het verminderen van de overlast. Soms kunnen bewoners en ondernemers ook zelf actie ondernemen of samenwerken met de straatcoaches waardoor de effectiviteit van de interventie kan toenemen. Tot slot leidt dit naar verwachting ook tot een beter beeld bij de stadsdelen van het onderscheiden tussen werkelijke overlast en overlastperceptie of meldingen van bewoners die een oneigenlijk doel dienen. Dit zorgt voor verbetering van tactische beslissingen over waar en wanneer een straatcoach kan worden ingezet.

6.2 Scherp de *governance* van de werking van het systeem aan waardoor de effectiviteit naar verwachting nog zal toenemen

6.2.1 *Expliciteer een gemeenschappelijke basis voor de werkwijze en toezicht op de werkwijze*

349 Een gemeenschappelijke basis voor de werkwijze voor alle stadsdelen, samenwerking met SAOA en andere ketenpartners (waaronder de politie) op basis van *best practices* zorgt er voor dat *iedereen* profiteert van bewezen werkwijzen. De vastlegging hiervan in een kwaliteitskader van *principles* helpt om de werkwijze verder aan te scherpen, te professionaliseren en te borgen.

350 Het expliciteren is ook van belang om het vertrouwen in de werking van het totale systeem te laten toenemen en beslissingen van professionals robuust te maken. Door werkwijzen uit te schrijven en te zien waar de huidige werkwijze in eenvoudige instrumenten zijn terug te brengen, zal meer scherpte worden verkregen in afwegingen. Tevens vastleggen wie op welke wijze zorgt voor een kwaliteitstoets van het werk van de professional. Dit zorgt er ook voor dat de mate van flexibiliteit in de werkwijze van SAOA past bij de schaalgrootte en helderheid over de opdracht die zij moeten uitvoeren.

351 Tot slot is de explicitering van belang bij doorstroom van professionals. Nieuwe medewerkers zijn dan niet (alleen) afhankelijk van de kennis en ervaring van de voorganger, maar maken ook gebruik van instrumentarium dat de basis voor de werkwijze vormt.

352 Belangrijk is vervolgens om toezicht te houden op deze werkwijze zodat partijen kunnen worden aangesproken als ze een bepaalde *best practice* niet hanteren. Dit hoeft geen zware rol te zijn, maar is wel belangrijk om er voor te zorgen dat de kwaliteit van uitvoering zo hoog mogelijk en daarmee ook doelmatig is.

6.2.2 *Er zijn verschillende bouwstenen voor een gemeenschappelijke governance*

353 Er zijn verschillende manieren om een gemeenschappelijke *governance* vorm te geven. We noemen daarom de belangrijkste bouwstenen die wij zien als basis hiervoor:

1. Heldere procesbeschrijving (strategisch, tactisch en operationeel) en rolverdeling in het proces van verschillende partijen (inclusief wijze van kwaliteitsborging op deze processen), neem daarbij ook de terugkoppelmomenten van informatie naar verschillende partners en tussen gezinsbezoekers en straatcoaches mee (dit is ook belangrijk voor de motivatie van straatcoaches en gezinsbezoekers zelf) en verwerk de huidige overlegstructuren in deze structuur (zowel voor stadsdelen als bij SAOA);
2. Uitwerken van heldere en expliciete criteria voor het maken van afwegingen en het nemen van beslissingen in het systeem (zowel voor stadsdelen als bij SAOA);
3. Uitwerking van samenwerkingsafspraken met ketenpartners op tactisch en operationeel niveau (zowel voor stadsdelen als bij SAOA, zowel horizontaal als verticaal);
4. Werk verschillende archetypische cases uit voor zowel de inzet van straatcoaches als voor gezinsbezoekers, beschrijf de afwegingen en werkwijzen voor deze cases en bespreek deze als leerervaring met verschillende direct betrokken professionals van alle ketenpartners;

354 Het ligt voor de hand dat de stedelijke werkgroep de regie neemt over het doorvoeren van deze verbeteringen.

6.2.3 Ontwikkel een monitorfunctie voor de effectiviteit van het totale systeem zodat periodieke bijsturing mogelijk is

355 Monitoring is van wezenlijk belang om zicht te krijgen op duurzaamheid van verschillende onderdelen in het systeem en om (kleine) verbeteringen in de werking door te voeren. Daarbij is het nodig om verschillende informatiebronnen te combineren en deze ook nauwgezet bij te houden.

356 Belangrijk bij het vormgeven van de monitorfunctie is te bepalen welke informatie moet (en mag) worden vastgelegd (registratie), op welk moment, met welk doel, uit welk systeem en wie iets met deze informatie gaat (mag) doen. De doelen waar informatie ten minste nodig is voor het nemen van beslissingen (bijvoorbeeld wel/niet inzetten gezinsbezoek) en het uitvoeren van activiteiten (het gezinsbezoek), maar ook voor het monitoren van de effectiviteit (in welke situatie werkte een interventie wel en wanneer niet). Diverse al beschikbare databronnen bieden hier aanknopingspunten voor. Door het continu monitoren van jongeren aan de hand van verschillende informatiebronnen is het mogelijk om de duurzaamheid van de interventie in kaart te brengen en waarnodig bij te sturen.

