

Jaarverslag 2016

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Toezicht in 2016	5
3.	Algemeen.....	7
3.1	Ontwikkelingen.....	7
3.1.1.	Jubileumcongres.....	7
3.1.2.	Alliantie Wijkzorg.....	7
3.1.3.	Het programma Sociaal Wijkteams en het vervolg	8
3.1.4.	Schulddienstverlening	8
3.2	Kwaliteit.....	9
3.2.1.	Certificering	9
3.2.2.	Klachten.....	9
3.2.3.	Meldingen van agressie- en veiligheidsincidenten	11
3.2.4.	Netwerktevredenheidsonderzoek.....	11
3.3	Cliëntenraad	12
4.	Dienstverlening.....	13
4.1	Productie	13
4.2	Analyse op wijkniveau	13
4.3	Analyse cliënten	14
4.4	Hulpvragen	16
4.5	Pluspunten.....	17
4.6	Armoede.....	19
4.6.1.	Armoede in Nederland	19
4.6.2.	Armoede in Amsterdam	20
4.6.3.	Armoede in stadsdeel Centrum.....	20
4.6.4.	Armoede in de Nieuwmarktbuurt	21
4.6.5.	Mesis.....	22
4.6.6.	Risicogroepen armoede.....	23
4.7.	Huiselijk geweld.....	26
4.8.	Informele zorg	26
4.8.1.	Vrijwilligerswerk	26
4.8.2.	Klussenhulp	28
5.	Projecten	29
5.1	Projecten met (deels)externe financiering.....	29
5.1.1.	Bijzondere doelgroepen met een schuldhulpvraag	29
5.1.2.	Voedselbank en de Sociale Kruidenier	29
5.2	Projecten WPI (Werk, Participatie en Inkomen)	30
5.3	Projecten OJZ (Onderwijs, Jeugd en Zorg).....	31
5.3.2.	Mantelzorg	31
5.3.3.	Veilige Haven	32
5.4	Projecten Stadsdeel.....	33
5.4.1.	Programma Sociaal Wijkteams.....	33
5.4.2.	Versterken relatie met de huisartsen.....	33
Bijlage 1:	Organisatie	34
Bijlage 2:	Cijfers.....	36
Bijlage 3:	Jaarcijfers.....	42

1. Inleiding

CentraM heeft een bijzonder en succesvol jubileumjaar achter de rug. In 2016 bestond CentraM 45 jaar, moederorganisatie Stichting Zorg & Bijstand maar liefst 145 jaar.

Dit feit was een goede aanleiding om een landelijk congres te organiseren. Uiteraard is tijdens het congres teruggekeken op onze illustere geschiedenis. Het Genootschap Liefdadigheid naar Vermogen/Stichting Zorg & Bijstand was in Nederland de eerste armenzorgorganisatie zonder kerkelijke banden. Zij boden ondersteuning gericht op onafhankelijkheid en duurzame verbetering van de situatie van Amsterdamse bewoners. Tijdens het congres hebben we kunnen laten zien dat CentraM nog volop vanuit deze traditie werkt. Zoeken naar nieuwe wegen om met en voor (kwetsbare) cliënten een duurzame, stabiele, situatie te realiseren. Hierbij zijn wij geïnspireerd door de inzichten van Sendhill Mullainathan (Harvard, econoom) en Eldar Shafir (Princeton, psycholoog). Zij beschrijven wat 'schaarste' met mensen doet.¹ Tijdens ons congres, gericht op de schuldhulpverlening, hebben we onze opdrachtgevers, de fondsen die ons steunen in het vernieuwingsproces, en het veld laten zien hoe een dienstverlening vanuit het gedachtegoed over 'schaarste' leidt tot blijvende successen met cliënten. Belangrijkste doel van dit congres was collega's en beleidsmakers in het land te inspireren om dit gedachtegoed als leidraad te laten zijn in hun werk.

Resultaat door samenwerking en innovatie

We hebben het afgelopen jaar gezien dat door intensieve samenwerking en innovatie van onze dienstverlening we goede stappen vooruit maken. Binnen CentraM hebben we niet alleen innovatie doorgevoerd in de schuldhulpverlening maar zeker ook in de wijkzorg en in de dragende samenleving. Er zijn verschillende nieuwe werkmethoden en samenwerkingsvormen ontwikkeld die ons helpen onze dienstverlening voor de bewoners in de wijken te optimaliseren.

Belangrijke resultaten waren ook:

- ✓ Succesvolle afronding van onderzoek naar zichtbaarheid en wensen van mantelzorgers in stadsdeel Centrum.
- ✓ Organisatie en viering van de Mantelzorgdag in samenwerking met Markant.
- ✓ Het versterken van het sociale fundament in stadsdeel Centrum doordat de integrale samenwerking met DOCK en het Wijkcentrum Jordaan/Gouden Reael is verdiept.

en

De slotconferentie Programma Sociaal Wijkteam.

Voor het stadsdeel en samenwerkingspartners hebben de partners tijdens deze conferentie laten zien wat de resultaten waren van het programma. Wat we hebben geleerd, de nieuwe methodes die we hebben ontwikkeld, de nieuwe contacten die we hebben opgedaan en de verdieping van bestaande contacten. Een constructieve bijeenkomst waarvanuit er gezamenlijke en reguliere aanpak is geformuleerd.

¹ Sendhill Mullainathan en Eldar Shafir, Scarcity: Why having too little means so much.

Tot slot

Door de grote inzet en betrokkenheid van onze medewerkers, vrijwilligers en partners hebben we laten zien door goede samenwerking continu onze dienstverlening op een hoger niveau te kunnen brengen. Met altijd als doel onze (kwetsbare) cliënten in stadsdeel Amsterdam Centrum stabiliteit en perspectief te bieden. Dit geeft ons een goede impuls waar we ook in 2017 volop mee aan de slag gaan.

Else de Wit, bestuurder

2. Toezicht in 2016

In 2016 heeft CentraM haar kracht van leren gedeeld met partners en andere organisaties binnen en buiten het Amsterdamse Sociaal domein.

De innovatie van de schuldhulpverlening heeft zij dit jaar in partnerschap met de gemeente Amsterdam doorontwikkeld. Het gaat daarbij om het geven van ondersteuning op maat, persoonlijke aandacht en gedragsverandering. Samen verantwoordelijkheid nemen voor het organiseren van een integrale aanpak van problemen en het bereiken van duurzame oplossingen was inspirerend en leidde tot goede uitkomsten.

Over de uitkomsten en bevindingen organiseerde CentraM het drukbezochte congres "Schaarste verandert de kijk op hulp" om de nieuwste inzichten in schuldenaanpak en armoedebestrijding, met 'schaarste' als uitgangspunt, te delen en daarover met elkaar in gesprek te gaan. Het congres markeerde ook 145 jaar schuldhulpverlening in de stad, ooit begonnen met CentraM's moederorganisatie "Genootschap Liefdadigheid naar Vermogen".

CentraM is blij met het vertrouwen en de steun van Zorg en Bijstand en andere fondsen voor het uitvoeren van de complexe innovatie projecten en het congres.

De resultaten van het werk van CentraM waren ook dit jaar weer goed. Het jaarverslag biedt een prachtig overzicht van alle diensten die geleverd zijn. Wij hebben grote waardering voor de medewerkers en vrijwilligers om hun inzet en flexibiliteit in het werk. We zijn er trots op dat zij hun vakbekwaamheid weten uit te breiden met verder kijken en samenwerken met mensen uit andere vakgebieden, met andere achtergronden en ook andere rollen zoals mantelzorgers en ervaringsdeskundigen. De praktijk leert dat het combineren van kennis en ervaring vaak leidt tot een betere en meer passende ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.

In 2016 hebben Jacqueline Loomans en Bea Irik afscheid genomen aan het einde van hun zittingstermijnen in de Raad van Toezicht. Beiden hebben een belangrijke invloed gehad op de solide (financiële) positie van de organisatie en de professionaliteit van het toezicht. Hun rol in het uitnodigen en steunen van de organisatie om de transitie ten gevolge van de WMO en de decentralisaties aan te gaan heeft veel voor CentraM betekend.

Het is verheugend dat de gemeente de vorming van de wijkzorgallianties in 2016 heeft ingezet en dat zij de MaDi's daarin een voortrekkersrol heeft gegeven. Een gemeenschappelijke intentie met een gezamenlijke verantwoordelijkheid brengt de organisaties en hun werk dicht bij elkaar in de verwachting dat het samenspel van hun medewerkers met de bewoner en zijn/haar sociale omgeving hopelijk steeds soepeler verloopt.

Een wens voor het volgende jaar komt voort uit het afnemen van beschikbare middelen in de stadsdelen bestemd voor de wijken, iets wat het sociale fundament zal gaan aantasten. Er is een stevige investering in een dragende samenleving nodig zodat vanuit de wijken energie en mensen ingezet kunnen worden om oplossingen te vinden voor meedoen, meetellen en meeleven van iedereen. Wezenlijk is daarbij dat partijen die in de basisvoorziening werkzaam zijn samenwerken

met en aansluiting vinden op de grotere structuren zoals wijkzorgnetwerk en de wijkzorgalliantie. We vertrouwen erop dat de gemeente Amsterdam hierin een sterk stimulerende rol gaat en blijft spelen.

Wonah de Koningh,
voorzitter Raad van Toezicht CentraM

3. Algemeen

3.1 Ontwikkelingen

Diverse in- en externe ontwikkelingen hebben effect op het aanbod en het functioneren van CentraM. De belangrijkste worden hieronder kort weergegeven.

3.1.1. Jubileumcongres

In 2016 was het 145 jaar geleden dat het Genootschap Liefdadigheid naar Vermogen, moederorganisatie van CentraM, werd opgericht. De Blankenberg Stichting, waar CentraM uit is ontstaan, is 45 jaar geleden opgericht. CentraM stond hier op 2 november 2016 bij stil tijdens een zeer succesvol congres met als titel: 'Schaarste verandert de kijk op hulp' in de Rode Hoed.

Hier deelden meer dan 220 deelnemers uit heel Nederland de nieuwste inzichten in schuldenaanpak en armoedebestrijding, met 'schaarste' als uitgangspunt. Dagvoorzitter Aldith Hunkar nam de deelnemers, samen met Nederlandse en Amsterdamse experts op het gebied van 'Schaarste', mee van verleden naar hedendaagse innovatieve methodieken gericht op de aanpak van armoede en schulden. Met aansprekende voorbeelden en het presenteren van werkprocessen maakten zij kennis met de Amsterdamse aanpak. Wethouder Arjan Vliegenthart deelde zijn bestuurlijke enthousiasme over deze aanpak. In workshops zijn de belangrijkste inzichten verder uitgewerkt.

De inhoud van het congres werd voorbereid door een werkgroep bestaande uit: programmamanager schuldhulp van de gemeente Amsterdam, lector Armoede en participatie, projectleider Armoede en schulden van Sociaal Werk Nederland, projectmanager 'Bijzondere groepen met een schuldhulpvraag' van CentraM en de bestuurder van CentraM.

3.1.2. Alliantie Wijkzorg

CentraM heeft in mei 2016 het initiatief genomen om met vijf andere partijen (Volksbond/Streetcornerwork, Arkin/Roads, Cordaan, MEE, Regenboog Groep) een wijkzorgalliantie te vormen. Met deze partijen is gezamenlijk aanbesteed.

Ondanks de bevrozing van de aanbestedingsprocedure door de gemeente zijn alle partijen via de stuurgroep Wijkzorg gestart met de verdere opbouw van goede wijkzorg in stadsdeel Centrum.

Tegelijkertijd is ook het uitbreiden van het netwerk, buiten deze zes partijen, opgepakt. Op deze manier zijn in totaal veertien organisaties betrokken bij de alliantie. In het najaar is een nieuwe aanbesteding van start gegaan en hebben de zes partijen een bijgestelde offerte ingediend.

De bestuurder van CentraM is de trekker van de alliantie en de Regenboog Groep is bij gunning kassier. De bestuurder van deze organisatie fungeert als vicevoorzitter.

Om ervoor te zorgen dat er direct gestart kan worden, zodra de opdracht is gegund, is vanaf december iemand aangetrokken om in de periode januari – mei 2017 een voor de alliantie breed gedragen jaarplan te schrijven.

CentraM heeft zich als trekker opgeworpen om flinke stappen vooruit te maken. We hebben partners gevonden waarmee dat kan. CentraM zal zich, in samenwerking met het wijkzorgnetwerk, niet alleen richten op een herkenbare toegang, een goede triage en het bevorderen van de deskundigheid, maar de nadruk ligt ook op innovatie. Door gebruikmaking van ons netwerk en de expertise van de verschillende disciplines in de alliantie kunnen bijvoorbeeld nieuwe activiteiten en (werk)

methodieken worden ontwikkeld. Ook kan deze gebruikt worden om goede aansluiting van wijkzorg en dragende samenleving te realiseren.

3.1.3. Het programma Sociaal Wijkteams en het vervolg

Het programma sociaal wijkteams Amsterdam-Centrum, gestart in 2015, is op 18 november afgesloten met de conferentie 'Samen sterk in de buurt'. Tijdens deze conferentie zijn verschillende resultaten van het programma gepresenteerd, waaronder een 'toolkit'. In Huis van de Buurt de Boomspijker zijn ervaringen en resultaten gedeeld en de plannen voor 2017 gepresenteerd. Deelnemers volgden presentaties en workshops en er was volop gelegenheid tot netwerken en gesprek.

