

Onderwerp Dienstverlening Werk & Participatie

Steller R.J. Bakker

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 51 13 Bijlage(n) 2

Ons kenmerk SZ 13.4011217

Datum **12 DEC 2013** Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In juli 2012 hebt u de nota “(Re-)visie Zicht op werk & Participatie in Stad” vastgesteld. In deze Revisie-nota hebben we nieuwe uitgangspunten geformuleerd voor de dienstverlening in onze lokale sociale zekerheid. Deze nota vormt ook de basis voor de samenvoeging van SOZawe en iederz tot een nieuwe uitvoeringsorganisatie.

In vervolg op de presentatie aan de leden van de commissie Werk & Inkomen op 3 oktober jl. informeren wij u met deze brief over de uitwerking van de Revisie-nota en bieden wij u de notitie “Dienstverlening Werk & Participatie” aan. Deze notitie hebben wij vastgesteld op 10 december 2013. Wij informeren u hiermee ook over de omvang en de besteding van het re-integratiedeel van het P-budget in 2014. Hiermee komen wij de volgende toezeggingen na:

- Informatie over samenwerking SOZawe-iederz (LTA 2013-398);
- Overzicht van de stand van zaken m.b.t. de uitvoering van de Revisie (LTA 2013-460);
- Zicht op resterende participatiebudget (LTA 2013-344)
- Informatie opbouw participatiebudget, nadere onderbouwing/uitsplitsing gesubsidieerde arbeid en klantmanagement per doelgroep, (LTA 2013-484).

De vraag over de afbouw van de gesubsidieerde banen bij WeerWerk en Thermiek hebben wij beantwoord in onze brief van 31 oktober jl. (SZ 13.3973986).

Tijdens de begrotingsraad op 13 november jl. hebt u een motie aangenomen waarin u het college verzoekt om met een plan van aanpak te komen voor het ontsluiten van het arbeidspotentieel van uitkeringsgerechtigden. In de



aanbiedingsbrief bij de nota Maatschappelijke participatie hebben we aangegeven hoe wij hiermee omgaan. In januari 2014 bieden wij u een plan van aanpak aan dat u in de commissie Werk & Inkomen van 12 februari 2014 kunt bespreken.

Over het onderwerp maatschappelijke participatie gaan wij met u in gesprek in de commissie Werk & Inkomen van december van dit jaar aan de hand van de conceptnota "Meedoen maakt het verschil". Verder informeren wij u in januari 2014 over de ontwikkelingen rondom het wetsvoorstel "Maatregelen WWB", het Sociaal Akkoord, de Participatiewet en de Quotumwet.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

Dienstverlening Werk & Participatie

1. Inleiding

In juli 2012 heeft de raad de nota “(Re-)visie Zicht op werk & participatie in Stad” vastgesteld. De (Re-)Visie beschrijft de keuzes die de gemeente Groningen de komende jaren moet maken in de uitvoering van de sociale zekerheid en de sociale werkvoorziening. De opgave is om een goede en duurzame sociale zekerheid te creëren tegen lagere kosten.

In de (Re-)Visie is de ambitie uitgesproken om te komen tot een nieuwe uitvoeringsorganisatie, waar in ieder geval de diensten SOZAWE en iederz in op gaan. Daar is een reorganisatie voor nodig. Het voornemen tot reorganisatie is uitgewerkt in de Houtskoolschets die 5 februari 2013 door het college is vastgesteld.

Daarnaast stelt de (Re-)Visie kaders voor de dienstverlening en de wijze waarop we die organiseren. In deze notitie werken we deze kaders uit en beschrijven we de dienstverlening. De middelen om mensen te begeleiden richting de arbeidsmarkt of maatschappelijke participatie nemen de komende jaren fors af. Om optimale ondersteuning te kunnen bieden aan mensen die het echt nodig hebben, zal de dienstverlening anders moeten worden ingericht. Het is niet langer zo dat iedereen die zich meldt dezelfde vorm van ondersteuning krijgt.

Het vastgestelde kader uit de (Re-)Visie bestaat uit vier elementen die in samenhang moeten worden gezien:

1. E-dienstverlening voor burgers die eigen regie kunnen voeren (Zelfdoeners)
2. Ondersteuning van burgers met te ontwikkelen arbeidsvermogen (Klantondersteuning)
3. Ondersteuning van organisaties die burgers maatschappelijk actief maken (Maatschappelijke participatie)
4. Dienstverlening aan bedrijven

Het geheel is er op gericht de dienstverlening effectiever en efficiënter te maken waarbij de kracht van het individu (zelfredzaamheid) en de samenleving (o.a. maatschappelijke organisaties) een belangrijke rol spelen. Alleen zó kunnen we burgers die het echt nodig hebben blijven ondersteunen. Uiteraard leggen we de verbinding met de decentralisaties op het gebied van de Jeugdzorg en de AWBZ, die we zoals bekend vorm geven in een gebiedsgebonden aanpak.