6.2.4 Pas de sturing op de inzet aan in het licht van bezuinigingen

357 Voor het jaar 2012 is een bezuiniging doorgevoerd van € 1 miljoen door het wegvallen van de Decentralisatie Uitkering Leefbaarheid en Veiligheid (DU L&V). Het budget is in 2012 hiermee van € 7,4 miljoen naar € 6,3 miljoen (inclusief de bijdrage van de stadsdelen) gedaald. In 2013 valt de Decentralisatie Uitkering Marokkaans Nederlandse Probleemjongeren (DU MNP) van € 1,5 miljoen weg en mogelijk ook een bedrag van € 0,5 miljoen uit de gemeentelijk begroting. In 2013 blijft daarmee een budget van € 4,3 miljoen over (inclusief de (geschatte) bijdrage van stadsdelen). Deze bezuiniging is niet op te vangen door enkel kleine kostenbesparingen door te voeren. In 2012 is de bezuiniging nog enigszins op te vangen, maar in 2013 dienen er toch aanpassingen te worden doorgevoerd.

358 Belangrijk bij het doorvoeren van bezuinigingen is er voor te zorgen dat de fundamenten van het systeem behouden blijven. Dat betekent dat de reguliere straatcoach bekend moet blijven in de omgeving (en bekend zijn in de omgeving), in teams moet blijven werken en er op de juiste tijden en plaatsen moet zijn. Het verhogen van flexibele inzet is daarmee slechts in beperkte mate door te voeren en ook moet de gemeente er voor waken dat de inzet niet te schraal is waardoor er nauwelijks effect op kan treden.

359 We noemen drie maatregelen die we ter overweging mee geven om de bezuinigingen op te vangen:

1. Het verminderen van het aantal basislocaties: een beperkte kostenreductie kan het verminderen van het aantal basislocaties van straatcoaches zijn. Ieder stadsdeel heeft één of meer locaties die de uitvalsbasis vormen voor de inzet van straatcoaches. Soms liggen deze

- geografisch zo dicht bij elkaar, maar wel in twee stadsdelen, dat gebruikmaken van één locatie ook mogelijk moet zijn. Hierbij valt te overwegen om aan te sluiten bij de Veiligheidshuizen. Dit levert naar verwachting slechts een beperkte besparing op;
2. Capaciteits- en inzetsturing op stedelijk niveau met aangepaste flexteams: nu vindt capaciteits- en inzetsturing plaats binnen de halfjaarlijks gemaakte afspraken over de capaciteit. Door de sturing hierop naar stedelijk niveau te tillen (operationele sturing blijft dan gewoon lopen via de stadsdelen), is het mogelijk om de geografische gebieden waarin de vaste teams van straatcoaches opereren te vergroten (soms over de grenzen van stadsdelen heen). Daardoor kan het aantal teams bijvoorbeeld van 6 naar 5 of 4 teams terug gaan zonder de belangrijkste fundamenten van de werking van het systeem te verliezen. Daardoor houden de straatcoaches een vaste plek in de wijk of buurt, maar wordt hun inzetgebied iets groter. Dit kan ook door één van de teams meer flexibel in te zetten, maar wel binnen de geografische afbakening (dus wel met bekendheid met de wijk of buurt). Op stadsniveau dient een analyse te worden gedaan om te zien waar deze werkwijze kan worden toegepast. Dit kan een belangrijke besparing opleveren;
 3. Duidelijke keuze voor gebieden met grootste kans op effectieve inzet: de gemeente moet voorkomen dat de bezuinigingen met een 'kaasschaaf' plaatsvinden. Een te beperkte inzet zorgt er immers voor dat overlastveroorzakende jongeren eenvoudig de straatcoach kunnen ontwijken en de straatcoach kan dan ook niet meer zorgen voor voldoende informatie voor de ketenpartners. Indien het nodig is om naast de eerste en tweede maatregel verder te bezuinigen, is vooral belangrijk de straatcoach daar in te zetten, waar hij het meest effectief is. Hotspots waar te veel criminele jongeren rondhangen of hotspots waar de overlast zeer beperkt is, komen dan niet meer in aanmerking voor de inzet van straatcoaches. Wel belangrijk is dat bij de inzet de randvoorwaarden voor de inzet zijn geregeld, bijvoorbeeld dat ook op andere overlastfactoren inzet plaatsvindt zoals aanpassingen in de infrastructuur. Ook dit past in een model waarbij de capaciteits- en inzetsturing op stedelijk niveau plaatsvindt (operationele sturing blijft dan gewoon lopen via de stadsdelen).

