

Voorlopige agenda van de commissie Werk en Inkomen van 18 mei 2016

Hierbij wordt u uitgenodigd voor de openbare vergadering van de commissie Werk en Inkomen

Datum: woensdag 18 mei 2016
Aanvang: 16:30 uur
Locatie: Nieuwe raadzaal
Voorzitter: M.D. Blom
Griffier: mevr. A. Weiland t.(050) 367 7678

A Algemeen deel

- A1. Opening en mededelingen
 - [Bijlage - 2016-05-18 uitnodigingsbrief W&I](#) (pdf)
 - [Verslag 18 mei 2016](#) (pdf)
- A2. Vaststelling verslag
 - [2016-03-16 verslag cie. W&I](#) (pdf)
- A3. Vaststelling agenda
- A4. Afspraken en planning
 - A4a. Besluitenlijst
 - [Bijlage - 2016-03-16 besluitenlijst W&I](#) (pdf)
 - A4b. Lange termijn agenda
 - [Bijlage - LTA W&I mei 2016](#) (pdf)
 - A4c. Lijst initiatiefvoorstellen en moties
 - [Bijlage - IM-lijst W&I mei 2016](#) (pdf)
- A5. Conformstukken
- A6. Ingekomen stukken
 - [Bijlage - Lijst ingekomen collegebrieven W&I mei 2016](#) (pdf)
 - [Ingekomen stukken - Ingekomen collegebrieven W&I april 2016](#) (pdf)
- A7. Rondvraag

B Inhoudelijk deel

- B1.** Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart
(Collegebrief 29 maart 2016)
[Collegebrief - Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart](#) (pdf)
- B2.** Visie inkomensdienstverlening 2016- 2018
(Collegebrief 28 april 2016)
[Collegebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'](#)
(pdf)
- B3.** Bespreking Toegankelijkheidsambitie (n.a.v. motie Drempel lager, betere toegankelijkheid) -zie notitie van het CDA-
[Bijlage - Bespreking Toegankelijkheid](#) (pdf)
[Motie 25 Drempel lager betere toegankelijkheid \(CDA, GroenLinks, Stadspartij, ChristenUnie, SP\) Voor 39, Tegen 0](#) (pdf)
[Collegebrief - Afhandeling_motie_Drempel_lager__betere_toegankelijkheid](#)
(pdf)

Sluiting

Bij de inhoudelijke agendapunten onder A en B kunnen burgers gebruik maken van het inspreekrecht. Men krijgt daarvoor maximaal drie minuten. De totale inspreek-tijd per vergadering is maximaal een kwartier. Insprekers dienen zich minimaal 24 uur voor de vergadering aan te melden bij de commissiegriffier. De agenda's zijn onder voorbehoud. De definitieve agenda's worden in de vergadering vastgesteld.

U kunt deze vergadering live volgen via www.gemeenteraad.groningen.nl

Bijlage - 2016-05-18 uitnodigingsbrief W&I

Raadscommissie Werk en Inkomen
Telefoon 050-367 7678
annemarieke.weiland@ groningen.nl

Onderwerp Uitnodiging vergadering raadscommissie Werk en Inkomen d.d. 18 mei 2016
Datum 29 april 2016

Geachte commissieleden,

Namens uw voorzitter, dhr. Max Blom, nodig ik u uit voor de vergadering van de raadscommissie Werk en Inkomen op **woensdag 18 mei 2016 van 16.30 tot 19.00 uur in de Oude raadzaal.**

Planning en afspraken

Graag maak ik u attent op de geactualiseerde LTA- en IM lijst met voorgestelde aanpassingen. Afhankelijk van uw goedkeuring worden de voorgestelde aanpassingen na de vergadering definitief aangepast. Tevens is de besluitenlijst van 16 maart 2016 toegevoegd.

Conform

n.v.t.

Inhoudelijk

B.1

Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart
(Collegebrief 29-3-2016)

Meerdere fracties hebben aangegeven deze brief graag te willen agenderen voor bespreking.

B.2

Visie inkomensdiensverlening 2016-2018
(Collegebrief 28-4-2016)

De conceptvisie is besproken in de raadscommissie van 20 januari 2016, daarbij hebben een aantal fracties aangegeven ook de definitieve versie graag te bespreken. Volgens het college hebben de gesprekken met de cliëntenraad en een aantal cliënten niet geleid tot wezenlijke aanpassingen t.o.v. de eerder besproken concept-visie.

B.3

Bespreking Toegankelijkheidsambitie (notitie CDA 4-5-2016 + motie 1-7-2015 + collegebrief 9-12-2015)

Naar aanleiding van de afhandeling van de motie Drempel lager, betere toegankelijkheid heeft het CDA een notitie aangeleverd met bespreekpunten. De discussie in de raadscommissie kan een opmaat zijn naar een initiatiefvoorstel om de meest toegankelijke stad van Nederland en Europa te worden.

Met vriendelijke groet,
namens de voorzitter,

Annemarieke Weiland,
raadsadviseur commissie Werk en Inkomen.

Verslag 18 mei 2016

VERSLAG VERGADERING RAADSCOMMISSIE WERK EN INKOMEN

Datum: 18 mei 2016
Plaats: Nieuwe raadzaal
Tijd: 16.30 – 18.35 uur

Aanwezig: dhr. **M.D. Blom (voorzitter)**, mw. K.W. Van Doesen (D66), dhr. E. Zirkzee (D66), mw. L.R. van Gijlswijk (SP), mw. K. Boogaard (PvdA), dhr. J.P. Loopstra (PvdA), mw. G. Chakor (GroenLinks), mw. R.T. Folkerts (GroenLinks), mw. A.M.J. Riemersma (Stadspartij), mw. E. Akkerman (VVD), dhr. J.R. Honkoop (VVD), mw. A. Kuik (CDA), dhr. M. Bolle (CDA), dhr. E.B. Koopmans (ChristenUnie), mw. G. van Smeden (Student en Stad), dhr. T. van Zoelen (PvdD), dhr. T.P. Vermuë (Fractie Woldhuis)

Wethouders: dhr. M.T. Gijsbertsen, dhr. J.M. van Keulen, dhr. R. van der Schaaf

Namens de griffie: mw. A. Weiland (commissiegriffier)

Verslag: dhr. Z. Jeuring

Inspreker: mw. Van Oosten bij de agendapunten B1 en B2.

Opening

A1. Opening en mededelingen

De voorzitter:

- Opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

Wethouder Van Keulen:

- LTA, Eems-Dollardregio: het toegezegde stuk in verband met de nieuwe wet op de gemeenschappelijke regeling komt niet naar de raad. Dit komt omdat de EDR geen gemeenschappelijke regeling is voor de Nederlandse wet. De begroting 2016 en de jaarrekening 2014 zijn beschikbaar. De jaarrekening 2015 wordt in de EDR-raad van 2 juni 2016 vastgesteld. De begroting 2017 wordt in november 2016 vastgesteld.

A2. Vaststelling verslag 6 april 2016

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

A3. Vaststelling agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A4. Afspraken en planning

a. Besluitenlijst 6 april 2016

b. LTA 2016

c. Lijst initiatiefvoorstellen en moties

Er zijn geen opmerkingen. De wijzigingen worden definitief aangepast.

A5. Conformstukken

Er zijn geen conformstukken.

A6. Ingekomen stukken

Er zijn geen opmerkingen vanuit de commissie.

Wethouder Van Keulen:

- Deelt mee dat een brief is toegevoegd waarin staat dat de bijeenkomst over Groningen Airport Eelde van morgen is geannuleerd.

A7. Rondvraag

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Fraudewet, onterecht opgelegde boetes: het college zou dit voorjaar antwoorden op schriftelijke vragen. De centrale vraag is of te hoge en onterecht opgelegde boetes worden terugbetaald. Kan het college de stand van zaken voor het reces toesturen?

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 18 mei 2016

1

Verslag 18 mei 2016

Wethouder Gijsbertsen:

- Zegt toe de brief voor het zomerreces te zullen sturen.

Dhr. Vermuë (Fractie Woldhuis):

- Wmo, uitspraak Centrale Raad van Beroep: kent het college de uitspraak? Wat zijn de gevolgen voor de gemeente?

Wethouder Gijsbertsen:

- Kent de uitspraak. De gevolgen zullen worden onderzocht. De commissie ontvangt te zijner tijd een reactie.

