



Onderwerp Tussenevaluatie Kansen in Kaart

Steller Remco Langenberg, Jelly Bruining

De leden van de raad van de gemeente Groningen te
GRONINGEN

Telefoon 62 68

Bijlagen 2

Ons kenmerk 5981486

Datum 2-11-2016

Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

In de gemeente Groningen hebben ruim 10.000 personen een bijstandsuitkering. Van hen ontvangt een deel actieve begeleiding van de gemeente. Van de overige groep heeft uw raad ons via de motie "Weten waar kwaliteiten liggen" gevraagd om de mogelijkheden op het gebied van werk in beeld te brengen. Omdat we het belangrijk vinden dat alle Stadlers, ook diegenen zonder kansen op de arbeidsmarkt, meedoen aan de samenleving, hebben we de aanpak verbreed door ook te kijken naar mogelijkheden van mensen om op een andere manier maatschappelijk actief worden. Dit past bij de wijze waarop we uitvoering willen geven aan de Participatiewet en de brede participatieaanpak, zoals we die hebben toegezegd in de nota "Invoering van de Participatiewet in de gemeente Groningen".

In juni 2015 hebben we uw raad geïnformeerd over de manier waarop we uitvoering geven aan het in beeld brengen van arbeids- en participatiepotentieel. In maart 2016 hebben we u door middel van een informatiebrief op de hoogte gebracht van de eerste uitkomsten van dit project dat we "Kansen in Kaart" hebben genoemd.

Inmiddels is het project een jaar bezig en willen we u graag op de hoogte brengen van de resultaten die we tot op heden hebben behaald en de leerervaringen die we hebben opgedaan. We zenden u daarom hierbij de eerste tussenevaluatie van het project. Deze evaluatie heeft betrekking op de periode oktober 2015 – juli 2016. We zijn zeer positief over de behaalde resultaten. Om Kansen in Kaart nog meer tot een succes te maken zullen we blijven zoeken naar manieren om de doelgroep te bereiken. Dit hebben we afgelopen jaar gedaan door de uitnodigingsbrief - in goed overleg met de cliëntenraad - aan te passen. Daarnaast is van groot belang dat we de mensen die we in beeld brengen ook in beeld houden. Alleen dan bereiken we een duurzaam resultaat.

De belangrijkste bevindingen tot op heden zijn:

- We 877 (van de 1427 benaderde) personen hebben gesproken.
- Van hen 325 personen al maatschappelijk actief zijn.
- Dat als gevolg van het gesprek en de aansluitende geboden ondersteuning 102 personen maatschappelijk actief geworden zijn.
- Dát en hÓe er contact is gelegd tot waardering en succes leidt: deelnemers aan de gesprekken zijn erg tevreden over de open manier waarop de gesprekken worden gevoerd en de wijze waarop ondersteuning wordt geboden.
- Dat deze aanpak wat ons betreft leidt tot aanpassingen aan onze bestaande gemeentelijke dienstverlening.

De komende twee jaar gaan we door met het project. In dit vervolg gebruiken we de kennis en ervaring vanuit deze tussenevaluatie van "Kansen in Kaart". Met als doel om ook in de toekomst de kansen te benutten en de maatschappelijke deelname van Stadlers te waarderen en structureel op een hoger peil te brengen en te houden.

Concreet nemen we de volgende vervolgstappen:

- We gaan we met zoveel mogelijk mensen in gesprek over hun leefsituatie. We hebben gemerkt dat de wijze waarop we het gesprek aankondigen van invloed is op de bereidheid tot deelname. Om de response te verhogen zoeken we naar een nog meer uitnodigende brief. We denken daarbij aan een persoonlijke brief van de wethouder, waarin ervaringen van andere deelnemers worden opgenomen en/of benut.
- Wij bereiken een deel van de mensen niet. We hebben Onderzoek + Statistiek gevraagd bij een kleine steekproef te onderzoeken welke redenen mensen hebben om niet in gesprek te gaan. De uitkomsten daarvan vindt u in de bijlage. Hieruit blijkt dat mensen vaak een heel positieve reden hebben om niet op de uitnodiging in te gaan. Ruim de helft van de geënquêteerde deelnemers ziet af van een gesprek omdat zij al maatschappelijk actief zijn en het gesprek (dus) niet nodig hebben. We beraden ons of we op basis van de resultaten uit deze kleine steekproef (moeten) komen tot een alternatieve aanpak voor mensen die we nu niet bereiken en die niet maatschappelijk actief (kunnen) zijn en hoe die aanpak er dan uit zou kunnen zien.
- We gebruiken de ervaringen die we nu opdoen met ondersteuning op maat en gericht op de mogelijkheden en talenten van mensen met arbeidspotentieel bij het verbeteren van onze dienstverlening van de directie Werk.
- We hebben geconcludeerd dat een digitale vragenlijst geen oplossing is voor het in beeld houden van de situatie van personen met een bijstandsuitkering. De komende periode organiseren we een interne structuur waarmee we mensen waarmee gesproken is in beeld krijgen en houden. Op die manier borgen we de resultaten van het project.

- Binnen het project Kansen in Kaart worden de gesprekken gevoerd door externe medewerkers. We gaan deze innovatieve aanpak opnemen in de reguliere dienstverlening van de directie Werk, Inkomen en Maatschappelijke Participatie. Dat betekent dat we de komende periode onderzoeken hoe deze werkwijze structureel onderdeel wordt van de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van werk en participatie. De ontwikkeling van de nieuwe functie coaches meedoen maakt dat we deze waarderende en positieve werkwijze in de wijk borgen.

Bladzijde 3 van 3

Samengevat: echt en open contact werkt.

De werkwijze om met interesse en zonder vooropgezet plan met mensen in gesprek te gaan over hun situatie, hun wensen en hun mogelijkheden wordt door deelnemers als zeer positief ervaren. Dit gecombineerd met de aanpak om aansluitend ondersteuning te bieden bij het zetten van concrete stappen leidt tot een forse toename van het aantal personen dat deelneemt aan maatschappelijke activiteiten. Ook leidt deze aanpak tot tevredenheid over de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie.

Een groot deel van de bijstandsgerechtigden vindt het plezierig om op deze manier door de gemeente te worden benaderd en ondersteund en bevestigt het motiverende en activerende effect daarvan. En de mensen die al maatschappelijk actief zijn voelen zich gewaardeerd voor datgene wat zij doen voor de stad.

Het project Kansen in Kaart is één van de activiteiten van de bredere participatieaanpak en draagt bij aan het dichterbij elkaar brengen van de dienstverlening in het kader van de Participatiewet en de WMO. Hierover ontvangt uw raad in april 2017 een plan van aanpak.

We borduren voort op de eerste succesvolle ervaringen van Kansen in Kaart. We houden uw raad op de hoogte van de voortgang van het project en de daaruit volgende ontwikkelingen en aanpassingen van de gemeentelijke dienstverlening. Hierover ontvangt uw raad over een jaar een tussenstand Kansen in Kaart.

Wij vertrouwen er op dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
den Oudsten



de secretaris, Peter
Peter Teesink



Kansen in kaart

Tussenevaluatie periode oktober 2015-juni 2016

Versie 20 oktober 2016

Inhoud

Inleiding	3
1. Projectdoel	4
2. Resultaten	6
2.1. Maatschappelijke deelname	6
2.2. Mogelijkheden voor arbeid of participatie	7
2.3. Vervolgstappen	8
2.3.1. Ondersteuning bij werk	8
2.3.2. Wijkwerkmakelaar en Coach Meedoen	9
2.3.3. Verwijzing naar WIJ-teams	9
2.3.4. Zelf actief (monitor).....	10
2.4. Conclusie resultaten.....	10
3. Ervaringen	11
3.1. In contact komen	11
3.2. Het gesprek voeren	12
3.3. Nabellen	13
3.4. (Digitale) vragenlijst	13
4. Conclusies en vervolgstappen.....	14
4.1. Bevindingen.....	14
4.2. Leerpunten voor gemeentelijke dienstverlening	14
4.3. Vervolgstappen	15
4.4. Samengevat: contact werkt!	17

Inleiding

In de gemeente Groningen hebben ruim 10.000 personen een bijstandsuitkering. Van hen ontvangen er 3.000 actieve begeleiding van de gemeente in de vorm van bijvoorbeeld E-coaching, een jongeren aanpak, ondersteuning bij zelfstandigheid, het Centrum naar Werk en de ondersteuning door de WIJ-teams. Daarnaast is er nog een groep die geen actieve begeleiding ontvangt, maar die bijvoorbeeld parttime aan het werk is of een volledige ontheffing heeft.