6.3 Overweeg een beperkte aanpassing van de interventie van het gezinsbezoek en 'sluit het netwerk'

6.3.1 Overweeg om bij een preventief bezoek ook een 'nazorgbezoek' af te leggen na een bepaalde periode

³⁶⁰ Een beperkte aanpassing in het preventieve bezoek is het opnemen van een zogenaamd 'nazorgbezoek'. Het nazorgbezoek dient dan om na verloop van tijd (op afspraak) langs te komen bij de ouders die eerder zijn aangesproken om te zien hoe het gaat met de ouders en de jongere. Dit geeft iets meer zekerheid of het preventieve bezoek heeft gewerkt en of de boodschap in het preventieve bezoek goed is overgekomen. Bovendien biedt dit de mogelijkheid om indien het eerste bezoek toch niet heeft gewerkt alsnog nadere afspraken te maken.

³⁶¹ Op dit moment bestaat het preventieve bezoek voornamelijk uit een eenmalig bezoek. Ondanks dat het uitgangspunt is om altijd een traject (meerdere bezoeken) uit te voeren, blijkt in de

praktijk dat het veelal om preventieve bezoeken gaat. Vaak op voorspraak van het stadsdeel en soms op advies van de gezinsbezoeker.

362 Omdat we op basis van het onderzoek maar weinig inzicht hebben in de duurzaamheid van de gezinsbezoeken, weten we niet zeker of een nazorgbezoek echt nodig is. Toch weten we zeker dat jongeren soms weer terugvallen in overlastgevend gedrag of soms criminaliseren. Door het nazorgbezoek kan mogelijk de succeskans worden vergroot.

6.3.2 Sluit het netwerk van interventies zowel beleidsmatig als operationeel voor gevallen waar een gezinsbezoek alleen niet voldoende is

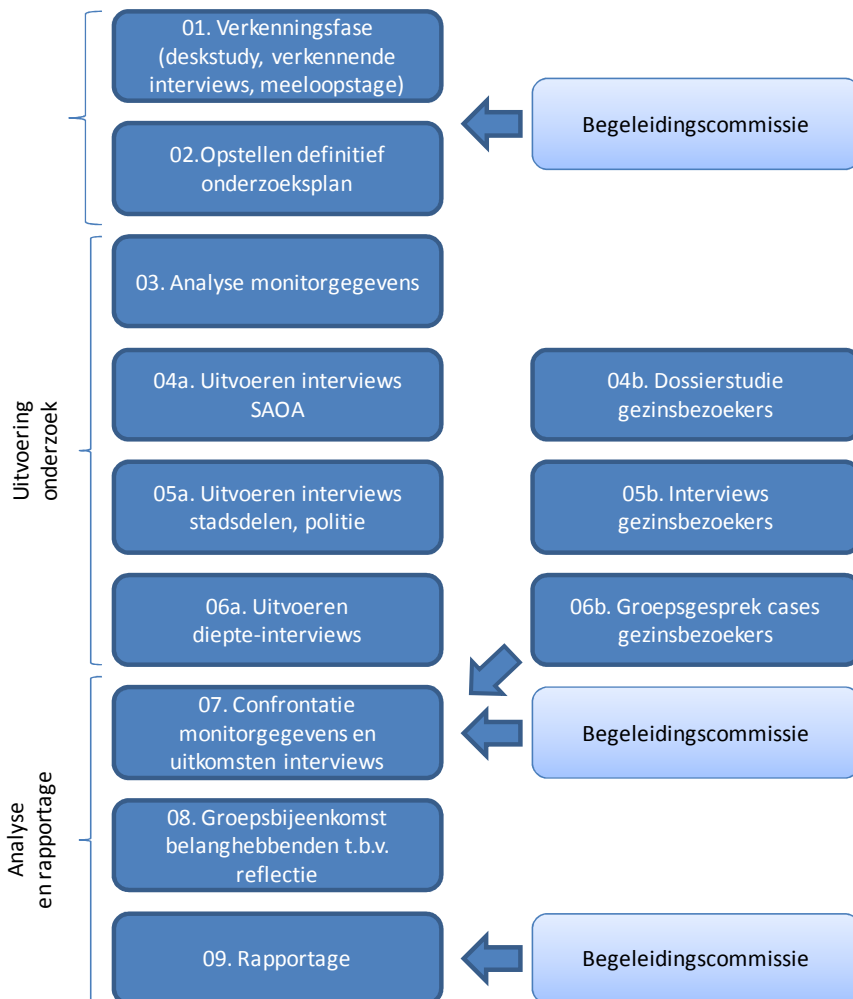
363 Het beleidsvoornemen van de gemeente is om zoveel mogelijk het netwerk rond een jongere te sluiten om er voor te zorgen dat het overlastgevend gedrag afneemt. Dat vereist zowel beleidsmatig een goede inbedding als ook operationeel handelen. Beleidsmatig betekent dit dat de interventie van de straatcoach en gezinsbezoeker meer in samenhang moet worden gezien met andere hulpverleners of instanties zoals school, sport of hulpverlening.