Inhoudelijk deel

B1. Informatiebrief voortgang projecten Kansen in Kaart

(collegebrief 29 maart 2016)

Inspreker mw. Van Oosten (op persoonlijke titel) vindt het project een aanfluiting. De betrokken mensen zijn al bekend bij de sociale dienst. De gesprekken zijn niet verplicht maar dit wordt niet aan de cliënt verteld. De overheid staat bij deze aanpak centraal. De cliënt die arbeidsgeschikt is, wordt niet netjes behandeld. Spreker noemt het gebruik van het cv. Veel dingen zijn natte vingerwerk. Een positieve benadering is nodig.

Mw. Riemersma (Stadspartij):

- Is benieuwd of het onderzoek de gewenste resultaten oplevert.
- De uitnodigingsbrief is niet bij iedereen goed ontvangen. Is hierover contact met de Cliëntenraad? Welke invloed heeft de externe partij die het onderzoek doet? Vertrouwen moet voorop staan.
- Waarom is de vragenlijst niet met de Cliëntenraad gedeeld?
- Kan het vergaren van de gewenste informatie bij nieuwe cliënten meteen bij de intake gebeuren?

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Waarom is niet met iedere uitgenodigde cliënt gesproken? Wat is het resultaat bij de mensen die zijn doorgestuurd naar het Werkbedrijf?
- Voldoet deze tussenstand aan de verwachting van het college gezien de intensiteit van het onderzoek? Is het niet beter in te zetten op meer participatiebanen?
- Heeft het college inzicht in wat mensen krijgen aangereikt die maatschappelijk actief willen zijn? Kan de raad daarvan een overzicht krijgen? Het college heeft toegezegd een lijst op te stellen.
- De raad heeft een motie aangenomen over het vooraf informatie verstrekken en de daarna te nemen stappen. De concrete uitvoering is anders en de door de raad aangegeven stappen worden niet gevolgd. Waarom worden de wensen van de raad niet uitgevoerd? Spreker geeft uitleg en noemt enkele verkeerd gestelde vragen.
- Het college zegt dat een vervolgaanpak nodig is. Zij zal zich hierover beraden. Hoe gaat dit eruit? Spreker wijst op de niet succesvolle inzet van de interventieteams in Beijum enkele jaren geleden.

Mw. Van Doesen (D66):

- Vindt het goed dat de gemeente de mensen kent en samen met hen een plan maakt. Indien nodig worden zij geholpen bij het vinden van werk.
- De uitkomsten van de eerste screening zijn volgens spreker wat teleurstellend. Veel mensen hebben niet gereageerd of willen hun huidige situatie handhaven. Hoe kunnen zij worden verleid tot een gesprek?
- D66 vindt het niet goed als mensen wel potentie tot werken hebben maar niet mee willen doen.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- De uitkomsten van de eerste screening: het zou goed zijn als ook de andere helft in beeld komt. Wat gaat het college daaraan doen?
- Hoe ziet de vervolgaanpak eruit?
- Hoe kan het dat bij dit onderzoek is gebleken dat bij sommige mensen sprake is van meerdere problemen? Waarom heeft het wijkteam dit niet gezien?

Mw. Chakor (GroenLinks):

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 18 mei 2016

2

Verslag 18 mei 2016

- Vindt het goed dat het college breder heeft gekeken dan alleen naar het toeleiden naar werk. Het is goed dat gekeken wordt naar wat passend is voor de mensen.
- Hoe komt dat Corpus den Hoorn een hogere respons heeft dan andere wijken?
- Wat zijn de verdere ervaringen met mensen die een gesprek hebben gehad? Wanneer is sprake van een drempelverlagend effect? Wat leert de gemeente hiervan?

Mw. Akkerman (VVD):

- Vindt het een interessante actualisering. Er zijn veel mensen met mogelijkheden tot participatie.
- Vraagt zich af of het niet beter is de gesprekken verplicht te stellen. Het is goed om iets van mensen te verwachten.

Mw. Van Smeden (Student en Stad):

- Is positief over het rapport. Het blijkt dat een aanzienlijk deel van de mensen de behoefte heeft om te participeren. Een grote groep wil hulp bij het vinden van activiteiten.
- De groep die in eerste instantie niet geïnteresseerd is in een gesprek zal op een andere manier moeten worden aangesproken.

Dhr. Van Zoelen (PvdD):

- Vindt dat de gesprekken de mensen vertrouwen en hulp moeten bieden.
- Vindt het goed dat voor veel mensen helder wordt voor welk deel zij kunnen participeren. Als wijkteams die hulp kunnen bieden, heeft dit project meerwaarde. Hoe staat het hiermee?
- Hoe staat het met het aanbod van vrijwilligerswerk?
- Veel mensen reageren niet. Het vertrouwen moet worden teruggewonnen.
- Hoe ziet het plan van aanpak eruit voor mensen die nog niet in beeld zijn?

Dhr. Bolle (CDA):

- Vindt het een goede aanpak. Alle vragen zijn al gesteld.

Dhr. Vermuë (Fractie Woldhuis):

- Vindt de open benadering goed. De menselijke benadering leidt tot meer succes.
- De mensen die nog niet op gesprek komen, kunnen met succesverhalen worden aangemoedigd. De fractie vindt dwang niet gewenst.

Dhr. Loopstra (PvdA):

- Vindt het goed dat de gemeente voortvarend van start is gegaan en dat hiermee de motie wordt uitgevoerd. Het wordt tijd dat de mensen na zoveel jaren worden benaderd.
- Het bieden van perspectief is essentieel. De aansluiting met de wijkteams is goed.
- Een vervolgaanpak is mogelijk voor mensen die pas in tweede instantie worden bereikt.
- Is er voldoende capaciteit voor de mensen die aangeven ondersteund te willen worden?

Wethouder Gijsbertsen:

- Legt de bedoeling van het project uit. Het gaat erom de mensen maximaal te laten participeren zodat ook zichzelf er tevreden over zijn.
- De aanpak richt zich in eerste instantie op de mensen die bereid zijn te participeren. Dit is een positieve aanpak.
- Het klopt dat een deel van de groep niet wordt bereikt. Het college wil die groep wel betrekken bij de samenleving en zal daartoe in september met een vervolgaanpak komen die gebaseerd is op succesvolle ervaringen.
- De Cliëntenraad is betrokken en heeft positief gereageerd op de verbeterde vragenlijst.
- De aanpak verschilt per wijk. Dit moet leiden tot een aanpak die het beste werkt.
- De respons in de zuidelijke wijken is hoger dan in de noordelijke. De wethouder kan dit nog niet verklaren.
- In september of oktober verschijnt een totaalevaluatie over het gehele jaar. Daarin zit een analyse van de klanten die niet mee willen doen. Tevens wordt de vervolgaanpak gepresenteerd.
- De beschikbare capaciteit voor een vervolgtraject: als blijkt dat er onvoldoende capaciteit is, zal actie worden ondernomen.
- De gemeente is erbij gebaat dat zoveel mogelijk klanten positief reageren. De uitnodigingsbrief is daarop ondertussen aangepast.
- Het college heeft de moties van de raad uitgevoerd. In de brief staan de juiste vragen en er staat dat weigeren geen consequenties heeft.

Verslag 18 mei 2016

- De gezinnen met meerdere problemen: de wijkteams spelen hier een belangrijke rol. Het blijkt dat niet veel mensen zijn doorverwezen. Dit kan anders zijn bij de mensen met wie nog moet worden gesproken.

De voorzitter:

- Stelt vast dat de SP binnen enkele dagen laat weten of de brief voor de raad zal worden geagendeerd.

B2. Visie inkomensdienstverlening 2016-2018

(collegebrief 28 april 2016)

Inspreker mw. Van Oosten bepleit om op neutraal terrein mensen de mogelijkheid te bieden informatie te verkrijgen. Dat betekent dat de sociale dienst tot 13.00 uur open moet blijven. Zo hoeven mensen niet per se naar het wijkteam. Bij de sociale dienst kan men zonder opgave van het BSN-nummer terecht.

Dhr. Honkoop (VVD):

- Is tevreden over de concrete stappen die het college zet. De brief is duidelijk.
- De geschetste inkomensdienstverlening ziet er goed uit maar de beste inkomensdienstverlening is het hebben van werk.

Mw. Riemersma (Stads partij):

- Vindt de situatie op dit moment niet goed.
- Klanten hebben soms met de sociale dienst en soms met het UWV te maken. Hoe gaan de diensten met elkaar om?
- Het is belangrijk dat de perspectieven van de klant in kaart worden gebracht. Zo wordt duidelijk waarom mensen een uitkering aanvragen.
- Spreker is het eens met de inspreker. Er zou een centrale openstelling moeten zijn. Wat vindt het college?

