

Ten eerste

Ten eerste

Zijn zij de redding voor de armen van Amsterdam?

Met ideeën uit de reclame- en adviesbranche probeert Amsterdam de armoede beter te bestrijden. De Volkskrant volgde de data-analisten en marketeers die de kentering teweeg moeten brengen.

Door Tjerk Gualthérie van Weezel Foto's Aurélie Geurts



ROLINKA KATTOUW (51)
Schetst hoe minima leven

Ik heb gewerkt bij zakelijke en financiële dienstverleners die goed weten wat ervoor nodig is om mensen hun producten te laten kopen. Die manier van denken, sterk ondersteund door data en kwalitatief onderzoek, heb ik de laatste maanden toegepast op de leefwereld van Amsterdams minima. Wie zijn zij? Hoe is leven en denken zo? En waar hebben ze behoefte aan? Dat heb ik onderzocht en op basis van die bevindingen heb ik fictieve ijkpersoon gemaakt. Het is de bedoeling dat hulpverleners en ambtenaren die in gedachten hebben wanneer ze beleid maken. Dat ze zich afvragen: begrijpen Grace en Youssuf dit en helpen we ze hiermee?

'Armoederegisseur' Maureen van Eijk aangesteld. Zij is een ervaren ambtenaar kan dus stevig aan de boem scoorden als haar team van slimme externen stuit op tegenstand binnen het ambtenarencorps. Ruim twee maanden is Van Eijks 'real time armoedeplanpak' nu op streek. In de kring op de Weesperstraat staan de twee teams die samen optrekken om de leefwereld van drie specifieke groepen arme Amsterdammers in kaart te brengen: licht verstandelijk beperkten in de Molenvijk (Noord), werkende minima in de Bijlmer en jongvolwassenen in de Indische buurt (Oost). Hoe ziet hun leven eruit, hoe komen ze rond, van welke regelingen maken ze gebruik en wie hebben ze om zich heen? Op zulke vragen proberen de teams antwoord te krijgen. Ze voeren gesprekken met de mensen zelf en de mensen om hen heen, zoals een pastor, ouders en 'maatschappelijke dienstverleners' in de buurt. Op de vellen papier staan observaties over hun ontmoetingen de laatste weken. Het valt op dat werkende West-Afrikaanse vrouwen in de Bijlmer weinig zekerheid hebben over hun inkomens. Voor regelingen waar bij de gemeente het bruto jaarinkomen wil weten, passen zij vaak. Ze zijn bang dat ze overgemaakt geld later moeten terugbetalen.

Van de gemeente hebben ze vaak geen hoge pet op. Daar moet zij bij een onbekende eerst zeer persoonlijke vragen beantwoorden, om vervolgens geen antwoord te krijgen op je eigen vraag. Op een van de vellen staat een uitspraak van een onderstaande, alleenstaande moeder: 'Ik ben eigenaar van de staat.' In 'noed zoeken ze liever hulp bij de kerck. De adviseurs weten best veel over de Bijlmer, maar het is lastig om met jongvolwassenen in Oost in gesprek te komen. 'Ik heb er een paar op straat aangesproken, maar daar komt weinig uit', zegt Maarten Geraets, die simpele, technische oplossingen bedenkt om de dienstverlening te verbeteren. Ze wantrouwen mij, en dat begrijp ik ook wel. Ik ben zo anders dan zijzelf.'



SIGRID WINKEL (32)
Verbetert de dienstverlening

Wij onderzoeken hoe nieuwe kennis en technologie de dienstverlening van de gemeente kunnen verbeteren. Voor het armoedeplan heb ik onder meer een brainstorm begeleid om snel tot nieuwe ideeën te komen. Samen met ambtenaren en mensen uit het bedrijfsleven onderzoeken we hoe we met nieuwe technologie en door slimme samenwerkingen tussen het bedrijfsleven en de gemeente iets aan de armoede in de stad kunnen doen. Het heeft inmiddels drie ideeën opgeleverd om mensen in armoede te helpen meer grip op hun financiën en leven te krijgen. We hopen die ideeën de komende maanden verder uit te werken.'

22 APRIL
Techniek als wapen
De presentatie van de jonge programmeur doet denken aan de geest uit Aladins wonderlamp. Elke keer dat 'Grace' met een financiële vraag zit, komt hij tevoorschijn en geeft antwoord. Zo werkt de app die hij en zijn team de laatste drie dagen hebben bedacht om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Ze presenteren hem voor een jury onder leiding van zakenvrouw Annemarie van Gaal. Een professionele striptekenaar heeft plaatjes gemaakt om hun presentatie kracht bij te zetten. 'Nu echt afronden', klinkt het als de tijd op is. Dan stelt de jury een paar kritische vragen: 'Hebben jullie erover nagedacht of dit technisch haalbaar is? Heeft Grace werkuren per smartphone?' En: 'Hoe lang duurt het om dit te maken?' De oplossingen die zijn team heeft bedacht, zijn lang niet allemaal tech-

in de Jordaan. Zestig ambtenaren en mensen uit het bedrijfsleven hebben nagedacht over manieren waarop de stad 'kan bouwen aan een inclusieve samenleving'. Aan de hand van Grace, Younnes en andere fictieve personages presenteren zeven teams nu ideeën met namen als X'Phore, G.R.A.C.E. en 'Van buffelen naar buffelen'. Aan de beste drie mogen ze de komende maanden doorwerken. Dan trekt de jury zich terug voor beraad. Daar wordt besloten dat 'Sparen Looft' - een spaarprogramma voor minima die niet uit de schuldhulpverlening komen - door mag. Net als 'Tommie', een app die verstandelijk beperkte Amsterdammers inzicht moet geven in hun financiële huishouding. En IamConnected, gratis toegang tot internet voor arme Amsterdammers. 'Vooral over dat laatste idee is Annemarie van Gaal erg enthousiast: 'Internet is een machtig wapen tegen sociale armoede.'