Van de overige groep heeft uw raad ons via de motie "Weten waar kwaliteiten liggen" gevraagd om de mogelijkheden op het gebied van werk in beeld te brengen. We vinden het echter belangrijk dat alle Stadlers, ook diegenen zonder kansen op de arbeidsmarkt, meedoen aan de samenleving. We hebben daarom de aanpak verbreed door ook te kijken naar mogelijkheden dat mensen om op een andere manier maatschappelijk actief worden. Dit past bij de wijze waarop we uitvoering willen geven aan de Participatiewet en de brede participatieaanpak, zoals we die hebben toegezegd in de nota "Invoering van de Participatiewet in de gemeente Groningen". Onderdeel daarvan is het dichterbij elkaar brengen van de dienstverlening in het kader van de Participatiewet en de WMO. Hierover ontvangt uw raad in het eerste kwartaal van 2017 een brief.

We hebben uw raad in juni 2015 geïnformeerd over de manier waarop we uitvoering willen geven aan deze "screening" op arbeids- en participatiepotentieel. In maart 2016 hebben we u door middel van een informatiebrief op de hoogte gebracht van de eerste uitkomsten van dit project dat we "Kansen in Kaart" hebben genoemd.

Een project waarin we samen met externe specialisten¹ gesprekken voeren met personen met een bijstandsuitkering waarvan we niet in beeld hebben wat zij doen en wat zij kunnen. We hebben een selectie gemaakt van mensen die bij de start van het project 2 jaar geen begeleiding hebben ontvangen of door ons zijn gesproken. Dat zullen er in totaal ongeveer 5.000 zijn. We willen zoveel mogelijk van deze mensen spreken en in kaart brengen wat zij nu al doen en hoe zij actief kunnen worden. We doen dat op een manier die aansluit bij de vernieuwing in het sociale domein en de Veranderlabs. Dat betekent dat we mensen thuis spreken, dat deelname vrijwillig is en dat de gesprekken erop zijn gericht dat mensen zelf hun mogelijkheden gaan benutten. We komen niet met een vooropgezet plan.

Het is inmiddels een jaar geleden dat we met dit project zijn begonnen. Half oktober 2015 zijn de eerste deelnemers benaderd. Het is dus tijd om op een rij te zetten welke resultaten het project tot nu toe heeft opgeleverd en welke ervaringen we daarbij hebben opgedaan.

In deze tussenevaluatie laten we zien hoeveel mensen we hebben benaderd, hoeveel we er hebben gesproken, hoe die gesprekken zijn verlopen en wat deze hebben opgeleverd. Omdat er enige tijd zit tussen het moment waarop we de gezette vervolgstappen kunnen vaststellen, heeft de evaluatie betrekking op de groep die we tot 1 juli 2016 hebben benaderd en gesproken. In totaal zijn dat er respectievelijk 1427 en 877. We besteden ook aandacht aan de werkwijze van het project, de aansluiting met de overige dienstverlening van onze gemeente en de lessen die wij (kunnen) leren voor het vervolg van het project en voor de vormgeving van de gemeentelijke dienstverlening.

We beginnen deze evaluatie met een beschrijving van het doel en de werkwijze van het project (hoofdstuk 1). In hoofdstuk 2 gaan we in op de resultaten. Hoeveel mensen zijn al actief en hoeveel zijn actief geworden? Daarna beschrijven we de ervaringen die we binnen het project hebben opgedaan (hoofdstuk 3). We sluiten af met de vervolgstappen in het project en met lessen voor de toekomst (hoofdstuk 4).

¹ Van SHMC, detacherings-, opleidings- en adviesbureau op het gebied van werk, inkomen en zorg

1. Projectdoel

Het project "Kansen in Kaart" heeft als doel om de groep bijstandsgerechtigden waarvan de gemeente geen informatie heeft over hun maatschappelijke participatie, in beeld te brengen. Dat houdt het volgende in.

- We brengen mensen in beeld die over arbeidspotentieel beschikken, waarna zij kunnen worden voorbereid op betaald werk;
- We brengen mensen in beeld die niet over arbeidspotentieel beschikken en maken inzichtelijk:
 - of men maatschappelijk actief is;
 - of men over wensen en mogelijkheden beschikt om maatschappelijk actief te worden;
 - welke belemmeringen mensen ervaren bij hun maatschappelijke deelname en deze te koppelen aan ondersteuning van de WIJ-teams
- Activiteiten en mogelijkheden zodanig vastleggen dat deze inzichtelijk zijn voor de gemeentelijke organisatie of de WIJ-teams.

Projectresultaat

In dit project worden gesprekken gevoerd met deze groep bijstandsgerechtigden en worden de volgende resultaten nagestreefd:

- Mensen met arbeidspotentieel worden in beeld gebracht en doorverwezen naar het Centrum naar Werk, van waaruit tevens een digitaal CV voor de werkgevers beschikbaar wordt gesteld;
- Van mensen die maatschappelijk actief zijn, worden de activiteiten vastgelegd;
- Van mensen die niet maatschappelijk actief zijn, maar wel over mogelijkheden beschikken, zijn deze in kaart gebracht. Waar mogelijk zijn mensen gestimuleerd om deze mogelijkheden te benutten;
- De belemmeringen die mensen ondervinden bij hun maatschappelijke deelname worden in kaart gebracht;
- WIJ-teams en de directies Werk en Maatschappelijke Participatie beschikken over een beeld van de mogelijkheden van mensen die zij kunnen benutten bij de activiteiten in de wijken en/of het organiseren van integrale ondersteuning.

De aanpak

De gesprekken worden uitgevoerd door zes extern aangetrokken gespreksspecialisten van SHMC. Zij gaan per wijk in gesprek met de bewoners. Hierbij sluiten we aan bij de indeling van de WIJ-teams. We hebben ervoor gekozen om steeds per wijk rond de 250 personen te benaderen. Hiermee voorkomen we de overbelasting van de beschikbare begeleiding bij organisaties die in die wijk maatschappelijke activiteiten bieden. Voor de meeste wijken betekent dit dat wij de wijk twee maal bezoeken.

- De deelnemers worden thuis gesproken, tenzij zij het gesprek liever elders willen voeren.
- Alle deelnemers ontvangen een aankondigingsbrief en een informatiefolder over het doel en de inhoud van het gesprek. Deelname aan het gesprek is vrijwillig.
 - Het gesprek wordt vastgelegd in een rapportage. Aan mensen wordt toestemming gevraagd om deze informatie te delen met de gemeentelijke organisatie of partners in het sociaal domein;
 - Het rapport en de uitkomsten worden in GWS geregistreerd;
- Op basis van het gesprek vindt er al dan niet een vervolgactie plaats:
 - De deelnemer komt zelf in actie
 - De deelnemer wordt verwezen naar het Centrum naar Werk als er sprake is van arbeidspotentieel.
 - Wanneer er mogelijkheden zijn om maatschappelijk actief te worden en men daarbij ondersteund wil worden, vindt er verwijzing plaats naar een Coach Meedoen.
 - De deelnemer wordt in contact gebracht met het WIJ-team wanneer daar aanleiding voor is;
 - Er komt geen vervolgactie wanneer de deelnemer geen ondersteuning van de gemeente nodig heeft of wenst.

Wanneer mensen zelf aangeven dat zij in actie zullen komen, wordt er na een aantal maanden via telefoon of mail contact met hen opgenomen.

De gesprekken worden gevoerd door medewerkers met ruime ervaring op het gebied van gespreksvoering binnen het gebied van werk en inkomen en/of het brede sociale domein.

Het gesprek

De aanpak

Het gesprek dat wij voeren is erop gericht om samen met mensen op een gelijkwaardige en respectvolle manier hun situatie te bespreken en na te denken over wat men eventueel anders zou willen. Het is een open gesprek waarin aandacht voor de ervaringen van onze gesprekspartner voorop staat. Het gesprek wordt gevoerd zonder oordelen en verwachting over te behalen resultaat. Er wordt niet gekeken naar oorzaken van eventuele problemen (diagnose), maar wat op basis van de huidige situatie mogelijk is. De projectmedewerkers hebben een ondersteunende rol: ze helpen de gesprekspartner om kwaliteiten, (belemmerende) overtuigingen en wensen helder te krijgen. Ook nodigen zij mensen uit om (door de persoon zelf geformuleerde doelen) zo concreet mogelijk te maken. Dat maakt dat mensen ruimte en vertrouwen ervaren om hun verhaal te doen.

De thema's

In elk gesprek komt een aantal vaste onderwerpen aan de orde:

- Dagbesteding
- Maatschappelijke participatie
- Lichamelijke en geestelijke gezondheid
- Sociaal netwerk
- Kans op werk (loondienst en ondernemen)

Verslag

Van het gesprek wordt (ter plekke) een verslag gemaakt. Dat gebeurt in alle openheid. Het verslag wordt opgestuurd en eventuele op- en aanmerkingen die de deelnemer heeft, worden verwerkt.