Bij de inrichting van onze dienstverlening hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Werk voorop
- Collectief waar het kan, individueel waar het moet
- Digitaal werken waar het kan
- Contact op afspraak waar het kan
- We sluiten aan bij de vraag van het bedrijfsleven
- Organisatie van dienstverlening op basis van te behalen resultaten
- We maken gebruik van de kracht van organisaties in onze gemeente
- Iedereen draagt naar vermogen bij

Het college heeft besloten een bezuiniging door te voeren op de bijdrage aan re-integratie. In 2014 gaat dit om een bedrag van 2,5 miljoen euro. Dit heeft tot gevolg dat de rol van de klantondersteuner verschuift van regie voeren naar begeleiden. Deze begeleiding kan zowel digitaal als fysiek plaatsvinden. Het enkele jaren geleden geïntroduceerde concept van klantmanagement wordt daarmee vervangen door andere vormen van begeleiding.

Dienstverlening Werk & Participatie

2. Dienstverlening aan burgers

Hieronder wordt aangegeven hoe de dienstverlening voor burgers die een aanvraag indienen er uit ziet vanaf 1 januari 2014.

2.1. De aanvraag

Het proces start als een klant een uitkering aanvraagt via werk.nl. De klant bevestigt zijn aanvraag telefonisch bij het KCC. Vervolgens ontvangt hij onmiddellijk een activeringsmail waarin wordt aangegeven wat de klant moet doen in de eerste vier weken na de aanvraag. Als een klant niet in staat is om zelf een aanvraag te doen via werk.nl kan hij daarvoor ondersteuning krijgen in de wijk bij een STIP.¹ Als dit in specifieke situaties bezwaarlijk is kan de klant op het Werkplein aan het Harm Buitenplein terecht. Voor uitzonderingen zoals dak- en thuislozen zal er een voorziening worden getroffen (zoals bijvoorbeeld het spreekuur).

2.2. De Zoekperiode

Wij verwachten van al onze klanten dat zij zelf hun verantwoordelijkheid nemen in het zoeken naar werk. Daarom stellen we de zoekperiode die nu al geldt voor jongeren tot 27 jaar, in voor alle klanten:

Voor jongeren tot 27 jaar geldt vanaf 2012 de verplichting om na de melding bij het UWV eerst vier weken zelf op zoek te gaan naar werk en/of scholing *voordat* een uitkering formeel kan worden aangevraagd. De regering heeft op 12 november jl. bij de Tweede Kamer een wetsvoorstel ingediend waarin onder andere wordt voorgesteld om deze maatregel (zonder de scholingscomponent) ook te laten gelden voor mensen van 27 jaar en ouder. De vermoedelijke ingangsdatum is 1 juli 2014. Vooruitlopend op dit wetsvoorstel voeren wij een zoekperiode voor klanten van 27 jaar en ouder al vanaf 1 januari 2014 in.

Voor klanten van 27 jaar en ouder gaat het om een periode van 4 weken die gaat lopen *vanaf de uitkeringsaanvraag* (en dus niet om een extra periode van vier weken die aan de aanvraag vooraf gaat, zoals bij jongeren het geval is). Hiermee blijven we binnen de wettelijke kaders. Klanten van 27 jaar en ouder kunnen meteen een aanvraag indienen, maar in tegenstelling tot de huidige praktijk verwachten wij dat ze eerst *zelf* aan de slag gaan.

Mensen ontvangen tijdig hun geld en als er recht op een uitkering bestaat dan gaat dat in vanaf de datum van de aanvraag, net als nu het geval is.

Van klanten wordt verwacht dat zij: (1) in de zoekperiode ingeschreven blijven staan bij het UWV als werkzoekende, (2) een CV maken, (3) aantoonbaar solliciteren naar werk en (4) de zogeheten Entreevragenlijst invullen.

Aan het begin van de zoekperiode krijgen klanten een informatiepakket. Dit pakket bestaat o.a. uit informatie over rechten en plichten en informatie die kan helpen bij het vinden van een baan (of opleiding). Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van een specifieke website ("Basistraject") die mensen op eenvoudige wijze ondersteunt bij het zoeken naar werk en hun oriëntatie op de arbeidsmarkt.

Mensen die persoonlijke hulp en advies nodig hebben kunnen terecht bij de Stip's. Met de MJD maken we afspraken over het beschikbaar stellen van computers maar ook over persoonlijk advies en het bieden van een luisterend oor. Via de Stip's kunnen mensen in contact komen met andere mensen die in een vergelijkbare situatie op zoek zijn naar werk. Hier kunnen ervaringen worden gedeeld, maar wordt indien nodig ook ondersteuning geboden bij het gebruik van Basistraject.

¹ Mensen die moeite hebben met het digitaal werken en het maken van een afspraak kunnen voor ondersteuning terecht bij de STIP's. De STIP's zullen hier echter op moeten worden voorbereid. Totdat de STIP's hierop ingericht zijn, zal er nog ondersteuning worden geboden op het Werkplein aan het Harm Buitenplein.