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Onderschrijft de visie en is blij dat de klant centraal staat.
- Maatwerk versus uniforme aanpak: spreker is blij dat de wethouder zegt dat beide in elkaars verlengde liggen en elkaar niet tegenspreken.

Mw. Van Doesen (D66):

- Is blij dat het college afstemming heeft gezocht met de Cliëntenraad en met een klantenpanel.
- Vertrouwen en maatwerk zijn de centrale begrippen en dat is goed.
- Digitalisering: de klant moet toestemming geven voor bepaalde handelingen zoals het inzien van het dossier door derden. Er bestaan Europese regels. Wanneer ontvangt de raad de voorstellen hiervoor?
- Er moet nog veel geïnvesteerd worden in de cultuur bij de professionals en in de samenwerking met de wijkteams. De kwaliteit van de dienst moet omhoog.

Mw. Boogaard (PvdA):

- Is positief over de visie en stelt enkele vragen.
- Wat is gedaan om de privacy op het Harm Buitenplein beter te waarborgen?
- Digitalisering: klopt het dat dit voor bepaalde groepen een hogere drempel op kan werpen? Hoe wordt dit ondervangen?
- Het afschaffen van de inloopochtenden: hoe verhoudt zich dit tot een open en toegankelijke dienstverlening?
- De systemen en de techniek: kan de raad hierover worden geïnformeerd? Hoe werkt dit aan de achterkant en wat ziet de klant aan de voorkant? Is het klantvriendelijk?
- Aansluiting bij het gebiedsgericht werken: hoe zien het proces en het tijdspad eruit?

Mw. Folkerts (GroenLinks):

- Is blij dat het begrip vertrouwen als uitgangspunt is opgenomen. Het is goed dat maatwerk wordt geboden en dat een tweesporenbeleid mogelijk is.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Digitalisering: er blijven mensen die er niet mee overweg kunnen. Het leveren van maatwerk kan beter, ook in verband met de privacy. De SP heeft al schriftelijke vragen gesteld.

Dhr. Bolle (CDA):

- Sluit zich aan bij de woordvoering van de ChristenUnie.

Mw. Van Smeden (Student en Stad):

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 18 mei 2016

4

Verslag 18 mei 2016

- Zegt dat de voorgestelde veranderingen bij zullen dragen aan het gevoel van vertrouwen en het kunnen bieden van maatwerk.
- Is het mogelijk de termijnen exacter te benoemen? In de visie staan jaartallen en geen maanden.

Dhr. Van Zoelen (PvdD):

- Sluit zich aan bij de woordvoering van de SP.
- Kunnen duidelijke regels aangaande rechten en plichten op de website komen? Kunnen die regels worden opgeheven als sprake is van het leveren van maatwerk?

Dhr. Vermuë (Fractie Woldhuis):

- Staat achter de aanpak zoals in de visie beschreven: dienstverlening op basis van maatwerk, transparantie en vertrouwen.

Wethouder Gijsbertsen:

- De tekst van de visie is ten opzichte van het concept nauwelijks gewijzigd.
- Digitale dienstverlening is niet voor iedereen de beste weg. Op het Harm Buitenplein kunnen klanten persoonlijk worden geholpen.
- De privacy aan de loketten is verbeterd.
- De uitwisseling van informatie van klanten tussen systemen: de wethouder gaat dit bekijken en wil dit graag een keer in de commissie bespreken. De gemeente is hier al mee bezig.
- Leden van de Cliëntenraad hebben zitting gehad in het klantenpanel.
- De uitvoering is aan het college.
- Op de website staan de regels aangaande rechten en plichten al vermeld.
- Samenwerking UWV en sociale dienst: de wethouder gaat bekijken of er een probleem is.
- De vraag van mw. Riemersma over wat centraal kan, komt terug bij de verdere uitvoering.

B3. Bespreking Toegankelijkheidsambitie (n.a.v. motie Drempel lager, betere toegankelijkheid) (zie notitie van het CDA)

De voorzitter:

- Deelt mee dat de raad een notitie heeft ontvangen van het CDA n.a.v. de motie van 1 juli 2015 en de collegebrief van 9 december 2015.

Mw. Kuik (CDA):

- Legt uit waarom het CDA dit initiatief heeft genomen. Het gaat om het bereiken van belangrijke ambities. De fracties krijgen een aantal vragen voorgelegd.
- In de notitie staan de resultaten van het symposium. Zichtbaarheid en het doen een bewustwordingscampagne zijn belangrijk. De GCC staat erachter en wil eraan werken.
- Een stadsergonoom: zien de fractie iets in dit idee? Zwolle heeft een stadsergonoom.
- Slimme oplossingen en verbindingen tussen ondernemers: kan de gemeente daar een rol vervullen? Wat vinden de fracties?
- De GCC zegt naar aanleiding van het symposium knelpunten te zien en eraan te willen werken.

Dhr. Loopstra (PvdA):

- Wijst op het belang dat de raad geeft aan toegankelijkheid en wijst op de aangenomen motie en op het symposium. Het onderwerp moet hoger op de agenda komen.
- De gemeente heeft een aanjagende en stimulerende rol zoals het CDA al aangeeft.
- De toegankelijkheid in de binnenstad is slecht geregeld.
- De doelen en prioriteiten moeten in nader overleg tot stand komen. De doelgroep moet erbij worden betrokken.
- De fractie is benieuwd naar de vervolgstappen van het CDA.

Dhr. Honkoop (VVD):

- Onderschrijft de ambitie van een toegankelijke openbare ruimte voor iedereen. Hetzelfde geldt voor de winkels in de binnenstad.
- De VVD staat achter de plannen voor de binnenstad. Helaas kiest het CDA anders.
- De GCC ontvangt geen signalen over de ontoegankelijkheid van hun winkels. De middenstand heeft er belang bij dat klanten binnenkomen. Zij zijn zelf al bezig met de toegankelijkheid.
- Bij monumentale panden kunnen niet alle oplossingen worden uitgevoerd.

Mw. Van Smeden (Student en Stad):

Verslag 18 mei 2016

- Stelt op basis van de aangenomen motie vast dat de gehele raad toegankelijkheid belangrijk vindt.
- Ondernemers moeten zich bewust worden waar knelpunten liggen. Kan het college een thema-avond organiseren over dit onderwerp?
- Monumentale panden: niet elke oplossing kan worden uitgevoerd. Kunnen studenten worden ingeschakeld om alternatieven in te brengen? Studenten kunnen aan ondernemers worden gekoppeld. Een stadsergonoom is een andere mogelijkheid.
- Is blij met het initiatief van het CDA en is benieuwd naar een vervolg.

Dhr. Zirkzee (D66):

- Zegt dat de gemeente al veel doet in de binnenstad. Het kan echter beter.
- D66 is voor bewustwording en creatieve oplossingen. Een ambtenaar of het opleggen van nieuwe maatregelen zijn niet direct nodig. De gemeente kan een stimulerende rol op zich nemen en een voorbeeldfunctie hebben.
- De binnenstadsvisie en het fietsenplan helpen mee de toegankelijkheid in de binnenstad te verbeteren.
- Een app kan aangeven waar toegankelijke toiletten en horeca zijn te vinden.
- Bij het verlenen van vergunningen kan de gemeente adviezen verstrekken over toegankelijkheid. Wat vindt de wethouder?
- D66 wil graag met het CDA meedenken over de ondersteunende en faciliterende rol van de gemeente.

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Is blij met het initiatief van het CDA.
- Vindt dat de ambitie hoog mag zijn en dat dit wat mag kosten.
- Eén aanspreekpunt bij de gemeente kan gehandicapten helpen hun klachten door te geven. Is dit mogelijk?
- Bewustwording is belangrijk. Adviezen van de Gehandicaptenraad zijn nodig.

Dhr. Van Zoelen (PvdD):

- Zegt dat niet iedereen zich bewust is van de problemen van gehandicapten.
- De fractie is bereid mee te werken aan een verbeterde toegankelijkheid.
- Spreker bepleit het instellen van een klankbordgroep waarin gehandicapte mensen zijn opgenomen. Mogelijk is een veranderlab een geschikte mogelijkheid.
- Slimme oplossingen: de gemeente heeft hier een rol om in te investeren.
- Concrete doelen: eerst is een inventarisatie van belemmeringen nodig. Daarna kunnen de doelen worden opgesteld met behulp van een veranderlab voor deze doelgroep.

Mw. Folkerts (GroenLinks):

- Zegt dat de toegankelijkheid vaak gediend is met kleine verbeteringen.
- Verschillende kleine clubs zijn bezig met toegankelijkheid. Er is een lijntje naar ondernemers nodig.
- Een app met informatie is nuttig. De gemeente kan hier een rol vervullen.
- De fractie is benieuwd naar het initiatiefvoorstel.

