

Onderwerp Beantwoording vragen ex art. 41 RvO SP en PvdA over  
inkomensondersteuning en schuldhulpverlening in de WIJ teams

Steller G.J.A. Jonkman



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 55 11 Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 6767415

Datum 31-01-2018 Uw brief van 27-12-2017

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doen wij u toekomen ons antwoord op de door mevrouw C.E. Bloemhoff en de heer W.H. Koks van de PvdA en de SP fractie gestelde vragen ex art. 41 RvO over inkomensondersteuning en schuldhulpverlening in de WIJ-teams. De brief van de vragenstellers treft u als bijlage aan.

Aangegeven wordt dat veel van de ondersteuningsvragen in de WIJ-teams financiële vragen betreffen omdat veel inwoners van onze stad een laag inkomen hebben, afhankelijk zijn van de bijstand of kampen met schulden. In de visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' staat het voornemen meer samen te werken met de WIJ-teams en de vrijwilligers die in de wijken werkzaam zijn, zodat klanten warm en vriendelijk kunnen worden verwezen. En anderzijds het voornemen van de (gedeeltelijke) inzet van inkomens- en schuldhulpmedewerkers in de wijken zelf.

De fracties SP en PvdA hebben vernomen dat de afgelopen periode in een aantal WIJ-teams is geëxperimenteerd met het onderbrengen van medewerkers van de afdeling Inkomen van de gemeente en de GKB ter concretisering van bovenstaand voornemen. Daarmee vindt de uitvoering van de inkomensdienstverlening, bijzondere bijstand en schuldhulpverlening dicht bij mensen plaats en in samenhang met de ondersteuning vanuit de WIJ-teams. De SP en PvdA vinden dit een wenselijke beweging: uit het kantoor aan het Harm Buitenplein en werken in de wijken waar medewerkers direct zicht hebben op de achtergrond van mensen en de ondersteuning die nodig is. Andere waardevolle kenmerken van deze aanpak zijn volgens hen dat de medewerker inkomensdienstverlening in het WIJ-team meteen kan beslissen over een aanvraag bijzondere bijstand, een adviserende rol heeft en specialistische kennis zowel op het terrein van schuldhulpverlening als inkomensdienstverlening wordt behouden.

De fracties van SP en PvdA hebben de volgende vragen gesteld.

1. *Klopt het dat de experimenten afgerond zijn met een evaluatieverslag? Zo ja bent u bereid dit verslag ter beschikking te stellen aan de raad en wanneer vindt dit plaats? Zo nee, op welke wijze stelt u de raad dan wel op de hoogte van de uitkomsten van de experimenten en mogelijke besluiten naar aanleiding van deze evaluatie die van invloed zijn op de wijze waarop de inkomensdienstverlening wordt georganiseerd?*

Op 1 april 2016 zijn we een pilot gestart 'Schuldhelpverlening in WIJ'. Tijdens deze pilot zijn vanuit de GKB in 3 wijken schuldhelpverleners ingezet in WIJ (De Wijert, Selwerd en Vinkhuizen). In elk van de 3 WIJ-teams is een consulent schuldhelpverlening 2 dagen per week werkzaam als specialist. Deze inzet is eind 2016 onderzocht door onderzoeksbureau Vink. Hiervan is een rapport gemaakt 'Evaluatie schuldhelpverlening in de wijk' met als ondertitel 'Een onderzoek naar de resultaten van de pilot *Schuldhelpverlening in WIJ*'.

Ook op het gebied van inkomensondersteuning hebben we de samenwerking met de WIJ-teams geïntensiveerd. Enige jaren terug werden al bij de eerste sociale teams medewerkers vanuit de directie Inkomensdienstverlening als generalist ingezet. Met de uitbreiding van de sociale wijkteams en de doorontwikkeling naar de WIJ-teams groeide de inzet vanuit de afdeling Inkomen binnen WIJ. De contouren van WIJ werden steeds duidelijker en 'Een vertrouwd gezicht' (dienstverleningsvisie Inkomensdienstverlening) was in ontwikkeling. Uitwerking van deze visie leidde in 2016 tot de inzet van inkomensmedewerkers in alle wijken in drie verschillende scenario's:

1. generalist met specialisme inkomen (Vinkhuizen, de Wijert, Korrewegwijk)
2. specialist inkomen (Corpus, Hoogkerk, Oosterparkwijk, Rivierenbuurt, Schilderswijk/Centrum)
3. generalist aangevuld met 8 uur specialisme inkomen (Beijum, Lewenborg, Selwerd)

De verschillende wijzen van inzet hebben we eind 2016 middels interviews met de medewerkers en met WIJ geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een intern rapport 'Inkomen en WIJ, Evaluatieverslag 2016'.

Bovengenoemde rapporten worden bij deze brief gevoegd (zie bijlagen).

Opgemerkt moet worden dat de evaluaties al dateren van eind 2016 en we daarna de samenwerking met de WIJ-teams hebben doorontwikkeld. Naar aanleiding van de overwegend positieve evaluaties eind 2016 hebben we besloten om zowel de pilot Schuldhelpverlening in WIJ als de inzet van

inkomensmedewerkers in WIJ gedurende 2017 voort te zetten en vooral aandacht te geven aan het behoud van specialistische kennis op het leefgebied financiën (inkomen en schulden) en aan de overdracht van kennis hierover aan de WIJ team-medewerkers.