Ervaringen

In vrijwel alle gevallen (90%) vinden de gesprekken bij de mensen thuis plaats. Een enkele keer wordt op verzoek van de burger een alternatief gekozen: een café, een wijkcentrum, het Harm Buitenplein of een wandeling. De gesprekken worden zonder uitzondering als positief ervaren. Mensen vinden het prettig om aandacht te krijgen voor hun verhaal en waardering te krijgen voor eigen keuzen en inzet. Over het algemeen zijn mensen open over hun situatie en hun wensen.

In veel gevallen verwacht men overigens een ander soort gesprek: één waarin men wordt "gedwongen" om keuzes te maken, in actie te komen of wordt gecontroleerd.

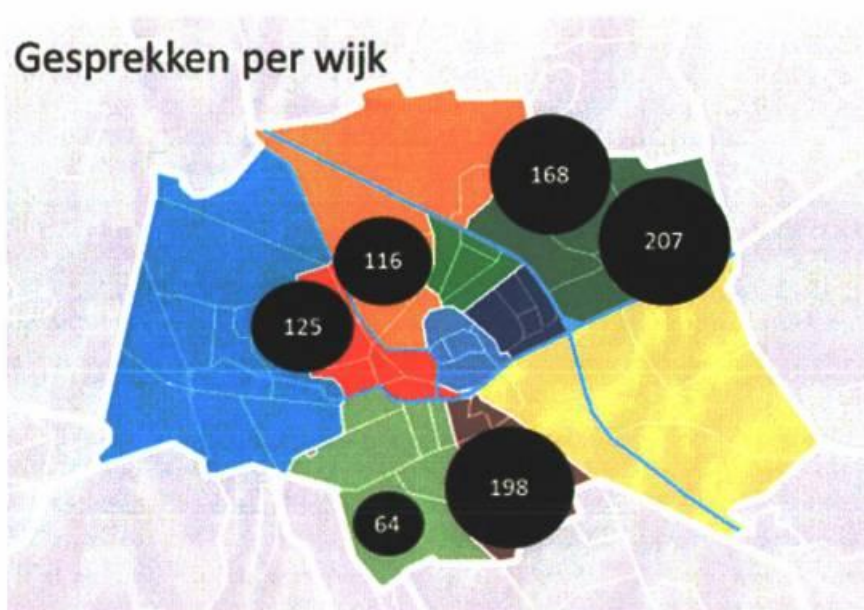
2. Resultaten

We hebben in de periode van half oktober 2015 tot 1 juli 2016 in totaal 1427 personen benaderd. De wijze waarop dat is gebeurd is aan veranderingen onderhevig geweest. Aanpassingen hebben vrijwel altijd geleid tot veranderingen in de respons. In hoofdstuk 3 besteden we hier nader aandacht aan.

Omschrijving	Aantal op 1 juli 2016	
Benaderde personen	1427	
Gesproken personen	877	
	Maatschappelijk actief	375
	<i>Waarvan Participatiepotentieel (wil nog meer doen)</i>	125
	Arbeidspotentieel	69
	Niet maatschappelijk actief	433
	<i>Waarvan Participatiepotentieel (wil actief worden)</i>	237
	Totaal gesproken	877
	Totaal participatiepotentieel	362
Verwijzingen:	350	
▪ Coach Meedoen	168	
▪ Wijkwerkmakelaar Selwerd	52	
▪ Centrum naar Werk	43	
▪ WIJ-team,	39	
▪ Verzoek om ontheffing te beoordelen	48	
Actief geworden naar aanleiding van project	102	

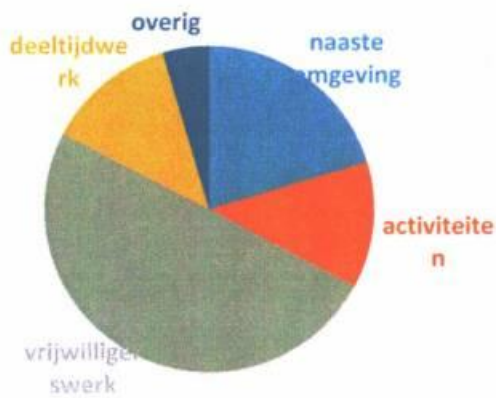
2.1. Maatschappelijke deelname

In totaal hebben we tot 1 juli 2016 877 gesprekken gevoerd. In onderstaande figuur kunt u zien hoe deze zijn verdeeld over de verschillende wijken in de stad.



Van de personen die we hebben gesproken, laten er 375 (43%) weten dat zij op één of andere manier maatschappelijk actief zijn. De inhoud van maatschappelijke deelname verschilt sterk. Dat varieert van het verrichten van "full time" vrijwilligerswerk tot het eens per jaar opruimen van het zwerfvuil in de buurt. Een klein deel van de mensen heeft een kleine (en vaak flexibele) baan: 42 personen. Een groot deel van de mensen neemt dus deel aan het maatschappelijk leven, maar de intensiteit daarvan varieert sterk.

Maatschappelijk actief (375 personen)



toelichting

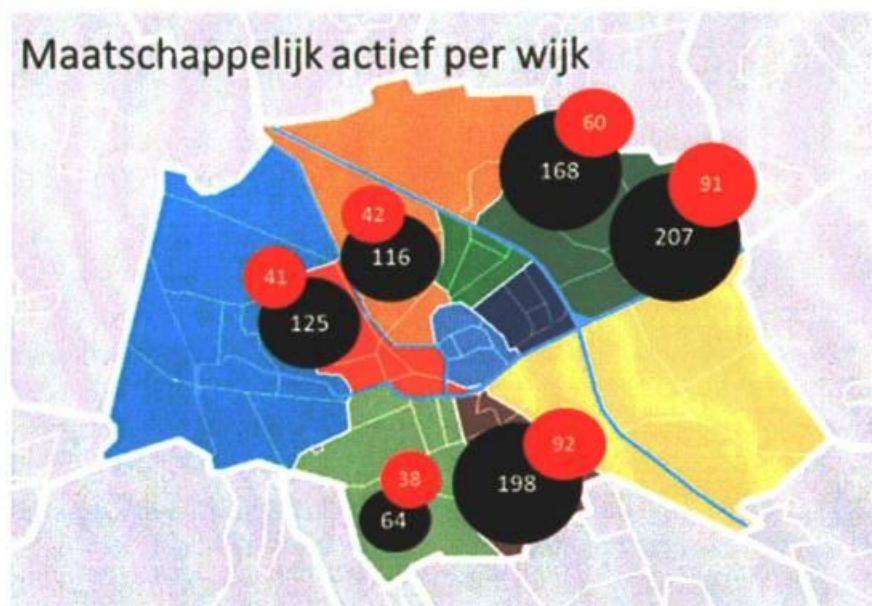
Naaste omgeving = mantelzorg, nabuurschap (boodschappen, tuintje, oppas, schoonhouden omgeving)

Vrijwilligerswerk = regelmatige en georganiseerde inzet (via maatschappelijke organisaties)

Activiteiten = Deelname aan verenigingen of gezamenlijke initiatieven

Deeltijdwerk = betaald werk + opstart zelfstandige

De maatschappelijke deelname verschilt overigens per wijk. In Corpus den Hoorn, Lewenborg en De Wijert ligt deze het hoogst, in Vinkhuizen, Beijum en Selwerd het laagst. De rode bol is het aantal personen dat maatschappelijk actief is, de zwarte bol is het aantal personen dat we hebben gesproken.



2.2. Mogelijkheden voor arbeid of participatie

Wanneer mensen geen arbeidsbelemmeringen hebben, maar wel al langere tijd moeite hebben met het zelfstandig vinden van betaald werk, dan beschouwen wij dat als arbeidspotentieel. Bij 69 personen is dat het geval (8%).

Mensen hebben "participatiepotentieel" als zij momenteel niet deelnemen aan maatschappelijke activiteiten en daar wel graag iets aan wil veranderen. Dat is bij 237 personen het geval. Meer dan de helft van hen geeft aan daarbij ondersteuning te willen (137 personen). Er is ook sprake van potentieel wanneer mensen al wel actief zijn en die activiteiten graag willen uitbreiden. Dat is bij 125 personen het geval. Van hen willen daar 77 graag bij worden geholpen.