Dienstverlening Werk & Participatie

Jongeren tot 27 jaar moeten aantonen dat zij zich in de zoekperiode voldoende hebben ingespannen om een baan of een opleiding te vinden. Jongeren zonder startkwalificatie moeten in principe terug naar school tenzij ze kunnen aantonen dat een startkwalificatie voor hen (op dit moment) niet haalbaar is. Voor klanten van 27 jaar en ouder verwachten we alleen een inspanning op het gebied van werk, niet voor het vinden van een opleiding.

Meerdere (veelal grotere) gemeenten hebben al een verplichte zoekperiode voor mensen van 27 jaar en ouder als onderdeel van de uitkeringsaanvraag ingevoerd. Uit een brief die de staatssecretaris over deze gemeentelijke initiatieven op 24 juni 2013 aan de Tweede Kamer heeft gestuurd blijkt dat een zoektijd voor de groep van 27 jaar en ouder gunstige effecten heeft op de instroom in de bijstand. Met de invoering van de zoekperiode voor de groep van 27 jaar en ouder verwachten wij ook in onze gemeente een gunstig effect op de instroom in de WWB. Hoe groot dit effect zal zijn is lastig te voorspelen. Daarnaast bereiken we met deze maatregel dat mensen direct vanaf de aanvraag van een uitkering 'in de juiste stand worden gezet': een actieve houding gericht op in de eerste plaats het vinden van werk en niet op het verkrijgen van een uitkering. Tot slot levert de door de klant zelf ingevulde Entreevragenlijst ons al in het eerste contact de informatie over de arbeidsmogelijkheden die nodig is om snel de best passende dienstverlening te kunnen bieden.

Als een klant na de zoekperiode geen baan of opleiding heeft gevonden krijgt hij een uitnodiging voor een gesprek. Voor onze klanten zal dit het eerste face to face contact zijn.

Tijdens dit gesprek wordt beoordeeld of de klant zich aan zijn verplichtingen gedurende de zoekperiode heeft gehouden. Werk staat immers voorop. Vervolgens zal het gesprek over inkomen gaan en zal er een beoordeling plaatsvinden van het recht op een uitkering. Als het recht op een uitkering bestaat wordt de klant doorgeleid naar de geschikte dienstverlening. Hierbij maken we gebruik van de entreevragenlijst.

2.3. Entreevragenlijst

Tijdens de zoekperiode van 4 weken ontvangt de klant een mail met daarin een link naar de digitale entreevragenlijst. Dit is een 'intelligent formulier' op grond waarvan we onze nieuwe klanten onderverdelen in de 3 groepen: Zelfdoeners, Klantondersteuning en Maatschappelijke participatie. Het uitgangspunt is dat iedere klant de entreevragenlijst invult. Als een klant hiertoe niet in staat is kan hij daarvoor ondersteuning krijgen bij een STIP.

De afgelopen periode hebben we de entreevragenlijst (die ontwikkeld is in samenwerking met het UWV en de RUG) getest in de vorm van een pilot. Op dit moment kunnen we de Zelfdoeners hiermee goed onderscheiden. De groepen Klantondersteuning en Maatschappelijke participatie kunnen we op dit moment nog onvoldoende onderscheiden. Omdat vanaf 1 januari 2014 iedere klant de entreevragenlijst invult, verwachten we op korte termijn over voldoende informatie te beschikken om ook dit onderscheid te maken.

Vanaf 1 januari 2014 wordt de entreevragenlijst ingezet om de Zelfdoeners toe te leiden naar E-dienstverlening. Met de overige klanten zal voorlopig nog een face to face gesprek plaatsvinden om ze naar de juiste dienstverleningslijn toe te leiden.

2.4. Zelfdoeners

Mensen die zelf een baan kunnen vinden, d.w.z. over voldoende competenties (kunnen), motivatie (willen) en netwerk (contacten) beschikken, moeten dit ook zelf doen. De ondersteuning die we deze groep bieden is zoveel mogelijk op afstand (d.m.v. e-coaching) en collectief. Dit houdt in dat zij via elektronische dienstverlening worden ondersteund. De e-coach is degene die contactpersoon is op het gebied van werk, volgt of de klant zich voldoende inspant bij het zoeken naar werk en bepaalt of een klant na een bepaalde periode toch meer ondersteuning nodig heeft. Door regelmatige

Dienstverlening Werk & Participatie

monitoring wordt beoordeeld of iemand daadwerkelijk een zelfdoener is. Indien nodig worden andere vormen van ondersteuning ingezet.

Als uit de entreevragenlijst blijkt dat een klant hoort tot de groep Zelfdoeners wordt de klant uitgenodigd voor een collectieve voorlichting.

Tijdens deze voorlichting worden Zelfdoeners door een e-coach geïnformeerd over wat ze kunnen verwachten en wat er van hen wordt verwacht. De klant wordt daarmee "direct in de juiste stand gezet". Wij gaan ook uitzendbureaus betrekken bij de deze voorlichtingen.

