

Onderwerp Voortgang en borging project Kansen in Kaart

Steller J.Y. Bruining



De leden van de raad van de gemeente Groningen

Telefoon (050) 367 62 68 Bijlage(n) -

Ons kenmerk 6537682

Datum 20-09-2017 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In deze brief informeren wij u over de voortgang in het project Kansen in kaart. Daarnaast treft u - zoals toegezegd in november 2016 - een schets aan van ons plan tot borging van de succesvolle werkwijze zoals toegepast binnen dit project.

Context

In de gemeente Groningen hebben ruim 10.000 huishoudens een bijstandsuitkering. Van hen ontvangt een deel (tijdelijke) actieve begeleiding richting werk. Deze klanten hebben wij tijdens die dienstverlening goed in beeld. Met de groep klanten die geen dienstverlening hebben gekregen, of waarvan die dienstverlening inmiddels is afgerond, zijn wij de laatste jaren het contact verloren. Uw raad heeft via de motie "Weten waar kwaliteiten liggen" gevraagd om de individuele mogelijkheden op het gebied van betaald werk weer actueel in kaart te brengen. Omdat we het belangrijk vinden dat alle Stadgers meedoen aan de samenleving hebben wij de uitwerking van die motie met uw instemming verbreed. In het project KIK (looptijd: oktober 2015 – juli 2018) nodigen wij 5.000 klanten uit waarmee wij bij de start van het project al langer dan 2 jaar geen contact meer hebben gehad over werk of activering. Doelen: contact herstellen, in beeld brengen arbeids- en participatiepotentieel, klanten stimuleren om dat potentieel te benutten, en indien nodig daarbij ondersteuning te bieden. Deelname aan dit project gebeurt op vrijwillige basis. De gesprekken vinden op ons voorstel bij de klant thuis plaats en worden gevoerd door consultants van een extern bureau. De gesprekken hebben een open en stimulerend karakter. Als de klant hulp vraagt bij het zetten van stappen richting werk of activering wordt die aansluitend aangeboden.

Conclusies 1^e Tussenevaluatie KIK (november 2016)

In november 2016 hebben we de resultaten over de eerste 9 maanden aan uw raad gepresenteerd in een uitgebreide tussenevaluatie.

Op basis van deze resultaten hebben wij - college en raad - gezamenlijk geconcludeerd dat de werkwijze zoals beproefd in Kansen in Kaart werkt. Klanten waarderen dat de gemeente na lange tijd weer oprechte belangstelling voor hen toont. Dat dit gebeurt in een “open” gesprek waarin hun ervaringen voorop staan, zonder oordelen en verwachtingen vooraf vanuit de gemeente. Mensen voelen zich gehoord, gezien en gewaardeerd in de activiteiten die zij ondernemen.

Een deel van de gesprekspartners gaf aan dat zij door het gesprek gestimuleerd werd om actief (of nog actiever) te worden. Sommigen gaven aan zelf tot actie over te gaan. Anderen vroegen hierbij ondersteuning. Zij konden worden doorverwezen naar coaches Meedoen of andere participatiemogelijkheden. Klanten met een zorg gerelateerde ondersteuningsvraag werd voor een hulpverleningstraject doorverwezen naar WIJ.

Uit die 1^e evaluatie kwamen twee aandachtspunten naar voren.

- Voor deelnemers aan KIK die stappen wilden zetten richting werk bleek in de praktijk dat de geboden dienstverlening van de directie Werk (nog) niet aansloot bij de ondersteuningsvraag van klanten met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.
- De in de uitnodigingsbrief expliciet benoemde “vrijwilligheid” van de deelname aan de keukentafelgesprekken zorgde voor een relatief laag bereik (61%). Hierdoor wordt het doel alle klanten weer in beeld te krijgen niet gehaald.

Wij komen hierop terug in de volgende paragraaf.

Korte schets resultaten 2^e Tussenevaluatie KIK

In deze paragraaf treft u een cijfermatige doorkijk aan over de behaalde resultaten over de totale projectperiode van 20 maanden (tot peildatum 1 juni 2017).

In z'n algemeenheid kan worden gesteld dat de positieve resultaten zoals vermeld in de 1^e Tussenevaluatie zijn bestendigd.

Er zijn vanaf de start van het project 3627 personen uitgenodigd voor een gesprek. Daarvan zijn 1729 personen gesproken (response: 48%). Ondanks allerlei inspanningen (positieve publiciteit, telefonische reminder, etc.) is de response ten opzichte van de eerste 9 maanden (61%) gedaald. Wij hebben

hiervoor geen eenduidige verklaring. Mogelijke verklaring is het gegeven dat wij in de loop van het project het uitgangspunt van “vrijwilligheid” meer expliciet in de brief hebben vermeld. Bij het nabellen van de klanten die aangeven niet mee te willen doen krijgen wij een breed scala aan beweegredenen. Dat varieert van “ben zelf al zeer actief, dus heb geen ondersteuning nodig”, tot “heb slechte ervaringen met eerdere ondersteuning vanuit gemeente”.