Groep	aantal
Arbeidspotentieel	69
Participatiepotentieel	362
Nog niet actief en daar iets aan willen veranderen	237
- Zelf	137
- Met ondersteuning	100
Al wel actief en activiteiten willen uitbreiden	125
- Zelf	48
- Met ondersteuning	77

2.3. Vervolgstappen

Wanneer we in het gesprek met de deelnemer tot de conclusie komen dat ondersteuning wenselijk is om vervolgstappen te kunnen zetten, dan worden met toestemming van de deelnemers de namen doorgegeven aan gemeentelijke organisatieonderdelen voor een vervolg. Wanneer er sprake is van arbeidspotentieel is dit in de meeste gevallen de Adviseur Toeleiding (die zorgt voor doorgeleiding naar vervolgactiviteiten). Wanneer er sprake is van behoefte aan ondersteuning bij maatschappelijke participatie is dit de Coach Meedoen. Bij behoefte aan hulpverlening is dit het WIJ-team. In elke wijk vindt overleg plaats tussen vertegenwoordigers van het project, het WIJ-team en de coach Meedoen, zodat actuele informatie over de (activiteiten in) de wijk beschikbaar is. Tevens worden werkafspraken gemaakt over verwijzingen.

In de periode oktober 2015-juli 2016 hebben de volgende verwijzingen plaatsgevonden:

Verwijzing	Aantal
Ondersteuning bij werk (mensen met arbeidspotentieel)	37
Wijkwerkmakelaar Selwerd (mensen met participatiepotentieel)	52
Coach Meedoen (mensen met participatiepotentieel)	168
WIJ-team (mensen met vraag hulpverlening)	39
Directie Werk voor beoordeling ontheffing	48
Totaal	344

2.3.1. Ondersteuning bij werk

Met 69 personen hebben we in de gesprekken geconcludeerd dat er sprake is van arbeidspotentieel. Deze groep is gemotiveerd om werk te zoeken en men ervaart zelf geen belemmeringen om dat te gaan doen. Dat betekent echter nog niet dat men meteen aan de slag kan. Er is in veel gevallen sprake van langdurige werkloosheid, waardoor nog de nodige stappen moeten worden gezet om daadwerkelijk een baan te vinden.

Niet iedereen uit deze groep heeft daarbij behoefte aan ondersteuning van de gemeente. Soms omdat men hiermee (minder goede) ervaringen heeft (6 personen) en soms omdat men zelfstandig al stappen aan het zetten is om aan het werk te komen en daar vertrouwen in heeft. Van deze groep van 16 personen ("zelf actief" in de tabel hieronder) zijn er 7 bezig met een vorm van zelfstandig ondernemerschap.

Bij degenen die wel ondersteuning wensen, blijkt dat hun behoefte vaak (nog) anders is dan we op dit moment bieden binnen het Centrum naar Werk. Dat komt vooral omdat de activiteiten in het Centrum naar Werk gericht zijn op personen die minder tijd nodig hebben om op de arbeidsmarkt actief te kunnen worden. Het opstellen van een digitaal CV is dan ook vaak nog niet aan de orde. Dat betekent dat we per persoon bekijken welke vorm van ondersteuning het best bij hem of haar past en wie die op dit moment het beste kan bieden. In de praktijk betekent dat dat een deel van de mensen (eerst) begeleiding krijgt van de coaches Meedoen, een deel ondersteuning krijgt vanuit het Centrum naar Werk en een deel (eerst) zelf een aantal stappen zet. In alle gevallen is er sprake van maatwerk, gericht op het realiseren van de doelen van de betreffende deelnemer. Al werkend bekijken we de komende periode hoe deze vorm van ondersteuning er het best uit kan zien en welke (structurele) aanpassingen er aan de dienstverlening moeten worden aangebracht.

Hieronder laten we zien welke vervolgstappen er zijn gezet door de 69 personen met arbeidspotentieel.

Vervolgstappen personen met arbeidspotentieel

Zelf actief (wenst geen ondersteuning)	6	
Zelf actief	16	
Zelf actief na gesprek met Adviseur Toeleiding	10	
Totaal zonder ondersteuning		32
Ondersteuning coach Meedoen/Wijkwerkmakelaar	24	
Ondersteuning Centrum naar Werk	4	
Geen ondersteuning meer nodig (werk, verhuizing, zwangerschap)	7	
Ondersteuning wordt nog vastgesteld	2	
Totaal met ondersteuning		37

2.3.2. Wijkwerkmakelaar en Coach Meedoen

Het KIK-project is gestart in de wijk Selwerd. Op dat moment waren er nog geen coaches Meedoen beschikbaar. Deze zijn in de loop van het project aangesteld binnen de directie Maatschappelijke Participatie om de verbinding tussen personen uit de bijstand en de organisaties en activiteiten in de wijken te verzorgen en om hen waar nodig individueel te ondersteunen. In Selwerd wordt een vergelijkbare rol vervuld door de Wijkwerkmakelaar.

168 personen met een ondersteuningsvraag op het gebied van participatie zijn overgedragen naar een coach Meedoen. Deze coaches zijn vanaf januari 2016 actief en vormen de verbindende schakel naar activiteiten in de wijken en (waar nodig) met de WIJ-teams. Zij nemen contact op met degenen die gevraagd hebben om hulp bij hun maatschappelijke deelname en geven hen nadere informatie of brengen hen in contact met organisaties in de wijk die concrete activiteiten kunnen aanbieden. Naast deze personen hebben zes mensen die hebben aangegeven zelf actief te willen worden zich ook gemeld bij deze coaches (zelfmelders).

Inmiddels zijn 60 personen met hulp van de coaches Meedoen gestart met een activiteit. Drie daarvan zijn zelfmelders. De meest voorkomende activiteiten zijn:

- Vrijwilligerswerk (16)
- Participatiebanen (9)
- Werk (4)
- Parttime ondernemerschap (5)

Een deel van de mensen van wie de namen zijn doorgegeven, bleek bij nader inzien toch geen interesse te hebben (10 personen) of waren niet bereikbaar (5). Daarnaast zijn er mensen alsnog verwezen naar vormen van hulpverlening (3).

Met 17 personen wordt nu concreet gekeken naar passende activiteiten, 11 personen zijn verwezen om zelf een activiteit te zoeken. Met een groep van rond de 50 personen is of wordt contact gelegd over het zetten van vervolgstappen. Naar verwachting neemt de komende periode de groep die actief is dus nog verder toe.

52 personen zijn overgedragen naar de Wijkwerkmakelaar in Selwerd. Van deze groep zijn er inmiddels 25 gestart met een activiteit.

Totaal verwezen	220	
<i>Verwezen naar Coach Meedoen</i>		<i>168</i>
<i>Verwezen naar Wijkwerkmakelaar</i>		<i>52</i>
Nu actief	85	

2.3.3. Verwijzing naar WIJ-teams

39 personen zijn doorverwezen naar het WIJ-team wanneer er uit het gesprek signalen komen die wijzen op de behoefte aan zorg en ondersteuning. Deze verwijzing vindt alleen plaats met toestemming van de

deelnemer. Overigens worden mensen die vooraf al contact hebben met het WIJ-team niet benaderd voor een gesprek om te voorkomen dat mensen vanuit twee organisaties vergelijkbare diensten aangeboden krijgen.

2.3.4. Zelf actief (monitor)

De mensen die hebben gemeld dat zij zelf actief wilden worden, hebben we na een aantal maanden gebeld om te kijken welke stappen zij hebben gezet om actief te worden en of dat heeft geleid tot (extra) maatschappelijke deelname. In totaal hebben we 129 personen benaderd. Hiervan zijn inmiddels:

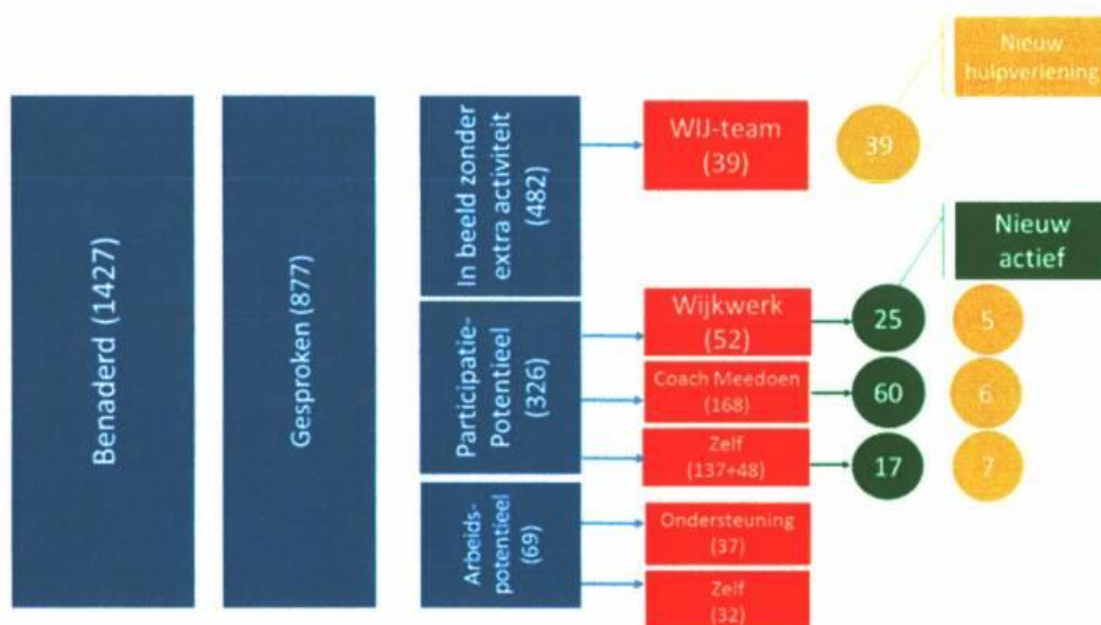
- ⌘ 17 personen actief geworden in de vorm van vrijwilligerswerk, opleiding of andere activiteiten
- ⌘ 7 personen die zich hebben gemeld bij het WIJ-team voor ondersteuning
- ⌘ 11 personen stappen aan het zetten, maar nog niet actief geworden
- ⌘ 24 personen niet actief geworden. Zij geven onder andere aan dat dat komt door lichamelijke of andere belemmeringen, omdat men het toch niet nodig vindt of dat zij het later gaan doen.