De slotconferentie kenmerkte zich door een sfeer van gezamenlijkheid en het besef dat je elkaar nodig hebt om samen sterk te zijn in de buurt en het verschil te kunnen maken met en voor bewoners. Verbinding is essentieel voor de opbouw van succesvolle samenwerking in de wijk. Het was een mooie afsluiting van het programma. Tegelijkertijd is deze bijeenkomst het startpunt voor intensievere samenwerking in de wijken van stadsdeel Centrum en is de basis gelegd voor een integrale werkwijze tussen CentraM, DOCK en het Wijkcentrum Jordaan/Gouden Reael. Een samenwerking die we in 2017 willen uitbreiden met de andere organisaties die binnen het sociaal domein door het stadsdeel worden gefinancierd.

Integraal samenwerken betekent vooral samen verantwoordelijkheid nemen. Een wijk heeft een sterk sociaal fundament en actieve bewoners nodig. CentraM zet zich hiervoor in. CentraM zet zich in op preventie, verbinden (formeel en informeel) en pakken zaken collectief aan waar dit kan. Hierdoor wordt dure zorg waar mogelijk voorkomen. Waar een collectieve aanpak niet toereikend is zetten CentraM en/ of haar partners binnen de wijkzorg individuele zorg in.

Deze visie is het uitgangspunt voor gezamenlijke activiteiten die de samenwerkingspartners in hun offertes voor 2017 hebben opgenomen. In het najaar hebben CentraM en DOCK, activiteiten voor 2017 gepland en uitgewerkt. De kennis van het werkgebied en de ervaringen, opgedaan in het programma Sociaal Wijkteams, zijn daarbij gebruikt. In het eerste kwartaal 2017 worden de resultaten van het programma en de plannen voor 2017 geborgd in een werkplan. CentraM en DOCK hebben afgesproken zich aan elkaar te verbinden in een alliantie.

3.1.4. Schulddienstverlening

In de periode 2015-2016 heeft CentraM een project uitgevoerd gericht op bijzondere groepen met een schuldhulpvraag. In december is dit project afgerond. Dit project is succesvol gebleken, doordat fondsen en de gemeente (het verbeterprogramma Schuldhulp) ons de ruimte gaven om te experimenteren. In 2015 koppelden wij het budgetadvies (BAS) gesprekken aan ons project, in 2016 was dit Nazorg en een pilot Maatjes. Waardoor een vliegwielerwerking ontstond. In januari 2017 wordt dit project opgevolgd door een aantal nieuwe projecten. Projecten die ons helpen huidige resultaten te verstevigen en te laten groeien. Onze integrale benadering van schulden betaalt zich uit. In 2016 is het percentage, dat een stabiele financiële situatie bereiken gestegen van 54% naar 73% (doelstelling voor heel 2016 was 70%).

Alles is er op gericht om de kans op uitval zo klein mogelijk te laten zijn en te zorgen voor het bereiken van een stabiele financiële situatie van meer cliënten. We kijken steeds hoe we de schulddienstverlening kunnen verbeteren. Onder andere door in 2015 de werkprocessen ingrijpend

te veranderen. Na de zomer van 2016 hebben wij dit opnieuw gedaan. Cliënten die hoog scoren op de combinatie gebrek aan zelfredzaamheid en motivatie krijgen nu een sociaal werker als (eerste) hulpverlener, in plaats van een schuldhulpverlener. De schuldhulpverlener wordt voor de technische aanpak van schulden ingeschakeld. Naast het vinden van een oplossing voor schulden is de aanpak gericht op gedrag, een belangrijk onderdeel om een duurzame verbetering te realiseren.

Belangrijk hierbij is om persoonlijke successen te vieren, te 'ontzorgen' en door, naast de stip op de horizon (een schuldenvrije toekomst) in het traject, ook andere ijkpunten te benoemen. Op deze punten zal CentraM voor 2017 specifieke, met het werkproces verbonden, projecten uitvoeren. Evenals het project 'bijzondere groepen met een schuldhulpvraag' worden deze projecten ook mede gefinancierd door fondsen (grotendeels van oorsprong armoede fondsen).

CentraM bouwt actief mee aan een nieuwe schuldhulp in Amsterdam, een bouwproces waar de RVE WPI en de Maatschappelijke Dienstverlening vol op inzetten. Onze inzet hierbij is het versterken en borgen van de resultaten van onze nieuwe aanpak.

Evenals vorig jaar is de vraag naar schuldhulp in 2016 zeer grillig geweest, het fluctueert enorm per maand. Er waren uitschieters van 50% meer of minder in dezelfde maand. Uiteindelijk stemt de vraag nagenoeg overeen met de verwachte vraag in de beschikking, het is slechts 1 procent minder geworden.

3.2 Kwaliteit

CentraM hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Zij heeft een gecertificeerd ISO 9001:2008 kwaliteitssysteem, is lid van de NVVK en zet haar klachtenbeleid in om de organisatie te verbeteren.

3.2.1. Certificering

Eind november is de organisatie door DHV ge-audit. Het auditrapport bevestigt een aantal sterke kanten van CentraM:

- De cliënt staat altijd centraal.
- Medewerkers kijken zorgvuldig naar hun eigen proces en streven naar verbetering.
- In de organisatie is de blik naar buiten gericht en worden mogelijkheden tot samenwerking onderzocht en geëntameerd.
- Het vrijwilligersbeleid sluit goed aan op de vier beleidsterreinen van de organisatie.

De audit betrof een initiële audit. Het certificaat van CentraM is verlengd.

3.2.2. Klachten

In 2016 zijn er 17 klachten ingediend, 16 daarvan zijn in 2016 afgehandeld. De klachten zijn vooral gemeld in de eerste helft van 2016. Twee van de klachten zijn gemeld door de Gemeentelijke Ombudsman. Evenals vorige jaren betreffen de klachten vooral de schuldhulpverlening. Geld is een van de belangrijkste basisbehoeftes, dat speelt mee bij het besluit om een klacht in te dienen.

Verdeling over de teams	Aantal	%
Schuldhelp	14	82 %
Team Westelijke Binnenstad	2	12 %
Team Oostelijke Binnenstad	1	6 %
Overig	0	0 %
Totaal	17	100 %

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de aard van de klachten:

Aard van de klachten	Aantal	%
Bejegening	4	24 %
Deskundigheid	3	17 %
Bereikbaarheid	3	17 %
Procedures	6	35 %
Sollicitatie	1	6 %
Totaal	17	100 %

Veel klachten hebben met te maken met bejegening, onduidelijkheid over procedures en gebrek aan efficiënte communicatie. De meeste klachten hebben betrekking op schuldhelpverlening. Vaak gaat het over zaken waar de schuldhelpverlener niet heel veel aan kan veranderen, zoals blijkt uit onderstaande tabel.

Oordeel	Aantal	%
Ongegrond	5	30 %
Deels gegrond	6	35 %
Gegrond	6	35 %
Totaal	17	100

Bij de ongegrond verklaarde klachten betrof het onder andere de doorlooptijd van de schuldhelpverlening. In alle gevallen bleek in het gesprek met de klant en/of ketenpartner dat de klant zelf een groot aandeel heeft gehad in de voortgang door veelal niet op afspraken te komen en/of het aanleveren van gegevens verzuimde. Een klacht is ongegrond verklaard omdat de belastingdienst degene was die een fout heeft gemaakt. De klacht was wel gegrond, maar CentraM had hier geen aandeel in.

De klachten die gegrond waren betroffen bijvoorbeeld de wisseling van hulpverlener wegens ziekte of vertrek met een gebrekkige overdracht. Er zijn verbetermaatregelen getroffen. Bijvoorbeeld door de procedures aan te passen rond inwerken en overdracht. Een klacht betrof een foutieve handeling van een vrijwilliger, waardoor de cliënt werd geconfronteerd met onnodige kosten. CentraM heeft deze kosten voor haar rekening genomen en maatregelen getroffen zodat dergelijke situaties niet meer kunnen voorkomen.

De klachten die deels gegrond zijn verklaard betroffen vaak een gebrekkige wederzijdse communicatie. Een klacht ging over bejegening door vrijwilligers, en het gebrek aan privacy aan de balie op een van de vestigingen. We hebben de opmerkingen/verbeterpunten van deze klager meegenomen en gepubliceerd in onze interne nieuwsbrief.

De Klachtencommissie

De klachtencommissie is in 2016 eenmaal in actie gekomen. Het betrof een klacht in wijkteam Centrum West. De klachtencoördinator heeft de klachten in 2015 behandeld en ongegrond verklaard. De cliënt is daarop in 2016 in beroep gegaan bij de externe klachtencommissie. Ook de externe klachtencommissie heeft de klacht ongegrond verklaard.

Gemeentelijk Ombudsman

Er zijn 2 klachten van cliënten van CentraM binnengekomen bij de Gemeentelijke Ombudsman. Een klacht betrof de voortgang van de schuldhulpverlening en de gebrekkige bereikbaarheid van een schuldhulpverlener. Deze klacht is naar tevredenheid van iedereen afgehandeld. Er is een bedrag overeengekomen van € 850 ter compensatie van de door cliënt geleden schade.

De tweede klacht betrof een cliënt die van mening was dat hij onjuist was geïnformeerd. De klant is direct uitgenodigd voor gesprek waarna bleek dat de klant iets wilde dat niet mogelijk was. Na een goede uitleg is de klacht naar tevredenheid afgerond.

3.2.3. Meldingen van agressie- en veiligheidsincidenten

Agressie-incidenten

In 2016 zijn er 21 agressie-incidenten gemeld.

Verdeling over de teams	Aantal	%
Schuldhulp	14	67 %
Team Westelijke Binnenstad	5	24 %
Team Oostelijke Binnenstad	2	9 %
Totaal	21	100 %

CentraM heeft in 2016 extra geïnvesteerd in het trainen van medewerkers en het aanscherpen van beleid en zijn onder andere werkplekken op veiligheid gecontroleerd. Een van de maatregelen was het aanbrengen van paniekknoppen in de spreekkamers. Door de training kunnen medewerkers nu agressie beter signaleren en weten zij ook beter hoe zij hier tegenop moetentreden (de-escaleren). De training heeft tot een vermindering van de handelingsverlegenheid geleid.

De 21 meldingen heb in een zestal gevallen geleid tot het sturen van een formele brief door de organisatie. Driemaal is aangekondigd dat als er geen verandering in gedrag zou komen, een volgend incident tot een officieel toegangsverbod zou leiden. Eenmaal is een cliënt tijdelijk de toegang ontzegd. Een cliënt is na meerdere aanzeggingen de toegang volledig ontzegd. Wanneer deze man opnieuw hulp nodig heeft zullen we kijken of wij dit elders kunnen bieden.

3.2.4. Netwerktevredenheidsonderzoek

De instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening hebben in 2016 besloten een gezamenlijk netwerktevredenheidsonderzoek te houden zodat een goede benchmark (referentiepunt) gecreëerd kan worden. De meeste instellingen hebben in het verleden al goede ervaring opgedaan met een gezamenlijk cliënttevredenheidsonderzoek. In 2016 hebben de kwaliteitsfunctionarissen van de

instellingen het voorbereidend werk gedaan, zoals het uitdenken van de opdracht, het contracteren van een extern bureau die het onderzoek uitvoert, het opstellen van de vragenlijst en het verzamelen van de adressen (van stakeholders). In het voorjaar van 2017 vindt het feitelijke onderzoek plaats.

3.3 Cliëntenraad

Cliëntenparticipatie wordt binnen CentraM structureel geborgd via de Cliëntenraad. Daarnaast zijn er verschillende andere middelen, zoals spiegelgesprekken, om cliënten te bevragen over hun ervaringen. Een van deze middelen die de Cliëntenraad periodiek hanteert zijn de cliëntenpanels. Elk jaar wordt in een andere vestiging een panel gehouden. In 2016 was dat de Boomsspijker. De Cliëntenraad luistert naar groepen cliënten, signaleert en adviseert vervolgens over wat beter kan. De Cliëntenraad wordt extern ondersteund.

De Cliëntenraad bestond aan het einde van het jaar uit vier leden. In het najaar is een wervingscampagne voor nieuwe leden gestart.

4. Dienstverlening

4.1 Productie

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de productie in het stadsdeel Centrum ten opzichte van 2015.

Overzicht Productie	2015		2016		%
	Beschikking	Gerealiseerd	Beschikking	Gerealiseerd	
1.1 Aanvraag Versterken dragende samenleving	950.020	991.077	950.020	1.003.249	106%
1.2 Individuele problematiek algemeen (Kernexpertise)	679.572	861.662	683.207	944.678	138%
1.3 Samen Doen	131.273	131.273	128.207	128.207	100%
2.3 Sociaal Raadsliden	121.663	169.183	121.622	185.338	152%
2.4 Schulddienstverlening	742.086	582.157	586.490	602.149	103%
2.6 Integrale SHV op locatie	211.560	66.859	122.282	150.651	123%
2.7 Preventie: buurtbudget consult		8.646	111.986	56.030	50%
2.8 Innovatiebudget Programma Schuldhulpverlening	30.000	42.960	30.000	40.036	133%
2.9 Budgetadviesgesprek Schuldhulpverlening	61.178	53.608	84.624	80.925	96%
2.11 Wegwijs in Schuldhulp			6.770	7.898	117%
Totaal	2.927.352	2.907.424	2.825.207	3.199.163	113%

4.2 Analyse op wijkniveau

In 2016 is aan 3167 unieke cliënten ondersteuning geboden, dit zijn er 161 meer dan in 2015. 2914 nieuwe unieke cliënten hebben zich in deze periode aangemeld, waarvan 2622 woonachtig in het Centrum. In 2015 waren dit er 2610, waarvan 2380 woonachtig in het Centrum. De onderstaande tabel geeft een specificatie van het aantal nieuw aangemelde cliënten in 2016 per buurt waarvan het adres van bekend is.