In april 2013 zijn we met een pilot gestart om het instrument e-dienstverlening uit te proberen.

Pilot e-dienstverlening

Elektronische dienstverlening in het kader van re-integratie is voor de meeste gemeenten, zo ook voor de gemeente Groningen, nog onontgonnen gebied. Wij zijn in april 2013 gestart met een pilot e-dienstverlening. De pilot stelt ons in staat om ervaring op te doen met deze nieuwe vorm van dienstverlening. In deze pilot maken we gebruik van de systemen van het UWV.

De doelgroep van de pilot bestaat tot op heden voornamelijk uit Zelfdoeners uit de nieuwe instroom. We zijn nu tevens begonnen om een groep bemiddelbare/uitontwikkelde klanten uit ons huidige bestand toe te voegen. Alle Zelfdoeners krijgen na drie maanden een gesprek met een e-coach (als de klant nog een uitkering heeft). We sluiten daarmee aan bij de werkwijze van het UWV. Tijdens dit gesprek wordt beoordeeld of de klant aan zijn verplichtingen heeft voldaan en of de e-dienstverlening kan worden voortgezet. Klanten die wel tot de doelgroep behoren maar op onderdelen wat ondersteuning kunnen gebruiken, worden aangemeld voor een workshop van Randstad. Tijdens deze workshop kan worden ingezoomd op een specifiek aandachtsgebied, zoals presentatie, CV of zoekgedrag.

De klant kan www.werk.nl gebruiken voor algemene informatie over solliciteren, de arbeidsmarkt en het zoeken naar vacatures. Via de Werkmap, een digitaal hulpmiddel voor de klant, kan hij zijn sollicitatie activiteiten bijhouden. Verder gebruikt de klant de Werkmap voor communicatie met de e-coach, het maken van een CV en een persoonlijk profiel.

2.5. Klantondersteuning

De doelgroep van Klantondersteuning bestaat uit mensen die beschikken over arbeidsvermogen, maar (nog) niet zelfstandig in staat zijn om dat te benutten. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die nu gebruik maken van de Wsw en die niet zijn aangewezen op beschut werk (begeleid werken, detacheringen), om mensen binnen de Wwb met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt en mensen met een arbeidsbeperking. In wezen gaat het dus om mensen waarvan we verwachten dat ze op termijn geld kunnen verdienen. Dat hoeft niet te betekenen dat ze daarmee een arbeidsproductiviteit van 100% hebben.

Centrum voor werk

Als uit de entreevragenlijst (of het face to face gesprek) blijkt dat de klant tot de groep Klantondersteuning behoort, gaat hij aan de slag in het Centrum voor werk. Dit is een fysieke locatie van waaruit we de klant de eerste weken begeleiden.

Dit centrum heeft meerdere doeleinden:

- **Zelfbeeld in kaart brengen:** Waarom komt iemand niet aan het werk? Wat is er nodig? Hoe zit het met de motivatie?
- **Mensen in de juiste stand zetten**
- **Kennis van de arbeidsmarkt op doen**

Dienstverlening Werk & Participatie

Klanten krijgen bijvoorbeeld individuele gesprekken en collectieve workshops. Uitzendbureaus houden spreekuur. Ook kunnen klanten zelfstandig aan de slag achter een computer. Niet elke klant hoeft gebruik te maken van alle aanwezige onderdelen. Hierin leveren we maatwerk. Het centrum kent ook een werkcomponent. De werkzoekende gaat enkele dagdelen in de week aan het werk. Op deze wijze kan de klant een arbeidsritme opdoen. Daarnaast functioneert het werkcomponent als diagnose instrument.

In totaal is de klant 16 tot 20 uur per week aanwezig op het centrum. Klanten nemen maximaal 6 weken deel aan het programma. Minimaal totdat wij een beeld van de klant hebben en weten wat de klant nodig heeft om op de arbeidsmarkt te participeren. Sommige klanten zullen bijvoorbeeld na 2 weken al naar een werkplek doorstromen.

E-portfolio

Op dit moment onderzoeken we de mogelijkheden om gebruik te maken van een E-portfolio. Het E-portfolio is een instrument waarmee kan worden bijgehouden over welke talenten, ambities, motivatie, kennis, ervaringen en diploma's een lerende/werkende beschikt. Het gebruik van een E-portfolio biedt de mogelijkheid om producten (werkstukken, video's), reflectie, feedback en leeractiviteiten op te slaan. Het E-portfolio gaat een loopbaan lang mee. De werkzoekende is zelf de eigenaar en de beheerder van het E-portfolio. De gegevens zijn altijd aan te passen en kunnen op diverse manieren uitgewisseld worden.

De Werkintake

Tijdens de eerste dag in het centrum vindt de werkintake plaats. Tijdens deze werkintake kijken we door de bril van een werkgever naar de klant. Het uitgangspunt is: werk voorop. We stellen eerst vast of iemand met beperkte ondersteuning aan het werk kan.