Met een groot deel van de mensen (70 personen) hebben we overigens geen contact kunnen leggen: omdat zij de telefoon niet opnemen of omdat het nummer niet (meer) klopt.

2.4. Conclusie resultaten

In de periode van half oktober 2015 tot juli 2016 hebben we 1427 personen benaderd voor een gesprek over hun maatschappelijke deelname. Met 877 (61%) van hen hebben we gesproken.

- ⌘ Een groot aantal personen (375/43%) is al maatschappelijk actief;
- ⌘ Een kleine groep van 69 personen (8%) kan en wil nog stappen zetten op het gebied van betaald werk. Een deel van hen gaat dat zelf doen, een deel bieden we ondersteuning op maat (37). De afstand tot werk is zodanig dat er andersoortige ondersteuning nodig is dan wat we nu bieden aan ondersteuning op het gebied van werk. De komende periode onderzoeken wij hoe wij deze ondersteuning gaan inrichten.
- ⌘ Van de mensen die actief willen worden (237) of hun activiteiten uit willen breiden (125) hebben we er 220 verwezen naar de Wijkwerkmakelaar of de coaches Meedoen. Van hen zijn er inmiddels 85 personen gestart met een activiteit. Van degenen die hebben aangegeven zelf actie te ondernemen, zijn er inmiddels 17 gestart met een activiteit. De ondersteuning door de coaches Meedoen levert een belangrijke bijdrage aan de toename van de maatschappelijke deelname. In totaal zijn er nu dus 102 personen extra gaan deelnemen aan maatschappelijke activiteiten.



3. Ervaringen

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen die we hebben opgedaan in dit project. We doen dat aan de hand van de verschillende stappen die we doorlopen: het in contact komen, het spreken en het nabellen. Daarnaast besteden we nog aandacht aan de (digitale) vragenlijst.

3.1. In contact komen

Om mensen in beeld te krijgen en na te laten denken over hun maatschappelijke deelname, moeten we uiteraard allereerst zorgen dat zij bereid zijn om met ons in gesprek te gaan. Uitgangspunt van het project is dat deze gesprekken op vrijwillige basis plaatsvinden. Daarbij hecht uw raad er aan dat deze vrijwilligheid duidelijk en expliciet wordt gecommuniceerd.

In de loop van het project hebben we geëxperimenteerd met de wijze waarop we het eerste contact leggen. We zijn in Selwerd begonnen met het versturen van een aankondigingsbrief waarna we met een buurtbode langs de huizen zijn gegaan om een afspraak met bewoners te maken. Deze aanpak leidde tot een beperkte deelname (26%). Veel mensen schrokken dat er iemand namens de gemeente aan de deur stond en waren niet bereid om in gesprek te gaan. De mensen met wie we geen contact konden leggen, hebben we vervolgens gebeld. Ook dat bleek niet de ideale oplossing: onze gegevens bleken vaak niet actueel en de drempel voor niet-deelname bleef laag. Uiteindelijk hebben we mede door middel van een "veegronde" de deelname nog tot 46% kunnen verhogen. Deze werkwijzen waren overigens erg arbeidsintensief.

Daarna hebben we gekozen voor gerichte uitnodigingen: brieven waarin een concrete datum voor een gesprek werd voorgesteld. Indien mogelijk belden we de dag voorafgaand aan het gesprek nog om mensen hieraan te herinneren. In de wijken waarin we deze werkwijze hebben gehanteerd lag de deelname vervolgens hoger (Vinkhuizen 54%, Lewenborg 64%, De Wijert 70%).

In deze brief was er in eerste instantie geen expliciete vermelding van vrijwilligheid meer opgenomen. Omdat dat wel het verzoek van uw raad en van de cliëntenraad was, is dit vervolgens weer wel gebeurd. In de wijken waarin deze is verstuurd is de deelname weer teruggelopen (47% in Beijum en 37% in Corpus den Hoorn). Inmiddels zijn er opnieuw enkele aanpassingen aan de brief gedaan, waarbij overigens de expliciete vermelding van vrijwilligheid van de deelname is gehandhaafd.

Vrijwilligheid

Doel van het project is om van zoveel mogelijk mensen in beeld te brengen of zij maatschappelijk actief zijn en wat zij nog nodig hebben om actief te worden. Om dat doel te bereiken willen we graag zoveel mogelijk mensen spreken. Daarbij hechten wij (net als de gemeenteraad) sterk aan het vrijwillige karakter ervan. We willen immers voorkomen dat mensen de gesprekken ervaren als "controlegesprekken". Uit het panelgesprek dat O+S met een aantal deelnemers heeft gevoerd en uit het telefonisch onderzoek, kwam naar voren dat voor hen de bereidheid tot deelname groter was vanwege het feit dat er sprake was van vrijwilligheid.

Tegelijkertijd merken wij dat een expliciete vermelding van vrijwilligheid leidt tot een lagere deelname. Het lijkt er dus op dat het benoemen van vrijwilligheid voor sommigen deelname bevorderend en voor anderen belemmerend kan werken. In veel gesprekken die wij voeren is er aan het begin sprake is van enige weerstand. De expertise van degenen die de gesprekken voeren zit er juist in dat gedurende het gesprek die weerstand wordt verminderd en mensen er vertrouwen in krijgen dat het hen een stap verder kan helpen. Dan wordt ook echt duidelijk dat er geen sprake is van het opleggen van verplichtingen of het opdringen van trajecten of andere activiteiten. Dat lukt eigenlijk altijd. Na afloop van het gesprek geven de deelnemers aan het een plezierig gesprek te hebben gevonden, waarbij zij regelmatig meegeven dat ze de ruimte hebben ervaren om hun verhaal te vertellen. Dit wordt bevestigd in het panelgesprek met deelnemers en het telefonisch onderzoek van O+S.

"Maar u bent zo klein!"

Reactie van een deelnemer die blijkbaar een groot en bedreigend persoon vanuit de gemeente had verwacht in plaats van een kleine ranke projectmedewerker.

Gedurende het gesprek komt het niet-verplichtende karakter uiteraard expliciet aan de orde. Mensen kunnen zelf aangeven welke informatie wel en niet wordt vastgelegd, mensen kunnen zelf aangeven of zij ondersteuning willen (en hun naam wordt doorgegeven aan andere partijen) en mensen kunnen zelf aangeven of ze al dan niet actief willen worden. Hun antwoorden hebben geen gevolgen voor hun uitkering.

De wijze waarop vrijwilligheid invulling krijgt binnen het project is regelmatig onderwerp van gesprek geweest tussen raad en college. Over de uitwerking daarvan willen we graag tijdens de raadscommissie in november opnieuw met uw raad in gesprek om ervoor te zorgen dat we zoveel mogelijk mensen spreken én recht doen aan het uitgangspunt van vrijwillige deelname.

Uit de telefonische enquête van O+S

De motivatie van mensen om deel te nemen aan het gesprek is verschillend:

- 1) Men wil iets terug doen voor de sociale dienst
- 2) Men wil "iets" doen, maar krijgt dit alleen niet voor elkaar. Men heeft moeite om de eerste stap te zetten richting vrijwilligerswerk of betaald werk
- 3) Men vindt het fijn om contact te hebben, wil informatie of vindt het logisch om mee te doen.

Ruim de helft van de "niet-deelnemers" gaf aan dat zij al (sociaal) actief zijn in de buurt of in vrijwilligerswerk, en hier verder geen ondersteuning bij nodig hebben.