Het uitgangspunt is dat CentraM diensten verleent aan de bewoners van het stadsdeel. Er zijn echter uitzonderingen. Omdat schulddienstverlening een wettelijk recht is gelden hier de stadsdeelgrenzen niet. Stedelijk is bovendien afgesproken dat bij bankslapers, situaties van huiselijk geweld en bij LHBT (lesbiennes, homo- en biseksuelen of transgenders) de stadsdeelgrenzen niet gelden. CentraM heeft 292 cliënten zonder postadres (buiten het stadsdeel) geholpen (in 2015: 230). De meeste cliënten van buiten het stadsdeel wonen in stadsdeel West (27%).

Clënten in stadsdeel Centrum	Aantal 2016	2016	2015	2014	2013
Burgwallen - Nieuwe Zijde	86	3%	3%	6%	7%
Burgwallen - Oude Zijde	99	4%	5%	5%	5%
De Weteringschans	105	4%	3%	5%	4%
Grachtengordel West	70	3%	2%	2%	1%
Grachtengordel Zuid	50	2%	1%	1%	1%
Haarlemmerbuurt	287	11%	13%	12%	13%

Jordaan	719	27%	22%	23%	24%
Nieuwmarkt /Lastage	325	12%	11%	11%	11%
Oostelijke Eilanden /Kadijken	642	25%	28%	27%	26%
Weesperbuurt /Plantage	239	9%	11%	8%	8%
Totaal	2622	100%	100%	100%	100%

Ten opzichte van 2015 is het beeld niet ingrijpend veranderd. Overzichten per buurtcombinatie zijn te vinden in bijlage 2.

4.3 Analyse cliënten

CentraM heeft de ervaring dat vrouwen gemiddeld eerder, en vaker, een beroep doen op dienstverlening dan mannen, behalve in de schuldhulpverlening. In 2016 was 52.3% van de cliënten man, 47.7% van de cliënten was vrouw. In 2015 was dit respectievelijk 57.3% en 42.7%.

Van alle cliënten van CentraM is 64% procent alleenstaand. In 2015 was dit 65%. In het stadsdeel Centrum is gemiddeld 39% alleenstaand. Alleenstaanden doen dus vaker een beroep op CentraM dan gemiddeld. Dit is ook het geval voor de eenouderhuishoudens. Onder de doelgroep van CentraM is 11% (ook in 2015) een eenouderhuishouden. In stadsdeel Centrum is het percentage eenoudergezinnen 7.8%. Opvallend is ook het hoge percentage cliënten met een uitkering van Werk Inkomen en Participatie. In 2014 was dit 20%, in 2015 is dit opgelopen tot 38% en in 2016 weer iets gedaald tot 32%. Gemiddeld genomen heeft 4.4% van de bewoners van het stadsdeel een WWB uitkering. Bij cliënten die een beroep doen op de schulddienstverlening zien wij hetzelfde beeld. Daar leeft 46% van een WWB uitkering. In 2015 was dit 45%.

Cliënten CentraM per herkomst en buurtcombinatie

Herkomst	Marokkaans	Autochtoon	Nederlandse Antillen / Aruba	Overig niet-Westerse allochtoon	Surinaams	Turks	Westerse allochtoon
Burgwallen-Nieuwe Zijde	1.0%	2.5%	3.7%	3.5%	0.7%	5.6%	3.4%
Burgwallen-Oude Zijde	2.0%	3.7%	3.7%	3.1%	2.9%	2.8%	6.8%
De Weteringschans	3.0%	3.2%	0.0%	3.5%	2.2%	0.0%	4.2%
Grachtengordel West	0.0%	2.4%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	3.4%
Grachtengordel Zuid	1.0%	1.6%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
Haarlemmerbuurt	6.9%	12.3%	25.9%	10.8%	20.3%	8.3%	13.6%
Jordaan	29.7%	32.3%	18.5%	25.8%	14.5%	30.6%	26.3%
Nieuwmarkt / Lastage	9.9%	12.7%	3.7%	12.5%	13.0%	0.0%	15.3%

Oostelijke Eilanden / Kadijken	34.7%	20.4%	33.3%	30.7%	39.9%	44.4%	19.5%
Weesperbuurt / Plantage	11.9%	8.9%	11.1%	7.3%	6.5%	8.3%	7.6%
Totaal van alle cliënten	5.2%	63.0%	1.4%	14.9%	7.2%	1.9%	6.1%

Van de cliënten van CentraM was in 2016 37% van allochtone herkomst. Dat is een toename ten opzichte van 2015 (30%). De grootste groep is de overige niet-Westerse allochtonen, 15% procent (2015: 12%). Het grootste deel van deze cliënten woont in de Oostelijke Eilanden/Kadijken 31% (2015: 28%), Jordaan 26% (2015: 24 %), Nieuwmarkt/Lastage 13% (2015:10%) en de Haarlemmerbuurt 11% (2015: 16%).

Het percentage cliënten van Marokkaanse herkomst is ten opzichte van 2015 (6%) licht gedaald naar (5%). Het varieert per buurt: 35% (2015: 37%) op de Oostelijke Eilanden/Kadijken, 30% (2015: 23%) in de Jordaan, 10% (2015: 4%) in de Nieuwmarkt /Lastage en 7% (2015: 4%) in de Haarlemmerbuurt. Het percentage Turkse cliënten is licht gestegen: 1.9% (2015: 1.6%). Zij, komen ook vooral uit de Oostelijke Eilanden/Kadijken (44%) en daarnaast vooral uit de Jordaan (31%), de Haarlemmerbuurt en Weesperbuurt (8%).

Cliënten van Surinaamse herkomst zijn na de autochtonen en de groep overige niet-Westerse allochtonen de derde groep in omvang. 7.2% (2015: 8.8%) van de cliënten zijn van Surinaamse afkomst. Ook zij wonen vooral in de Oostelijke Eilanden/Kadijken (40%). Daarnaast wonen deze cliënten vooral in de Haarlemmerbuurt (20%), de Nieuwmarktbuurt/Lastage (13%), of in de Plantage/Weesperbuurt (7%).

Cliënten van Antilliaanse herkomst wonen ook vooral op de Oostelijke Eilanden/Kadijken (33%) en in de Haarlemmerbuurt (26%), Jordaan (19%) en de Plantage/Weesperbuurt (11%).

De huisarts heeft een man van 60 aangemeld die door zijn fysieke problemen, en door de vele trappen in huis, nauwelijks buiten komt. Hij heeft een aantal tia-s gehad. De huisarts maakt zich zorgen om hem, eerdere pogingen om hulp voor hem te organiseren zijn mislukt. Hij wil geen hulp aanvaarden. Ook maakt de huisarts zich zorgen om de thuiswonende tienerdochter.

Via de telefoon lukt het om contact te leggen met de man. Hij vertelt wat er aan de hand is en wat hij onprettig vond aan voorgaande hulpverleners. Ook nu houdt hij hulp af. Het lukt wel om in contact te komen met de dochter en, via haar, met de broer van de man. Tijdens deze gesprekken wordt het beeld completer. De sociaal werker stelt een gezamenlijke aanpak voor. Er wordt een keukentafelgesprek voorgesteld, met een sociaal werker van CentraM en een collega van MEE. De broer en dochter vinden dit een goed idee en zijn bereid hierbij aanwezig te zijn. Omdat zij aanwezig zijn is ook de man tot een dergelijk gesprek bereid.

De sociaal werker heeft ondertussen uitgezocht dat de man een lange woonduur heeft. Zij heeft de broer uitgelegd dat hij de man lid moet maken van Woningnet, omdat de kans op passende woonruimte groot lijkt. Dit gebeurt. De broer is in gesprek gegaan met andere familieleden om te kijken welke hulp er vanuit de familie kan worden gemobiliseerd. Tijdens het keukentafelgesprek wordt er onder andere gekeken naar de hulp in huis. De aanvraag is in gang gezet.

4.4 Hulpvragen

In 2016 hebben 2914 nieuwe unieke cliënten zich aangemeld. Er zijn 231 Pluspunten en 388 budgetadviesgesprekken gehouden. Dit heeft geleid tot 4969 hulpvragen. De onderstaande tabel geeft een overzicht. Cliënten kunnen meerdere hulpvragen stellen.

Hulpvragen bij Aanmelding	Aantal	2016	2015
Administratie	613	12%	8%
Buurtrelatie	44	1%	0%
Cultuurverschil	19	0%	0%
Eenzaamheid	53	1%	2%
Familierelatie	52	1%	1%
Financiën	3194	64%	61%
Gezondheid	357	7%	9%
Huiselijk geweld	3	0%	0%
Huisvesting	405	8%	8%
Identiteit	8	0%	0%
Juridische kwesties	84	2%	1%
Maatschappelijke organisaties	52	1%	2%
Opvoeding	1	0%	0%
Overig	1	0%	1%
Overig geweld	3	0%	0%
Partnerrelatie	17	0%	1%
Relatie met school	1	0%	0%
Relatie met werk	7	0%	0%
School, opleiding	2	0%	1%
Verslaving	1	0%	0%
Vervuiling	1	0%	0%
Verwerking	8	0%	1%
Werk en maatschappelijke participatie	43	1%	2%
Totaal	4969	100%	100%

Een huisarts meldt een alleenstaande vrouw aan die 35 weken zwanger is. Zij heeft geen geld om babyspullen te kopen. Zij heeft een klein netwerk, waar weinig hulp uit te verwachten is. Zij blijkt op haar 12^e als alleenstaande asielzoekster naar Nederland te zijn gekomen. Zij voorziet in haar onderhoud door in een restaurant te werken, maar zij is nu met zwangerschapsverlof. Uit het eerste gesprek blijkt dat zij weinig beeld heeft van wat haar te wachten staat. De sociaal werker heeft haar allereerst ondersteund bij het aanvragen van financiële voorzieningen. Onder andere een aanvraag bij een gespecialiseerde stichting die een babyuitzet kan toekennen. Ook is zij voorgelicht over zwangerschap en bevalling. De sociaal werker heeft voor de jonge vrouw contact gelegd met het Ouder en Kind Centrum. Ook is er een vrijwilliger geregeld vanuit Homestart om haar na de bevalling bij te staan. Deze vrijwilliger bezoekt haar wekelijks en onderneemt allerlei dingen met haar. De klussendienst van CentraM is ook ingezet, om haar woning baby-proof te maken. De vrouw is inmiddels een blijde moeder, zij bezoekt regelmatig het Pluspunt. Voorlopig houdt de sociaal werker nog even een vinger aan de pols.

4.5 Pluspunten

Laagdrempelige ondersteuning van bewoners en het helpen van (zoveel mogelijk) elkaar zijn de uitgangspunten op basis waarvan CentraM met DOCK, (in Centrum West) Wijkcentrum Jordaan/Gouden Reael, in vier wijken een Pluspunt voor bewoners organiseert. Voor de vragen waar meer kennis voor nodig is zijn vrijwilligers en professionals aanwezig. De Pluspunten hebben een centrale rol gekregen in de Huizen van de Buurt, een rol die we samen met onze partners verder uitwerken. De vraag is groot. Ook het vierde Pluspunt dat 2015 in Reel van start is gegaan loopt inmiddels redelijk. Daar wordt tevens ingezet op een verbinding tussen jong en oud.

Een man meldt zich aan voor hulp bij zijn schulden. Dit wordt in gang gezet. Om meer structuur in zijn leven te krijgen komt hij wekelijks naar het Pluspunt. Soms komt hij alleen voor een kopje koffie, een andere moment checkt hij zijn mail of belt hij met een hulpverlener. Elke bezoeker van het Pluspunt schrijft op een formulier kort zijn/haar hulpvraag. Na enige tijd is dit wat de gastvrouw op het formulier leest: "Vieren met Irene dat de dwangprocedure is stopgezet." Hij begint zijn leven weer op orde te krijgen.

Aan het Pluspunt is bovendien een financiële inloop gekoppeld. Bewoners die bijvoorbeeld in een schuldhulptraject zitten kunnen langskomen met een lastige brief of een onbegrijpelijke rekening. De Pluspunten hebben een belangrijke rol wanneer het om vroeg signalering gaat. Daarom kunnen bewoners tijdens de Pluspunten onder andere een Budgetadviesgesprek krijgen.

De samenwerkingspartners hebben in 2016 ingezet op het verbreden van het Pluspunt, door onder andere meer organisaties te verbinden aan het Pluspunt, bijvoorbeeld het woonspreekuur. In de praktijk blijkt het niet eenvoudig om veel verschillende instellingen achter hetzelfde concept te krijgen. Voor de samenwerkingspartners is dit een van de speerpunten voor 2017. Een ander aandachtspunt is gastvrijheid. We streven er naar dat iedereen die binnenkomt zich welkom voelt. Tijdens het Pluspunt kunnen buurtbewoners ook binnenkomen voor alleen een kop koffie. Dit verlaagt de drempel om uiteindelijk wel met vragen te komen. Dit heeft ook neveneffecten. In het Claverhuis komt met grote regelmaat een aantal dak-/thuislozen binnen. Omdat dit aantal groeit, dreigt het gevaar dat andere bewoners een drempel gaan ervaren om binnen te komen. We zoeken hiervoor de samenwerking met maatschappelijke opvangorganisaties en onderzoeken alternatieve plekken waar we toch gastvrij kunnen zijn.