Als uit deze werkintake blijkt dat de klant (al dan niet met geringe ondersteuning) gematcht kan worden gaan we aan de slag om een geschikte vacature te vinden.

Wanneer een klant meer ondersteuning nodig heeft wordt deze met de inschatting van de mogelijkheden en noodzakelijke investeringen verwezen naar intensievere vormen van dienstverlening. In het centrum voor werk wordt bepaald of er een nadere diagnose nodig is en welke instrumenten ingezet gaan worden.

Waar het vermoeden bestaat dat iemand een loonwaarde heeft van minder dan 100% WML vindt altijd een nadere diagnose plaats. Daar maakt een inschatting van de loonwaarde onderdeel van uit.

Tweede fase klantondersteuning

Na de maximaal 6 weken durende periode in het Centrum voor Werk, begint de tweede fase van klantondersteuning. In deze fase wordt de klant verder voorbereid op de arbeidsmarkt. Hier nemen we maximaal 1 jaar de tijd voor. Tijdens deze fase gaat de klant aan de slag op een werkplek. Al naar behoefte kunnen aanvullende trainingen worden ingezet.

Net als in het centrum werken we in de tweede fase van klantondersteuning in branches. In iedere branche gaan we op zoek naar zoveel mogelijk werkplekken. Werkplekken kunnen gebruikt worden voor verschillende doelen: om klanten arbeidsfit te houden (bijvoorbeeld SW-ers die tussen twee detacheringen inzitten of WWB-ers die arbeidsmarkt klaar zijn) of om mensen te ontwikkelen. Het kan hierbij gaan om werknemersvaardigheden of vakvaardigheden (bijvoorbeeld een Uitstroombaan).

Deze werkplekken realiseren we zowel bij maatschappelijke organisaties als in het reguliere bedrijfsleven. Hierin gaan we bijvoorbeeld samenwerken met WerkPro.

Dienstverlening Werk & Participatie

Samenwerking uitzendbureaus 2013

In de dienstverlening 2014 willen we uitzendbureaus een plaats geven bij de matching van kandidaten. Hiervoor voeren we in 2013 de pilot Baanbrekend uit waarin we kunnen experimenteren om te komen tot de meest optimale samenwerking. Voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kan de expertise en het netwerk van Randstad van toegevoegde waarde zijn. In de samenwerking/pilot onderzoeken we de kosten en opbrengsten hiervan waarbij we uitdrukkelijk ook kijken naar resultaatdefinitie (b.v. gehele of gedeeltelijke uitstroom).

Daarnaast hebben we in het kader van het gemeentelijk raamcontract met Randstad afspraken over Social Return gemaakt.

2.6. Maatschappelijke participatie

In de nota 'Meedoen maakt het verschil' gaan we in op de collectieve ondersteuning die wordt geboden aan de groep mensen waarvan we vaststellen dat hun arbeidsvermogen (op dit moment) niet kan worden benut. We bieden hen activiteiten aan waarmee ze een maatschappelijke bijdrage kunnen leveren. Maatschappelijke organisaties vragen we deze activiteiten te organiseren en te begeleiden. Zoals in de (Re-)visie aangegeven bieden we geen individuele ondersteuning meer aan de klantengroep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, maar collectieve ondersteuning door organisaties te ondersteunen en te faciliteren.

Daarnaast hebben we ook voorzieningen voor mensen met een beperking. Hierbij kan gedacht worden aan het huidige beschut werk, en vormen van arbeidsmatige dagbesteding in de Awbz.

Voor degenen waarvan uit de entreevragenlijst (of het face to face gesprek) blijkt dat maatschappelijke participatie (op dit moment) het hoogst haalbare is, willen we bekijken welke activiteiten het beste bij hen passen, hoe gemotiveerd men is, welke mogelijkheden en belemmeringen er zijn en waar organisaties die hen begeleiden rekening mee moeten houden. Deze organisaties hebben in de afgelopen periode aangegeven dat een dergelijke screening noodzakelijk is om onze nieuwe werkwijze (waarbij we geen individuele ondersteuning meer bieden, maar organisaties faciliteren om zelf begeleiding te bieden) uit te kunnen voeren. Hierbij denken we aan een aanvullende entreevragenlijst met daarin de onderverdeling dagbesteding, vrijwilligerswerk, beschut etc. Dit functioneert tevens als een extra controle. Als blijkt dat iemand toch richting werk begeleid kan worden, kan de klant als nog worden overgedragen aan Klantondersteuning.

Als klanten zich na een periode van maatschappelijk participeren zo hebben ontwikkeld dat de afstand tot de arbeidsmarkt overbrugbaar is, kunnen ze worden toe geleid naar een andere dienstverleningslijn.

2.7. Huidig WWB en SW bestand

Hierboven hebben we de drie dienstverleningslijnen beschreven voor burgers die een uitkering aanvragen vanaf 1 januari 2014. Huidige WWB klanten die een traject richting werk volgen, kunnen dit traject volgens afspraak afmaken. Als ze het traject hebben afgerond wordt beoordeeld welke dienstverleningslijn voor hen het meest geschikt is.