3.2. Het gesprek voeren

In hoofdstuk 1 hebben we (in het kader "gesprek") laten zien wat er in het gesprek met de deelnemers aan de orde komt. Vrijwel alle gesprekken vinden plaats bij de mensen thuis. In een enkel geval wil men liever uitwijken naar een alternatieve locatie (buurthuis of gemeentelijke kantoren). Zo is er zelfs een keer een gesprek gevoerd in een café en wandelend in het park. In alle gevallen komen we aan deze verzoeken tegemoet.

De meeste mensen starten het gesprek met enige gereserveerdheid. Dit komt voort uit eerdere ervaringen met de (gemeentelijke) overheid en/of door een door hen gecreëerd beeld van de gemeente. Men denkt soms dat men iets "moet" of dat er een "addertje onder het gras" zal zitten. Zo is men soms wat bang om (weer) in verschillende trajecten terecht te komen. Wij gaan niet in op de oorsprong van deze gereserveerdheid en proberen het gesprek naar het "hier en nu" te krijgen door mensen uit te nodigen iets te vertellen over hun huidige dagbesteding en hun wensen op het gebied van werk of andere vormen van maatschappelijke deelname. De vragen die we stellen zijn open en vrij van oordelen en suggesties, zodat mensen zich vrij voelen om aan te geven wat zij wel en niet willen.

We merken dat mensen daardoor na enige tijd "ontdooien" en er eigenlijk altijd een prettig gesprek plaatsvindt. De deelnemers geven aan onze medewerkers terug dat zij de gesprekken als positief ervaren. De meeste mensen vinden het prettig om hun verhaal te doen en komen gedurende het gesprek vaak zelf met voorstellen om actie te ondernemen. Daarnaast wordt het gewaardeerd dat de gemeente op deze manier aandacht besteedt aan mensen in de Stad. Dit beeld komt ook naar voren uit het panelgesprek en de telefonische enquête van O+S.

Een echtpaar waarvan de man depressief is, zit met de projectmedewerker aan tafel. De man voert het woord en de vrouw heeft zich half afgewend van de medewerker. Wanneer de medewerker doorvraagt op haar dagbesteding en interesse toont, draait zij letterlijk (de stoel) bij en vertelt wat het effect van een laag inkomen en de gezinssituatie is op haar sociale leven. Aan het eind van het gesprek spreekt ze uit dat ze graag (als haar kind naar school gaat) een activiteit buitenshuis wil gaan doen en bespreken ze samen wat dat zou kunnen zijn.

Een ex-gedetineerde is afwachtend, geeft korte antwoorden en lijkt ongeïnteresseerd. Na wat doorvragen op zaken die hij noemt, ontstaat er bij hem verbazing "dat iemand van de gemeente interesse in hem toont". Vervolgens vertelt hij zijn levensverhaal en geeft aan in de toekomst weer meer wil gaan sporten en actief wil worden in de buurt. Een week later belt hij op om te zeggen dat hij het zo'n prettig gesprek had gevonden.

Kortom, wanneer we contact hebben gelegd, verloopt het vervolg in alle gevallen goed en zijn mensen bereid om over hun dagelijkse situatie te vertellen. Dit wordt bevestigd in het panelgesprek dat O+S heeft gevoerd met een viertal deelnemers aan deze gesprekken. Zij geven aan dat zij erg tevreden waren met de aard van het gesprek en de oprechte interesse die werd getoond en konden daardoor goed hun verhaal kwijt. Ze vonden het heel prettig dat ze niet in een "traject werden gedwongen". Ook liet 1 deelnemer weten dat het gesprek een aanzet was om actie te ondernemen.

Uit het panelgesprek

"Ze (de KIK-medewerker) vatte de koe bij de horens. Ze ging meteen met mij op pad naar een plek die haar passend bij mij leek. Dat voelde heel goed. Ik heb daar twee weken proef gedraaid en ik ben er nu nog steeds aan het werk, met veel plezier".

"Ik had geen idee waar ik naar toe kon en wat er mogelijk is. Welke stappen je kunt ondernemen".

"Sinds ik vrijwilligerswerk doe, ben ik nooit meer ziek geweest".

"Ik gun elke bijstandsgerechtigde wel zo'n motiverend gesprek!"

"Ik wil wel als ervaringsdeskundige een bijdrage verlenen aan dit project!"

3.3. Nabellen

Met de mensen die hebben gemeld dat zij zelf actie gaan ondernemen, nemen we na een aantal maanden telefonisch of via de mail contact op. We vragen hoe het met hen gaat, hoe zij terugkijken op het gesprek, wat men eraan heeft gehad en wat men heeft kunnen doen.

Onze ervaring is dat het gesprek dat we hebben gevoerd bij veel deelnemers nog vers in het geheugen ligt en men er vaak nog verder over heeft nagedacht. Zij vertellen open over de stappen die ze hebben gezet of over redenen waarom dat niet is gebeurd. Daarmee krijgen we een goed beeld van de veranderingen in maatschappelijke deelname en/of de aard van de belemmeringen. We hebben daarbij niet de indruk dat zij dit als controle ervaren.

Men geeft ons terug dat zij het op prijs stellen dat er op deze manier aandacht voor hen is en dat de gemeente geïnteresseerd is in hoe het verder met hen gaat. Overigens blijkt het niet eenvoudig om met iedereen in contact te komen. Na twee belrondes is het ons in ruim de helft van de gevallen nog niet gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen.

Ook in het panelgesprek geven deelnemers aan dat het belangrijk is om contact te houden. Ten eerste omdat het belangrijk is dat de gemeente interesse toont en hun huidige inzet in de samenleving waardeert. En ten tweede om mogelijk gematcht te worden op voor hen interessante klussen.

"Het is belangrijk dat iemand meedenkt en weet welke stappen je kunt zetten op weg naar werk"

3.4. (Digitale) vragenlijst

Bij de start van het project is afgesproken om alle deelnemers vooraf een digitale vragenlijst in te laten vullen. Doel was om mensen met arbeidspotentieel er vooraf uit te filteren en als basis voor het gesprek. De lijst zou mogelijk ook benut kunnen worden om deelnemers in de toekomst in beeld te kunnen houden.

Gedurende het project bleek dat deze vragenlijst eerder belemmerend dan bevorderlijk werkte voor het gesprek. Mensen bleken niet over de juiste digitale middelen te beschikken om die vragenlijst in te vullen of vonden de hoeveelheid te verstrekken informatie veel te groot. Ook het bijvoegen van de papieren lijst leidde tot een beperkt resultaat. Een deel van de mensen heeft soms tijdens of na afloop van het gesprek de lijst

alsnog ingevuld. Omdat het voor het voeren van het gesprek en de informatie over de individuele personen geen meerwaarde biedt, gaan wij deze lijst vanaf nu niet meer gebruiken.

4. Conclusies en vervolgstappen

In dit project zijn we voor het eerst in gesprek gegaan met een groot aantal bijstandsgerechtigden om vast te stellen wat zij doen en wat zij willen doen. Hieronder zetten we eerst de belangrijkste bevindingen nog eens op een rij en gaan we vervolgens in op wat we daarvan willen leren en wat we de komende periode als gevolg daarvan gaan doen.

4.1. Bevindingen

De belangrijkste bevindingen uit dit project zijn:

- Er is onder de bijstandsgerechtigden een grote groep die nu al actief is of die graag actief wil worden;
- De gesprekken zijn het meest effectief wanneer mensen merken dat er naar hen geluisterd wordt en wanneer de vervolgacties voortkomen uit beslissingen van mensen zelf. Als dat het geval is, blijken veel mensen in staat en bereid om in beweging te komen. Niet voor iedereen is de gemeente daarbij een vanzelfsprekende hulpbron.
- Een aanzienlijk deel wil echter wel graag gebruik maken van gemeentelijke ondersteuning. Veel mensen kennen het ondersteuningsaanbod van de gemeente niet, en/of zetten niet uit zichzelf de stap om daarnaar te vragen.
- Het voeren van een gesprek waarin aandacht is voor wensen en omstandigheden en het bieden van ondersteuning bij het vinden van een gewenste activiteit leidt al op korte termijn tot een toename van maatschappelijke participatie.
- Het omzetten van het voornemen in concrete actie is het grootst wanneer mensen daarbij ondersteuning krijgen. De invoering van de functie van Coach Meedoen waarin net als binnen het project, aangesloten wordt bij de vraag van de deelnemer en de koppeling wordt gemaakt met bestaande activiteiten, heeft hierbij een duidelijk positief effect gehad.
- Mensen vinden het prettig om in gesprek te gaan met (vertegenwoordigers van) de overheid, mits daarbij aandacht bestaat voor hun specifieke situatie. Over het algemeen bestaat bij deze groep langdurig bijstandsgerechtigden niet altijd voldoende vertrouwen in de intenties van de overheid wanneer deze met hen in contact treedt.
- Het voeren van gesprekken geeft de gemeente een goed beeld van de situatie van de burgers. Wanneer eenmaal dit gesprek gevoerd is, is er ook een basis om in contact te blijven.
- Van de groep mensen die al langdurig bijstandsgerechtigd zijn, ziet het overgrote deel geen perspectief meer voor zichzelf op de arbeidsmarkt. Degenen die wel perspectief zien, moeten vaak nog een aantal stappen zetten om daadwerkelijk aan de slag te kunnen.