De fracties SP en PvdA geven aan te hebben vernomen dat per 1 januari 2018 de experimenten beëindigd zijn en dat:

- De omvang van de formatie op het gebied van inkomensdienstverlening en schuldhulpverlening, ondergebracht in de WIJ-teams wordt verminderd.

Het is correct dat we voornemens zijn om zowel de werkwijze in de pilot Schuldhulpverlening als de beschreven werkwijzen bij inkomensondersteuning anders vorm te geven. Het is echter niet aannemelijk dat de (totale) omvang van de formatie op het gebied van inkomensondersteuning en schuldhulpverlening die we gaan inzetten in de WIJ-teams wordt verminderd. We verwachten wel dat de *verdeling* van formatie zal wijzigen. We zijn dit momenteel aan het onderzoeken binnen de personele en financiële mogelijkheden.

- De beslissings-/adviesbevoegdheid van de medewerker inkomensdienstverlening in de WIJ-teams m.b.t. de bijzondere bijstand en inkomensdienstverlening wordt beëindigd of verminderd.

De medewerkers die vanuit de directie Inkomensdienstverlening in de WIJ-teams werken ondersteunen bewoners bij aanvragen levensonderhoud en bereiden aanvragen bijzondere bijstand voor, in zoverre dat zij voor fiattering van hun adviezen zijn aangewezen op de backoffice van de gemeente. De reden hiervoor is dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor de besluitvorming in het kader van de Participatiewet (wettelijke kerntaak).

- Ook het onderscheid tussen inkomensdienstverlening en schuldhulpverlening in de vorm van aparte specialistische medewerkers komt te vervallen in de WIJ-teams.

We werken momenteel een scenario uit waarin we willen dat in elk WIJ-team een generalist financiën wordt ingezet, waarbij het WIJ-team gebruik kan maken van een vaste specialist inkomen én een vaste specialist schuldhulpverlening.

Op dit moment zijn we druk doende de beschikbare formatie over de verschillende WIJ-teams te verdelen waarbij we zoveel mogelijk rekening houden met het karakter, de behoeften en de grootte van de teams. De personele en financiële kaders zijn hierbij leidend. We verwachten daarbij dat er ongeveer 2 dagen een generalist per WIJ-team kan worden ingezet en dat maximaal 4 uur een specialist inkomen én een specialist schuldhulpverlening op een WIJ-locatie kan werken.

In overleg met de WIJ-teams worden de taken beschreven van de verschillende functionarissen die zich bezighouden met het leefgebied financiën. De functie-inhoud van de generalist financiën zal zich evenwel de komende tijd na beschrijving verder moeten uitkristalliseren en ook zal de afstemming en samenwerking met de WIJ team-medewerkers, waaronder de sociaal juridisch dienstverleners, in de uitvoeringspraktijk nader vorm moeten krijgen.

2. *Klopt het voorgaande?* Zo ja:

- *Op basis van op welke gronden wordt de experimentele aanpak in 2018 niet structureel?*

De aanpak op het gebied van inkomen was niet in elk WIJ-team hetzelfde. Er waren zoals ook boven is omschreven verschillen in werkwijze tussen de WIJ-teams als het gaat om voorbereiding en afhandeling van aanvragen met betrekking tot inkomen. De pilot schuldhulpverlening betrof slechts 3 WIJ-teams. Bij de invulling van de structurele samenwerking in het kader van inkomensdienstverlening vinden we het van groot belang om elk WIJ-team zo veel mogelijk op een gelijk niveau te bedienen.

- *Hoe past deze ontwikkeling bij de gedachte achter de breed samengestelde WIJ-teams om inwoners zo goed en dichtbij mogelijk te kunnen ondersteunen te meer daar er zoveel Stadgers met financiële problemen zijn? Hoe past dit bij de gewenste ontwikkeling meer in te zetten op preventie?*

Deze ontwikkeling sluit hier bij aan. We werken dicht bij de bewoner in de wijk op het leefgebied financiën (inkomen en schulden) door de inzet van generalisten in de WIJ-teams. We zorgen voor onderhoud van kennis en expertise en slaan een stevige brug tussen gemeente en WIJ Groningen door de inzet van specialisten op zowel inkomen als schuldhulpverlening. Daarnaast wordt regulier vanuit de GKB (afdeling schuldpventie) voorlichting gegeven in de verschillende WIJ-teams ter voorkoming van (grotere) schuldproblematiek bij bewoners.