Dhr. Vermuë (Fractie Woldhuis):

- Zegt dat de gemeente moet regelen wat geregeld kan worden. Daarnaast is vaak goede wil de oplossing.
- Het aanstellen van een stadsergonoom is een goed idee.
- Het realiseren van een invalidentoilet in het uitgaansgebied is een goede stap.

Mw. Riemersma (Stadspartij):

- Vindt toegankelijkheid belangrijk zoals bij het station en op perrons.
- Doet de suggestie het fietsparkeren in de binnenstad goed te organiseren.
- Een andere suggestie is het realiseren van openbare toiletten.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Adviseert het CDA een groep in te stellen waarin elke fractie is vertegenwoordigd. Die groep kan brainstormen over het initiatiefvoorstel. Daarna neemt de raad een besluit.

Wethouder Van Keulen:

- Zegt dat het college al veel doet op het gebied van toegankelijkheid van de binnenstad.

Verslag 18 mei 2016

- De toegankelijkheid van winkels en horeca moet worden onderscheiden van die van de openbare ruimte. Voor het eerste zijn de ondernemers en voor het laatste is het college verantwoordelijk.
- De motie had betrekking op ondernemers. De gemeente is bereid mee te kijken bij het treffen van eventuele maatregelen.
- De gemeente doet al veel als het gaat om de toegankelijkheid van de openbare ruimte. De wethouder noemt de TORI-richtlijn die onder andere van belang is bij het opstellen van bestekken.
- In de binnenstadsvisie is aandacht besteed aan het fietsparkeren. Binnenkort start een campagne om fietsers op dingen te wijzen.
- De wethouder noemt voorbeelden van maatregelen die het college heeft getroffen.
- Bij elk beleid wordt het punt toegankelijkheid meegenomen.
- Een stadsergonoom: in Zwolle is de stadsergonoom het aanspreekpunt. De gemeente Groningen heeft een integrale aanpak omdat alle adviezen en beleidsonderdelen bij elkaar komen.

Mw. Kuik (CDA):

- Erkent dat er al het nodige gebeurt maar vindt dat het beter kan.
- Stelt voor dat de fracties, die er ook voor willen gaan gezamenlijk een initiatiefvoorstel uit gaan werken.

De voorzitter sluit de vergadering om 18.35 uur.

2016-03-16 verslag cie. W&I

VERSLAG VERGADERING RAADSCOMMISSIE WERK EN INKOMEN

Datum: 16 maart 2016
Plaats: Oude raadzaal
Tijd: 16.30 – 19.10 uur

Aanwezig: dhr. **M.D. Blom (voorzitter)**, mw. K.W. van Doesen (D66), mw. L.R. van Gijlswijk (SP), mw. M. van Duin (SP), mw. K. Boogaard (PvdA), dhr. J.P. Loopstra (PvdA), mw. G. Chakor (GroenLinks), mw. A.M.J. Riemersma (Stadspartij), mw. E. Akkerman (VVD), dhr. J.R. Honkoop (VVD), dhr. M. Bolle (CDA), mw. I.M. Jongman (ChristenUnie, tot en met agendapunt B1), dhr. E.B. Koopmans (ChristenUnie, bij agendapunt B2), dhr. A.P.M. Banach (Student en Stad), dhr. T. van Zoelen (PvdD)

Wethouders: dhr. M.T. Gijsbertsen, dhr. J.M. van Keulen, dhr. R. van der Schaaf

Namens de griffie: mw. A. Weiland (commissiegriffier)

Verslag: dhr. Z. Jeuring

Insprekers: dhr. Alderkamp (Cliëntenraad Groningen), mw. De Rooter (Netwerk FNV Groningen), mw. Willems (Dwangarbeid Nee Groningen) bij agendapunt B1; dhr. Wennekes (stichting MIES) bij agendapunt B2.

Opening

De voorzitter:

- Geeft allereerst het woord aan de directeur van de basisschool De Sterrensteen, mw. Van der Waarden, en een aantal kinderen.

Mw. Van der Waarden (directeur OBS De Sterrensteen):

- Legt samen met de kinderen uit wat de school en de kinderen hebben gemaakt in verband met het Kindpakket. Er zijn posters gemaakt. Het Kindpakket is bestemd voor gezinnen die iets aan kunnen vragen bij de brugfunctionarissen zoals Super Wilma.

A1. Opening en mededelingen

De voorzitter:

- Opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

Wethouder Van der Schaaf:

- TSN Thuiszorg is vandaag failliet gegaan en TSN Begeleiding heeft surséance van betaling aangevraagd. Donderdag ontvangen alle cliënten een brief van de stad. Het gemeentelijke belteam is op sterkte gebracht. De raad wordt geïnformeerd over hoe het college gaat handelen. De dienstverlening blijft gewaarborgd.
- Nieuwe aanpak arbeidsmarktbeleid: de wethouder geeft uitleg over de pilots voor de doelgroepen jongeren en mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. De wethouder vraagt of de raadsleden interesse hebben deze aanpakken op locatie te bekijken.
- Stand van zaken afspraakbanen, tot en met derde kwartaal 2015: de arbeidsmarktregio Groningen zit op 1420 banen. Dit is meer dan het te behalen totaal voor eind 2016. De vraag is of alle banen zullen beklijven.

Wethouder Gijsbertsen:

- Suwinet: na de rapportage van de Inspectie heeft de gemeente een verbeterplan uitgevoerd. Nu wordt op één na aan alle normen voldaan. De raad ontvangt een brief hierover.
- Project Bijstand op maat: de wethouder schetst de stand van zaken. Op landelijk niveau zal nog besluitvorming plaatsvinden.
- Het Toentje verhuist naar het Pioenpark. De opening is in april en de raad wordt uitgenodigd.
- De week van het geld: de wethouder geeft aan wat er in de stad gebeurt.

A2. Vaststelling verslag 20 januari 2016

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

A3. Vaststelling agenda

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 16 maart 2016

1

2016-03-16 verslag cie. W&I

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A4. Afspraken en planning

a. Besluitenlijst

b. Langetermijnagenda

c. Lijst initiatiefvoorstellen en moties

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Zegt dat in de LTA-lijst wordt voorgesteld sommige punten af te voeren zonder dat die in de commissie aan de orde zijn geweest. Dat kan niet.
- In de lijst IM wordt voorgesteld twee moties van de SP af te voeren. Spreker gaat daar niet mee akkoord en zal dit later in de vergadering uitleggen.

De voorzitter:

- Concludeert dat de commissie behoudens de punten van mw. Van Gijlswijk instemt met de wijzigingen.

A5. Conformstukken

a. Nacalculatie Gedeeltelijke Verplaatsing Iederz t.b.v. OV-bureau

(raadsvoorstel 21 januari 2016)

Mw. Riemersma (Stads partij):

- Geeft het college een compliment voor de zorgvuldigheid en de snelheid waarmee dit project is uitgevoerd.

Het voorstel gaat als conformstuk naar de raad van 30 maart 2016.

b. Wijziging afstemmingsverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2015

(raadsvoorstel 5 februari 2016)

Het voorstel gaat als conformstuk naar de raad van 30 maart 2016.

A6. Ingekomen stukken

Geen opmerkingen.

A6. Rondvraag

Mw. Van Duin (SP):

- Ontvangt graag antwoord op een eerder gestelde vraag over de criteria voor vrijwilligerswerk van mensen in de bijstand.

Wethouder Gijsbertsen:

- Zegt dat vrijwilligerswerk arbeidsinschakeling niet in de weg mag staan. Voor het overige is het college voor vrijwilligerswerk. De wethouder stuurt een brief met uitgebreidere uitleg.

Dhr. Loopstra (PvdA):

- Heeft de gemeente net als andere gemeenten tekorten op de bijzondere bijstand? Zo ja, hoe gaat het college hiermee om?

Wethouder Gijsbertsen:

- Bevestigt dat dit zich ook in de gemeente Groningen voordoet. De kosten in verband met beschermingsbewind spelen een grote rol. De gemeente bekijkt bijsturingmogelijkheden.

Mw. Riemersma (Stads partij):

- Vraagt waarom wethouder Schroor zo stellig heeft beweerd dat TSN Begeleiding buiten het faillissement zou blijven.

Wethouder Van der Schaaf:

- Geeft aan dat er volgende week tijdens het geplande debat op teruggekomen zal worden.