4.2. Leerpunten voor gemeentelijke dienstverlening

Wat kunnen we leren van de ervaringen uit dit project? Hieronder zetten we de leerpunten op een rij:

- Om maatschappelijke deelname te stimuleren is het van belang om aansluiting te zoeken bij wat mensen zelf willen.
- Wanneer we als gemeente mensen de mogelijkheid willen bieden om actief te worden, is het goed om ons daarbij te realiseren dat mensen soms meer informatie nodig hebben en een zetje nodig hebben om te gaan doen wat zij zelf graag willen.
- Het bieden van ondersteuning vergroot de maatschappelijke participatie. De inzet van de Coach Meedoen (of een vergelijkbare functie) levert een belangrijke bijdrage aan de vergroting van de maatschappelijke participatie. Met deze functie wordt tevens een koppeling gemaakt tussen de domeinen van de sociale zekerheid en de WMO.
- De benodigde ondersteuning van de doelgroep met arbeidspotentieel sluit nog niet één op één aan bij de bestaande re-integratieondersteuning. In de afgelopen periode hebben we er immers expliciet voor

gekozen dat we deze ondersteuning alleen bieden aan mensen die op relatief korte termijn aan de slag kunnen. Op basis van de ervaringen die we in dit project opdoen met maatwerkoplossingen voor deze groep, stellen we de komende periode vast hoe deze er structureel uit moet zien. Dit past binnen onze plannen om de activiteiten van het Centrum naar Werk de komende periode voor een bredere doelgroep beschikbaar te stellen, zodat we ook dienstverlening kunnen bieden aan personen met een grotere afstand tot werk.

- We hebben bij de start van het project aangegeven dat we de (maatschappelijke activiteiten van) alle (6.000-7.000) bijstandsgerechtigden in beeld willen krijgen en willen houden. In eerste instantie dachten we daarbij aan de inzet van een (digitale) vragenlijst. Op basis van de ervaringen uit dit project komen we tot de conclusie dat dat niet de meest effectieve en klantvriendelijke methode is. We onderzoeken nu of een vorm van periodiek persoonlijk contact mogelijk is en wat dat betekent voor de uitvoering(scapaciteit) van de Participatiewet (of andere uitvoeringsonderdelen van het sociale domein). En we onderzoeken of het mogelijk is om daar (op basis van behoefte van de deelnemers) per persoon in te variëren. Dat mensen een vorm van vervolcontact waarderen is uit het project overduidelijk geworden.

4.3. Vervolgstappen

De komende twee jaar gaan we door met het voeren van gesprekken met deelnemers uit de groep van 5.000 bijstandsgerechtigden.

Om een zo groot mogelijke groep bijstandsgerechtigden in beeld te krijgen en te ondersteunen bij maatschappelijke- en arbeidsparticipatie zullen we de volgende stappen zetten:

1. Een zo hoog mogelijke respons realiseren
We willen met zoveel mogelijk mensen in gesprek. We hebben gemerkt dat de wijze waarop we het gesprek aankondigen van invloed is op de bereidheid tot deelname. We willen daarom in de raadscommissie van november graag met uw raad in gesprek over de wijze waarop we dat doen op een manier die de deelname bevordert en recht doet aan het uitgangspunt van (expliciete) vrijwilligheid. We denken daarbij aan een persoonlijke en uitnodigende brief van de wethouder, waarin ervaringen van andere deelnemers worden opgenomen en/of benut.
2. Werkwijze niet-respons
Op dit moment bereiken wij een deel van de mensen niet. We hebben O+S gevraagd te enquêteren welke redenen mensen hebben om wel / niet in gesprek te gaan. We onderzoeken of we op basis daarvan (moeten) komen tot een alternatieve aanpak voor deze groep..
3. Aansluiting naar werk
Zoals in 4.2. hebben aangegeven, gebruiken we de ervaringen die we nu opdoen met de maatwerkondersteuning van mensen met arbeidspotentieel bij de vormgeving van onze plannen om de doelgroep van de re-integratiedienstverlening te verbreden. We zullen uw raad over de uitkomsten daarvan informeren.
4. Monitoring
We hebben geconcludeerd dat een (digitale) vragenlijst geen oplossing is voor het in beeld houden van de situatie van personen met een bijstandsuitkering. De komende periode onderzoeken we alternatieve methoden om hen structureel in beeld te blijven houden op een manier die uitvoerbaar is en die aansluit bij wat de deelnemers wenselijk vinden.
5. Borging innovatieve (gespreks-)benadering
Op dit moment worden de gesprekken gevoerd door externe medewerkers. We vinden het van belang dat dat we deze aanpak opnemen in de reguliere dienstverlening van de gemeentelijke organisatie. Dat betekent dat we de komende periode onderzoeken hoe er voor te zorgen dat deze werkwijze structureel onderdeel wordt van de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van werk en participatie. Daarbij betrekken we de vraag of dat gevolgen heeft voor de wijze van dienstverlening van de directies werk en maatschappelijke participatie..

4.4. Samengevat: contact werkt!

De werkwijze om zonder vooropgezet plan en onbevooroordeeld met mensen in gesprek te gaan over hun situatie, hun mogelijkheden, en de aanpak om aansluitend ondersteuning te bieden bij het zetten van concrete stappen (door coaches Meedoen en Wijkwerkmakelaars) leidt tot een toename van het aantal personen dat deelneemt aan maatschappelijke activiteiten en tot tevredenheid over de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie.

Een groot deel van de bijstandsgerechtigden vindt het plezierig om op deze manier door de gemeente te worden benaderd, en voor zover ze al actief zijn waardering te krijgen voor hun huidige inzet. De eerste resultaten bevestigen het motiverende en activerende effect van de gekozen werkwijze.

Van de 877 personen die in de eerste negen maanden van het project zijn gesproken, waren er al 375 maatschappelijk actief en zijn er inmiddels al 102 actief geworden in de vorm van vrijwilligerswerk, deelname aan maatschappelijke activiteiten of anderszins.

Wat ons betreft een aanpak die ook na de projectperiode moet worden voortgezet. We gebruiken de kennis en ervaring vanuit "Kansen in Kaart" daarom om ook in de toekomst de kansen te benutten en de maatschappelijke deelname van Stadlers structureel op een hoger peil te brengen en te houden.

Kansen in Kaart

Marjolein Kolstein

Oktober 2016

www.os-groningen.nl



BASIS VOOR BELEID

fs

Inhoud

Inhoud	1
1. Kansen in Kaart	2
1.1 Onderzoek	2
1.2 Informatie Kansen in Kaart	2
2. Gesprekken Kansen in Kaart	3
2.1 Deelnemers Kansen in Kaart	3
2.2 Niet-deelnemers Kansen in Kaart	5
Colofon	7

1. Kansen in Kaart

1.1 Onderzoek

De gemeente heeft aan Onderzoek en Statistiek Groningen gevraagd om te onderzoeken van mensen met een Participatiewetuitkering vinden van het project Kansen in Kaart.

We hebben 25 telefonische gesprekken gehad met mensen die een gesprek met een consulent thuis hebben gehad. We hebben in een telefonisch gesprek gevraagd wat ze van de uitnodiging vonden. Wat vonden ze van de brief, de flyer en de vragenlijst? Wat waren hun verwachtingen van het gesprek? Wat waren hun overwegingen om wel of niet mee te doen? Wat hebben ze uiteindelijk aan het gesprek gehad?

Hiernaast hebben we 25 mensen gesproken die geen gesprek hebben gehad. Ze hebben afgebeld of waren meerdere keren niet thuis. Deze mensen hebben we gevraagd waarom ze niet op de uitnodiging zijn ingegaan. Wat kan de gemeente voor hen betekenen en hoe beoordelen zij de dienstverlening van de gemeente Groningen?