Van die 1729 klanten die wij hebben gesproken zijn er 716 maatschappelijk actief (41%). 113 mensen (7%) geven aan stappen te willen zetten richting werk. Van degenen die niet actief zijn (1013) geven 450 personen tijdens het gesprek aan graag actief worden. Van de mensen die al actief zijn (716) willen er 261 “actiever” te willen worden. In totaal geven daarmee 824 van de 1729 deelnemers aan dat zij hun arbeids- of participatiepotentieel (meer) willen benutten.

Een deel van de groep (537) geeft aan ondersteuning te willen richting werk of activering. In 2017 zijn 40 deelnemers ingestroomd bij het Centrum naar werk. Zij krijgen daar, in afwijking van de reguliere dienstverlening die vooral is gericht op werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, ondersteuning die is afgestemd op hun individuele mogelijkheden. Mensen die ondersteuning willen bij hun maatschappelijke activering worden verwezen naar de Coaches Meedoen (270). Deze coaches geven advies en/of lichte ondersteuning gericht op het vinden en behouden van vrijwilligerswerk of een participatiebaan. Daarnaast zijn klanten verwezen naar: Wijkwerkmakelaar Selwerd (52), Adviseur Toeleiding (83), en WIJ (92).

Van de groep die ondersteuning heeft gehad (537) hebben inmiddels 150 deelnemers een activiteit gestart.

Ook mensen die geen ondersteuning willen (287) bellen we na verloop van tijd met de vraag hoe het gaat en of zij hun positieve intentie zijn geslaagd. Er zijn inmiddels 162 deelnemers na gebeld. 58 geven aan een activiteit te zijn gestart. Een deel van die klanten (32) vraagt alsnog ondersteuning.

De belangrijkste cijfers over hele projectperiode op een rij:

Uitgenodigd	3627
Gesproken	1729
Actief	716
Niet actief	1013
Voelt zich door gesprek gestimuleerd om actief / actiever te worden richting werk of activering	824

Gaat zelf aan de slag	287
Vraagt ondersteuning	537
- Centrum naar Werk	40
- Coach Meedoen	270
- Adviseur Toeleiding	83
- Wijkwerkmakelaar Selwerd	52
- WIJ	92
Inmiddels activiteit gestart op eigen kracht	58
Idem met ondersteuning	150

Algemene conclusies:

- Het herstel van contact vanuit een “open en stimulerende klantbenadering” wordt door klanten positief gewaardeerd. Klanten voelen zich gestimuleerd om stappen te zetten richting werk of activering. Een deel van die klanten start ook daadwerkelijk, al of niet met ondersteuning vanuit de gemeente, een activiteit.
- Als gevolg van de lage response ontstaat er geen totaalbeeld van het arbeids- of participatiepotentieel van alle klanten. Dat was wel een van de hoofddoelen van het project. Wij concluderen dat het niet reëel is om te veronderstellen dat we op basis van vrijwilligheid met alle burgers die vallen onder de Participatiewet, weer in contact komen en blijven. Ook na meerdere malen contact zoeken blijkt het niet mogelijk om met iedereen weer opnieuw het contact te herstellen. We nemen dit punt mee in het borgingsplan Kansen in Kaart door nog meer in te zetten op het leggen van contact van meet af aan, en het vervolgens onderhouden van een relatie gebaseerd op wederkerigheid en het voorkomen dat we het contact verliezen.

Beide conclusies zien wij als een (her)bevestiging van ons plan om tot een borging van deze werkwijze te komen!

Voorstel voor borging werkwijze Kansen in Kaart

Bij de 1^e Tussenevaluatie heeft uw raad ingestemd met ons voorstel om te onderzoeken hoe wij deze nieuwe werkwijze structureel kunnen borgen in de reguliere dienstverlening van de directie Werk. Met als doel dat we met alle personen die vallen onder de Participatiewet contact onderhouden en hen daarmee structureel in beeld hebben.

De contouren en uitgangspunten van de door ons voorgestelde nieuwe werkwijze zien er als volgt uit:

1. Vanaf het moment dat iemand een beroep doet op de Participatiewet wordt er structureel contact onderhouden. Geen contact is geen optie. Zowel klanten als de gemeente zijn hieraan geëncmitteerd. Dat betekent

dat wij het uitgangspunt van vrijwilligheid, zoals gehanteerd tijdens de projectperiode, in die structurele nieuwe werkwijze vervangen door een “wederkerige verplichting”. De klant houdt wel de ruimte om aan te geven op welke termijn en/of welke plaats we dat contact hebben. Dat contact is de basis om (steeds) te komen tot dienstverlening “op maat”. Doel is om van alle klanten het individueel arbeids- of participatiepotentieel te benutten en hun welzijn te bevorderen.