MAARTEN GERAETS (35)
Ontwikkelt apps

Ik heb een acteurspeelding ontwikkeld, maar begreep nu al tien jaar geleden. Eerst bij bedrijven en het laatste jaar bij de gemeente. Mijn team zoekt simpele, technische oplossingen die de dienstverlening van de gemeente verbeteren. We hebben bijvoorbeeld een succesvolle app gemaakt die de administratie van de marktmeesters in de stad op orde brengt. Het armoedevraagstuk is eigenlijk een totaal ongeschikt probleem voor ons. Veel te groot. Maar we hebben in die tijd van problemen er één gekozen waar we nu een app voor hebben ontwikkeld: snap de brief. Mensen kunnen daarmee foto's van brieven maken en opsturen. Een hulpverlener belt terug en legt uit of verwijst door.'

nisch. Zo staat er op een plaatje: 'gratis openbaar vervoer'. Geraets: 'Heel makkelijk uit te voeren en het zou de situatie van mensen met lage inkomens enorm verbeteren. Werken loont eerder als reizen gratis is, ze zijn minder tijd kwijt aan de koopjeswinkelingen. En wist je dat boetes wegens zwartrijden vaak het begin zijn van problematische schulden?' Toch is het gratis OV niet de oplossing waar zijn team zich de komende weken op stort. Dat wordt een app met de naam 'vraag de brief'. Geraets: 'Het viel ons op dat er in de wachtkamers van hulpverleners steeds mensen zitten met brieven. Het is indrukwekkend te zien hoeveel mensen stress ervaren en toch soms pas vrij laat in actie komen wanneer ze een brief krijgen die ze niet begrijpen omdat ze geen Nederlands spreken of de inhoud te ingewikkeld is.' Doel van de app is dat mensen foto's maken van de brieven waarover zij vragen hebben, waarna een hulpverlener ze binnen een dag terugblijft. Zo ontstaat er vaak een gesprek over armoede, is de hoop van Geraets en zijn team. 'En het is interessant om de kwaliteit van de brieven te beoordelen en de antwoorden die de hulpverleners geven.'

8 JULI
Te veel denken vanuit de regels
'Vandaag halen we het net op van een half jaar real time armoede-aanpak', zegt wethouder Arjan Vliegtenthart, die een gederzaald van het stadhuis zijn ambtenaren en bestuurders uit alle stadesdelen aangeschoven. Geraets oogst of met een demonstratie van 'snap de brief'. Er zijn inmiddels zes brieven binnengekomen en hij wil kijken of het lukt dat aantal de komende maanden te laten groeien naar zestig per week. Sigrid Winkel vraagt Vliegtenthart om capaciteit om tot het einde van het jaar de drie winnende ideeën van het evenement in de Jordaan te testen. Rolinka Kattouw wijst in haar presentatie onder meer op de vele 'sleutelmomenten' waar de gemeente kans mist om armoede te bestrijden. Jonge mensen die zwanger worden, stoppen vaak met hun opleiding. 'Waarom wordt er op zo'n moment niet gezegd: joh, gefeliciteert met je zwangerschap en hoe gaan we dat straks aanpakken met school?' Haar centrale punt is dat de ambtenaren en hulpverleners in de stad te veel denken vanuit de regels. Voor de arme inwoners van Amsterdam is de gemeente een 'ondefinieerbare instantie die in zijn traagheid niet aansluit bij de urgente problemen van mensen in de stad.'

30 MAART
Weten wat werkt
Op de tweede verdieping van een gemeentelijke kantoorlokaal aan de Weesperstraat staat een groep mensen in een kring, naast hun bureaus vol Apple-computers. Omdat onderzoek uitwijst dat zitten de efficiëntie van een vergadering niet ten goede komt, zijn stoelen taboe tijdens hun wekelijkse stand-up. De muren van hun zaal, aan het einde van een lange gang, zijn beplakt met grote vellen papier vol tekeningen, notities en kleurige post-its. Hier staan niet zomaar ambtenaren. Hier staan data-analisten, marketing-experts en app-bouwers die de gemeente helpen het immense en taale armoede-probleem in de stad te bestrijden. Sommigen werken eerder bij bedrijven die dagelijks moeten vechten voor iedere klant. Ze zijn getraind om op basis van data en onderzoek vast te stellen wat klanten bewegen en welke vorm van dienstverlening werkt. Amsterdam kent de honderdduizend Amsterdams huishoudens (één op de vijf) die rondkomen van uitkeringen en kleine banen slecht. Rechtsreeks contact met ze heeft de gemeente uitbesteed aan welzijnsorganisaties. Zo kan het dat Amsterdam jaarlijks 83 miljoen euro uitgeeft aan armoedebestrijding, zonder dat duidelijk is of daarmee de grootste behoeften van de minima in de stad het best zijn gedient. Dus heeft wethouder Arjan Vliegtenthart (SP) begin dit jaar