Inhoudelijk deel

B1. Onderzoek Armoedebeleid Rekenkamercommissie

(raadsvoorstel 2 maart 2016)

Inspreker dhr. Alderkamp (Cliëntenraad Groningen) vindt het jammer dat het advies van de Cliëntenraad niet op de website van de gemeente staat. Spreker is blij dat de Rekenkamercommissie tot dezelfde conclusies komt als de Cliëntenraad. Spreker is teleurgesteld in de reactie van het college.

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 16 maart 2016

2

2016-03-16 verslag cie. W&I

De gemeente stelt geen duidelijke doelen, waardoor geen heldere resultaten kunnen worden afgelezen. Het blijft onduidelijk of mensen door het armoedebeleid uit de armoede worden gehaald. Ook het probleem van de achterstand van kinderen blijft gehandhaafd omdat de beschikbaar gestelde computers niet aan de eisen voldoen. De gemeente moet laten zien wat het armoedebeleid en het beleid ten aanzien van werkplekken oplevert aan vast werk voor de mensen.

Inspreker mw. De Ruiter (Netwerk FNV Groningen) geeft een voorbeeld van hoe het armoedebeleid in de uitwerking vorm wordt gegeven. Er is veel commentaar mogelijk. Armoede moet worden voorkomen in plaats van dat symptomen worden aangepakt. Via het beleid moeten op een ruimhartige, niet bureaucratische en onvoorwaardelijke manier voorzieningen worden verstrekt.

Inspreker mw. Willems (Dwangarbeid Nee Groningen) is erg geschrokken van de stukken over het armoedebeleid. Volgens de gemeente is armoede een kwestie van beleving en moeten de betrokken mensen gaan participeren. De mensen worden gepusht om vrijwilligerswerk te gaan doen. Spreker is het niet eens met de opvatting dat de Participatiewet een wondermiddel is. De armoede moet worden gestopt.

Mw. Van Gijlswijk (SP):

- Zegt dat de conclusies van de Rekenkamercommissie de al jaren bestaande opvatting van de SP onderschrijven, namelijk dat de beoogde doelen en effecten van beleid ontbreken.
- De fractie ondersteunt het voorstel om alle aanbevelingen over te nemen. Er ontbreekt echter een termijn waarbinnen dit concreet vorm moet krijgen. Hoe kijken de voorzitter van de Rekenkamercommissie en het college hier tegenaan?
- Kan het college de eerste drie aanbevelingen in het uitvoeringsprogramma 2017 concreet uitwerken?
- Aanbeveling 4 en 5: welke mogelijkheden ziet het college om afdelingen binnen de gemeente meer te laten samenwerken bij zaken als kwijtschelding?
- Uitvoeringsprogramma 2016: er ontbreken begrotingen per project. Wat komt er terug voor de 200.000 euro die naar het gebiedsgericht werken wordt overgeheveld?
- De aangenomen motie over kleding en speelgoedbonnen: waarom is de raad niet voor 1 maart 2016 geïnformeerd over de uitvoering van de motie?
- Dezelfde vraag geldt voor de motie over de ouderbijdrage en de kosten voor schoolreisjes: waarom is de raad niet voor 1 maart 2016 geïnformeerd?

Mw. Boogaard (PvdA):

- Is tevreden over de reactie van het college. De aandacht voor het Kindpakket is terecht.
- De fractie verwacht van het college dat het zich onverminderd inzet voor een vangnet dat op orde is.
- Aandacht voor efficiency is goed, maar het is niet het enige.
- Naast de financiële onderbouwing is meer duiding nodig. Het beoogde doel moet voor het uitvoeringsprogramma 2017 duidelijk worden zoals de SP heeft gevraagd.
- Spreker verwacht dat het college inzet op verdere samenwerking tussen gemeentelijke en maatschappelijke instellingen. Kan het armoedebeleid een plek krijgen binnen de wijkteams?
- Kan worden gevarieerd in de inkomensgrens bij verschillende regelingen?

Mw. Van Doesen (D66):

- D66 is het eens met de opmerking van de Rekenkamercommissie dat er geen doel- en effectmeting van het beleid mogelijk is.
- Het is een gemis dat niet duidelijk is hoeveel mensen door het beleid uit de armoede zijn gekomen.
- Schuldproblematiek: spreker vraagt aandacht hiervoor en speciaal voor het Nationaal Initiatief Herstructurering Schulden.
- De fractie stemt in met het programma voor 2016, maar wil extra investeren in de schuldhulpverlening.

Mw. Akkerman (VVD):

- Kan zich vinden in de aanbevelingen en speciaal die over het meetbaar maken van de effecten van beleid. Wat gaat het college doen?
- Is het college bereid om als ambitie te stellen dat de gemeente uit de top-10 wil van gemeenten met de meeste mensen in armoede?

Mw. Jongman (ChristenUnie):

- Kan zich vinden in de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 16 maart 2016

3

2016-03-16 verslag cie. W&I

- Doelen en effecten: de fractie is het eens met de conclusie van de Rekenkamercommissie.
- De gemeente kan de eigen regelingen beter communiceren.
- De samenwerking tussen gemeente en maatschappelijke organisaties moet krachtig worden opgepakt.
- Spreker wijst op het belang van preventie en noemt het project Jouw schuld is jouw schuld.

Mw. Chakor (GroenLinks):

- Vindt de aanbevelingen nuttig, de stad kan er iets mee.
- Vindt het belangrijk dat beleid effecten heeft: niet de cijfers, maar de mensen erachter.
- De projecten voor kinderen zijn erg belangrijk.
- Kan het geheel van projecten inzichtelijker worden gemaakt voor de mensen waar het om gaat? Kunnen projecten worden samengevoegd?
- Spreker sluit zich aan bij de vraag om een beter inzicht in de doelgroep te krijgen.

Dhr. Bolle (CDA):

- Kan zich vinden in het raadsvoorstel. De aanbevelingen zouden in het uitvoeringsprogramma 2017 meegenomen moeten worden.
- Het is belangrijk een doel te hebben en de effecten te meten. Het opzetten van prestatie-indicatoren is een goede start. De kennis van de doelgroep is van essentieel belang.

Dhr. Banach (Student en Stad):

- Vindt de uitkomsten van het onderzoek opmerkelijk. Het formuleren van doelen en de beoogde effecten is belangrijk.
- Het niet kennen van de doelgroep: hoe wordt de doelgroep in beeld gebracht?
- De fractie is het in grote lijnen eens met de reactie van het college en steunt het raadsvoorstel. Er is wel meer inzet vooraf nodig om inzicht in de beoogde effecten te krijgen.
- Sluit zich aan bij de vraag van de SP om een termijn te verbinden aan de aanbevelingen.

Dhr. Van Zoelen (PvdD):

- Armoedebestrijding is in veel gevallen maatwerk. Het is goed de samenwerking tussen gemeenten en maatschappelijke organisaties te bevorderen en aan preventie te doen.
- Het klopt dat sommige effecten gespecificeerd moeten worden. Daartoe moet eerst armoede zoveel mogelijk in kaart worden gebracht.
- Wijkteams maken het mogelijk de mensen te leren kennen die onder de doelgroep vallen.
- Participatie: wat gaat de wethouder doen om het vertrouwen te vergroten? Versimpeling van procedures is noodzakelijk.
- Het meer inzetten van ervaringsdeskundigen is goed.
- Spreker kan zich vinden in de overige aanbevelingen in het rapport.

Mw. Riemersma (Stadspartij):

- Is lid van de Rekenkamercommissie en is blij dat de fractie de aanbevelingen grotendeels overnemen.
- Kan het college reageren op de sprekers?
- Is al informatie beschikbaar over de pilot in Lewenborg?
- Waarom is zo weinig gebruikgemaakt van de landelijke gelden voor energiebesparing in huurhuizen? Hoe is dit in Groningen?
- Is het eens met de SP de aanbevelingen in het uitvoeringsprogramma 2017 op te nemen.

De voorzitter:

- Geeft eerst het woord aan de voorzitter van de Rekenkamercommissie.

Dhr. Zuurbier (voorzitter Rekenkamercommissie):

- Reageert op de aan hem gestelde vragen.
- De vraag over de termijn: dit is aan het college.
- De vraag van mw. Chakor: het meten van kwalitatieve zaken is goed mogelijk. Spreker wijst op het belang van het signaleren en meten van niet-beoogde effecten.
- Het is belangrijk dat de raad goede informatie krijgt over de resultaten en effecten.

Wethouder Gijsbertsen:

- Naast armoedebeleid is het economisch beleid belangrijk om mensen uit de armoede te krijgen en om Groningen uit de top 3 te halen.
- Het college gaat door met het meetbaar maken van effecten. Er komt een projectenmonitor. Het college wil wel reëel blijven bij het bepalen van wat kan worden gemeten en waarop kan worden gestuurd.