2. In die nieuwe werkwijze vindt er vanuit de directie Werk met alle klanten minimaal 1x per 12 maanden een gesprek hebben over werk of activering. Dit begint aan de Poort met het gesprek door de Adviseur Toeleiding. De klanten die aansluitend actieve dienstverlening krijgen (e-coach, Centrum naar werk, Jongerencoach, coach Meedoen, parttime ondernemen) zijn tijdens die dienstverlening volledig in beeld. Met de groep klanten die geen actieve dienstverlening krijgt, of waarvan die dienstverlening is afgerond, wordt direct door de Adviseur Toeleiding c.q. de betrokken coach, een vervolcontact afgesproken. Met de klant wordt afgestemd op welke termijn dat contact zal zijn (kan ook eerder dan 12 maanden) en op welke locatie (thuis, wijkcentrum, Harm Buitenplein).
3. Bij elk contact wordt de “open gesprekshouding” zoals beproefd in het project kansen in kaart gehanteerd. Er wordt in beeld gebracht wat de actuele iemands situatie is, en welke activiteiten de klant of de gemeente in de komende periode zullen ondernemen.
4. Voor klanten die ondersteuning nodig hebben richting werk of activering is dienstverlening op maat beschikbaar. De coach Meedoen kan advies en ondersteuning bieden bij het zoeken van passend vrijwilligerswerk of een participatiebaan. Deze coach kan de klant na plaatsing ook (tijdelijk) “on the job” begeleiden. Het Centrum naar Werk kan individuele training en ondersteuning bieden richting een werkervaringsplek of betaald werk.
5. Uitgangspunt is “stimuleren en faciliteren”, maar dat staat niet gelijk aan “vrijblijvendheid”. Vanuit deze houding zal een nadrukkelijk appel aan klanten worden gedaan om naar vermogen “mee te doen”.
6. Op dit moment zijn er ruim 7.000 klanten met wie het laatste contact langer dan 12 maanden geleden heeft plaatsgevonden. Ook deze klanten zullen worden uitgenodigd voor een (eerste) gesprek over werk of activering. Vervolgens zal met hem conform bovenstaande werkwijze steeds een vervolcontact worden afgesproken. Doel is om deze inhaalslag zoveel mogelijk in 2018 uit te voeren. Uiterlijk in de loop van 2019 zal die nieuwe werkwijze voor zowel nieuwe als bestaande klanten zijn gerealiseerd.
7. Als klanten in de nieuwe werkwijze, ook na een herhaalde uitnodiging, weigeren om contact te hebben met de gemeente kan op grond van de Participatiewet een sanctie worden opgelegd.
8. De projectperiode (en ook het contract met dat bureau) loopt formeel tot 1 augustus 2018. Tot die tijd zullen de gesprekken worden uitgevoerd door de consultants van het gecontracteerde bureau. Voor die datum zal binnen de directie Werk een nieuw team KIK worden geformeerd en opgeleid, zodat dit eigen team “het stokje” vloeiend kan overnemen. Het

- extern bureau zal worden ingezet om de medewerkers van dat nieuwe team op te leiden en “on the job” te trainen.
9. Er wordt een administratief werkproces in GWS4all ontwikkeld dat de nieuwe werkwijze ondersteunt (gespreksverslag, piepsysteem vervolcontact).
 10. Vanuit het P-budget zal jaarlijks € 760.000 worden ingezet om de kosten van het team KIK (9-10 fte) te dekken. 2018 is een overgangsjaar. Er is vanwege de opleiding en training een overlap tussen de inzet van het extern bureau en het nieuwe team KIK. In 2018 zal om die reden incidenteel € 250.000 worden ingezet. Dit voorstel is opgenomen in de concept begroting 2018 (onderdeel: Totaalpakket maatregelen inzake tekort op de BUIG).

Startdatum invoering nieuwe werkwijze

Met deze werkwijze borduren wij voort op de succesvolle ervaringen in de eerste 20 maanden van het project Kansen in Kaart.

Wij weten nu reeds hoe wij onze werkwijze willen gaan aanpassen. Wij zien geen reden om deze nieuwe werkwijze pas na de formele projectperiode op 1 augustus 2018 in te voeren. Daarom willen wij al vanaf 1 januari 2018 met die nieuwe werkwijze van start. Voor nieuwe klanten gebeurt dat dan aan de poort door de Adviseur Toeleiding. Voor klanten van wie de dienstverlening eindigt door de betrokken coaches. En voor bestaande klanten eerst nog door het team van consultants van het extern bureau, en vanaf 1 augustus 2018 door ons nieuwe team KIK!

We vertrouwen er op dat we u hiermee voldoende geïnformeerd hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter den Oudsten".

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Peter Teesink".

de secretaris,
Peter Teesink