- *Hoe past dit in de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018?*

De voorgenomen aanpak past binnen de visie Inkomensdienstverlening. Standaard waar kan, maatwerk waar nodig. In 2018 willen we in ieder WIJ-team een generalist financiën in gaan zetten, die ondersteund wordt door een specialist inkomen én een specialist schuldhulpverlening. Zo zorgen we ervoor dat algemene vragen over uitkeringen en voorliggende voorzieningen in de wijk kunnen worden afgehandeld. En dat we informatie kunnen

verstrekken over minimaregelingen, andere voorzieningen, mogelijke trajecten en tegemoetkomingen. We kunnen de financiële situatie van bewoners in kaart brengen, informeren en adviseren. Zo nodig kan worden ondersteund bij het voorkomen van een uithuiszetting en kan worden meegegaan op huisbezoek. We kunnen bij een problematische schuldsituatie samen met de bewoner (en vrijwilligers) de aanvraag schuldhulpverlening voorbereiden. We zorgen voor kennisoverdracht over inkomen en schulden en we hebben een vast aanspreekpunt voor de WIJ-teammedewerkers. We nemen deel aan het financieel spreekuur in de wijk. We willen zorgen voor een warme overdracht en korte lijnen tussen WIJ-teams en gemeente. Tegelijkertijd willen we de dienstverlening aan het Harm Buitenplein ook kwalitatief hoogstaand, laagdrempelig en effectief inrichten. Hierdoor kunnen we meer tijd investeren in maatwerk, niet alleen in de wijken, maar ook aan de klanten die ons willen opzoeken op het Harm Buitenplein.

Zoals gezegd zitten we nu in de afrondende fase van de uitwerking van bovengenoemd scenario. In 2018 volgen we de gekozen aanpak zowel in de WIJ-teams als op het Harm Buitenplein nauwgezet. Eventuele verbeterpunten en wensen zullen worden meegenomen in de dienstverlening van 2019 en verder. Bij knelpunten in de samenwerking kan zo nodig tussentijds worden bijgestuurd.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter den Oudsten", written over a horizontal line.

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Teesink", written over a horizontal line.

de secretaris,  
Peter Teesink

<http://groningen.christenunie.nl/>  
<http://groningen.christenunie.nl/>



Aan het college van Burgemeester en Wethouders

Groningen, 27 december 2017

Betreft: vragen SP en PvdA ex. artikel 41 RvO omtrent inkomensondersteuning en schuldhulpverlening in de WIJ teams

Geacht college,

De WIJ-teams zijn de plek waar inwoners van onze gemeente terecht kunnen voor ondersteuning. Veel van deze ondersteuningsvragen betreffen financiële vragen omdat veel inwoners van onze stad een laag inkomen hebben, afhankelijk zijn van de bijstand of kampen met schulden.

In april 2016 is de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 vastgesteld. Een van uw voornemens (blz. 15) is "Het 'vertrouwde gezicht' zoeken we door meer samen te werken met de WIJ-teams en de vrijwilligers die in de wijken werkzaam zijn. Zodat we klanten warm en vriendelijk kunnen verwijzen. (...) En anderzijds door (gedeeltelijke) inzet van inkomens- en schuldhulpmedewerkers in de wijken zelf."

Wij hebben vernomen dat de afgelopen periode in een aantal Wij-teams is geëxperimenteerd met het onderbrengen van medewerkers van de afdeling inkomensdienstverlening van de gemeente en de GKB ter concretisering van bovenstaand voornemen. Daarmee vindt de uitvoering van de inkomensdienstverlening, bijzondere bijstand en schuldhulpverlening dicht bij mensen plaats en in samenhang met de ondersteuning vanuit de WIJ-teams. De SP en PvdA vinden dit een wenselijke beweging: uit het kantoor aan het Harm Buitersplein en werken in de wijken waar medewerkers direct zicht hebben op de achtergrond van mensen en de ondersteuning die nodig is. Andere waardevolle kenmerken van deze aanpak zijn:

- dat de medewerker inkomensdienstverlening in het WIJ-team meteen kan beslissen over een aanvraag bijzondere bijstand;
- de adviserende rol van de medewerker bij de inkomensdienstverlening;
- het behoud van specialistische kennis zowel op het terrein van schuldhulpverlening als inkomensdienstverlening.

Nu er anderhalf jaar geëxperimenteerd is met deze aanpak hebben wij de volgende vragen:

1. Klopt het dat de experimenten afgerond zijn met een evaluatieverslag? Zo ja bent u bereid dit verslag ter beschikking te stellen aan de raad en wanneer vindt dit plaats? Zo nee, op welke wijze stelt u de raad dan wel op de hoogte van de uitkomsten van de experimenten en mogelijke besluiten naar aanleiding van deze evaluatie die van invloed zijn op de wijze waarop de inkomensdienstverlening wordt georganiseerd?

Wij hebben vernomen dat per 1 januari 2018 de experimenten beëindigd zijn en dat:

- De omvang van de formatie op het gebied van inkomensdienstverlening en schuldhulpverlening, ondergebracht in de WIJ-teams wordt verminderd;
- De beslissings-/adviesbevoegdheid van de medewerker inkomensdienstverlening in de WIJ-teams mbt de bijzondere bijstand en inkomensdienstverlening wordt beëindigd of verminderd;
- Ook komt het onderscheid tussen inkomensdienstverlening en schuldhulpverlening in de vorm van aparte specialistische medewerkers komt te vervallen in de WIJ-teams..

2. Klopt het voorgaande? Zo ja:
- Op basis van op welke gronden wordt de experimentele aanpak in 2018 niet structureel?
  - Hoe past deze ontwikkeling bij de gedachte achter de breed samengestelde WIJ-teams om inwoners zo goed en dichtbij mogelijk te kunnen ondersteunen te meer daar er zoveel Stadgers met financiële problemen zijn? Hoe past dit bij de gewenste ontwikkeling meer in te zetten op preventie?
  - Hoe past dit in de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018?