2016-03-16 verslag cie. W&I

- Het college wil de raad beter informeren en betrekken over de te maken keuzes wat betreft de meetbaarheid van effecten. De wethouder wil het afwegingskader met de raad delen.
- De wethouder is verrast over de opmerkingen over de moties en verwijst naar de brief in februari en er is geld opgenomen in het uitvoeringsplan 2016. De gemeente is hard aan het werk op de verschillende terreinen.
- De meerdere loketten: de wethouder legt uit wat de gemeente doet, bijvoorbeeld op het gebied van de dienstverlening.
- De verschillende loketten: het college heeft hier over gesproken. Er wordt al het nodige gedaan op bijvoorbeeld het vlak van zorg en armoede.
- Gebiedsgericht werken: het klopt dat er geld is overgeheveld naar de gebieden. Het is aan het gebied zelf om afwegingen te maken.
- De schulden: de raad ontvangt een uitnodiging van het college voor een workshop over de ruimte die de gemeente kan innemen.
- Pilot energiebesparing: voor de zomer komt de evaluatie
- Uitvoering motie in verband met tegemoetkoming scholen in ouderbijdrage: de raad ontvangt een motiebrief.
- De relatie met het economisch beleid wordt door het college goed in de gaten gehouden. De wethouder heeft goede hoop dat de effecten voor een deel ten goede komen aan de mensen die dit het meeste nodig hebben.
- Het college wil niet opnieuw een discussie voeren over de inkomensgrenzen.

De voorzitter:

- Stelt vast dat de collegebrief over het Uitvoeringsplan armoedeprojecten 2016 en de Armoedemonitor 2015 niet in de raad aan de orde hoeven te komen.

Het voorstel gaat als stuk met 1-minuutinterventie naar de raad van 30 maart 2016.

B2. Burgerinitiatief stichting MIES - wensen en bedenkingen

(collegebrief 26 februari 2016)

Inspreker dhr. Wennekes (namens project MIES) geeft uitleg over het project MIES. MIES staat voor innovatie maatschappij en samenleving via experimenten. Aan de orde is het idee voor een onvoorwaardelijk basisinkomen. Het experiment voor een gezin start zodra burgers 12.000 euro hebben ingelegd. Het gezin gaat een jaar uit de uitkeringssituatie die als knellend wordt ervaren. Het college vraagt de raad wensen en bedenkingen te geven. MIES zal de onderzoeksresultaten naar de raad sturen.

Dhr. Honkoop (VVD):

- Vindt een basisinkomen onbetaalbaar en onuitvoerbaar terwijl het afleidt van de echte problemen in de stad. Het is veel belangrijker zoveel mogelijk mensen actief en aan het werk te krijgen en te houden.
- Een basisinkomen is onbetaalbaar als het voor de gehele stad moet worden ingevoerd. Het experiment levert geen besparing op. Mensen worden ontmoedigd te gaan werken.
- Een basisinkomen helpt niet mensen langdurig uit een uitkering te houden.
- De fractie is alleen voor een basisinkomen als de markt het financiert.
- De fractie is tegen het experiment. Staat het college nog steeds achter eerder gedane uitspraken geen basisinkomen te willen invoeren? Vinden het college en de andere fracties het experiment onbetaalbaar en onuitvoerbaar en tevens misleidend is? Wat zijn de succescriteria van dit experiment? Wat gaat het college doen na het experiment?

Dhr. Van Zoelen (PvdD):

- Is voor het flexibeler omgaan met de regels voor een bijstandsuitkering.
- De fractie staat positief tegenover het experiment en wil ervan leren.

Dhr. Loopstra (PvdA):

- Steunt de experimenten die het college wil starten op het gebied van de sociale zekerheid. Het aantal mensen met een uitkering is onacceptabel hoog.
- Steunt het collegevoorstel en is voor het eenmalig uitvoeren van het voorliggende experiment.
- De gemeente kan van het experiment leren.

Mw. Van Doesen (D66):

- Zegt dat veel mensen het regelvrije experiment ondersteunen. De fractie steunt het collegevoorstel.

Verslag vergadering raadscommissie Werk en Inkomen 16 maart 2016

5

2016-03-16 verslag cie. W&I

- Het is goed dat er stap voor stap ervaring wordt opgedaan.

Mw. Chakor (GroenLinks):

- Vindt dat experimenten en initiatieven van burgers goed passen bij de vernieuwing van het sociaal domein.
- Steunt het collegevoorstel. Het zou goed zijn als de resultaten in de raad worden besproken.

Mw. Riemersma (Stadspartij):

- Vindt het goed dat het college achter dit soort experimenten staat. De fractie steunt het experiment. De regelgeving is vaak knellend.
- De gemeente kan leren van het experiment.

Dhr. Banach (Student en Stad):

- Maakt een aantal kanttekeningen.
- Wat is voor het college de voornaamste reden het experiment te steunen? Hoe zal het college met de uitkomsten omgaan? Is een vervolg mogelijk?
- Het experiment is te beperkt om conclusies aan te verbinden.
- Hoe kijkt de wethouder naar het basisinkomen mede in verband met dit experiment?

Dhr. Bolle (CDA):

- Vindt het vreemd dat geld wordt gevraagd aan de gemeente.
- Vindt het duidelijk dat het experiment betrekking heeft op het mogelijk maken van een basisinkomen.
- Ook in de bijstand wordt geëxperimenteerd met de mogelijkheid te ondernemen. Hoe zit het met het rechtvaardigheidsprincipe?

Dhr. Koopmans (ChristenUnie):

- Vindt experimenteren prima, maar heeft enkele bedenkingen bij dit experiment.
- Vraagt zich af hoe uit dit beperkte experiment conclusies kunnen worden getrokken.
- Hoe heeft de loting plaatsgevonden? Wie konden zich inschrijven?

Mw. Van Duin (SP):

- Zegt dat het college verplicht is aan te geven waarom een experiment inhoudelijk wordt ondersteund en wat er bereikt dient te worden. Het college maakt beide punten niet duidelijk.
- Wat behelst het experiment als het geen basisinkomen mag heten?
- Het algemeen basisinkomen doet afbreuk aan het verbeteren van sociale zekerheid. Het experiment is een pure vorm van willekeur en geen voorbeeld van een experiment op het gebied van sociale zekerheid.
- De mensen die zijn aangewezen op sociale zekerheid hebben niets aan het experiment. Het college kan beter iets doen wat ten goede komt aan de inwoners van de stad.

Wethouder Gijsbertsen:

- Zegt dat het college een pragmatische benadering heeft gekozen los van de inhoud van het experiment. Het college staat open voor burgerinitiatieven en wil dat zo mogelijk faciliteren en vindt vernieuwing van de sociale zekerheid in brede zin noodzakelijk. Een eenmalige subsidie is daarom terecht.
- De vraag was: moet het college dit blokkeren? Veel mensen steunen dit burgerinitiatief. De vraag over de inhoud en de beoogde resultaten hoort thuis bij MIES.
- Het college heeft enkele dingen met MIES geborgd. Verder is goed gekeken naar een rechtmatige opzet van het experiment.

Het voorstel gaat als discussiestuk naar de raad van 30 maart 2016.

De voorzitter sluit de vergadering om 19.10 uur.

Bijlage - 2016-03-16 besluitenlijst W&I

BESLUITENLIJST RAADSCOMMISSIEVERGADERING WERK EN INKOMEN

Datum: 16 maart 2016
Plaats: Oude Raadzaal
Tijd: 16.30-19.00 uur

1. AGENDAPUNTEN VOOR DE RAAD VAN 30 MAART 2016

CONFORM

- a. Nacalculatie Gedeeltelijke Verplaatsing Iederz t.b.v. OV bureau (raadsvoorstel 21-1-2016)
- b. Wijziging afstemmingsverordening Participatiewet IOAW en IOAZ 2015 (raadsvoorstel 5-2-2016)

1-MINUUT INTERVENTIE

Onderzoek Armoedebeleid Rekenkamercommissie (raadsvoorstel 2-3-2016) en
Reactie op het onderzoeksrapport Armoedebeleid (collegebrief 9-3-2016)

SP gaat amendement indienen
D66 overweegt een motie

DISCUSSIE

Burgerinitiatief stichting MIES - wensen en bedenkingen
(collegebrief 26-2-2016)

2. TOEZEGGINGEN

Rondvraag

Wethouder Gijsbersten zegt toe een uitgebreidere schriftelijke reactie te sturen over de criteria die gelden voor het doen van vrijwilligerswerk door uitkeringsgerechtigden zo snel als mogelijk.