364 Een manier om daar invulling aan te geven is om te zien of er vaker combinaties gemaakt kunnen worden tussen gezinsbezoeker en andere hulpverleners. Dit speelt vooral een rol als er meer aan de hand is in een gezin, er al hulpverlening is of nodig is. In die gevallen kunnen de rollen van de gezinsbezoeker – het ‘achter de voordeur komen’ en die van de hulpverlener – een hulpinterventie uitvoeren – worden gecombineerd.

365 Dat zal niet voor alle jongeren nodig zijn, maar juist die gevallen waar meer aan de hand is kan dit bijdragen aan de effectiviteit van de gezamenlijke interventies.

Bijlage A. Onderzoeksopzet

366 In onderstaande afbeelding zijn alle stappen in het uitgevoerde onderzoek opgenomen:



Verkenningsfase, opstellen onderzoeksplan (01 en 02)

367 Naast het uitvoeren van deskresearch en het opstellen van het onderzoeksplan, is met name ook observatie uitgevoerd van de werkwijze in de praktijk bij straatcoaches (10 keer).

Analyse monitorgegevens (03)

368 Voor de analyse van monitorgegevens is gebruik gemaakt van beschikbare gegevens van de dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam en de deskresearch. Daarnaast hebben we geprobeerd om gebruik te maken van relevante politiegegevens, alleen is dit binnen de doorlooptijd van het onderzoek niet gelukt om hiervoor tijdig toestemming te verwerven.

Uitvoeren interviews SAOA (04a)

369 Deze fase heeft tot doel om goed zicht te krijgen op de werking in de praktijk en de wijze waarop beoogde resultaten moeten worden bereikt. Dat leverde inzicht op in hoeverre de werkwijze van SAOA (nog) past bij de beoogde werkwijze, zoals deze in de beleidstheorie is geformuleerd en welke veranderingen hebben plaatsgevonden in de loop van de tijd. Deze informatie is gebruikt in vervolggesprekken bij anderen om het verband tussen werkwijze en het resultaat aan te tonen.

370 Om een goed beeld te krijgen van de werkwijze van SAOA in de praktijk zijn interviews gehouden met:

1. Verantwoordelijke voor de academie van SAOA;
2. Kwaliteitscoördinator van SAOA;
3. Straatcoaches, ten minste twee per stadsdeel;
4. Gezinsbezoekers.

Dossierstudie gezinsbezoekers (04b)

371 Parallel aan de interviews met SAOA is een analyse uitgevoerd op dossiers van gezinsbezoekers. Dit had enerzijds tot doel om inzicht te krijgen in de resultaten die de gezinsbezoekers realiseren en anderzijds *factbased* inzicht te krijgen in waarom er wel of geen succes wordt geboekt. Het dossieronderzoek heeft zich gericht op de dossiers die SAOA bijhoudt van de gezinsbezoekers over de periode 2010 – 2011 (afgesloten dossiers). Uiteindelijk zijn 155 dossiers onderzocht uit drie stadsdelen. Daarnaast is gebruik gemaakt van het bestand met digitale data voor alle dossiers van alle stadsdelen (metabestand).

6.3.3 *Uitvoeren interviews stadsdelen, politie en gezinsbezoekers (05)*

Uitvoeren interviews stadsdelen, politie (05a)

372 Nadat we een goed beeld is verkregen van de beleidstheorie en de werking van SAOA in de praktijk zijn partners geïnterviewd. Hierin is ingegaan op proces gerelateerde onderwerpen en de causaliteit tussen proces en resultaat en aanbevelingen aan de orde.

373 In deze (semigestructureerde) interviews zijn vragen gesteld over andere activiteiten van stadsdelen (en burgers en ondernemers) en politie zoals activiteiten van politie bij ondersteuning van straatcoaches of doorverwijzing naar hulpverlening via de stadsdelen die van invloed kunnen zijn geweest op het resultaat. Deze informatie is gebruikt bij het aannemelijk maken van eventuele causaliteit tussen het proces en resultaat.

374 Bij de politie zijn beleidsmedewerkers en buurtregisseurs geïnterviewd.

Uitvoeren interviews gezinsbezoekers (05b)

375 Het doel van de interviews met gezinsbezoekers is het verwerven van inzicht in de werkwijze, het resultaat en de succes en faalfactoren (aanvullend op eerste serie interviews met gezinsbezoekers die we houden voorafgaand aan het dossieronderzoek). Er zijn interviews gehouden met gezinsbezoekers en bij de gezinsbezoekers betrokken medewerkers van SAOA.

6.3.4 *Uitvoeren diepte-interviews en groepsgesprekken (06)*

Uitvoeren diepte-interviews (06a)

376 Om een diepgaand en goed gefundeerd beeld te krijgen van het verband van de inzet van straatcoaches en effecten in de jeugdoverlast, hebben we interviews gehouden met verschillende belanghebbenden (triangulatie).