Met vriendelijke groet,

Namens de fracties van

Wim Koks

SP

Carine Bloemhoff

PvdA



GEMEENTE GRONINGEN

# Inkomen en WIJ

---

Evaluatieverslag 2016

Groningen, 20 december 2016  
Steller: Jolanda Zaagman



## Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Doelstellingen en inzet 2016 .....	3
2.1 Doelstellingen .....	3
2.2 Inzet 2016 .....	3
3. Uitwerking evaluatie per doelstelling.....	4
3.1 De onderlinge samenwerking en afstemming verbeteren, waardoor we beter maatwerk kunnen leveren.....	4
3.2 Samen leren en kennis uitwisselen .....	4
3.3 Zorgen voor meer expertise over inkomen in de WIJ-teams .....	5
3.4 Onze klanten het vertrouwen geven dat ‘het’, waar hij zich ook meldt, goed komt.....	6
3.5 Een vangnet bieden voor klanten die dit nodig hebben .....	7
3.6 Succesfactoren volgens medewerkers inkomen .....	8
3.7 Aandachtspunten volgens medewerkers inkomen .....	8
3.8 Voordelen en kansen wijkgericht werken volgens medewerkers.....	9
3.9 Risico's en nadelen wijkgericht werken volgens medewerkers .....	9
3.10 Naar de toekomst .....	10

## 1. Inleiding

***“Inkomensdienstverlening handelt honderdduizenden klantcontacten per jaar op verschillende manieren, via diverse kanalen, af”***

Onze klanten kiezen niet bewust vóór onze dienstverlening, maar zijn zich wel bewust van onze dienstverlening. In het coalitieakkoord ‘Voor de verandering’ spreekt het college uit dat we de burgers van onze stad een grotere rol willen geven in het formuleren en uitvoeren van beleid. We willen daarbij meer uitgaan van vertrouwen en meer rekening houden met individuele omstandigheden.

***“Dit vraagt om een daadwerkelijke kanteling in denken en handelen en legt een algemeen spanningsveld bloot tussen objectief en zakelijk (wat moeten we wetmatig doen) en subjectief en maatwerk (wat is de behoefte van de klant)”***

Omdat we iedereen in de gelegenheid willen stellen om mee te doen, is het ook nodig om maatwerk oplossingen te bieden aan hen dit dat nodig hebben. Dit vraagt om een ander perspectief van klantbenadering en bedrijfsvoering.

***“Met het vaststellen en uitvoeren van ‘Een vertrouwd gezicht’ (visie inkomensdienstverlening 2016-2018) geven we hier met elkaar invulling aan”***

Dit doen we door ons binnen het Sociaal Domein open op te stellen en de samenwerking met andere afdelingen op te zoeken. Om de dienstverlening, waar nodig, dichterbij onze klanten te organiseren, werken we steeds meer samen met de elf WIJ-teams in Groningen. In dit rapport een uitleg over hoe we inkomen in 2016 hebben georganiseerd binnen WIJ. Vervolgens een opsomming van de doelstellingen die we hiervoor hebben opgesteld. Tot slot een uitwerking van de ervaringen van de medewerkers.

## 2. Doelstellingen en inzet 2016

Vanaf begin 2016 zetten we in alle WIJ-teams inkomensmedewerkers in. De inzet verschilt per team, zowel inhoudelijk als in grootte van formatie en is te vertalen naar drie scenario's. Begin 2016 hebben doelstellingen geformuleerd.

### 2.1 Doelstellingen

***“Onze hoofddoelstelling is om tot een uitgangspunt te komen van hoe we inkomen binnen WIJ in de toekomst willen organiseren”***

Door inkomen in WIJ te brengen, willen we:

- de onderlinge samenwerking en afstemming verbeteren, waardoor we beter maatwerk kunnen leveren;
- samen leren en kennis uitwisselen;
- zorgen voor meer expertise over inkomen in de WIJ-teams;
- onze klanten het vertrouwen geven dat ‘het’, waar hij zich ook meldt, goed komt;
- een vangnet bieden voor klanten die dit nodig hebben.

### 2.2 Inzet 2016

Een aantal jaren geleden begon Groningen met de inzet van sociale wijkteams. Binnen de eerste teams werden medewerkers vanuit Inkomensdienstverlening (Inkomen en GKB) als generalist ingezet. Met de uitbreiding van de sociale wijkteams en de ontwikkeling naar WIJ groeide de inzet van inkomen binnen WIJ. De contouren van WIJ werden steeds duidelijker, de visie ‘Een vertrouwd gezicht’ (dienstverleningsvisie Inkomensdienstverlening) was in ontwikkeling.

***“Dichtbij de klant waar nodig en standaard waar mogelijk zijn belangrijke uitgangspunten binnen de visie ‘Een vertrouwd gezicht’ ”***

Uitwerking van deze visie leidde in 2016 tot de inzet van inkomensmedewerkers in alle wijken in drie scenario's:

1. 32 uur generalist met specialisme inkomen (Vinkhuizen, de Wijert, Korrewegwijk)
2. 16 uur specialist inkomen (Corpus, Hoogkerk, Oosterparkwijk, Rivierenbuurt, Schilderswijk/Centrum)
3. 32 uur generalist aangevuld met 8 uur specialisme inkomen <sup>1</sup> (Beijum, Lewenborg, Selwerd)

Begin 2016 richtten we een werkgroep op bestaande uit:

- Twee afdelingshoofden inkomen
- Twee WIJ-managers
- Projectleider WIJ en projectleider Inkomensdienstverlening
- Beleidsadviseur Directie Maatschappelijke Ontwikkeling

---

<sup>1</sup> In Beijum en Lewenborg worden de generalisten opgeleid in het specialisme inkomen en wordt gewerkt met contactpersonen.