Voor onze huidige WWB klanten die op dit moment niet richting werk worden begeleid (de anders actieven) maken we capaciteit vrij om hen vanaf 2014 gefaseerd te screenen. Op dit moment beschikken we op individueel niveau over te weinig informatie over deze groep. Daarom worden zij vanaf 1 januari 2014 in versneld tempo opgeroepen zodat wij op individueel niveau inzicht krijgen in hun mogelijkheden om ook via betaald en regulier werk een bijdrage te leveren.

Als blijkt dat klanten op termijn aan het werk kunnen, leiden we ze gefaseerd toe naar Klantondersteuning. Als blijkt dat hun arbeidsvermogen niet kan worden benut verwachten we dat ze een maatschappelijke bijdrage (blijven) leveren. (Zie 2.6.)

Onder de huidige economische omstandigheden zal het niet eenvoudig zijn betaald werk te vinden voor deze groep. De verwachting is dat de werkgelegenheid zicht op termijn zal herstellen. Goed en

Dienstverlening Werk & Participatie

actueel inzicht in mogelijkheden, motivatie en ambitie van de huidige klanten maakt het dan mogelijk hier snel en adequaat op te reageren.

Doel van ons beleid is om mensen met een SW-indicatie waar mogelijk te laten werken bij reguliere bedrijven, bijvoorbeeld in de vorm van begeleid werken of anders detachering. We zien in de praktijk dat het moeilijker wordt om mensen die nu nog in een beschutte omgeving werken te detacheren (individueel of via groepsdetacheringen) naar reguliere bedrijven. Dit heeft enerzijds te maken met het niveau van de groep mensen die nu beschut werkt, maar ook de economische situatie is hier debet aan. Beschikbare plekken voor een detachering kunnen niet altijd worden ingevuld met een nieuwe kandidaat, maar worden dikwijls ingevuld door iemand van wie de detachering is afgebroken. In de begroting voor 2013 hebben we als doel opgenomen 400 detacheringen te realiseren.

Een goed alternatief voor het detacheren van mensen is het "Werken op locatie". Dit houdt in dat een groep medewerkers die aangewezen is op beschut werk, fysiek werkt bij een reguliere werkgever, waarbij de dagelijkse begeleiding op de werkvloer geleverd wordt door iederz. Dit Werken op Locatie is een instrument waar we sterk op inzetten.

In de Revisienota hebben we aangegeven ca. 500 plekken nodig te hebben voor beschut werk. Dat aantal is ongeveer gelijk aan het huidige aantal beschutte plekken. Hiervan worden er ca. 90 ingevuld via Werken op locatie.

2.8. Inkomensondersteuning en handhaving

Deze notitie richt zich voornamelijk op werk en participatie. Uiteraard is en blijft het verstrekken van inkomen een belangrijke taak. Zodra de basis op orde is kunnen mensen zich focussen op werk en/of participatie. Het is belangrijk dat de samenwerking tussen e-coach, klantondersteuner en inkomensmedewerker goed verloopt om tijdig en juist in de behoefte te voorzien maar ook om te handhaven indien nodig.

We willen de beperkte middelen die we beschikbaar hebben inzetten voor de mensen die het echt nodig hebben. Hiervoor is een strenge selectie aan de poort nodig.

De afgelopen jaren heeft er al een verschuiving van handhaving capaciteit naar de voorkant plaatsgevonden zoals is vastgesteld in het Handhavingsbeleidsplan. De nadruk ligt op preventie aan de poort en kortdurende bestuursrechtelijke onderzoeken.

We zijn in 2011 gestart met een intensieve ondersteuning van medewerkers met klantcontacten door handhavingsspecialisten. De ondersteuning die daar in is geleverd heeft geleid tot meer dan een verdubbeling van het aantal niet toegekende uitkeringsaanvragen van klanten die onjuiste of onvolledige informatie verstrekten. Deze ondersteuning zetten we door.

De beoordeling van de rechtmatigheid van uitkeringsaanvragen vindt plaats door een apart team. Deze werkwijze draagt er aan bij dat we fraude vaker al aan de poort detecteren en dus voorkomen.

Hoe eerder de dienst constateert dat er sprake is van fraude, hoe lager het bedrag aan gemeenschapsgeld (in de vorm van uitkeringen en re-integratiemiddelen) dat ten onrechte aan een klant wordt verstrekt. Als fraude aan de poort wordt ontdekt is er nog een bijkomend voordeel, namelijk dat de bewijslast in dat geval bij de klant ligt en niet bij de gemeente. Als een uitkering eenmaal is toegekend ligt de bewijslast bij de gemeente. Als de gemeente achteraf constateert dat er mogelijk sprake is van fraude dan leidt dit tot aanvullende kosten in de vorm van complexe (bestuursrechtelijke en strafrechtelijke) fraudeonderzoeken. Klanten worden daarbij tevens geconfronteerd met hoge terugvorderingen en mogelijk een strafblad. De praktijk leert dat fraudevorderingen slechts deels kunnen worden geïnd. Daarnaast willen we zoveel mogelijk voorkomen dat klanten (na een zware sanctie) in een zodanige schuldpositie terecht komen dat ze er niet meer of heel moeilijk uit kunnen komen. Het hebben van grote schulden heeft een negatieve

Dienstverlening Werk & Participatie

invloed op de re-integratie naar werk, de participatie in de maatschappij en verhoogt het risico op (herhaling van) fraude. Dit zijn redenen om meer te investeren aan de voorkant van het proces.