Een jaar geleden kwam een buurtbewoonster voor het eerst binnen. Zij kwam voor het Pluspunt. Zij heeft schulden en was depressief. De hulpverlening is snel daarna van start gegaan. Zij voelt zich welkom, en maakt nu niet alleen regelmatig gebruik van het Pluspunt, maar ook van andere activiteiten in het Huis van de Buurt. Tijdens het Pluspunt vertaalt zij regelmatig voor andere bezoekers. Ook bezoekt ze de handwerkclub en tijdens de zomervakantie valt zij in om de Ouderensoos door te kunnen laten gaan. Zij ziet de Witte Boei als haar tweede huis.

Aantal bezoeken Pluspunten door bewoners:

Pluspunten	Gemiddeld aantal Bezoekers 2016 (per Pluspunt)	Gemiddeld aantal Bezoekers 2015 (per Pluspunt)
Witte Boei	17.5	8,7
Claverhuis	16.3	13,4
Boomsspijker	10.0	5,9
Reel	5.6	4,8
Totaal	12.48	8,4
Unieke cliënten	930	783

Taal huis

Het combineren van taalondersteuning, in opzet lijkend op het Pluspunt, blijkt niet eenvoudig. In verband met ruimtegebrek om taalproblemen met bezoekers te bespreken is de inzet van twee taalambassadeurs van Stichting Lezen en Schrijven stopgezet. Het Taal huis was in 2016 alleen voor vrouwen. De afspraak nu is dat er vanuit het Pluspunt een warme overdracht plaatsvindt naar het ABC. Dit is inmiddels bij tien bezoekers gebeurd. Van deze tien krijgen nu drie vrouwen thuis les via het ABC. Een andere bezoeker bleek een te hoog niveau te hebben voor het aanbod van het ABC. Zij heeft het advies gekregen om zelf te oefenen met de tools van de coördinator. Voor andere vrouwen bleek deze drempel helaas te hoog.

Verschillende professionals hebben elkaar in 2016 gevonden rond het thema taal: ABC, Stichting Lezen en Schrijven, oudercontact-medewerkers van basisscholen, een medewerker van de voorlees expres en CentraM. Samen is gekeken naar de mogelijkheden voor het aanbieden van groepslessen. Vanuit dit overleg is het voorstel gedaan om met ABC een groepsaanbod voor vrouwen te organiseren in de Witte Boei. Dit aanbod is in november gestart. De groep bestaat uit vier vrouwen die allen vrijwilliger zijn, drie Chinese vrijwilligers van CentraM en een vrijwilliger uit Eritrea die wekelijks helpt bij de soep op dinsdag in de Witte Boei.

4.6 Armoede

4.6.1. Armoede in Nederland

Het Sociaal Cultureel Planbureau heeft in september *Armoede in kaart*² gepubliceerd. In deze publicatie, in het kader van de SCP-reeks, werd voorspeld dat de Armoede in Nederland in 2016 zou dalen tot 7% van de bewoners, (2014: 7.6%). Voor 2017 wijzen hun ramingen op een beperkte toename, tot 7.1%. Armoede wordt in deze publicatie beschreven als 'niet-veel-maar –toereikend'³, afgezet tegen het lagere 'basisbehoeftebudget'. Armoede komt in Nederland het meeste voor in de drie grootste gemeenten; dit beeld is al enige tijd stabiel. In 2013 was volgens het SCP de armoede het hoogste in Amsterdam. Deze publicatie geeft echter geen actueel beeld. Volgens de meest recente armoedemonitor, *Armoedemonitor 2014*⁴ van Bureau O+S, staat Rotterdam op de eerste plek, met respectievelijk 21% (110% WML) en 25.6% (120% WML). De percentages van Amsterdam zijn volgens O+S 19.8% respectievelijk 23%. Deze cijfers zijn echter uit 2012. Sinds 1 januari 2015 hanteert Amsterdam de inkomensnorm, om te bepalen of er sprake is van armoede, een inkomen onder 120% van het wettelijk minimumloon.

De groepen die volgens het SCP een bovengemiddeld risico lopen op armoede zijn zelfstandigen, mensen met een bijstandsuitkering en mensen van een niet-westerse herkomst. In 2014 waren de percentages voor deze groepen respectievelijk 12%, 44% en 19%. Bij mensen met een bijstandsuitkering hebben alleenstaanden (32%) een grote kans op armoede dan gezinnen (27%). Voor beide geldt dat de kans op armoede is toegenomen ten opzichte van 2016 en 2015.

Kinderen hebben een bovengemiddelde kans om in armoede op te groeien, in 2014 betreft dit 11% van de kinderen. Het risico is aanzienlijk groter bij kinderen die opgroeien in een gezin van niet-westerse herkomst, namelijk 28%. Het risico op armoede is het grootst bij gezinnen met een bijstandsuitkering.

Mensen met betaald werk maken ongeveer 41% van de totale groep armen uit. Vooral gaat het hier om mensen die werken in loondienst. Het armoederisico voor zelfstandigen is veel groter dan het risico voor werknemers. Van alle zelfstandigen landelijk is 12% arm, van alle werknemers is dit 3%. Zzp-ers hebben meestal geen aanvullende uitkering, bijvoorbeeld omdat zij te trots zijn om bij instanties aan te kloppen. Of omdat zij geen zin in 'gedoe' hebben. Bovendien zijn instanties niet goed ingespeeld op zelfstandigen die tijdelijk behoefte hebben aan ondersteuning.

In het rapport '*Een lang tekort*⁵' van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) is geanalyseerd dat 600.000 Nederlanders in min of meer chronische armoede verkeren. Hoe langer mensen in armoede leven hoe moeilijker het is hier uit te komen. Volgens het SCP lukt het slechts "20% van de armen om na twee jaar de penibele leefomstandigheid de baas te worden". Na een jaar is dit 60%. In het rapport staat beschreven dat armoede mensen blijft achtervolgen. Van de mensen die zich aan armoede weten te ontworstelen valt 40% binnen vijf jaar terug.

² SCP, Armoede in kaart 2016, 27 september 2016

³ In 2014 was het basisbehoefte budget €971,-- voor een alleenstaande. Het 'niet genoeg maar voldoende budget' lag €92,-- hoger. Het is niet duidelijk hoe deze bedrage zich verhouden ten opzichte van het Wettelijk Minimum Loon.

⁴ Armoedemonitor 2014: Lage inkomens in Amsterdam, juni 2015

⁵ SCP, Een lang tekort, 1 maart 2015

Het CBS geeft aan dat het percentage, dat langdurig op een minimum leven toeneemt. In 2015 leefde 3% meer mensen vier jaar of langer op een minimum dan in 2014.

4.6.2. Armoede in Amsterdam

Bureau O+S geeft de *Armoedemonitor* uit. De meest recente versie is zomer 2015 uitgekomen. We putten uit de gegevens van deze monitor aangezien er in openbare bronnen geen actuelere beeld beschikbaar is.

In de *Armoedemonitor 2014* geeft O+S aan dat de ontwikkelingen in Amsterdam gunstiger lijken te zijn dan in de drie andere grote steden. Het aandeel huishoudens met een laag inkomen groeit in Amsterdam het minst hard. Wanneer wordt uitgegaan van 120% van het wettelijk minimumloon dan was in 2012 het armoedepercentage in Amsterdam 23.7%.

Amsterdam heeft gemiddeld de meeste kinderen (22.7%) die opgroeien in een gezin die langjarig (minimaal vier jaar) op het minimum leeft. Vergeleken met de drie andere grote steden is het beeld in Amsterdam redelijk stabiel. Kinderen van niet-westerse herkomst hebben vier keer meer kans om in een minimum huishouden op te groeien. 33% van de kinderen van niet-westerse herkomst leeft met een risico op armoede, tegen 8.7% van de kinderen van autochtone herkomst. Deze cijfers komen van de site *Wij willen het weten*⁶. Er wordt geen bron van deze cijfers genoemd.

4.6.3. Armoede in stadsdeel Centrum

De Armoedemonitor heeft geen recente cijfers over stadsdeel Centrum. De laatste cijfers dateren van 2012. Toen had 19% van de stadsdeelnemers een inkomen tot 110% WSM, 0.8% onder het stedelijk gemiddelde. En 22% had een inkomen tot 120% WSN, 1.7% hoger dan het stedelijk gemiddelde. Van de bewoners had een aanzienlijk aantal een negatief inkomen, 24% van de totale groep met een negatief inkomen. Ook zijn de inkomens in de categorie 0 tot en 79% van het WSM relatief veel in stadsdeel Centrum te vinden (16% van de totale groep). Het gaat hier vaak om zelfstandigen. Dit correspondeert met de hulpvraag van zzp-ers, bij CentraM. Uit de Armoedemonitor blijkt dat een derde van de mensen met een inkomen uit eigen onderneming al drie jaar een inkomen heeft tot 110% WSM.

In de *Armoedemonitor 2014* staat vermeld waar de meeste huishoudens zich bevinden die drie jaar of meer een inkomen hebben tot 110% van het Wettelijk Sociaal Minimum. De Gouden Reel /Haarlemmerbuurt scoort hier hoger dan gemiddeld. Jordaan, Nieuwmarkt en Oostelijke Eilanden zitten op of rond het gemiddelde. Op de Oostelijke Eilanden groeit 14% van de jongeren op in een minimaal huishouden. Zoals verwacht scoort de Grachtengordel veel minder dan gemiddeld en de Zuidelijke grachten en Plantage/Weesperbuurt minder dan gemiddeld. Dit beeld is niet anders dan CentraM de afgelopen jaren in haar trendrapportage rond armoede heeft genoemd. In de *Gebiedsanalyses 2016* is, waar mogelijk, gebruik gemaakt van gegevens uit 2015. In deze analyses komt armoede niet voor. De registratie van CentraM laat het volgende beeld zien:

⁶ Wij willen weten, 9 mei 2016

Concentratie armoedeproblematiek	2012	2013	2014	2015	2016
Jordaan	28%	24%	23%	22%	27%
Oostelijke Eilanden / Kadijken	25%	26%	27%	28%	25%
Haarlemmerbuurt	14%	13%	12%	13%	11%
Nieuwmarkt / Lastage	11%	11%	11%	11%	12%

Opvallend is dat de vraag uit de Jordaan elk jaar iets afneemt en de vraag op de Oostelijke Eilanden elk jaar wat toenam, behalve in 2016. In stadsdeel Centrum vinden we de grootste concentratie huishoudens met een laag inkomen in de Jordaan en in de Oostelijke Eilanden.

Bovenstaand beeld wordt bevestigd door de meldingen voor (Vroeg) Eropaf. In het postcodegebied 1018 (Plantage, Kadijken, Czaar Peterbuurt, Funen, Weesperbuurt en de Oostelijke Eilanden) komen de meeste meldingen. Dit was 25% in 2016 (26% in 2015).

(Vroeg) eropaf af, postcode	Aantal	2016	2015	2014
1011	85	11%	12%	8%
1012	86	12%	8%	11%
1013	76	10%	9%	10%
1015	142	19%	19%	19%
1016	108	14%	17%	16%
1017	72	9%	8%	9%
1018	192	25%	26%	28%
Totaal	761	100%	100%	100%

4.6.4. Armoede in de Nieuwmarktbuurt

In het kader van het Programma Sociaal Wijkteams zijn verschillende projecten uitgevoerd. Een van deze projecten betrof 'verborgen armoede in de Nieuwmarktbuurt'. De registratie van CentraM, in combinatie met de cijfers van O+S, leidde tot het vermoeden dat er in deze wijk sprake is van verborgen armoede. Medewerkers van CentraM en DOCK hebben onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek bestond uit gesprekken met sleutelfiguren om de hypothese te toetsen. Het ging om buurtbewoners, professionals en ambtenaren. Daarnaast hebben zij in de straten, waar de meeste armoede werd vermoed, huis aan huis kaartjes verspreid waarop mensen konden aangeven interesse te hebben in een budgetgesprek. Ook hebben zij in deze (vier) straten aanbeldacties gehouden. Deze actie resulteerde in 21 gesprekken met bewoners.

De gegevens uit alle gesprekken, buurtbewoners en sleutelfiguren, zijn geanalyseerd. Dit leidt tot de volgende lijst signalen van verborgen armoede:

Moeite om de huur/hypotheek te betalen, omdat de huren zo hoog zijn.	6
Werkloosheid / tijdelijke contracten	4
Niet op vakantie kunnen	2
Gebruik maken van aanvullende voorzieningen	2
In een schuldenraject zitten	3
Geen geld hebben voor leuke dingen	8
Geen zicht hebben op inkomen en uitgaven	1
Klagen over moeilijk rond kunnen komen met inkomen	13
Vermijdingsgedrag, geen geld hebben voor sociale activiteiten	2
Anders:	3
- Willen werken voor meer inkomen (gepensioneerde)	
- Klein inkomen en binnenkort auto moeten verkopen	

Signalen van verborgen armoede zijn de medewerkers vooral tegengekomen bij mensen met een bijstandsuitkering en bij alleenstaanden. De sleutelfiguren wijzen ook op de vele zzp-ers in de buurt. Veel van hen balanceren rond de armoedegrens.

Vrijwel alle buurtbewoners waar tijdens de aanbelaactie gesprekken mee zijn gevoerd geven aan dat zij moeite hebben om rond te komen. Zij moeten duidelijk keuzes maken om de vaste lasten te kunnen betalen. Meestal lukt dit redelijk. De hoogte van de huur wordt gezien als risico op het niet meer kunnen rondkomen. Mensen doen hun best niet in de schulden te raken en dit heeft zijn weerslag op hun sociale leven en humeur. Daardoor blijven er weinig financiële middelen over om sociale activiteiten te ondernemen. Een oudere alleenstaande vrouw gaf aan dat zij het betreurt dat zij niet meer geld heeft om af en toe iets leuks voor haar kinderen te kunnen kopen. *“Dit doet mij pijn”*. Een aantal mensen geeft aan vrijwilligerswerk te doen om met mensen in contact te komen zonder dat dit geld kost. Een ander geeft aan: *“Ik mijd mensen die meer geld hebben omdat ik bang ben iets leuks met ze te moeten doen dat ik niet kan betalen”*. Een ouder gaf aan dat zij bij voorkeur op school afspreekt en niet bij haar thuis omdat zij zich schaamt voor haar armoedig meubilair.