377 In drie stadsdelen zijn zes wijken of buurten geselecteerd waar overlast is gesignaleerd. Het criterium dat hierbij is gehanteerd voor de keuze van de stadsdelen is te kijken naar (grote) verschillen in aansturing. Voor de selectie van de wijken of buurten maken is gebruik gemaakt van en gesprekken met belanghebbenden bij politie en stadsdelen. Het betreft buurten in de stadsdelen Centrum, Zuid en Nieuw-West

378 In de betreffende wijk of buurt zijn de volgende partijen geïnterviewd:

1. Straatcoaches⁵²;
2. Politiedewerker(s) (wijkagent);
3. Een selecte groep ondernemers of buurtbewoners (afhankelijk of de jeugdoverlast bij de ene of andere groep wordt beleefd);
4. Jongerenwerker(s);
5. Een selecte groep jongeren die tot de groep behoort die de overlast bezorg(d)en.

379 Deze interviews zijn op verschillende manieren gehouden, afhankelijk van de specifieke situatie in de wijk of buurt. Via straatcoaches zijn ondernemers bepaald met wie we gesprekken hebben gevoerd. Daarnaast hebben we willekeurig bewoners en ondernemers geselecteerd voor interviews. Het benaderen en interviewen van jongeren is een lastige activiteit. Hierbij is vooral gebruik gemaakt van het netwerk van jongerenwerkers en het willekeurig aanspreken van jongeren.

380 Na deze interviews hebben we voldoende informatie om uitspraken te doen over het effect van straatcoaches in de betreffende wijk of buurt.

⁵² Dit zijn andere straatcoaches dan de straatcoaches die we in fase 03 interviewen.

Uitvoeren groepsgesprekken (06b)

381 Parallel aan de diepte-interviews, is een groepsgesprek gehouden over de gezinsbezoekers. Dit had als doel de bevindingen uit het dossieronderzoek en de interviews met gezinsbezoekers te toetsen met ervaringsdeskundigen. Hierbij waren aanwezig medewerkers van SAOA, gezinsbezoeker en vertegenwoordigers van stadsdelen.

6.3.5 *Confrontatie monitorgegevens en uitkomsten interviews (07)*

382 Na afronding van alle interviews, dossieranalyse en groepsgesprekken zijn de analyses gestart. Dat houdt in dat we de resultaten uit de interviews hebben gebruikt om veronderstelde verbanden (hypothesen) te onderbouwen (of verwerpen). Daarbij hebben we vooral gekeken naar het 'beeld' dat volgt uit de interviews.

6.3.6 *Groepsbijeenkomst belanghebbenden ten behoeve van reflectie (08)*

383 De resultaten zijn besproken met de begeleidingscommissie (twee keer). Dit had tot doel de resultaten te reflecteren en bevindingen aan te scherpen.

6.3.7 *Rapportage (09)*

384 De resultaten van de evaluatie zijn besproken tijdens een tweetal begeleidingscommissies en verwerkt in deze rapportage.

Bijlage B. Gebruikte bronnen

Literatuur en onderzoeksrapporten:

1. Blokland, T. (2008), Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad. Amsterdam: Amsterdam University Press
2. Bouscher, et al, 'Directie OOV Amsterdam, resultatenonderzoek SAOA', Twynstra en Gudde, 29 oktober 2008, blz.1.
3. Bureau Beke (2011), Geen werk voor watjes. Arnhem: Bekerapport
4. Ferweda, H., Kloosterman, A. 'Jeugdgroepen in beeld; stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlistmethodiek', Zeist, 2004
5. Gemeente Culemborg (2011), Informatienotitie college B&W Evaluatie straatcoaches
6. Gemeentelijke ombudsman, 'Straatcoaches in opspraak, aanpak overlast onderzocht', 30 november 2011
7. Jong, J.D. de (2007). Kapot moeilijk. Een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgedrag van Marokkaanse jongens. Amsterdam: Aksant.
8. Jong, J.D., de & F. van Gemert (2010), Een studie naar het concept groepsdruk. Amsterdam: Vrije Universiteit
9. Ketelaar, I., et al, 'Het verhaal van Slotervaart 2006 - 2010', Burgerjaarsverslag Stadsdeel Slotervaart, april 2010
10. Leidelmeijer, K., 'Jongerenoverlast in perspectief, Een analyse van de omstandigheden die van invloed zijn op de overlast van jongeren', Rigo Research en Advies, december 2010
11. Loef, L. et al, 'Recidivemonitor, recidivemeting trajecten Jeugd en Veiligheid 2010', DPS-groep, 23 mei 2011
12. Movisie, kennis en advies voor maatschappelijke ontwikkeling, augustus 2008
13. Pels, T., & Distelbrink, M. (2000). Opvoedingsondersteuning: vraag en aanbod. In T. Pels (red.). Opvoeding en integratie. Een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en pedagogische afstemming tussen gezin en school (pp. 172-204). Assen: Van Gorcum
14. Sampson, R.J., S. Raudenbusch & F. Earls (1997), Neighborhoods and violent crime: a multilevel study of collective efficacy. *Science*, 277, 918-924
15. Sinning, P. et al, 'aanpak overloopgroepen jongeren nader beschouwd', gemeente Amsterdam, Twynstra Gudde, 1 maart 2010
16. Twynstra en Gudde, Directie OOV Gemeente Amsterdam, Resultatenonderzoek SAOA, 29 oktober 2008
17. Van der Linden, C. et al., 'Straatcoaches, een kwalitatief onderzoek', Terra Nova Partners in Onderzoek, februari 2009
18. Verwey-Jonker Instituut (2010), Evaluatie van de straatcoaches en de rol van de jeugdregisseur in Venlo. Inventarisatie van gepercipieerde effecten voor de periode 2009-2010.
19. Wermölder, H. (1990). Een generatie op drift. De geschiedenis van een Marokkaanse randgroep. Arnhem: Gouda Quint
20. Wissink, I., Deković, M., Meijer, A. (2006). Parenting behavior, quality of the parent-adolescent relationship and adolescent functioning in four ethnic groups. *Journal of Early Adolescence*, 26, 1-27