Deze verschuiving van handhavingscapaciteit naar de voorkant heeft betrekking op inkomen. Wij willen deze werkwijze echter combineren met instrumenten/maatregelen op het gebied van werk en re-integratie. Dit laatste wil zeggen dat wij er aan de poort naar streven dat klanten die kunnen werken of actief worden dit ook zo snel mogelijk doen. Bijvoorbeeld doordat ze in de zoekperiode zelf een baan vinden, terug naar school gaan, of om een andere reden de uitkeringsaanvraag niet doorzetten. Voor klanten die na de zoekperiode in aanmerking komen voor een uitkering zetten we instrumenten in zoals e-coaching, matchers aan de kop van het proces en het Centrum voor werk. Dit geheel van preventieve activiteiten op het gebied van rechtmatigheid en doelmatigheid moet er toe leiden dat we alleen een uitkering verstrekken als er geen ander vangnet is en de aanvraag rechtmatig is.

3. Dienstverlening aan bedrijven

Naast de dienstverlening aan werkzoekenden verlenen we ook diensten aan bedrijven. Zij zijn immers ook onze klanten. De accountmanagers van het werkgeversteam acquireren in de markt en zijn voortdurend op zoek naar kansen in de branche waarin zij werkzaam zijn. Zij mengen zich in netwerken en onderhouden contacten met branche verenigingen en ondernemersclubs om te kijken naar mogelijkheden voor samenwerkingsverbanden waarbij meervoudige werkgelegenheid gecreëerd kan worden. Zij voeren gesprekken met werkgevers over huidige en toekomstige personeelsvraagstukken. Voor vacatures in de toekomst spreken zij met werkgevers over mogelijke opleidingstrajecten voor groepen werkzoekenden.

De werkgeversteams van iederz en SOZAWE zijn samengevoegd tot 1 team. Daarnaast is de verbinding met het werkgeversteam van EZ versterkt. Hierdoor treden we als 1 gemeente naar buiten.

De afgelopen periode hebben we het regionale arbeidsmarktbeleidsoverleg geïntensiveerd. In dit overleg waaraan gemeenten en het UWV deelnemen hebben we onze actiepunten voor 2014 benoemd. De SW sluit hier ook bij aan.

Onze werkgeversdienstverlening en de werkwijze van het Bureau Social Return zijn tot stand gekomen in overleg met werkgevers. Met hen voeren we periodiek overleg in het Netwerk Stadspartners. In dit overleg is Social Return een vast onderdeel.

Het Bureau Social Return zal in de regio naast de gemeente(n) ook andere maatschappelijke instellingen en (semi) overheid ondersteunen met de invulling van Social Return beleid. Het sociale rendement (banen, werkplekken, detachingsplekken of opleidingsplaatsen) zal worden doorgesluisd naar de matchers die de verbinding zullen maken naar de juiste kandidaat. Voor de doelgroep SW zullen plekken worden geacquireerd.

Vanuit de Social Return verplichting van het contract met Randstad Uitzendbureau, zal Randstad haar vacatures minimaal wekelijks ter beschikking stellen aan de bemiddelbare doelgroep van het werkgeversteam. Vanuit hun netwerk zullen zij zich ook inspannen op vacatures voor de doelgroep te genereren. De afspraken in het kader van deze Social Return verplichting worden verder uitgewerkt.

De Participatiewet zal per 1 januari 2015 in werking treden. Binnen de gemeente laten we onze werkgeversbenadering aansluiten aan deze nieuwe wetgeving en de uitwerking van het Sociaal Akkoord.

Dienstverlening Werk & Participatie

4. Financieel kader

Het re-integratiedeel van het P-budget wordt ingezet voor de financiering van onze dienstverlening aan werkzoekenden en bedrijven. In 2014 hebben we hiervoor een bedrag van € 18,5 miljoen beschikbaar. Als we de besteding van dit bedrag uitsplitsen naar de inzet voor de verschillende dienstverleningslijnen dan geeft dat het volgende beeld (bedragen in mln):

Beschikbaar in 2014	18,5 (mln.)	100%
E-dienstverlening	0,2	1%
Klantondersteuning	8,8	48%
Participatie	1,9	10%
Participatie door middel van gesubsidieerde arbeid	7,6	41%

De besteding van het P-budget komt in grote lijnen overeen met de richting die we in de (Re-)Visie hebben gepresenteerd: de meest intensieve - en dus meest kostbare - dienstverlening zetten we in voor mensen met een te overbruggen afstand tot de arbeidsmarkt. Van mensen die het zelf kunnen vragen we om meer zelf te doen. Onze dienstverlening is in hoge mate collectief en digitaal. Voor de mensen van wie het arbeidsvermogen (nog) niet kan benut vragen we meer aan de samenleving. Onze inzet is hier in hoofdzaak gericht op de ondersteuning van maatschappelijke organisaties.