### 3. Uitwerking evaluatie per doelstelling

We legden de medewerkers die vanuit inkomen in WIJ werkzaam zijn én een aantal collega's binnen WIJ en Inkomen schriftelijke vragenlijsten voor. Deze schriftelijke vragenlijsten bestonden uit een aantal stellingen, een aantal uitvragen over de werkzaamheden, een aantal vragen over de tevredenheid, vragen naar voor- en nadelen, kansen en risico's.

Per doelstelling geven we hieronder een samenvatting van de antwoorden en reacties op de vragen en stellingen die bijdragen aan deze doelstelling.

#### 3.1 De onderlinge samenwerking en afstemming verbeteren, waardoor we beter maatwerk kunnen leveren

***“Door inkomensmedewerkers in te zetten in WIJ versterken we de onderlinge samenwerking”***

Er is meer afstemming en daardoor kan beter maatwerk plaatsvinden. De onderlinge verwijzing tussen Harm Buitenplein en WIJ-teams komt wel op gang, maar kan beter. Wel komen klanten, wanneer ze bij WIJ zijn geïnformeerd, beter voorbereid naar een afspraak op het Harm Buitenplein. Onderling wordt er steeds meer afgestemd. Sinds collega's van inkomen in de wijken werkzaam zijn, komen klanten beter voorbereid naar het Harm Buitenplein. Ze weten wat ze moeten verwachten en kunnen daardoor sneller worden geholpen.

Aangegeven wordt dat klanten (vaker dan voorheen) weten wat ze moeten inleveren en wat ze kunnen verwachten. Vragen kunnen eerder getackeld worden. Wel werkt het in sommige situaties beter als de WIJ-medewerker meekomt naar het gesprek op het Harm Buitenplein. Niet iedere klant is even goed zelfredzaam. Hierbij kan ook in specifieke situaties gerichte informatie of voorlichting worden gegeven.

***“Het is logisch dat inwoners voor inkomensvragen terecht kunnen bij het WIJ-team”***

Er zijn veel vragen over financiën. Problemen worden integraal opgepakt, doordat ook naar andere hulpvragen wordt gekeken. De toegevoegde waarde ervaren medewerkers vooral als het onderdeel is van een groter vraagstuk.

Voordeel is dat de drempel laag is, de klant direct te woord wordt gestaan en er korte lijntjes zijn. Problemen worden direct opgepakt, er wordt gericht overlegd of correct doorverwezen. Dit kan ook goed ingezet worden ter preventie van o.a. fraude.

Nadeel kan zijn dat klanten, die zichzelf redden, erg makkelijk binnen stappen.

#### 3.2 Samen leren en kennis uitwisselen

***“Door inkomensmedewerkers in WIJ in te zetten lijkt de kennis over inkomen en het leefgebied financiën bij de overige WIJ-medewerkers en vrijwilligers toegenomen”***

Wel wordt aangegeven dat in het WIJ-team ook andere medewerkers, bijvoorbeeld maatschappelijk werkers of sociaal juridische dienstverleners, zitten, die al goed zijn geschoold voor wat betreft inkomensvraagstukken. Maar dit is meer algemene kennis, er blijven veel vragen komen.

***“Het beeld dat sommige WIJ-collega's van 'de sociale dienst' hebben is soms wezenlijk anders dan het beeld dat inkomensmedewerkers zelf hebben”***

In alle teams worden de inkomensmedewerkers vanwege hun expertise benaderd door collega's. Voor uitleg over inkomensvragen of hulp bij een casus. Voor vragen over wet- en regelgeving, om

mee te denken over financiën. Soms worden ze bij gesprekken gevraagd. Dit zowel per mail als persoonlijk. Dit beperkt zich niet alleen tot de tijd dat de medewerker daadwerkelijk in het team aanwezig is. Regelmatig spelen inkomensmedewerkers een bemiddelende rol naar de collega's die op het Harm Buitenplein werken.

***“Alhoewel sommige medewerkers aangeven dat ze altijd al aandacht hadden voor de mens achter de aanvraag, is het werken in het WIJ-team zeker van invloed geweest op het inzicht in de leefomgeving van de klanten”***

Medewerkers vinden het prettig zo breed te kunnen kijken naar de klant. Dit geldt zeer zeker voor de medewerkers die als generalist vanuit inkomen in WIJ werken. Zij houden zich ook met de andere leefgebieden bezig. Het dieper, breder en socialer naar de situatie van de klant kijken is prettig en maakt de blik minder zakelijk dan op het Harm Buitenplein. Zeker door huisbezoeken krijg je een beter beeld van de situatie, vanuit de generalisten die vanuit inkomen in WIJ werken, wordt het integrale werken met bijvoorbeeld psychiatrie, ouderenzorg en maatschappelijk werk als groot voordeel benoemd.