S I G N I F I C A N T

Gebruikte beleidsdocumenten:

1. Gemeente Amsterdam, directie OOV, 'Bestrijding jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast Amsterdam, investeringsplan 2007 - 2010', juli 2007
2. Taskforce Jeugd&Veiligheid, 'Veiligheid begint vroeg, de Amsterdamse aanpak van jeugdcriminaliteit en jeugdoverlast, 2010 - 2011', directies OOV en DMO, gemeente Amsterdam, november 2009
3. Gemeente Amsterdam, directie MO, 'Concept visie, veranderingen jeugddomein Amsterdam 2011 – 2016', 2011
4. Gemeente Amsterdam, 'Beleidskader Amsterdams Jongerenwerk Nieuwe Stijl', 2011
5. Stichting Aanpak Overlast Amsterdam, Plan van Aanpak, 24 januari 2011
6. Raadvragen TON en de SP van 5 maart 2011 inzake 'Straatcoaches handelen frauduleus'
7. Stedelijke werkgroep SAOA, Jeugdoverlastrapportages periode 2009 - 2011

Geraadpleegde krantenartikelen:

1. 'Hanggroepen Slotervaart weg dankzij straatcoaches', Parool, 11 juli 2008
2. 'Ondanks straatcoaches meer overlastmeldingen', Parool, 12 november 2008
3. 'De glans is van de straatcoach', Volkskrant, november 2009
4. 'Straatcoach frauduleus', Telegraaf, 5 maart 2011
5. 'SP Amsterdam wil debat over straatcoaches', Parool, 5 maart 2011
6. 'VVD en SP: wangedrag Amsterdamse straatcoaches aanpakken', Parool, 7 maart 2011
7. 'Straatcoaches even duur als politieman', Telegraaf, 17 maart 2011
8. 'PvdA-Kamerlid Samsom ontzet over overlast straattuig', NRC, 15 september 2011
9. 'Ombudsman: straatcoaches Amsterdam nuttig', Parool, 30 november 2011.

Websites:

1. www.eenveiligamsterdam.nl
2. www.eenveiligamsterdam.nl/thema's/thema's/jeugd/aanpak_jeugdoverlast/
3. www.amsterdam.nl/gemeente/pers-0/bestuursakkoord/volledig/bestuursakkoord-stad/
4. www.nvrr.nl/download/?id=11953175
5. www.movisie.nl
6. www.wikihandhaving.nl/index.php/Mini-pv

Bijlage C. Geïnterviewde personen

Begeleidingscommissie

Aysun Demir (Gemeente Amsterdam, directie OOV)
Flora de Groot (Gemeente Amsterdam, directie OOV)
Jack van Midden (SAOA)
Ton Smakman (Politie Amsterdam-Amstelland)
Yvette Nagel Seirawan (Gemeente Amsterdam, directie OOV)
Eric van Toorn (Politie Amsterdam-Amstelland)
Carlijn Verwers (Gemeente Amsterdam, stadsdeel West)
Saskia Ypma (Gemeente Amsterdam, stadsdeel Oud-Zuid)

Alle leden van de begeleidingscommissie zijn geïnterviewd.

Geïnterviewden en deelnemers

Grotendeels zijn dit individuele interviews geweest. Een aantal geïnterviewden heeft deelgenomen aan het groepsgeprek. Enkele interviews zijn met twee personen tegelijkertijd uitgevoerd.

Stadsdelen:

Hendrike Bleumink (Gemeente Amsterdam, stadsdeel Noord)
Petra Looije (Gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost)
Janneke Uitterhoeve (Gemeente Amsterdam, stadsdeel Oost)
Anne Stein (Gemeente Amsterdam, stadsdeel Zuid)
Ron de Groot (Gemeente Amsterdam, stadsdeel West)
Najat Haouli (Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Nieuw-West)
Yvonne van Ravenswaaij (Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Nieuw-West)
Kiki Lauterslager (Gemeente Amsterdam, Stadsdeel Centrum)
Jaks Schuit (Gemeente Amsterdam, Stadsdeel West)

Politie:

Astrid Hetteema (Politie Amsterdam-Amstelland)
Frans van der Kroon (Politie Amsterdam-Amstelland)
Remko de Boer (Politie Amsterdam-Amstelland)
John Tromp (Politie Amsterdam-Amstelland)
Mustapha Rahali (Politie Amsterdam-Amstelland)
Ronald Pronk (Politie Amsterdam-Amstelland)
Paul Scholtz (Politie Amsterdam-Amstelland)
Fred Sterk (Politie Amsterdam-Amstelland)

Jongerenwerkers:

Erik Kruijswijk (jongerenwerker)
Linda de Ruijter (jongerenwerker)

S I G N I F I C A N T

Mo Ajuau (jongerenwerker)
Mourad Ezzoubaa (jongerenwerker)
Adil Zioui (jongerenwerker)

SAOA

Burkan Akkus
Ed Beemsterboer
Ruud van Benthem
Djordje Djuricic
Frits van den Heuvel van Varik
Eric Hoedt
Hafid Mahdaoui
Mourad Taimounti

Straatcoaches

Er zijn 23 gesprekken met straatcoaches gevoerd, waarvan een deel tijdens de observaties (meelopen met de straatcoaches)

Ondernemers

Er zijn 9 gesprekken gevoerd met ondernemers in het diepteonderzoek.

Buurtbewoners

Er zijn 20 gesprekken gevoerd met buurtbewoners in het diepteonderzoek.

Jongeren

Er zijn 15 gesprekken gevoerd met jongeren in het diepteonderzoek.

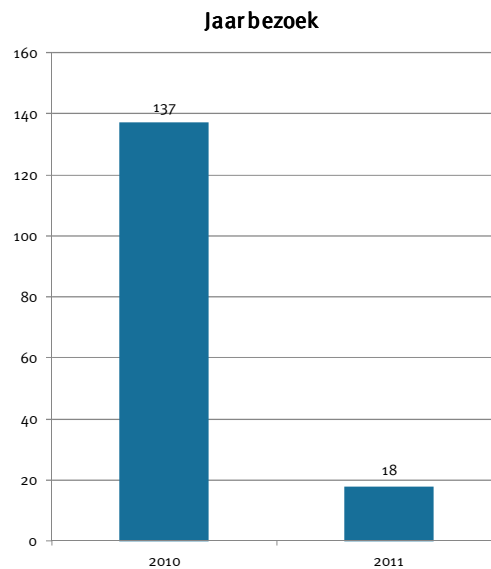
Overig

Patrick Snoek (Gemeente Amsterdam, Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling)
Inge Bakker (Verwey-Jonker Instituut)
Nelleke Hilhorst (projectleider Donnermiddelen, DSP-groep)
Diederik Samsom (stagiair SAOA, Lid van de Tweede Kamer voor de PvdA)

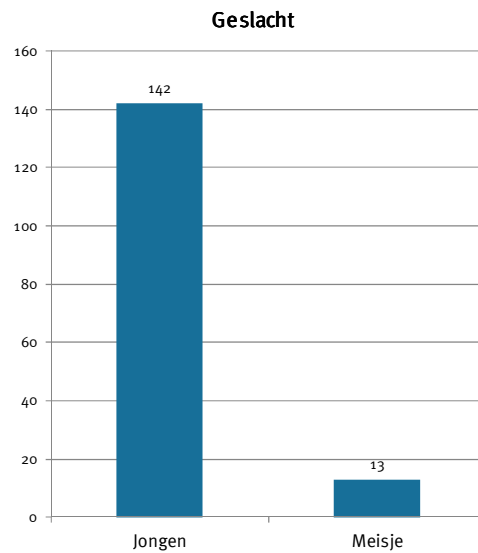
Verder willen wij hierbij de volgende aanvullende personen bedanken voor hun medewerking: Bonny Karangwa (SAOA) en overige niet bij naam genoemde medewerkers van SAOA, de stadsdelen en de politie die het mogelijk hebben gemaakt dat wij ons onderzoek konden uitvoeren.

Bijlage D. Aanvullende informatie dossieronderzoek gezinsbezoekers

385 Uit het dossieronderzoek zijn naast de in het rapport gepresenteerde resultaten enkele aanvullende resultaten te noemen. Deze zijn in deze bijlage opgenomen:



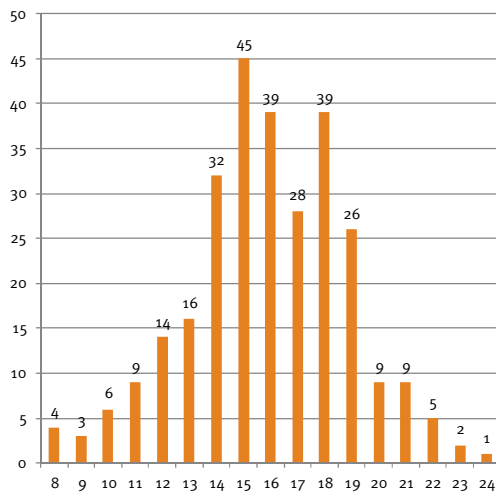
Dossiers uitgesplitst naar het jaar waarin het is geopend



