



Schriftelijke vragen

Jaar 2018
Volgnummer 295
Datum indiening 19 oktober

Onderwerp

Schriftelijke vragen van het lid Taimounti inzake de caseload verlaging van de *dedicated* klantmanagers statushouder

Aan het college van burgemeester en wethouders

Toelichting:

Het college is voornemens om de caseload van de klantmanagers statushouder te verlagen. In dat kader is het interessant om te weten wat de actuele situatie is.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fractie van DENK, op grond van artikel 45 van het Reglement van orde voor de raad van Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen:

1. Hoeveel *dedicated* klantmanagers statushouders zijn er per stadsdeel en per afdeling (i.e. Activering, Jongerenpunt)?
2. Hoeveel bedraagt de caseload per *dedicated* klantmanager statushouder per stadsdeel en afdeling (graag een zo recent mogelijk overzicht)?
 - a. Hebben deze *dedicated* klantmanagers ook reguliere klanten in hun caseload? Zo ja, wat is de verklaring hiervoor en de verdeling?
3. Kan er een totaaloverzicht gegeven worden van hoeveel klanten uit de caseload van de *dedicated* klantmanagers statushouder op welke activiteit geplaatst zijn volgens het RAAK-systeem (d.w.z., non-actief, traject, uitstroom etc.)?
 - a. Kunnen de cijfers ter vergelijking ook worden gegeven van reguliere klantmanagers (zowel van Activering als van het Jongerenpunt)?

Het lid van de gemeenteraad,

M. Taimounti

Jaar 2018
Afdeling 1
Nummer 1251
Datum indiening 19 oktober 2018
Datum akkoord 31 oktober 2018
Publicatiedatum 14 november 2018

Onderwerp

Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Taimounti inzake de verlaging van de caseload van *dedicated* klantmanagers statushouders.

Aan de gemeenteraad

Toelichting door vragensteller:

Het college is voornemens om de caseload van de klantmanagers statushouders te verlagen. In dat kader is het interessant om te weten wat de actuele situatie is.

Gezien het vorenstaande heeft het lid Taimounti, namens de fractie van DENK, op grond van artikel 45 van het Reglement van orde voor de raad van Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen aan het college van burgemeester en wethouders gesteld:

- 1. Hoeveel *dedicated* klantmanagers statushouders zijn er per stadsdeel en per afdeling (i.e. Activering, Jongerenpunt)?**

Antwoord:

Aantal klantmanagers	Stadsdeel
Centraal	31
Nieuw-West	9
West	5
Noord	8
Zuid	3
Zuidoost	6
Centrum/Oost	6

Naast *dedicated* klantmanagers, zijn er ook jobhunters aangesloten bij team Entree. Zij begeleiden 'job ready' klanten naar een baan.

Jongerenpunt

Team Entree en de Jongerenpunten werken nauw samen en hebben gezamenlijke afspraken gemaakt over de dienstverlening aan statushouders. Zo is afgesproken dat binnen de Jongerenpunten gewerkt wordt met een mix van *dedicated* klantmanagers en gespecialiseerde klantmanagers voor statushouders, zodat de

kennis onderling goed kan worden gedeeld en zo actueel mogelijk is. Gespecialiseerd betekent dat tenminste 80% van de caseload uit statushouders bestaat. Er is gekozen voor een 80/20-verhouding omdat de Jongerenpunten een bredere doelgroep bedienen. Hiermee behoudt de afdeling een zekere flexibiliteit in de inzetbaarheid van klantmanagers.

Hieronder volgt een verdeling van het aantal jongerenadviseurs die zich inzetten voor statushouders per stadsdeel:

Jongerenpunt	Dedicated Jongerenadviseur	Dedicated + reguliere klanten 80%/20%
Zuidoost	1	2
Noord	4	1
Zuid	1	0
Centrum/Oost	2	2
Nieuw West	4	6
West	1	3

2. Hoeveel bedraagt de caseload per *dedicated* klantmanager statushouder per stadsdeel en afdeling (graag een zo recent mogelijk overzicht)?

Antwoord:

Team Entree

Team Entree werkt met dedicated klantmanagers met een gemiddelde caseload van 50 statushouders per klantmanager.

Het Jongerenpunt

Hier geldt wederom een caseload van 1 op 50.

3. Hebben deze *dedicated* klantmanagers ook reguliere klanten in hun caseload? Zo ja, wat is de verklaring hiervoor en de verdeling?

Antwoord:

Team Entree begeleidt uitsluitend statushouders, geen reguliere klanten.

De jongerenadviseurs van de Jongerenpunten werken – zoals bij vraag 1 reeds genoemd – met een mix van dedicated klantmanagers en gespecialiseerde klantmanagers voor statushouders. Gespecialiseerd betekent dat ten minste 80% van de caseload van 1 op 50 uit statushouders bestaat.

4. Kan er een totaaloverzicht gegeven worden van hoeveel klanten uit de caseload van de *dedicated* klantmanagers statushouders op welke activiteit geplaatst zijn volgens het RAAK-systeem (d.w.z., non-actief, traject, uitstroom etc.)?

Antwoord:

	2018 (tot 1 oktober)
(Parttime) werk	432
Uitstroom	492
Opleiding	118
Begeleiding naar werk/opleiding	1227
Participatietraject	144

5. Kunnen de cijfers ter vergelijking ook worden gegeven van reguliere klantmanagers (zowel van activering als van het jongerenpunt)?

Antwoord:

De gemiddelde caseload van klantmanagers Activering is 1: 260 (exclusief extra inzet) en 1:210 (incl. de huidige, incidentele extra personele inzet)

De vergelijkende cijfers van de Jongerenpunten zijn hierboven weergegeven.

Burgemeester en wethouders van Amsterdam

Femke Halsema, burgemeester

Wil Rutten, waarnemend secretaris