***“Door de WIJ-collega's wordt aangegeven wordt dat ze met vragen snel terecht kunnen, dat aanvragen soms beter en sneller verlopen”***

Casuïstiek waarin financiële zaken geregeld moeten worden op korte termijn worden sneller opgepakt en afgehandeld. Door inzet van inkomensmedewerkers kan de WIJ-medewerker zich meer bezig houden met de eigen expertise in het team. Wetende dat financiële zaken in de caseload snel en accuraat kunnen worden aangepakt. Vanuit de medewerkers die als specialist vanuit inkomen in WIJ werken, wordt tijdens de diensten op het Harm Buitenplein alerter gereageerd en eerder verwezen naar WIJ-teams.

***“Eyeopeners waren er ook”***

Over hoeveel ellende en stille armoede er is en over hoe klanten het ervaren om in contact te komen met 'de sociale dienst'. Aangegeven wordt dat medewerkers klanten beter leren begrijpen door ze op een positieve en laagdrempelige manier te benaderen.

### **3.3 Zorgen voor meer expertise over inkomen in de WIJ-teams**

***“De expertise op het gebied van inkomen is nodig in de wijk”***

Aangegeven wordt dat veel zaken vooraf of tijdens de casus al afgehandeld of voorbereid worden omdat er kennis aanwezig is. In gevallen waar mensen de “standaard” uitleg niet snappen, is het nodig. Soms is het ook extra gemakkelijk. In sommige gevallen had de klant zich ook via de telefoon kunnen redden.

***“Veel problematiek in de wijk heeft te maken met financiën”***

Bij de medewerkers in het WIJ-team is over het algemeen te weinig kennis van de sociale zekerheidswetgeving. Zij kennen niet altijd alle regels en de verandering hiervan. Terwijl inkomen een eerste levensbehoefte is. Veel hulpvragen hebben te maken met financiën. Van belang is dat dit specialisme in het team zit, zodat generalisten ten allen tijde naast de klant kunnen blijven staan. Er worden veel vragen gesteld en, vooral waar generalistisch gewerkt wordt, wordt de medewerker

bij veel casussen betrokken. Voordelen zijn dat er korte lijntjes zijn. Dit maakt het signaleren, doorverwijzen of collega's inschakelen gemakkelijker.

**“Vanuit de generalisten wordt aangegeven dat het van belang is dat er kennis van zowel inkomen als schuldhelpverlening in de wijk aanwezig is”**

Vanuit de medewerkers van de backoffice inkomen wordt aangegeven wel alert te zijn op beloftes die worden gedaan vanuit de hulpverlening. Nakomen hiervan is soms niet mogelijk binnen de Participatiewet. Benadrukt wordt dat expertise essentieel is voor goede voorlichting en verwijzing.

**“Inkomensverstrekking (bijvoorbeeld levensonderhoud, bijzondere bijstand) is specialistisch werk”**

Dat kennis van regels belangrijk is, dat dit moet worden onderwezen en onderhouden, is evident voor iedereen. Juist ook omdat hier systemen aan te pas komen, die niet iedereen kan raadplegen. Wel vindt een aantal medewerkers dat deze expertise ook gedeeld kan worden. Opvallend is dat dit vooral de medewerkers zijn die niet binnen inkomen werken. Maatwerk wordt als belangrijk ervaren, waarbij, vanuit inkomen, wel gepleit wordt om dit geen 'beleid' te laten zijn, maar in principe uit te gaan van de geldende wet- en regelgeving, 'tenzij'.

**“Kennis en expertise van het leefgebied financiën in de wijken is van even groot belang als kennis van de andere leefgebieden”**

Aangegeven wordt dat, om tot een goede dienstverlening te komen, kennis van alle leefgebieden, waaronder financiën, belangrijk is. Financiën kunnen een (mede-) oorzaak zijn voor problemen op andere leefgebieden. Problemen op dit leefgebied komen in de meerderheid van de casussen voor. Het helpen oplossen van deze problemen, kan ook helpen andere problemen te verlichten. En dit komt veel voor.

Als financiën niet lopen, kan de hulpverlening stagneren. Stabiliteit in de financiële situatie is een voorwaarde om te kunnen werken aan de andere leefgebieden. Vanuit de generalistische benadering wordt aangegeven dat een directe samenwerking in financiën en andere leefgebieden vaak meer en sneller beweging oplevert. De drempel om naar financiën te kijken wordt veel lager wanneer het bespreekbaar wordt gemaakt in de wijk.

De kennis van de wet- en regelgeving die door inkomen worden uitgevoerd, wordt door iedereen onderschreven als specialistisch. Als het inkomensspecialisme onderhouden moet worden, is het van belang dat de kennis vanuit de wetgeving up to date blijft. Hier moet tijd en ruimte voor zijn.

### **3.4 Onze klanten het vertrouwen geven dat 'het', waar hij zich ook meldt, goed komt**

**“Op dit moment is de expertise van de inkomensmedewerker nog leidend voor wat hij wel of niet afhandelt in de wijk en in hoeverre de klant zelfredzaam is”**

Zo zijn er generalisten die bijzondere zaken binnen WIJ afhandelen. Maar ook medewerkers die vinden dat in ieder geval voor de fiatting de backoffice moet worden ingeschakeld. Sommige inkomensmedewerkers in WIJ vinden het onwenselijk aanvragen bijzondere bijstand van eigen wijkbewoners af te handelen.