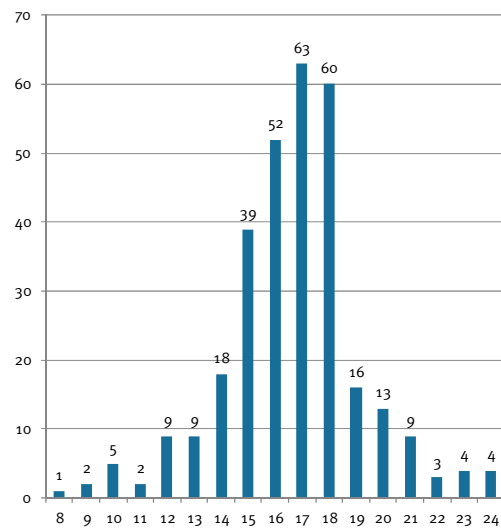
Het geslacht van de jongere die is bezocht

SIGNIFICANT

**Leeftijd ten tijde van bezoek 2011
- gehele caseload**

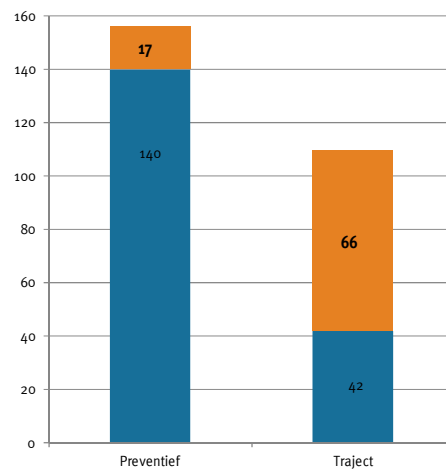


leeftijd - caseload 2010 totaal



Leeftijd van de bezochte jongeren (gehele caseload van 2011 en 2010)

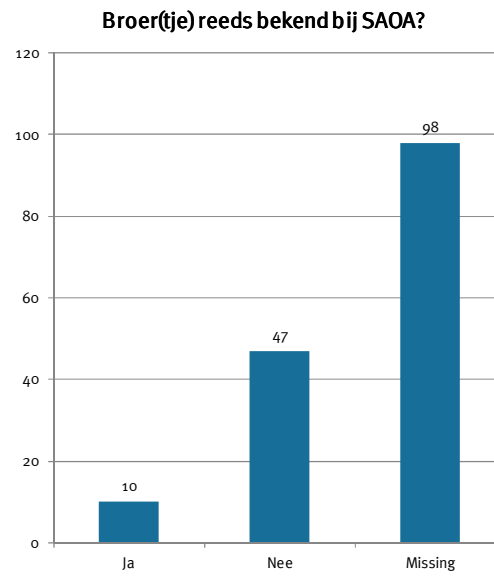
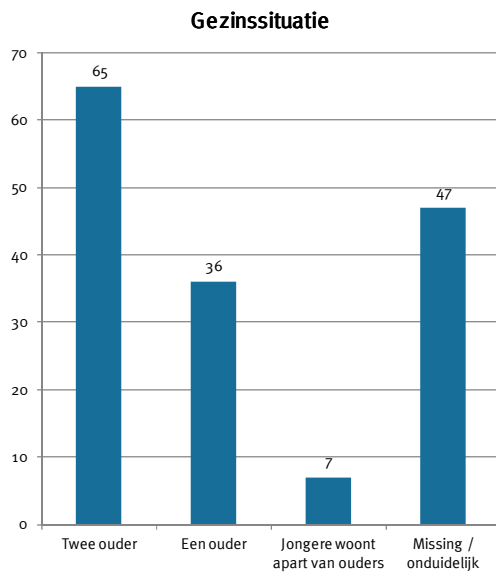
**Type bezoek – caseload 2011
(reeds afgerond)**



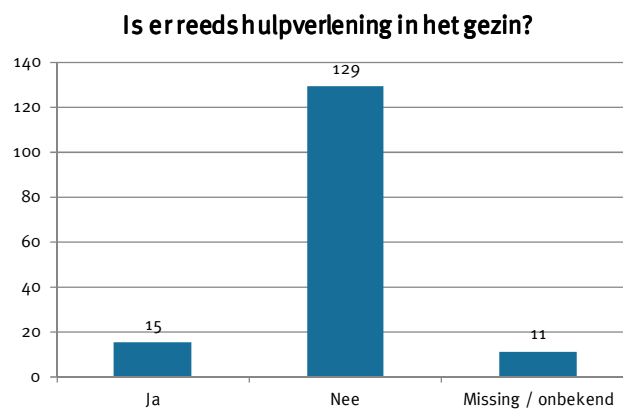
Type bezoek gehele caseload in 2011

(de oranje vlakken betreffen dat de bezoek anders is afgerond dan gestart: is het gestart als traject maar afgerond als preventief of vice versa)

SIGNIFICANT



Gezinssituatie (missing = niet te herleiden uit de dossiers)



Aanwezige hulpverlening vastgesteld ten tijde van het gezinsbezoek