3. LTA, LIJST MOTIES/TOEZEGGINGEN, INGEKOMEN STUKKEN

- De punten m.b.t. Groninger Airport Eelde blijven open staan tot na de bespreking
- Verzoek om de moties van de SP kleding- en speelgoedbonnen en niet op afgehandeld te zetten tot ze daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Verder akkoord met de overige voorgestelde wijzigingen in de LTA en de IM lijsten

- Geen agendering van ingekomen stukken

4. VERSLAGEN

Het verslag van 20 januari 2016 wordt ongewijzigd vastgesteld.

5. AFSPRAKEN / OVERIG

Wethouder van der Schaaf biedt de commissie aan om de nieuwe aanpak arbeidsmarktbeleid met verschillende nieuwe initiatieven d.m.v. een informatieve bijeenkomst op locatie nader te bekijken.

Bijlage - LTA W&I mei 2016

Lange Termijn Agenda per 29-4-2016

maand / kwartaal	maand	dag	nummer	o/e	onderwerp	document	portefeuille	opmerkingen
PM			2014-273	W&I	Plan van aanpak gevolgen voor ouderen en mensen met een beperking en wat nodig is		Schroor	rv. 18-9-14, actiepunt VSD voorjaar 2015
PM			2013-196	W&I	Uitgewerkte visie Sontweggebied			v. Keulen n.a.v. de W&I 14 okt.
2e kw 16	april '16	21	2016-85	W&I	Groninger Airport Eelde (GAE) infomarkt uit Limburg		v. Keulen	bijeenkomst is gepland op 21 april; afvoeren
2e kw 16	mei '16		2015-212	W&I	concept-begroting GR Eems Dollard Regio - wensen en bedenkingen	brief	v. Keulen	jaarlijks conform afspraken cie. Verbonden Partijen okt. '15 (DEADLINE 1 juli)
2e kw 16	mei '16	18	2015-211	W&I	Algemene financiële en beleidsmatige kaders GR Eems Dollard Regio	brief	v. Keulen	jaarlijks conform afspraken cie. Verbonden Partijen okt. '15
2e kw 16	mei '16	18	2016-11	W&I	Groninger Airport Eelde (GAE) Presentatie onderzoeksresultaten van de marktanalyse, analyse business model, mkba en maatschappelijk toegevoegde waarde		v. Keulen	Cbrf. 5-1-2016 en actuele info. over planning; in een informatieve bijeenkomst aan de leden van PS en Raden gezamenlijk, Planning do. 19 mei 2016
2e kw 16	juni '16	22	2016-104	W&I	De uitvoering van de wet Taaleis		Gijsbertsen	
2e kw 16	juni '16	22	2015-209	W&I	Algemene financiële en beleidsmatige kaders GR Bedrijvenpark Rengers	brief	v. Keulen	jaarlijks conform afspraken cie. Verbonden Partijen okt. '15
2e kw 16	juni '16	22	2015-210	W&I	Concept-begroting GR Bedrijvenpark Rengers - wensen en bedenkingen	brief	v. Keulen	jaarlijks conform afspraken cie. Verbonden Partijen okt. '15
2e kw 16	juni '16	22	2014-42	W&I	Stand v. zaken detailhandelvisie 'Oog voor nieuwe detailhandel'		v. Keulen	cbrf. 20-2-2014
2e kw 16	juni '16	22	2016-12	W&I	Uitwerking en bespreking van beleidsalternatieven en ontwikkelrichtingen in een opiniërende (kaden)notitie (GAE)		v. Keulen	Cbrf. 5-1-2016 en actuele info. over planning
3e kw 16	sept '16	7	2016-3	W&I	Rapportage voor 2015 voortijdige beëindiging studie i.c. indiv. Studietoeslag		Gijsbertsen	wordt betrokken bij uitvoering motie 2015-9 evaluatie verordeningen Participatiewet
4e kw 16			2015-140	W&I	kwantitatieve beoordeling, globaal voorstel uitvoering armoedebeleid 2017	brief	Gijsbertsen	cbrf. 9-7-'15. incl. afhandeling moties 2015-50,51
1e kw 17			2015-141	W&I	Armoede monitor, armoedesituatie 2016, uitvoeringsplan 2017 en opzet onderzoek beleidsvaluatie meerjarennota Perspectief	brief	Gijsbertsen	cbrf. 9-7-'15
1e kw 17			2016-13	W&I	Informatie resultaten pilot innovatie schuldhulpverlening (n.a.v. motie Goede Gieren)	brief	Gijsbertsen	cbrf. 8-1-'16
4e kw 17			2015-142	W&I	kwantitatieve beoordeling, globaal voorstel uitvoering armoedebeleid 2018	brief	Gijsbertsen	cbrf. 9-7-'15

Legenda:
 Blauw=nieuw
 Roods= verwacht discussiepunt in commissie

Bijlage - LTA W&I mei 2016

Lange Termijn Agenda per 29-4-2016

maand / kwartaal	maand	dag	nummer	oie	onderwerp	portefeuille	opmerkingen
1e kw 18			2015-143	W&I	Armoede monitor, armoedesituatie 2017, uitvoeringsplan 2018 en rapport beleidsevaluatie meerjarennota Perspectief	Gijsbertsen	cbrf. 9-7-'15
2e kw 18			2015-144	W&I	Globaal voorstel accenten nieuwe beleidsnota armoedebeleid	Gijsbertsen	cbrf. 9-7-'15
4e kw 18			2015-145	W&I	Beleidsnota Armoedebeleid (onder voorbehoud)	Gijsbertsen	cbrf. 9-7-'15

Legenda:
 Blauw=Nieuw
 Rood= verwacht discussiepunt in commissie

Bijlage - IM-lijst W&I mei 2016

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M nd	Initiatievers Titel	Dictum verzoekt het college:	Gedane afhandeling / overige opmerkingen	Soort	Agenda- punt	Porte- feuille houder
2014-47	6	CU	Meer kansen voor langdurig werkzoekenden	te onderzoeken in hoeverre de programma's van de ROC's een bijdrage kunnen leveren aan het scholen van langdurig werkzoekenden om zo hun kansen op werk te vergroten en de raad hierover uiterlijk bij de behandeling van de begroting 2015 te rapporteren.	motie	Voorjaarsdebat	van der Schaaf
2014-68	9	PvdA, CU, SP	Inzet werkzoekende bouwvakkers in aardbevingsgebied	<ol style="list-style-type: none"> om in overleg te gaan met de NAM, de Provincie, Bouwend Nederland, woningcorporaties en gemeenten en andere relevante partijen om te bereiken dat werkzoekende bouwvakkers uit stad en Provincie betaald aan de slag kunnen bij de projecten voor het restaureren en bestendig maken van huizen in het aardbevingsgebied; om de relevante partijen te bewegen Grominger MBO onderwijsinstellingen nog intensiever te betrekken bij de aardbevingsproblematiek zodat zij hun kennis en kunde (praktische innovaties) kunnen aanwenden om methoden te ontwikkelen voor het aardbevingsbestendig bouwen in stad en Provincie; om de raad te informeren over de voortgang in deze. 	motie	Economische Agenda 2015-2019	van der Schaaf
2014-72	10	CDA, GL, CU, PvdD, SP, S&S, Stadspartij	Oog voor kleine ondernemers	zich evenredig in te zetten om de aantrekkelijkheid van de stad ook op andere dagen van de week te stimuleren en het gevoerde beleid na een jaar te evalueren met de raad.	motie	Levendige stad ook op zondagen	v. Keulen
2014-90	11	PvdA, GL, D66, CU, Stadspartij	Goede Gleren	onderzoek in te stellen of de gemeente Groningen experimenten aan kan gaan op het gebied van schuldhulpverlening, zoals het Goede Gierenfonds, dan wel te kijken welke elementen uit dit werkwijze overgenomen kunnen worden in de werkwijze van de sociale teams.	motie	Begroting 2015	Schoor/ Gijbsbertsen
2015-9	4	VVD, PvdA, CDA	Goede participatie vereist goede communicatie	1 jaar na invoering van de Alstemmingsverordening te rapporteren aan de raad hoe vaak een maatregel is genomen en in hoeverre dit voorkomt uit gebrek aan bekendheid met de verplichtingen.	motie	Verordening Participatiewet	Gijbsbertsen