Hoewel in de 21 gesprekken niet alle risicogroepen even goed vertegenwoordigd waren, geeft dit verkennend onderzoek wel aan dat er in de Nieuwmarkt/Lastagebuurt sprake is van (verborgen) armoede. Dat vraagt om verder onderzoek.

4.6.5. Mesis

CentraM maakt in de schuldhulpverlening gebruik van het screeningsinstrument Mesis, waardoor een goed beeld bestaat over hoe een cliënt zich tot zijn schulden verhoudt. Evenals eerder jaren blijkt uit de rapportage dat het aantal cliënten dat veraf staat van financieel gezond gedrag erg groot is. Er is weinig sprake van zelfregie en motivatie om aan de schulden te werken. Er zijn voornamelijk zwaarwegende belemmeringen om aan de schulden te werken. Er is bijvoorbeeld geen stabiele thuissituatie en er zijn problemen op meerdere leefdomeinen, buiten dat van financiën/inkomen (bijvoorbeeld verslaving, dakloosheid, psychische handicap). Bij CentraM gaat het hier om ruim 38% van de cliënten, die Mesis hebben ingevuld.

Ter vergelijking, landelijk is dit 30% en bij onze collega in West is dit 31%. Opvallend is dat bij CentraM het in 18% van de gevallen gaat om dak- en thuislozen en mensen met een verslaving. Landelijk en bij onze collega instelling in West ligt dit percentage rond de 11%.

Deze score wordt bevestigd wanneer wij naar omgevingsfactoren kijken. Ruim 36% geeft aan gevoelig te zijn voor verslavingen. Landelijk is dit ruim 17% en in West 30%. In het Centrum gaat het vooral om drank en softdrugs. Dit beeld komt overeen met het beeld van de gezondheidsmonitor. Stadsdeel Centrum kent het hoogste percentage zware drinkers en bijna het hoogste percentage cannabisgebruikers van Amsterdam.

In de Mesis-rapportages wordt er ook gekeken naar indicatoren voor een verstandelijke beperking. Uit de vergelijking blijkt dat er in Centrum meer personen scoren op 3 of meer indicatoren, dan het landelijke beeld. In Centrum is dit ruim 9% (landelijk een kleine 7%). Er ontstaat een duidelijker beeld als we kijken naar mensen die op 4 of meer indicatoren scoren. Dit is bij CentraM 9% (landelijk ruim 2%).

Veel Amsterdamse cliënten voelen zich eenzaam, ruim 39% soms en 19% vaak. Landelijk is dit ruim 36% resp. ruim 15%. Een mogelijke verklaring hiervoor is het feit dat de meeste cliënten van CentraM alleen wonen. Het percentage alleenstaanden met kinderen is in West en Centrum nagenoeg hetzelfde, 11%. Bijna 60% van de cliënten schaamt zich voor het hebben van schulden. Ruim 56% van de schuldhulpcliënten geeft aan niemand te hebben die kan helpen met het regelen van geldzaken en de post

Uit de Mesis-rapportages blijkt verder dat veel cliënten naast schuldhulpverlening, ook een of meerdere hulpverleners hebben. Het gaat hier om bijna 58%, dit is een duidelijke toename ten opzichte van 2015 (35.4%) en 2014 (34.4%). 41% van de cliënten die Mesis hebben ingevuld heeft 1 andere hulpverlener, ruim 8% heeft er twee, 4% heeft drie andere hulpverleners en 4% heeft er vier of meer. Dit beeld wijkt duidelijk af van West en het landelijke cijfer. Het percentage cliënten dat geen andere hulpverlening heeft ligt in West en landelijk 6% lager.

Ruim 62% van de cliënten laat in de vaardigheidstest zien dat ze grote moeite hebben met rekenen, ordenen en prioriteiten stellen. In 2015 was dit bijna 48%.

4.6.6. Risicogroepen armoede

Het Sociaal Cultureel Planbureau geeft in *Armoede in kaart*⁷ aan dat de volgende groepen een bovengemiddeld risico lopen op armoede: zelfstandigen (12%), mensen met een bijstandsuitkering (44%) en mensen van een niet-westerse herkomst (19%). Bij mensen met een bijstandsuitkering hebben alleenstaanden (32%) een grote kans op armoede dan gezinnen (27%). Voor beiden geldt dat de kans op armoede is toegenomen ten opzichte van 2015.

Ook kinderen hebben een bovengemiddelde kans om in armoede op te groeien. In 2014 betreft dit 11% van de kinderen. Het risico is aanzienlijk groter bij kinderen die opgroeien in een gezin van niet-westerse herkomst, namelijk 28%. Het risico op armoede is het grootst bij gezinnen met een bijstandsuitkering.

Mensen met betaald werk maken ongeveer 41% van de totale groep armen uit. Vooral gaat het hier om mensen die werken in loondienst. Het armoederisico voor zelfstandigen is veel groter dan het risico voor werknemers. Van alle zelfstandigen is 12% arm, van alle werknemers 3%.

⁷ SCP, Armoede in kaart 2016, 27 september 2016

In de *Armoedemonitor 2014* noemt Bureau O+S ook ouderen (als huishouden met een laag inkomen) als risicogroep. Dit beeld is duidelijk anders ten opzichte van het landelijke beeld. Vermoedelijk komt dit door de samenstelling van de Amsterdamse bevolking. Veel inwoners van autochtone herkomst hebben geen volledig AOW en vaak ook nauwelijks een aanvullend pensioen. Hieronder worden percentages van enkele risicogroepen vergeleken met de cijfers uit de registratie van CentraM.

Alleenstaande ouders

Het CBS⁸ geeft aan dat het armoederisico is opgelopen bij eenoudergezinnen, vooral bij ouders met minderjarige kinderen. Armoede is een risico voor een kwart van de eenoudergezinnen. Het gaat hier vooral om eenoudergezinnen met uitsluitend minderjarige kinderen. Bij CentraM voert 11% (2015 hetzelfde) van de cliënten een eenouderhuishouden. Dit percentage wijkt af van de bevolkingscijfers in stadsdeel Centrum, hier is het percentage eenoudergezinnen 7.8%.

Alleenstaanden

Van alle (nieuwe) cliënten van CentraM is 64% procent alleenstaand (2015: 65%). Dat is net iets meer dan het percentage alleenstaanden in stadsdeel Centrum. Uit de Amsterdamse Armoedemonitor blijkt dat vooral in de groep alleenstaanden veel mensen 3 jaar achtereenvolgend leeft van een laag inkomen (59% tot 110% WSM).

Een dakloze, alleenstaande, man wordt aangemeld door Bijzondere Doelgroepen (Gemeente). Hij is een zogenaamde adreshopper. Bij de verwijzing wordt om hulp gevraagd bij het vinden van een eigen (tijdelijke) woonruimte, het ordenen van zijn administratie en het op orde krijgen van zijn financiën.

De man geeft aan zijn woning door een ontruiming te zijn kwijt geraakt, tijdens een bezoek aan zijn (Afrikaans)geboorteland. Hij moest daar naartoe vanwege familieproblemen. Kennissen die onderdak zochten had hij, te goeder trouw, toestemming gegeven om op zijn woning te passen. Zij hebben er een puinhoop van gemaakt, wat tot de ontruiming leidde.

Bij inventarisatie blijkt dat hij een energieschuld heeft en een schuld bij een zorgverzekeraar. Ook blijkt dat hij gezondheidsklachten heeft, waarvoor hij in behandeling is bij een internist. Hij weet niet wat hij heeft want hij begrijpt de internist niet. Daarom gaat hij steeds naar zijn huisarts met zijn pijnklachten. Hij vertelt eenzaam te zijn.

In zijn cultuur wordt van hem verwacht dat hij geld naar huis stuurt, maar door zijn financiële situatie heeft hij hier regelmatig geen geld voor. Dit leidt tot dreigementen vanuit familie. De stress die dit alles tot gevolg heeft maakt de problemen alleen maar groter.

De ondersteuning van de man heeft veel tijd en aandacht gevraagd. Regelmatig is de vraag gesteld of een verwijzing niet voor de hand zou liggen. De inschatting was echter dat dit onherroepelijk tot achteruitgang zou hebben geleid.

De sociaal werker heeft de rol van regisseur op zich genomen. De man bezoekt nu regelmatig het Pluspunt, heeft een maatje, krijgt ondersteuning van schuldhulp en krijgt voedsel van de Voedselbank. Inmiddels woont hij in een complex voor 55-plussers in een ander stadsdeel. De cliënt is warm overgedragen op het moment dat zijn inkomen weer in orde was. Inmiddels is hij vrijwilliger in een kringloopwinkel, heeft hij nieuwe contacten opgedaan en is de stress enorm teruggedrongen.

⁸ CBS, Armoede en sociale uitsluiting 2015

Herkomst

Het SCP geeft in *Armoede in kaart*⁹ aan dat het armoederisico oploopt bij niet-Westerse huishoudens. In *Armoede en sociale uitsluiting*¹⁰ constateerde het Centraal Bureau voor de Statistiek in 2015 al dat dit risico steeds groter wordt (13.3%). Het SCP geeft aan dat het risico bij mensen van niet-westerse herkomst 19% is. Dit risico is zesmaal zo groot als bij autochtone Nederlanders. Vooral bij huishoudens van Marokkaanse herkomst is het risico groot (14,8%). In onderstaande tabel de registratiecijfers afgezet tegen de bevolkingscijfers.

Herkomst	Bewoners 2014	Cliënten 2014	Bewoners 2015	Cliënten 2015	Bewoners 2016	Cliënten 2016
Surinamers	3.2%	9,5%	3.0%	6.9%	3.0%	7,2%
Antillianen	0.8%	1.5%	0.8%	1.1%	0.8%	1,4%
Turken	1.0%	2.1%	1.0%	1.3%	1.0%	1,9%
Marokkanen	1.7%	6.3%	1.7%	5.9%	1.7%	5,2%
Overige niet- Westerse allochtonen	7.9%	13.7%	8.1%	13.0%	8.5%	14,9%
Totaal niet-Westerse allochtonen	10.6%	33.1%	14.7%	28.2%	14.9%	30,6
Autochtonen	61.5%	61,9%	61.1%	66.0%	60.1%	63%

Uitkering Bewoners en cliënten met een uitkering

Het Sociaal Cultureel Planbureau geeft aan dat mensen met een bijstandsuitkering groot armoederisico lopen (44%), een risico dat ten opzichte van 2015 is toegenomen. Binnen deze groep is het risico het grootste bij alleenstaanden (32%). Ruim 43% van de cliënten van CentraM die een beroep doen op schuldhulp ontvangt volgens het screeningsinstrument Mesis een WWB-uitkering. Dit is duidelijk hoger dan bij de andere gebruikers van Mesis. Landelijk en in stadsdeel West ligt dit percentage rond de 30%.

Buurt	Bewoners 2016	Cliënten 2016
Oostelijke Eilanden / Kadijken	6.4%	45%
Plantage / Weesperbuurt	6.4%	46%
Jordaan	4.8%	45%
Nieuwmarkt / Lastage	3.7%	42%
Haarlemmerbuurt	4.6%	46%

⁹ SCP, Armoede in kaart 2016, 27 september 2016

¹⁰ CBS, Armoede en sociale uitsluiting, 2015

4.7. Huiselijk geweld

CentraM voert, evenals de andere partners in het werkveld, de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling uit. Om te zorgen dat de medewerkers voldoende alert en geschoold zijn heeft CentraM een aandachtsfunctionaris. Zij is goed op de hoogte van de ontwikkelingen in Nederland en de stad en bezoekt diverse scholingsbijeenkomsten en expertmetingen. De aandachtsfunctionaris is tevens coördinator van het netwerk Blue. Sinds medio 2016 voert zij voor de gemeente ook de functie van preventiemedewerker uit in stadsdeel Centrum.

In 2016 heeft CentraM 16 maal ondersteuning geboden aan bewoners die huiselijk geweld hebben ervaren, driemaal heeft dit tot een melding bij Veilig Thuis geleid. In het afgelopen jaar zijn negen vrijwilligers actief geweest voor Blue. Via de vrijwilligers van Blue zijn zes meldingen of vermoedens van huiselijk geweld geregistreerd.

4.8. Informele zorg

4.8.1. Vrijwilligerswerk

In 2016 had CentraM 154 actieve vrijwilligers. In 2015 waren dit er 150. Dertien van hen zijn geworven als maatje in het kader van nazorg bij schuldhulp. Veelal gaat het hier om ervaringsdeskundigen. Vrijwilligers worden ingezet bij:

- Inlooppreekuren (Pluspunten).
- Ondersteuning Thuis Administratie.
- Burenhulp.
- Sorteergroepen en nazorg schulddienstverlening.
- Hulp voor ouderen uit Chinese leefgemeenschap.
- Signaleren van huiselijk geweld (Blue).
- Outreachende huisbezoeken.
- Kleine klussen thuis.

Samenwerking informele en formele zorg en welzijn

CentraM heeft een inventarisatie gehouden onder 32 vrijwilligersorganisaties in stadsdeel Centrum. Hier is gekeken naar de ondersteuning die deze organisaties bieden op het vlak van financiën, welzijn en/of zorg. De resultaten van deze inventarisatie zijn gedeeld met formele en informele partners. De inventarisatie wordt door CentraM jaarlijks geüpdatet.