Aanvragen zonder bijzonderheden kunnen zonder meer door de backoffice worden afgehandeld. En voor aanvragen levensonderhoud kan voorbereiding in de wijk plaatsvinden. Als alles compleet is kan de klant, eventueel samen met de medewerker van WIJ naar de backoffice voor de daadwerkelijke aanvraag.

**“Belangrijk bij voorbereiding in WIJ en afhandeling op de backoffice is dat er goed wordt samengewerkt en dat er oor is voor de inschatting van de WIJ-medewerker”**

Aangegeven wordt dat aanvragen prima kunnen worden afgehandeld door de inkomensmedewerker binnen de WIJ teams. Wel moet het mogelijk blijven om ook aanvragen in te dienen bij het Harm Buitenplein (voor de meer zelfstandige en minder kwetsbare bewoners).

**“Het is van toegevoegde waarde dat de inkomensmedewerker meegaat op huisbezoek, maar het is niet in alle gevallen nodig”**

Bij financiële hulpvragen of om in beeld te krijgen wat er aan de hand is bij een bepaalde klant wordt de toegevoegde waarde zeker erkend. De medewerker leert breder kijken en op andere vlakken samenwerken met WIJ-medewerkers. Het kan zeker wenselijk zijn ter plekke iets op te pakken, dit is afhankelijk van de inhoud van de vraag.

Een groot benoemd voordeel is dat je door huisbezoeken veel meer ziet dan het kleine stukje dat een klant tijdens een gesprek op het Harm Buitenplein laat zien. Het zorgt voor een integrale aanpak en kennisdeling over en weer, financiële problematiek staat zelden op zichzelf.

Uit oogpunt van rechtshandhaving kan het helpen dat de medewerker oog heeft voor de woonsituatie, bijvoorbeeld een vervuilde of verwaarloosde leefomgeving of een leegstaande woning. Desgewenst kan dan overleg plaatsvinden met de afdeling handhaving.

### 3.5 Een vangnet bieden voor klanten die dit nodig hebben

**“Door inkomensmedewerkers in WIJ-teams in te zetten, hebben we inkomensondersteuning dichtbij en wijkgericht georganiseerd”**

Wanneer je goed gebruik maakt van elkaars kennis, kan er binnen WIJ veel worden opgelost. WIJ-collega's en klanten maken zeker gebruik maken van de mogelijkheid om dichtbij informatie te krijgen, vooral wanneer ze de informatie niet snappen.

**“De ervaring leert dat korte lijntjes een vriendelijkere, meer persoonlijke benadering opleveren”**

Vanuit de WIJ-medewerkers wordt specifiek aangegeven dat je door breed te kijken en samen te werken met anderen in het team, veel kunt betekenen voor klanten. En dat kennis van inkomen (en schuldhelpverlening) in de wijk een noodzakelijk onderdeel is van een WIJ-team.

Doordat de inkomensmedewerkers een rol spelen in voorlichting, advisering en bemiddeling is het gemakkelijk vragen face-to-face te kunnen stellen. Aangegeven wordt dat het voor klanten vaak moeilijk om de stap te maken als het gaat om inkomensondersteuning en als het dan dichtbij is, dit soms net iets makkelijker is.

**“Door inkomensmedewerkers in WIJ-teams in te zetten zorgen we voor een laagdrempelige dienstverlening aan burgers”**

Aangegeven wordt dat mensen zich minder gauw bedreigd voelen. Dat het prettig is voor collega's om een gezicht te hebben als ze er niet uitkomen en dat het voor klanten fijn is, als ze dingen niet snappen, om persoonlijk uitleg te krijgen.

De beleving is dat klanten gemakkelijker met een vraag bij het WIJ-team komen dan naar het Harm Buitenplein, waarbij wel opgemerkt wordt dat advies soms te pas en te onpas wordt gevraagd. Toegevoegde waarde zit bijvoorbeeld met betrekking tot bijzondere bijstand dat alvast gekeken wordt of er recht bestaat, waardoor aanvragen niet nodig zijn als er geen recht is. Dit wordt als prettiger ervaren dan de officiële molen 'voor niets' doorlopen. Bovendien geeft het ook mogelijkheid anders te adviseren over vangnetregelingen.

**“Vanuit de inkomensgeneralisten wordt aangegeven dat deze dieper in de wijk zitten, waardoor er een goede brug geslagen kan worden tussen burger en gemeente”**

Voor sommige klanten is de stap naar het Harm Buitenplein te groot. Vanuit WIJ wordt het prettig gevonden om samen te werken met een inkomensmedewerker en soms al in het eerste contact met klanten thuis op financiële expertise in te zetten. Aangegeven wordt dat wel gezorgd moet worden dat de inkomensmedewerker oog heeft en houdt voor interne richtlijnen op het gebied van inkomensdienstverlening.