Op dit moment drukken de kosten voor gesubsidieerde arbeid relatief zwaar op het P-budget. De komende jaren zullen deze kosten verder afnemen. De te maken keuzes voor de inzet van de vrijkomende gelden zijn afhankelijk van de resultaten die we met onze nieuwe manier van werken gaan bereiken, van de economische ontwikkelingen en van de landelijke wetgeving die op ons af komt.

5. De organisatie

In de Revisie-nota is de noodzaak geschetst van het samenvoegen van onderdelen van SOZAWE en iederz. In februari 2013 is in de Houtskoolschets besloten om drie nieuwe uitvoeringsunits te gaan vormen: Werk, Financiële Diensten en Maatschappelijke Participatie (dit zijn werktitels in afwachting van definitieve interne namen). Na de benoeming van drie kwartiermakers per 1 mei 2013 is verder gewerkt aan de planvorming voor de nieuwe organisatie en dienstverlening.

In de unit Werk worden de dienstverleningslijnen voor zelfdoeners, klantondersteuning en werkgeversdienstverlening dit najaar vertaald in werkprocessen en de inrichting van afdelingen en functies. De werkgeversdienstverlening van SOZAWE en iederz is samengebracht in één Werkgevers Servicepunt. Er is een social return team van start gegaan met medewerkers van SOZAWE, iederz, Economische Zaken, inkoop en UWV. Daarnaast worden nieuwe werkwijzen getest en verder ontwikkeld, zoals de entreevragenlijst en vormen van E-dienstverlening. De ervaringen worden meegenomen in de verdere inrichting van de unit.

Binnen de unit Financiële Diensten wordt gewerkt aan een 'lean' inkomensproces. Met leidinggevenden en medewerkers wordt verkend waar innovatie mogelijk is, bijvoorbeeld door toepassing van ICT-mogelijkheden. De afdeling SW-personeelsbeheer van iederz is reeds aan de unit toegevoegd. Samen met de unit Werk wordt dit najaar nog gekeken naar de taakverdeling tussen werk- en inkomensmedewerkers.

De unit Maatschappelijke Participatie bereidt de vorming voor van één beschutte voorziening voor medewerkers die echt zijn aangewezen op een beschutte werkomgeving. Dit vereist een integratie van de huidige bedrijven iederz Industrie en iederz Woonconfectie. Het streven is om begin 2014 te

Dienstverlening Werk & Participatie

komen tot één beschutte voorziening en één managementteam. De vorming van één beschutte voorziening wordt gezien als een tussenstap, in afwachting van landelijke kaders voor de vorming van een regionaal werkbedrijf of integratie met dagbesteding.

In de drie units wordt de organisatie ingericht volgens de inrichtingsprincipes van de gemeente Groningen. Dit betekent dat onder meer uitgegaan wordt van drie managementlagen, een span of control van 12-18 medewerkers per afdeling en een duidelijke taakverdeling tussen beleid en uitvoering.

6. Hoe verder?

Met de benoeming van de kwartiermakers is de eerste mijlpaal bereikt in de samenvoeging van SOZAWE en iederz. De volgende mijlpaal is de verhuizing naar de nieuwbouw aan het Harm Buitenplein op 2 december 2013. Vanaf dat moment zitten de medewerkers grotendeels fysiek op 1 locatie en worden teams die nu alleen organisatorisch zijn verbonden onder de kwartiermakers ook daadwerkelijk samengevoegd. In de loop van 2014 bereiden we een uitvoeringsplan voor. Het doel is in het vierde kwartaal 2014 de reorganisatie afgerond te hebben.

De hierboven beschreven dienstverlening wordt deels door middel van pilots getest. Gaandeweg zullen elementen verder worden ontwikkeld, bijvoorbeeld hoe de samenwerking met uitzendbureaus er gaat uitzien. Bovendien zijn nog niet alle aspecten van de Participatiewet bekend.

We zullen in de praktijk goed in de gaten houden wat werkt en wat niet en hoe onze klanten en samenwerkingspartners de nieuwe werkwijze ervaren. Afhankelijk daarvan zullen we onze instrumenten en werkwijzen intensiveren of juist aanpassen en zullen we nieuwe experimenten starten als we daarvoor kansen zien.

Voor de groep mensen die niet via de reguliere kanalen instromen en of uitstromen (b.v. ex-gedetineerden, TBS-ers, dak- en thuislozen, overlastplegers e.d.) werken we in overleg met de sociale teams in de loop van 2014 een op maat toegesneden aanpak uit.

Vernieuwing Sociaal Domein