CentraM en de Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA) hebben in het najaar een netwerkcontbijt georganiseerd voor vrijwilligersorganisaties. Deze bijeenkomst was vooral bedoeld om samenwerkingsafspraken te maken. Afgesproken is dat de informele organisaties elkaar minimaal eens per jaar treffen om de afspraken te evalueren en bij te sturen. Bijvoorbeeld over wie welke ondersteuning biedt en hoe er gebruik kan worden gemaakt van elkaars aanbod.

Incidentele verzoeken voor hulp in niet problematische situaties, zoals voor boodschappen en ziekenhuisbezoek, worden bijvoorbeeld nu bijna altijd doorgezet naar het Burennetwerk. Omgekeerd schakelt het Burennetwerk CentraM in als zij te maken hebben met situaties waar meer aan de hand is en er bijvoorbeeld een vinger aan de pols nodig is. Bij incidentele vragen in de Weteringbuurt wordt regelmatig Stadsdorp Weteringplus benaderd. Zij hebben uit hun leden een groep vrijwilligers gevormd die burendiensten verrichten voor bewoners uit hun buurt.

De afspraken met de informele organisaties hebben er voor gezorgd dat vrijwilligers van CentraM vrijwel uitsluitend worden ingezet bij de bewoners in kwetsbare situaties. Dit leidt onder andere tot extra verwijzingen vanuit de wijkverpleging. Ook wordt er steeds vaker samengewerkt rond een cliënt, bijvoorbeeld wanneer de vrijwilliger gevaarlijke situaties tegenkomt. Vooral in Centrum Oost leidt dit tot een goede samenwerking en advisering. Met de wijkverpleging of de casemanager dementie wordt waar nodig samen een huisbezoek afgelegd. Het is noodzakelijk dat eerste en tweede lijn naadloos op elkaar aansluiten. In Centrum Oost is bijvoorbeeld een samenwerking met Ontmoetingscentrum De Keyzer er op gericht om voor enkele bewoners met dementie stapsgewijs meer ondersteuning en/of zorg te bieden waar dat nodig is.

Toename vraag naar intensievere inzet van vrijwilligers

In de hulpvraag zien we dat stadsdeel Centrum een groot aantal alleenwonenden heeft. Een grote groep mensen kan niet terugvallen op een goed sociaal netwerk. Dit gaat gepaard met een toenemende vraag naar inzet van vrijwilligers die kunnen ondersteunen bij bewoners met dementie, een levensbedreigende ziekte of bijvoorbeeld met ggz-problematiek. CentraM heeft op dit moment onvoldoende vrijwilligers die deze taak op zich willen c.q. kunnen nemen. Dit is een actiepunt voor de komende jaren.

Een buurtbewoner mijdt zorg. Er is van alles geprobeerd om met hem in contact te komen, om hulp aan te bieden. In zijn omgeving maakt men zich zorgen, hij verwaarloost zichzelf en zijn woning. Uiteindelijk wilde hij de hulp van een vrijwilliger accepteren. Deze vrijwilliger heeft met hem allerlei praktische zaken opgepakt, zoals de aanschaf van een identiteitsbewijs, nieuwe bril, gehoorapparaat. Ook heeft de vrijwilliger een bezoek aan de podoloog geregeld, omdat de man moeilijk loopt. Bij dit laatste bezoek is de man op straat gevallen, met een breuk van zijn heup tot gevolg. De vrijwilliger heeft de man ook in het ziekenhuis bijgestaan. De man heeft geen familie. Het ziekenhuis ziet daarom de vrijwilliger als zijn contactpersoon.

De vrijwilliger heeft de situatie met de coördinator besproken. Er blijkt een buurvrouw te zijn die wel naar de man omkeek. De coördinator heeft met haar contact gezocht. De buurvrouw en de vrijwilliger hebben vervolgens gezamenlijk de man bezocht in het ziekenhuis. Daar liet de buurvrouw weten dat zij, en nog een paar buren, een paar eisen willen stellen voordat de man naar huis komt, namelijk het schoonmaken van zijn huis en het afsluiten van het gas. De buurvrouw en vrijwilliger weten hem hiertoe te motiveren. Ondertussen had de coördinator bij een verzorgingshuis om de hoek geïnformeerd of de man daar voor revalidatie terecht kon. Dat kon niet direct, maar wel over 2 weken. De coördinator stemde vervolgens af met de transferverpleegkundige in het ziekenhuis. En met het Leger des Heils over het schoonmaken van de woning en de aanpak daarna. Na de schoonmaak zou de man enige begeleiding moeten accepteren om te zorgen dat het huis en hijzelf op orde blijven.

Met alle betrokkenen is de strategie besproken en afgesproken. Alles was klaar om in actie te komen. Na een paar dagen kwam echter het bericht dat de man is overleden aan een infectie. Omdat hij geen familie had en niet was verzekerd, heeft de vrijwilligerscoördinator de afdeling gemeentebegravenis ingeschakeld. De vrijwilliger en de buurvrouw hebben allebei gesproken op de begrafenis. Ondanks de pijnlijke afloop waren zij tevreden over de rol die zij voor de man hebben kunnen spelen. In stadsdeel Centrum hebben relatief veel mensen geen familie meer. Bij inzet van vrijwilligers vraagt dit om extra begeleiding.

4.8.2. Klussenhulp

In 2016 zijn er 61 klussendiensten uitgevoerd (2015: 108). De klussen zijn sinds 2016 complexer geworden. De organisatie is zich, in afstemming met het stadsdeel, vooral gaan richten op de kwetsbare bewoners en op het voorkomen van onveilige situaties. Hiervoor waren in 2016 meer professionele uren nodig (491 uur) ten opzichte van 2015 (216 uur).

In 2016 heeft CentraM meegedaan aan het project kleine woningaanpassingen, opgezet door het Fonds Bijzondere Noden. Dit project is gericht op ondersteuning van bewoners met een acute noodzakelijke woningaanpassing, daar waar de reguliere voorzieningen niet in kunnen voorzien. Uit het project bleek dat de reguliere voorzieningen te bureaucratisch en te strikt zijn opgesteld waardoor een groep kwetsbare ouderen in gevaarlijke situaties verkeert. Fonds Bijzondere Noden heeft dit signaal besproken met de Gemeente Amsterdam.

5. Projecten

5.1 Projecten met (deels)externe financiering

5.1.1. Bijzondere doelgroepen met een schuldhulpvraag

In januari 2016 is het oorspronkelijk projectplan (zie jaarverslag 2015) uitgebreid met het plan gericht op het verminderen van de uitval in de nazorgfase van de schuldhulpverlening.

CentraM heeft methodieken ontwikkeld die enerzijds zijn gericht op duurzame financiële zelfredzaamheid en anderzijds op leefstijlontwikkeling. We noemen dit budgetcursussen nieuwe stijl. In deze cursus, gericht op kleine groepen (4 tot 6 personen), wordt ingespeeld op de behoefte van de groep. Er is geen vastgesteld draaiboek voor de cursus maar de medewerker speelt in op de inbreng van de groep, doet suggesties voor gespreksonderwerpen en laat de groep zelf aan het woord. Onderwerpen als eenzaamheid, vriendschappen, schaamte, hoe leef je leuk van weinig geld, hoe kook je lekker van weinig geld kunnen allemaal aan de orde komen. Onze inzet is dat alle cliënten gemotiveerd worden om deel te nemen aan deze groepen. Voor deze groepen, maar ook voor individuele begeleiding/ondersteuning, zijn ervaringsdeskundigen en vrijwilligers geworven.

In 2016 is CentraM ook, zij het voorzichtig, gestart met een aanpak gericht op leefstijlontwikkeling waarbij cliënten een Persoonlijk Ontwikkel Plan maken. Het heeft meerwaarde wanneer een cliënt nadenkt over wat hij/zij met zijn/haar leven wil. Schulden leiden niet zelden tot eenzaamheid, schaamte en het gevoel van sociale uitsluiting. Met deze aanpak wil CentraM dit doorbreken. De aanpak is gericht op het ontwikkelen van perspectief, waardoor een cliënt gestimuleerd wordt om door te gaan en gedrag te veranderen. Dit vergt veel tijd en aandacht van de cliënt en de hulpverlener. De inzet van ervaringsdeskundigen in dit proces zorgt voor meerwaarde.

De Hogeschool van Amsterdam heeft in het voorjaar van 2016, in opdracht van de organisaties voor Maatschappelijke Dienstverlening Amsterdam, een doelgroepenonderzoek uitgevoerd. Naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek zijn verbeteringen van werkprocessen doorgevoerd. Met behulp van Mesis heeft CentraM snel een beeld van de cliënt, waardoor een goede inschatting wordt gemaakt van wat de cliënt kan en wil. De sociaal werkers hebben nu een veel grotere rol dan voorheen in het begeleiden van een cliënt, die beroep doet op schuldhulp. De grote groep kwetsbare cliënten hebben een probleem met motivatie, zelfregie en kampen met problemen die belemmerend werken voor het snel oplossen van de schulden. Zij worden zo opgeslokt door hun problemen dat er sprake is van 'schaarste'. In deze gevallen is het Sociaal Werk leidend en wordt waar nodig de schuldhulpverlener betrokken bij de hulpverlening. Een sociaal werker richt zich, samen met de cliënt, op de leefstijlontwikkeling, zorgt voor een maatje, betreft het netwerk en is de schuldhulpverlening waar nodig aanwezig voor advies, consultatie en inzet van schuldhulpacties. Alles is gericht op verandering in de 'mindset' van onze cliënten.

5.1.2. Voedselbank en de Sociale Kruidenier

CentraM levert al jaren sociaal werkers ter ondersteuning van gebruikers van de Voedselbank. De moederorganisatie van CentraM, stichting Zorg en Bijstand, verdubbelde de inzet in 2016.

Sociale Kruidenier en Grip op je geld

Op initiatief van de Protestantse Diaconie Amsterdam hebben enkele organisaties een aanvullend aanbod voor klanten van de Voedselbank ontwikkeld. Sinds maart 2016 is, naast een aantal uitgiftepunten, een Sociale Kruidenier geopend. Deze voorziening biedt mensen in armoede houdbare producten voor een kleine prijs. De winkel is een aanvulling op de voedselhulp van de Voedselbank en is geopend tijdens het dagdeel waarop de voedselpakketten worden uitgedeeld.

In de winkel is ook een inloopruimte waar mensen koffie/thee kunnen krijgen. Er worden activiteiten aangeboden die de kans vergroten dat gebruikers van de Voedselbank zelf hun bestaan weer op orde kunnen brengen. Een van deze activiteiten is 'Grip op je geld'. Naast CentraM nemen MEE, de Regenboog Groep en Humanitas deel aan deze financiële inloop.

Sinds de opening hebben 122 mensen de inloop bezocht. Helaas weten wij niet om hoeveel unieke cliënten het gaat; dit is een verbeterpunt voor 2017. De 122 mensen hadden gezamenlijk 168 hulpvragen, 55% van de bezoekers heeft te maken met meervoudige, complexe problematiek.

Administratieve vragen en vragen van bezoekers die kampen met schulden komen het meeste voor, gevolgd door vragen met betrekking tot inkomen.

29% van de bezoekers heeft al ondersteuning van een professionele organisatie.

5.2 Projecten WPI (Werk, Participatie en Inkomen)

Het verbeterprogramma schuldhulpverlening is voor de MaDi's een belangrijke aanvulling. Dit programma heeft CentraM een extra impuls gegeven binnen het project schuldhulpverlening voor de bijzondere doelgroepen met een schuldhulpvraag.

De mogelijkheid om te experimenteren was voor CentraM belangrijk. Mede hierdoor is er ruimte ontstaan in de hulpverlening waarbij we het verschil hebben kunnen maken voor onze cliënten.

'Hulpverlening op maat' is nu in onze aanpak de standaard geworden. Door de individuele aanpak is de uitval, vooral in de beginfase, gedaald. Geen groepswork aan de start maar een persoonlijk gesprek. We zijn er echter nog lang niet. Belangrijke speerpunten voor 2017 zijn de borging, en het verder uitbouwen, van de positieve resultaten in onze hulpverlening. Een belangrijk aandachtspunt is hoe we de individuele aanpak voor onze cliënten werkbaar kunnen houden voor onze medewerkers. Regelmatig zien wij dat de schuldhulpverleners overbelast raken. Dit komt door de druk die ontstaat bij het leveren van zowel voldoende productie en de relatief grote tijdsinvestering die nodig is bij het uitvoeren van maatwerk. Daarnaast vraagt de samenwerking met ketenpartners aandacht. Niet bij alle partners verloopt de samenwerking goed. Het vraagt tijd en energie de samenwerking op alle fronten goed te laten verlopen.

Binnen het verbeterprogramma worden labdagen georganiseerd. Deze verlopen positief en constructief en zijn belangrijk om de voortgang van het programma te borgen. De organisaties voor Maatschappelijke Dienstverlening zijn in 2015 een langlopend project gestart, 'standaardisatie ketengegevens'. In 2017 krijgt dit project een nieuwe impuls. De resultaten van dit traject moeten eind 2017 zijn geïmplementeerd.

5.3 Projecten OJZ (Onderwijs, Jeugd en Zorg)

5.3.1. Welzijn op Recept

In de periode 1 juli 2015 tot en met 1 juli 2016 heeft CentraM in samenwerking met IJsterk (nu DOCK) Welzijn op Recept ontwikkeld voor stadsdeel Centrum. De eerste helft van 2016 was een pilotperiode. Vanaf 1 juli zijn naast huisartsen ook wijkverpleging en ergotherapeuten bij het project betrokken.