1.2 Informatie Kansen in Kaart

De gemeente heeft van zo'n 6.000 tot 7.000 van de 11.000 mensen met een Participatiewetuitkering niet goed in beeld wat het arbeidspotentieel en participatiepotentieel is. Het college vindt dat alle mensen, ook mensen zonder kansen op de arbeidsmarkt, zoveel mogelijk moeten meedoen in de samenleving. Daarom wil het college behalve naar werk ook kijken of mensen de mogelijkheden hebben om op een andere manier maatschappelijk actief te worden. Elke klant met arbeidspotentieel krijgt direct ondersteuning bij het vinden van een baan. Elke klant met participatiepotentieel wordt gestimuleerd dit potentieel te benutten. Elke klant met een zorgbehoefte wordt onder de aandacht gebracht van de sociale teams en / of hun moederorganisaties.

Mensen worden thuis gesproken, de gesprekken zijn niet verplicht en mede gericht op het versterken van hun mogelijkheden en die van hun sociale omgeving. Er wordt op een nieuwe manier naar mensen die al langere tijd zijn aangewezen op een uitkering. Dit betekent dat er geen vooropgezet plan of advies komt. De klant staat centraal. Het gesprek gaat voornamelijk over hoe het dagelijks leven van de klant eruit ziet en in welke mate hij daarover tevreden is. Vragen die daarbij horen zijn onder andere: wat kunt u goed, waar liggen uw interesses, wat geeft u voldoening, onderneemt u activiteiten in uw wijk, zou u actief of actiever willen worden, wat heeft u daarbij nodig en wat zijn uw ervaringen met (het zoeken van) betaald werk? Daarnaast worden burger geïnformeerd over voorzieningen waar zij gebruik van kunnen maken. Het gaat dan om zaken als bijzondere bijstand, Stadspas, laptopregeling en kwijtschelding van belastingen maar ook over activiteiten in hun wijk waar zij aan mee kunnen doen.

2. Gesprekken Kansen in Kaart

2.1 Deelnemers Kansen in Kaart

In totaal hebben we 25 mensen die een gesprek met een consultant van Kansen in Kaart hebben gehad gevraagd naar hun ervaringen.

Brief en flyer

Over het algemeen zijn mensen positief over de brief en positief over het project Kansen in Kaart. Ze vinden de toon van de brief prettig. Ze vinden het prettig dat er geen verplichtend karakter aan de uitnodiging hangt. De brief vinden ze aardig en vriendelijk overkomen.

Een aantal mensen vertelt dat de folder die werd meegestuurd duidelijk was en dat alle voorinformatie over het project duidelijk was. Sommige mensen kunnen zich niet herinneren dat ze van tevoren een folder hebben gezien.

Iemand vertelt dat ze het vervelend vindt dat er niet aangegeven werd hoe lang het gesprek ging duren. Dit vindt ze slordig van de gemeente. Een ander vindt het niet prettig dat de gemeente zichzelf uitnodigde bij haar thuis, zonder dat ze iets te zeggen had over de datum en tijd.

Vragenlijst

Een paar mensen vertellen dat ze de vragenlijst moeilijk konden invullen. Ze hebben de vragenlijst tijdens het gesprek ingevuld. Iemand anders benoemt dat ze door de vragenlijst een beeld kreeg van de inhoud van het gesprek.

Tot slot vertelt iemand niet tevreden te zijn over de vragenlijst. Ze geeft aan dat de vragen voor haar en voor andere mensen die arbeidsongeschikt zijn niet van toepassing zijn. De vragenlijst is volgens haar gericht op mensen die werkloos zijn en niet op mensen die arbeidsongeschikt zijn.

Gesprek

Over het gesprek is iedereen tevreden. Het was een fijn gesprek. Er is goed geluisterd en mensen vonden de interesse vanuit de gemeente fijn. Een paar mensen vertellen dat ze heel lang geen contact met de gemeente hebben gehad. Ze vinden het prettig dat er weer een contactmoment was.

Overwegingen

We hebben gevraagd of mensen hebben getwijfeld aan deelname en wat hun overwegingen waren om wel mee te doen. Ongeveer een derde van de mensen die we hebben gesproken wil iets terug doen voor de sociale dienst en werkt om deze reden mee.

Een gelijke groep geeft aan 'iets' te willen doen, maar krijgt dit niet alleen voor elkaar. Ze hebben moeite om de eerste stap te zetten richting vrijwilligerswerk of betaald werk. Het gesprek kwam voor deze mensen op het goede moment.

Tot slot zijn er mensen die lange tijd geen contact hebben gehad met de sociale dienst, ze vinden het fijn weer eens contact te hebben. We hebben mensen gesproken die aangeven graag informatie te willen over het project of een minimaregeling van de gemeente. Sommigen geven aan gewoon mee te werken, zonder specifieke reden. Ze vinden het logisch en vanzelfsprekend om op een dergelijk verzoek in te gaan.

"Waarom zou ik niet mee werken?"

Verwachtingen van het gesprek

Veel mensen hadden geen verwachtingen. Of verwachtingen waren gebaseerd op de inhoud van de vragenlijst.

"Ik had het idee dat de gemeente wilde kijken hoe ze mensen aan het werk kunnen krijgen."

Nut van het gesprek

Sommigen mensen vonden het fijn om weer eens in contact te komen met de gemeente.

"Ik vond het prettig om te zien dat de gemeente aan mij dacht."

Anderen vertellen dat ze de informatie hebben gekregen die ze graag wilden. Veel mensen zeggen dat ze actief genoeg zijn en op dat gebied geen hulp nodig hebben. Ze hebben genoeg te doen en hebben genoeg sociale contacten. Een enkeling vertelt druk te solliciteren, maar daar geen hulp bij nodig te hebben. Wel is iedereen blij met het prettige gesprek.

Dienstverlening van de gemeente

We hebben gevraagd wat mensen vinden van de dienstverlening van de gemeente. De mensen die we hebben gesproken geven allemaal een positieve beoordeling (variërend van een zes tot tien). In totaal hebben 21 mensen een cijfer gegeven, gemiddeld een 7,8. De rest is positief zonder dat ze een cijfer geven.

2.2 Niet-deelnemers Kansen in Kaart

We hebben niet alleen de mensen die gesproken zijn opgebeld. We hebben ook 25 mensen gebeld die een gesprek in het kader van Kansen in Kaart hebben afgezegd of die meerdere keren niet thuis waren.

Brief en flyer

Bijna de helft van deze groep kan zich de brief niet of nauwelijks herinneren. De andere helft vindt de brief prettig. Ze vinden het fijn dat de gemeente dit initiatief nam. Ook vinden ze het fijn dat het gesprek en het onderzoek vrijwillig was. Dit bleek voor hen duidelijk uit de brief. Sommige mensen vinden het niet prettig dat de gemeente zichzelf uitnodigde.

"Mijn huis is privé, dit had beter gekund."

Een ander vindt het niet 'vrijwillig' overkomen omdat er al een afspraak gepland was. Meerdere mensen vinden het niet fijn dat ze zelf geen stem hadden in het bepalen van de datum en tijd.

Vragenlijst

Velen hebben niet naar de vragenlijst gekeken, omdat ze toch al hadden afgezegd of hadden besloten niet deel te nemen. Iemand noemt dat hij de keuzemogelijkheden in de vragenlijst te beperkt vond.

Overwegingen

Ruim de helft van de mensen vertelt dat het gesprek voor hen niet nodig is. Ze zijn al actief in de buurt of doen vrijwilligerswerk. Ze hebben genoeg sociale contacten en kunnen zich niet voorstellen dat ze baat hebben bij het gesprek. Anderen geven aan zich prima zelf te kunnen redden en de gemeente niet nodig te hebben. Een aantal mensen vertelt dat een gesprek

op dit moment niet goed uitkomt, ze hebben relatieproblemen of gezondheidsproblemen waardoor ze het er nu niet bij kunnen hebben. Een enkeling zegt er geen vertrouwen in te hebben. Ze vindt dat al die vragen de gemeente niks aangaat en verwacht er zelf niets uit te halen.

Dienstverlening van de gemeente

Er zijn een aantal mensen negatief over de dienstverlening van de gemeente. Ze hebben negatieve ervaringen met hun contactpersoon of specifiek met de witgoedregeling. Een paar mensen voelen zich niet goed behandeld door de gemeente. Maar ook in deze groep zijn tevreden mensen. In totaal negen mensen geven een cijfer voor de dienstverlening, gemiddeld een 6,3.

Opvallend is dat de mensen die akkoord zijn gegaan met een gesprek van Kansen in Kaart een positiever oordeel en positievere ervaringen met de gemeente hebben.

Colofon

Kansen in Kaart

Auteur:
Marjolein Kolstein

Opdrachtgever:
Gemeente Groningen

Uitgave:
Onderzoek en Statistiek Groningen



T (050) 367 56 30
E info@os.groningen.nl
I www.os-groningen.nl
T [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)