### 3.6 Succesfactoren volgens medewerkers inkomen

Over het algemeen zijn de inkomensmedewerkers tevreden over de manier waarop ze de werkzaamheden binnen het WIJ-team hebben kunnen uitvoeren. Een opsomming van genoemde factoren van tevredenheid:

- Vrijheid en zelfstandigheid;
- Persoonlijk contact met klanten;
- Afwisseling van werkzaamheden;
- Combi generalist/specialist is prettig;
- Werkzaamheden goed uitvoerbaar;
- Samen met collega's maatwerk leveren;
- Onderdeel zijn van het WIJ-team en gevonden worden;
- Bij het werken in twee teams:
  - Leuk in afwisseling en verschillen in beide teams;
  - Een leuke uitdaging om eenheid te creëren in fundamentele verschillen waarbij het van belang is om samen te werken;
  - Leuk om in andere keukens te kijken en ervan te leren.

### 3.7 Aandachtspunten volgens medewerkers inkomen

Er zijn ook punten waarover de inkomensmedewerkers minder tevreden zijn. Een opsomming van factoren van ontevredenheid:

- Positie met name in het begin binnen het WIJ-team niet duidelijk, zoekend zijn naar je eigen rol, aanloopfase moeilijk, WIJ is toch wezenlijk andere wereld;
- Lastig objectief te blijven bij aanvragen in eigen wijk;
- Wet- en regelgeving staan soms in de weg;
- Praktisch soms lastig met fiatteren/printen e.d. als je niet vaak op het Harm Buitenplein komt;
- Lastige positie in twijfelachtige zaken omtrent fraude;
- De meeste medewerkers voelen zich onderdeel van het team, maar bij werken in twee teams:
  - Veel informatie (op verschillende vlakken) bijhouden;
  - Veel collega's, waardoor je soms het gevoel hebt dat je er maar half bij hoort, op twee plekken;



- Soms chaotisch/rommelig en qua werkaafhandeling onbevredigend, maar aan de andere kant ook leuk;
- Soms het gevoel dat je alleen nodig bent voor de klusjes (uitzoekzaken).

### 3.8 Voordelen en kansen wijkgericht werken volgens medewerkers

- Door voorwerk en breder kijken naar een klant en de korte lijntjes tussen een WIJ-team en Inkomen klanten sneller, oplossingsgericht en adequater helpen;
- Laagdrempelige, soms bemiddelende rol, daardoor nog erger voorkomen. Door te kijken waar klanten eventueel recht op hebben of doorverwijzen naar instanties;
- Informatieverstrekking heen en weer verloopt vlotter;
- Meer begrip voor de situatie waar mensen in zitten. Door korte lijnen tussen WIJ-team en Inkomen toegankelijk, makkelijk bereikbaar.
- Contact met klanten die minder zelfredzaam zijn, mensen met elkaar in contact brengen, integrale aanpak, maatwerk;
- Korte lijntjes collega's, ook bij 'slecht nieuws' zoals blokkade of beëindiging van uitkering;
- Betere dienstverlening naar de klanten, door per wijk te werken heb je meer ruimte en overzicht van de wijk en bewoners.
- Meer kennis in de wijk, daardoor meer preventief werken, dichterbij, je kent de klanten beter. Men voelt zich geen "nummer".

### 3.9 Risico's en nadelen wijkgericht werken volgens medewerkers

- Relevante zaken missen uit de moederorganisatie;
- Mensen denken dat het WIJ team de problemen voor hen kan oplossen. Een WIJ-team moet telkens in het oog houden dat er "gekanteld" moet worden gewerkt, en dat is soms best moeilijk;
- Praktische zaken zoals even snel iets kunnen overleggen bijstand technisch/ systeemtechnisch;
- Beperkt gebruik van de mogelijkheden om iemand te checken. Kan veel onnodig werk voorkomen. Soms wordt een klant op zijn woord geloofd en worden er zaken ingezet waarop hij achteraf geen recht blijkt te hebben;
- Oppassen dat het geen mini sociale dienst wordt! Of dat men denkt meer gedaan te kunnen krijgen bij of via een WIJ-team;
- Kennis kan bij niet voldoende onderhoud iets minder worden, daarin is meer samenkomst met collega's van belang of scholing;
- Sommige klanten komen met alle "wissewasjes" langs die ze zelf ook heel goed kunnen oplossen;
- Sommige klanten willen een voorkeursbehandeling, omdat ze weten dat de medewerker inkomen bijvoorbeeld bijzondere bijstand kan afhandelen.

### 3.10 Naar de toekomst

#### **“Financiële stabiliteit is van grote invloed op het welzijn van mensen”**

Er vanuit gaande dat kennis en expertise op inkomensgebied in de wijken moet worden geborgd, vinden alle medewerkers dat het belangrijk is dat inkomensspecialisme binnen de WIJ-teams aanwezig is. De meeste medewerkers, zowel de generalisten als de specialisten, geven aan tevreden zijn met de huidige manier van inzetten.

Wel is het zo dat de medewerkers die specialistisch worden ingezet over het algemeen hun expertise gemakkelijker onderhouden, doordat zij ook een aanzienlijk deel van hun tijd in het inkomensteam aan het Harm Buitenplein werkzaam zijn.

Generalistisch ingezette medewerkers geven aan juist de afwisseling in werkzaamheden en hectiek van het WIJ-team erg prettig te vinden.

De meeste medewerkers hebben er behoefte aan geregeld te overleggen met collega inkomensmedewerkers. En behoefte aan duidelijkheid over wat onder het takenpakket valt en wat (in brede zin) wel en niet kan of mag.