Ondanks veel inspanningen rond PR, zowel via folders als mondeling, was het aantal aanmeldingen (11) lager dan verwacht. Met name het feit dat er in een aantal gevallen eerst psychosociale ondersteuning nodig was voordat iemand gebruik kon maken van het aanbod van Welzijn op Recept. Samen met DOCK is een plan gemaakt voor de doorontwikkeling in 2017; de aanpak wordt bijgesteld en het aanbod wordt verbreed.

Een buurtbewoonster wordt door de huisarts verwezen naar Welzijn op Recept. Zij is eenzaam, depressief en zorgt niet goed voor zichzelf. Na de intake zoeken de welzijnscoaches activiteiten die aansluiten bij haar wensen en mogelijkheden. Zij wil vooral elke dag voor een activiteit haar bed uit komen.

Vooral wil zij in beweging zijn en onder de mensen zijn.

Door enkele gesprekken voelt zij zich sterk genoeg om zelf op de uitgezochte activiteiten af te gaan, daar met de begeleider te praten en om op proef mee doen. Al snel gaat zij vijfmaal per week naar een activiteit. Bij DOCK, Sciandri en Roads. Zij heeft weer een doel om uit haar bed te komen, komt onder de mensen. Inmiddels is zijzelf verder gaan zoeken naar activiteiten.

Inmiddels heeft zij met de welzijnscoach ook naar haar financiën gekeken. Zij heeft een laag inkomen (Wajong). Voorzieningen waar zij nog geen gebruik van maakte, maar waar zij wel recht op heeft, zijn aangevraagd. Ook heeft zij een intakegesprek gehad bij Roads, om een WMO indicatie te krijgen. Hierdoor zijn een aantal activiteiten gratis. Welzijn op Recept heeft geholpen een positieve draai aan haar leven te geven. Inmiddels heeft zij zelf het initiatief genomen om aan haar eetstoornis te gaan werken.

5.3.2. Mantelzorg

CentraM heeft in de periode 1 juli 2015 tot 1 januari 2017 enkele projecten uitgevoerd om mantelzorgers in stadsdeel Centrum beter in beeld te krijgen. De projecten waren succesvol. De mantelzorgers die zich aangesproken voelen door de benaming 'mantelzorger' blijken de weg naar CentraM goed te vinden.

De uitwonende partner van een dementerende man meldt zich omdat zij de regie dreigt te verliezen over haar partner. Zij raakt overbelast. De sociaal werker heeft met haar gekeken naar de zaken die speelde. De vrouw verzorgt ook haar zieke moeder. De overbelasting blijkt thuis onder andere doordat post overal slingert en het huis niet meer goed wordt opgeruimd. Huishoudelijk hulp was al geregeld, om orde in het huis aan te brengen. De sociaal werker heeft met haar de post verzameld, nagekeken en in map gedaan. Ook heeft zij met haar afgesproken de nieuwe post op een vaste plek te leggen. De vrouw komt nu met nieuwe vragen naar het Pluspunt.

In het kader van het mantelzorgcompliment (een VVV-bon) is de sociaal werker weer bij haar thuis geweest. Het huis is opgeruimd, haar partner is nu onder bewindvoering en er is een dusdanig structuur geregeld dat de vrouw nu ook haar eigen dingen kon doen. Zij was erg blij met deze waardering.

Dat is anders bij de mensen die mantelzorgtaken vervullen, maar zich niet mantelzorger noemen. Hiervoor zijn verschillende redenen te noemen. Een belangrijke reden om hier terughoudend in te zijn is de angst dat zij geen regie meer hebben over hun eigen keuzes. Dit vraagt dus om extra aandacht, ook na het aflopen van het project.

Het project heeft veel opgeleverd. Zo is het netwerk enorm uitgebreid en zijn er nieuwe verbindingen tot stand gekomen. Vanuit CentraM is de informatiestroom naar externen verbeterd. Zo is de website aangepast zodat mantelzorgers en dienstverleners gerichte informatie kunnen vinden. Daarnaast is er een nieuwe gids verschenen, waarin veel specifieke informatie voor mantelzorgers is opgenomen, genaamd: Senioren & Mantelzorggids.

Op 10 november, de Dag van de Mantelzorg, heeft CentraM in het Vakbondsmuseum haar eindmanifestatie gehouden van het project. Markant heeft hieraan meegewerkt. De succesvolle dag, onder leiding van dagvoorzitter Hedy d'Ancona, trok ruim 80 belangstellenden. Met behulp van een interview met een mantelzorger, gedichten sketches en dergelijke zijn mantelzorgers gestimuleerd hun eigen ervaringen te delen. Aan het eind van de middag werd het stokje 'individuele mantelzorgondersteuning' overgedragen, van Markant aan CentraM.

5.3.3. Veilige Haven

De eerste helft van 2016 stond grotendeels in het teken van hulpverlening aan LHBT-vluchtelingen. Na het sluiten van de Groenhof zijn de LHBT-vluchtelingen grotendeels buiten Amsterdam geplaatst. Met enkele van hen onderhoudt de Veilige Haven ook in deze periode, vaak telefonisch, contact. Enkele vluchtelingen zijn inmiddels weer in Amsterdam terug, met een status of hebben zicht op een status.

Als er nog een hulpvraag is, dan zorgen wij voor warme overdracht naar meer gespecialiseerde hulp. In het AZC Wenckebachweg wonen ook LHBT-vluchtelingen die niet eerder in Amsterdam zijn geweest en contact hebben gehad met de Veilige Haven. Dit leidt tot nieuwe hulpvragen. Verwijzingen komen echter moeizaam tot stand, omdat een AZC haar eigen hulpdiensten kent waar bewoners gebruik van moeten maken.

De Veilige Haven mag alleen, evenals de Maatschappelijke Dienstverlening kortdurende dienstverlening leveren. De hulpverlening aan vluchtelingen is echter intensiever. Vluchtelingen waar we ons zorgen om maken en die moeilijk te verwijzen zijn, proberen wij op afstand te monitoren door bijvoorbeeld maatjes in te zetten.

In 2016 heeft de Veilige Haven hulp geboden aan 57 mensen. We zien dat er veel vaker dan voorgaande jaren, een beroep op consultatie wordt gedaan, in 2016 maar liefst 59 mensen. Dat betekent dat er bemoeienis is geweest bij minimaal 116 hulpvragers. Dat is een goede ontwikkeling. De Veilige Haven is altijd een klein kenniscentrum geweest, die functie is dus versterkt. Door middel van consultatie wordt de deskundigheid van meer hulpverleners vergroot. CentraM verantwoordt separaat over dit project. De cliëntgegevens zijn dus niet meegenomen in hoofdstuk 4.

5.4 Projecten Stadsdeel

5.4.1. Programma Sociaal Wijkteams

Op 18 november vond de slotconferentie van het Programma Sociaal Wijkteam plaats. In deze conferentie zijn de resultaten van het programma door de samenwerkingspartners aan het stadsdeel, en de samenwerkingspartners in de wijk, gepresenteerd. Er ligt nu een mooie basis. Nieuwe methodes zijn ontwikkeld, nieuwe contacten opgebouwd en bestaande contacten geïntensiveerd. De resultaten worden nu geïntegreerd in het bestaande werk waarbij integrale samenwerking in de wijk het uitgangspunt is. De programmaleider is gevraagd de drie samenwerkingspartners te ondersteunen bij het borgen van de aanpak in het dagelijks werk. De drie partijen hebben in hun offertes hier al op geanticipeerd. Portefeuillehouder Roeland Rengelink (wethouder) heeft op de slotconferentie inspirerende toespraak gehouden over governance en heeft aangegeven mee te willen bouwen aan het partnerschap met de instellingen. Daar zullen we dankbaar gebruik van maken.

5.4.2. Versterken relatie met de huisartsen

In de periode 1 juli 2015 tot 1 juli 2016 heeft CentraM een project uitgevoerd gericht op het versterken van de relatie met de huisartsen in het stadsdeel. Met alle huisartsen en praktijkondersteuners is contact gelegd. Met de meeste huisartsen zijn gesprekken gevoerd wat resulteerde in het versterken van de samenwerking. Huisartsen weten CentraM steeds beter te vinden, ook de huisartsen met wie wij tot nu toe alleen telefonisch en schriftelijk contact hebben gehad. Zowel huisartsen als wijkverpleging hebben nu vaste contactpersonen bij CentraM.

Bijlage 1: Organisatie

Personeel

Totaal aantal fte per 1 januari 2016: 36.31 fte waarvan vrouw 28.61 en man 7.7
Totaal aantal fte per 31 december 2016: 41.61 fte waarvan vrouw 33.91 en man 7.7

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim over 2016 was 6.36%, waarvan:

Langdurig verzuim: 3.27 %
Middellang verzuim: 1.43 %
Kort verzuim: 1.66 %

Raad van Toezicht

In maart is afscheid genomen van Jacqueline Loomans, lid RvT en voorzitter van de Auditcommissie. Het voorzitterschap van de Auditcommissie is overgenomen door Anita Kuyper. In maart is Edouard Buning haar opvolger in de Raad van Toezicht en tevens lid van de Auditcommissie.

In oktober is afscheid genomen van voorzitter Bea Irik, zij was de eerste voorzitter na de fusie. Wonah de Koningh heeft haar opgevolgd. Hierdoor is een vacature ontstaan, een lid van de Raad van Toezicht voorgedragen door de Cliëntenraad. Deze vacature wordt in het voorjaar van 2017 opgevuld.

Op 31 december 2016 bestond de Raad van Toezicht uit een voorzitter en drie leden:

Mevrouw Wonah de Koningh	voorzitter
Mevrouw Anita Kuyper	lid
De heer Aart Nolen	lid
De heer Edouard Buning	lid

De Raad van Toezicht is vijf keer bijeengewees met de bestuurder.

De Raad van Toezicht volgt de *Good Governance* regels die betrekking hebben op de zorgsector. De raad heeft zowel een Auditcommissie als een Commissie HRM en Kwaliteit ingesteld.

Auditcommissie

Op 31 december 2016 bestond de Auditcommissie uit een voorzitter en een lid:

Mevrouw Anita Kuyper	voorzitter
De heer Edouard Buning	lid

De Auditcommissie is vijf keer bijeengewees met de bestuurder.

Commissie HRM en Kwaliteit

Op 31 december 2016 bestond de Commissie HRM en Kwaliteit uit een voorzitter en een lid:

De heer Aart Nolen	voorzitter
Mevrouw Wonah de Koningh	lid

De commissie is vier keer bijeengewees met de bestuurder.

Cliëntenraad

In de zomer is de voorzitter van de Cliëntenraad, Itzchak Jacobsen, plotseling overleden. Lid Eduard Nicolaas Ponder heeft hem opgevolgd. De vacature die hierdoor ontstond wordt in het voorjaar van 2017 opgevuld.

De Samenstelling van de Cliëntenraad per 31 december 2016 was:

De heer Eduard Nicolaas Ponder	voorzitter
Mevrouw Alida Beekhuis	lid
Mevrouw Selima Krijger	lid
Mevrouw Joanne Chan	lid

De Cliëntenraad is twee keer met de bestuurder bijeengeweest.

Ondernemingsraad

De samenstelling van de Ondernemingsraad per 31 december 2016 was:

Murat Kartal	voorzitter
Benedict Geven	lid
Vanessa Hernandez	lid

De Ondernemingsraad is zes keer met de bestuurder bijeengeweest.

Bijlage 2: Cijfers

Inkomstenbron per buurtcombinatie	Burgwallen-Nieuwe Zijde	Burgwallen-Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel-West	Grachtengordel-Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijkken	Weesperbuurt/Plantage	STADSDEEL CENTRUM
Alimentatie	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
AOW; ANW (nabestaandenpensioen)	8	23	34	17	19	57	213	91	140	57	657
Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, Wajong, TW; invaliditeitspensioen)	2	6	3	0	2	36	51	23	60	11	201
Heffingskortingen	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Inkomsten uit loondienst	25	14	15	15	5	45	76	41	84	29	344
Inkomsten uit zelfstandig beroep of eigen bedrijf	0	3	0	2	5	6	18	9	10	3	53
Inkomsten uit ziektewet	6	5	0	2	0	5	20	11	30	6	84
Leeft van inkomen van een ander	0	0	0	0	0	4	7	3	3	1	18
Overig	4	2	3	0	2	2	8	6	10	3	38
Pensioen/Lijfrente	2	2	5	6	2	7	39	13	18	4	97
Sociale voorziening (/WWB; IOAZ; IOAW)	33	30	27	17	12	99	210	100	206	90	828
Studiefinanciering	2	0	3	2	0	1	11	1	5	1	27
Uitkering	0	2	2	2	0	7	11	1	20	3	49
Uitkering + ander inkomen	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Werkeloosheidsuitkering (WW; toeslagenwet; wachtgeld)	2	6	8	2	0	9	27	11	33	15	114
Zonder inkomen	2	8	2	6	2	6	24	16	22	13	98
Totaal	86	99	105	69	50	286	719	326	641	238	2619

Inkomstenbron % per buurtcombinatie	Burgwallen-Nieuwe Zijde	Burgwallen-Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel-West	Grachtengordel-Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijkken	Weesperbuurt/Plantage	STADSDEEL CENTRUM
Alimentatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
AOW; ANW (nabestaandenpensioen)	9%	23%	32%	24%	38%	20%	30%	28%	22%	24%	25%
Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, Wajong, TW; invaliditeitspensioen)	2%	6%	3%	0%	5%	13%	7%	7%	9%	5%	8%
Heffingskortingen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Inkomsten uit loondienst	30%	14%	15%	22%	10%	16%	11%	13%	13%	12%	13%

Inkomsten uit zelfstandig beroep of eigen bedrijf	0%	3%	0%	3%	10%	2%	2%	3%	1%	1%	2%
Inkomsten uit ziektewet	7%	5%	0%	3%	0%	2%	3%	3%	5%	2%	3%
Leeft van inkomen van een ander	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	1%
Overig	5%	2%	3%	0%	5%	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Pensioen/Lijfrente	2%	2%	5%	8%	5%	3%	5%	4%	3%	2%	4%
Sociale voorziening (/WWB; IOAZ; IOAW)	39%	31%	26%	24%	24%	35%	29%	31%	32%	38%	32%
Studiefinanciering	2%	0%	3%	3%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	1%
Uitkering	0%	2%	2%	3%	0%	3%	2%	0%	3%	1%	2%
Uitkering + ander inkomen	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Werkloosheidsuitkering (WW; toeslagenwet; wachtgeld)	2%	6%	8%	3%	0%	3%	4%	3%	5%	6%	4%
Zonder inkomen	2%	8%	2%	8%	5%	2%	3%	5%	3%	5%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	Burgwallen-Nieuwe Zijde	Burgwallen-Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel-West	Grachtengordel-Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijken	Weesperbuurt/Plantage	Totaal
Hoogte inkomen per buurtcombinatie											
110% minimum inkomen tot zorgverzekeringswetgrens	7	7	18	8	6	28	76	27	66	26	269
Geen inkomen	2	9	4	5	6	11	39	20	30	23	149
Hoger inkomen	5	9	8	10	8	15	28	19	20	16	138
Inkomen tot 110% van het minimum inkomen	27	15	27	15	6	45	181	64	129	28	537
Inkomen tot bijstandsniveau	45	60	49	31	25	186	395	196	395	146	1528
Totaal	86	99	105	69	50	286	719	326	641	238	2619
% van totaal	3%	4%	4%	3%	2%	11%	27%	12%	24%	9%	100%

	Burgwallen-Nieuwe Zijde	Burgwallen-Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel-West	Grachtengordel-Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijken	Weesperbuurt/Plantage	Totaal
Hoogte inkomen % per buurtcombinatie											
110% minimum inkomen tot zorgverzekeringswetgrens	8%	7%	17%	11%	11%	10%	11%	8%	10%	11%	10%
Geen inkomen	3%	9%	4%	7%	11%	4%	5%	6%	5%	9%	6%
Hoger inkomen	5%	9%	7%	15%	17%	5%	4%	6%	3%	7%	5%

Inkomen tot 110% van het minimum	32%	16%	26%	22%	11%	16%	25%	20%	20%	12%	20%
Inkomen tot bijstandsniveau	53%	60%	46%	44%	50%	65%	55%	60%	62%	61%	59%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Samenlevingsverband % per buurtcombinatie	Burgwallen-Nieuwe Zijde	Burgwallen-Oude Zijde	De Weteringschans	Grachtengordel-West	Grachtengordel-Zuid	Haarlemmerbuurt	Jordaan	Nieuwmarkt/Lastage	Oostelijke Eilanden/Kadijken	Weesperbuurt/Plantage	Totaal
	Eenouderhuishouden	11%	9%	7%	5%	4%	15%	8%	12%	14%	7%
Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)	62%	72%	69%	76%	68%	58%	69%	71%	54%	69%	64%
Overige meerpersoonshuishouden	13%	7%	6%	8%	4%	8%	5%	4%	10%	5%	7%
Samenwonend paar met kind(eren)	9%	6%	6%	3%	12%	11%	6%	4%	12%	4%	8%
Samenwonend paar zonder kind(eren)	6%	4%	11%	8%	8%	9%	12%	9%	9%	8%	9%
Wonend in inrichting of instelling	0%	1%	1%	0%	4%	0%	1%	0%	2%	7%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Leeftijd nieuwe unieke cliënten Centrum

Leeftijdscategorieën	Aantal 2016	% 2012	% 2013	% 2014	% 2015	%2016
tot 26 jaar	135	5%	4%	4%	3%	5%
26-29	134	5%	4%	4%	4%	5%
30-39	335	14%	13%	13%	12%	13%
40-49	431	17%	17%	18%	17%	16%
50-59	466	16%	16%	16%	18%	18%
60-64	210	6%	8%	8%	8%	8%
65-69	189	7%	7%	8%	8%	7%
70-74	155	6%	7%	7%	6%	6%
75-79	153	6%	7%	6%	6%	6%
80-84	162	6%	7%	6%	8%	6%
85 +	231	11%	10%	9%	10%	9%
Onbekend	19	1%	2%	1%	0%	1%
Totaal	2620	100%	100%	100%	100%	100%

Verwezen door	Aantal	%
Ambulante GGZ	26	4%

De Regenbooggroep	4	1%
Huisarts	75	12%
HVO-Querido	12	2%
Instanties voor informatie en advies / sociale raadslieden/ SOS / telefonische hulpdienst; kindertelefoon	14	2%
Jeugdhulpverlening	6	1%
Maatschappelijke opvang	19	3%
MEE	4	1%
Meldpunt Zorg en Overlast	25	4%
Overige	228	36%
Overige 1e lijns gezondheidszorg	23	4%
Samen Doen	14	2%
Sociaal Loket	55	9%
Sociaal Wijkteam	12	2%
Thuiszorg	33	5%
Veilig Thuis (Steunp. Huiselijk Geweld)	2	0%
Voedselbank	1	0%
Vrijwilligersorganisaties	4	1%
Woningbouwverenigingen	14	2%
WPI	62	10%
Totaal	633	100%

Geslacht nieuwe unieke cliënten	2012	2013	2014	2015	2016
Man	46%	48%	50.5%	57.3%	49.1%
Vrouw	51%	49%	47.5%	42.6%	44.7%
Onbekend	3%	3%	2.0%	0.1%	6.1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Samenlevingsvorm	Aantal 2016	% 2012	% 2013	% 2014	% 2015	% 2016
Eenouderhuishouden	283	13%	11%	11%	11%	11%
Eenpersoonshuishouden (alleenstaande)	1676	63%	66%	65%	65%	64%
Overige meerpersoonshuishouden	175	5%	5%	6%	7%	7%
Samenwonend paar met kind(eren)	198	8%	7%	6%	6%	8%
Samenwonend paar zonder kind(eren)	248	9%	9%	10%	10%	9%
Wonend in instelling	39	1%	2%	2%	1%	1%
Totaal	2619	100%	100%	100%	100%	100%

Herkomst	% 2011	% 2012	% 2013	% 2014	% 2015	% 2016
-----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Surinamers	7.4%	8.1%	7.9%	7.8%	6,9%	7.2%
Antilianen	0.9%	0.9%	0.8%	1.0%	1,1%	1.4%
Turken	1.2%	1.5%	1.4%	1.6%	1,3%	1.9%
Marokkanen	5.5%	6.6%	4.8%	5.9%	5,9%	5.2%
Overige niet westerse allochtonen	11.5%	12.7%	11.1%	12.5%	13%	14.9%
Totaal niet westerse allochtonen	26.5%	29.8%	26.0%	28.9%	28,2%	30.6%
Autochtonen	68.5%	64.9%	68.5%	66.0%	66%	63.0%

Hoofdbron inkomen	Aantal 2016	2012%	2013%	2014%	2015%	2016%
Alimentatie	3	0%	0%	0%	0%	0%
AOW; ANW (nabestaandenpensioen)	681	19%	26%	25%	25%	26%
Arbeidsongeschiktheidsuitk. (WIA, Wajong, TW; invaliditeitspensioen)	208	10%	11%	10%	9%	8%
Heffingskortingen	3	0%	0%	0%	0%	0%
Inkomsten uit loondienst	357	19%	15%	14%	14%	14%
Inkomsten uit zelfstandig beroep of eigen bedrijf	55	1%	3%	3%	3%	2%
Inkomsten uit ziektewet	87	6%	5%	4%	4%	3%
Leeft van inkomen van een ander	19	0%	0%	0%	0%	1%
Pensioen/Lijfrente	101	7%	6%	5%	5%	4%
Sociale voorziening (WWB, IOAZ, IOAW)	858	28%	26%	30%	30%	33%
Studiefinanciering	28	1%	1%	1%	1%	1%
Werkeloosheidsuitkering (WW, toeslagenwet)	118	4%	4%	5%	5%	5%
Zonder inkomen	102	3%	3%	3%	4%	4%
Totaal	2619	100%	100%	100%	100%	100%

Inkomstenbron nieuwe cliënten schuldhulp in het centrum	2016	2013%	2014%	2015%	2016 %
Alimentatie	1	0%	0%	0%	0%
AOW; ANW (nabestaandenpensioen)	17	5%	6%	5%	4%
Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, Wajong, TW, inval.pensioen)	27	11%	9%	9%	7%
Inkomsten uit loondienst	81	23%	21%	21%	21%
Inkomsten uit zelfstandig beroep of eigen bedrijf	5	1%	1%	1%	1%
Inkomsten uit ziektewet	8	4%	3%	3%	2%
Leeft van inkomen van een ander	-	0%	0%	0%	-
Onbekend/overig	22	3%	4%	3%	6%
Pensioen/Lijfrente	3	0%	0%	0%	1%
Sociale voorziening (/WWB; IOAZ; IOAW)	167	41%	45%	43%	43%
Studiefinanciering	4	2%	1%	1%	1%
Uitkering + ander inkomen	2	1%	0%	1%	1%
Werkeloosheidsuitkering (WW; toeslagenwet; wachtgeld)	26	6%	8%	7%	7%
Zonder inkomen	23	2%	2%	4%	6%

Totaal	386	100%	100%	100%	100%
---------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Vrijwilligers

Ingezette vrijwilligers	Beschikking	4 – maands	8 -maands	12 – maands
Stadsdeel		38	56	150
Zorg		86	35	
Inkomen		6	24	4
Totaal	158	95	115	154

Activiteiten(koppelingen) alle vrijwilligers	Totaal
Aangifte IB	38
Activiteit begeleiden	3
Begeleiden	17
Begeleiden psychogeriatrische oudere	9
Boodschappen doen	32
Chinese Vrijwilligers	7
Gezelschap bieden	13
Hulp bij PC / TV	3
Klusje	10
Maatje schulddienstverlening	3
Netwerkcoaches	3
Overige	18
Papier hier/sorteergroepen	1
Pluspunt	10
Preventief huisbezoek	2
Tuinonderhoud	2
Vrijwillige thuisadministratie	14
Wandelen	7
Totaal	192

Bijlage 3: Jaarcijfers

3. BALANS PER 31 DECEMBER 2016					
(Na resultaatbestemming)					
		31-12-2016		31-12-2015	
A c t i v a		€	€	€	€
Vaste activa					
Materiële vaste activa	1.		12.927		16.327
Vorderingen					
Debiteuren	2.	2.206		6.017	
Subsidies	3.	9.472		43.056	
Overige vorderingen	4.	23.701		38.519	
			35.379		87.592
Liquide middelen	5.		1.574.958		1.600.360
			<u>1.623.263</u>		<u>1.704.279</u>
P a s s i v a					
Eigen vermogen					
Stichtingskapitaal	6.1	2.269		2.269	
Algemene reserve	6.2	374.217		331.993	
Egalisatiereserve	6.3	258.731		271.911	
Bestemmingsreserve	6.4	25.000		100.000	
			660.217		706.173
Voorzieningen	7.		61.218		25.892
Kortlopende schulden					
Crediteuren	8.	102.156		86.452	
Subsidies	9.	407.153		434.857	
Belastingen en premies	10.	146.715		172.794	
Overige kortlopende schulden	11.	125.884		174.146	
Overlopende passiva	12.	119.920		103.965	
			901.828		972.213
			<u>1.623.263</u>		<u>1.704.279</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2016					
		Werkelijk	Begroting	Werkelijk	
		2016	2016	2015	
		€	€	€	
B a t e n	13.				
Algemene subsidies stadsdelen		3.223.393	2.873.000	2.847.324	
Diverse baten		419.350	335.000	364.765	
Totaal baten		<u>3.642.744</u>	<u>3.208.000</u>	<u>3.212.089</u>	
L a s t e n					
<i>Personeelskosten</i>	14.	2.823.110	2.480.974	2.428.848	
<i>Materiële kosten</i>					
Huisvestingskosten	15.	205.683	217.000	230.260	
Afschrijvingskosten	16.	6.692	20.000	9.110	
Organisatiekosten	17.	582.688	430.480	460.553	
Kosten activiteiten	18.	72.900	55.000	8.708	
		<u>867.964</u>	<u>722.480</u>	<u>708.632</u>	
Totaal lasten		<u>3.691.074</u>	<u>3.203.454</u>	<u>3.137.480</u>	
Resultaat voor financiële baten en lasten		<u>(48.330)</u>	<u>4.546</u>	<u>74.609</u>	
Financiële baten en lasten					
Rentebaten		2.374	5.000	5.316	
Resultaat		<u>(45.956)</u>	<u>9.546</u>	<u>79.925</u>	
Resultaatbestemming					
Toevoegen aan de algemene reserve		42.224		94.483	
Onttrekking aan de egalisereserve		(13.180)		(14.558)	
Toevoeging aan de bestemmingsreserve Innovatie		13.689		41.231	
Onttrekking aan de bestemmingsreserve Innovatie		(16.055)		(31.231)	
Onttrekking / Toevoeging aan de bestemmingsreserve Innovatie (SHV)		(32.634)		21.130	
Onttrekking aan de bestemmingsreserve Schuldhulpverlening		(40.000)		(31.130)	
		<u>(45.956)</u>	<u>9.546</u>	<u>79.925</u>	