Bijlage - IM-lijst W&I mei 2016

Moties en initiatiefvoorstellen

Jaar - Nr	M - Indiaten	Titel	Dictum	De	Gepende afhandeling / overige opmerkingen	Soort	Agenda-punt	Portefeuille houder
2015-31	PvdA, CDA, D66, Stadspartij, S&S	Werken in Duitsland	<p>1. te onderzoeken in hoeverre bijstandsgerechtigden meer op de hoogte kunnen worden gebracht van de mogelijkheden om in Duitsland aan de slag te gaan en welke eisen aan werken in Duitsland gesteld worden;</p> <p>2. te onderzoeken op welke manier vacatures in de Duitse grensstreek snel en effectief onder de aandacht kunnen worden gebracht van de werkzoekende studiers;</p> <p>3. te onderzoeken welke activiteiten onze Gemeente kan organiseren om het werken in Duitsland meer onder de aandacht te brengen van werkzoekenden. Te denken valt bijvoorbeeld aan een burenbeurs waar Duitse werkgevers zich kunnen presenteren aan werkzoekenden;</p> <p>4. de resultaten van de onderzoeken in het najaar van 2015 terug te koppelen aan de raad en zo mogelijk met voorstellen te komen om het werken in Duitsland te bevorderen.</p>	W&I	CTA-gesprek januari '16 nadere info. Chrf. 11-12-2015 (verslag W&I 201-1-15)	motie	Voorjaars-brief	Gijbertsen van der Schaaf?
2015-38	CDA, GL, Stadspartij, CU, SP	Drempel lager, betere toegankelijkheid	<p>1. in gesprek te gaan met ondernemers hoe winkeliers in de Stad gestimuleerd kunnen worden om de entreeprijzen die toegankelijkheid kunnen belemmeren, waar kan toegankelijker te maken;</p> <p>2. de raad hierover voor de begroting 2016 te rapporteren.</p>	W&I	notebrief 2-10-15: nadere info na gesprek stuurgroep Binnenstads-management met ondernemers. Chrf. 11-12-15 CDA organiseert symposium dit voorjaar Afgehandeld?	motie	Voorjaars-brief	van Keulen
2015-50	SP	Kledingbonnen	<p>1. in overleg met bij kinderen en jongeren populaire kledingwinkelkens te treden om in samenwerking met de betreffende ketens kledingbonnen die een substantieel bedrag per jaar vergen voor de aanschaf van nieuwe kleding via de Stadspartij ter beschikking te stellen;</p> <p>2. de gemeenteraad hierover vóór 1 maart 2016 te informeren.</p>	W&I	notebrief 26-1-15: voortgang 1e kw. 16 bij j uitvoeringsplan Armmocbeleid 2016 en 4e kw. bij stavaza.Chrf 25-2-16 nadere info. medio 2016	motie	Begroting 2016	Gijbertsen
2015-51	SP	Speelgoedbonnen	<p>1. in overleg met speelgoedwinkels te treden om in samenwerking met de betreffende ketens speelgoedbonnen ter beschikking te stellen;</p> <p>2. de gemeenteraad hierover vóór 1 maart 2016 te informeren.</p>	W&I	notebrief 26-1-15: voortgang 1e kw. 16 bij j uitvoeringsplan Armmocbeleid 2016 en 4e kw. bij stavaza.Chrf 25-2-16 nadere info. medio 2016	motie	Begroting 2016	Gijbertsen
2015-53	PvdA, SP, CU	Activeren en stimuleren vrijwilligerswerk vanuit de bijstand	<p>1. zelf nog meer een activerende en stimulerende rol te gaan vervullen om bijstandsgerechtigden aan te moedigen en wegwijst te maken inzake het doen van vrijwilligerswerk door onder meer de communicatie tussen bijstandsgerechtigden en de vrijwilligers-acadebanken in onze stad te bevorderen;</p> <p>2. om in het voorjaar van 2016 met een korte notitie te komen inzake het stimuleren en begeleiden van bijstandsgerechtigden in onze stad naar vrijwilligerswerk.</p>	W&I	notebrief 26-1-15: is onderdeel van uitvoering nou Maatschappelijke Participatie en is ontvangst stavaza brief in voorjaar 2016	motie	Begroting 2016	Gijbertsen

Bijlage - Lijst ingekomen collegebrieven W&I mei 2016

Lijst van ingekomen collegebrieven voor de raadscommissie Werk en Inkomen van 18 mei 2016

Nr.	Onderwerp	Ontvangen d.d.	Advies	opmerkingen
1	Tussentijdse stand van zaken pilot Parttime ondernemen in de bijstand	28-4-2016	t.k.n.	
2	Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'	28-4-2016	bespreken	B.2

29-4-2016

Ingekomen stukken - Ingekomen collegebrieven W&I april 2016

Lijst ingekomen collegebrieven W&I april 2016

Toegevoegd i.v.m. de geannuleerde commissievergadering van 13-4-2016.

Onderwerp	Ontvangen d.d.	Advies	afhandeling	cie. datum	Raadsverg.
Implementatie Kostendelersnorm	10-3-2016	t.k.n.	via cie. W&I	18-5-2016	30-3-2016
Ontwikkeling werkgelegenheid 2014-2015	17-3-2016	t.k.n.	via cie. W&I	18-5-2016	30-3-2016
Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart	29-3-2016	bespreken	via cie. W&I	18-5-2016	30-3-2016
Reactie op Inspectierapport SZW	29-3-2016	t.k.n.	via cie. W&I	18-5-2016	30-3-2016

Collegebrief - Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart



Onderwerp Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart

Steller M.K.J. Halley

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 53 11 Bijlage(n)

Ons kenmerk 5607465

Datum **29 MAART 2016** Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente heeft bijna 11.000 mensen met een uitkering op basis van de Participatiewet. Wij hebben zo'n 6.000 tot 7.000 van deze mensen onvoldoende in beeld. U heeft ons middels de motie "Weten waar kwaliteiten liggen" gevraagd om voor deze groep mensen het arbeidspotentieel in kaart te brengen. Wij vinden het echter belangrijk dat alle Stadlers, ook die zonder kansen op de arbeidsmarkt, zoveel mogelijk meedoen in de samenleving. Daarom hebben wij de aanpak verbreed door behalve naar werk ook te kijken of mensen de mogelijkheden hebben om op een andere manier maatschappelijk actief te worden. Ook willen wij graag in beeld brengen of en op welke manier mensen al maatschappelijk actief zijn. Dit past in de manier waarop de gemeente uitvoering wil geven aan de Participatiewet en de gewenste brede participatieaanpak die is toegezegd bij de nota "Invoering van de Participatiewet in de gemeente Groningen". Daarnaast kan een brede screening een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van producten en instrumenten in het kader van maatschappelijke participatie en het wijkgericht werken. Zolang wij van een groot deel van onze klanten niet weten wat hun kwaliteiten, activiteiten wensen en beperkingen zijn, zijn wij minder goed in staat om effectief beleid op het gebied van maatschappelijke participatie en armoede te ontwikkelen.

Wij hebben u in juni 2015 met de brief "voortgang uitvoering motie weten waar kwaliteiten liggen" geïnformeerd over hoe wij deze brede screening op arbeids- en participatiepotentieel wilden gaan organiseren. Met deze brief informeren we u over voortgang van de screening, die wij hebben omgedoopt tot "Kansen in Kaart".

Innovatieve aanpak

Wij hebben ervoor gekozen om Kansen in Kaart op een innovatieve manier vorm te geven. Dit sluit aan op de manier waarop de gemeente uitvoering wil geven aan de vernieuwing in het sociale domein en de Veranderlabs.

Deze innovatieve aanpak houdt onder andere in dat we mensen thuis spreken, dat deze gesprekken niet verplicht zijn en dat de gesprekken (mede) gericht zijn op het versterken van hun mogelijkheden en die van hun sociale omgeving. Wij kijken hierbij op een nieuwe manier naar mensen die al langere tijd zijn aangewezen op een uitkering. Dit betekent dat wij niet met een vooropgezet plan of advies komen. De klant staat centraal.

Collegebrief - Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart

Bladzijde 2 van 5

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 informeren wij burgers tijdens de gesprekken 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.

Planning

Wij zijn in de week van 19 oktober 2015 gestart met het actief benaderen van burgers van de gemeente Groningen om hun arbeids- en participatiepotentieel in beeld te brengen. Per wijk benaderen we een beperkte groep bijstandsgerechtigden (ongeveer 250). Vervolgens gaan we door naar de volgende wijk. Door een groep per wijk te spreken kunnen we steeds per wijk een actueel beeld krijgen van de mogelijkheden die er voor mensen zijn om actief te worden (sociale kaart) en waarnaar we ze kunnen verwijzen. Door de omvang van de groep beperkt te houden zorgen we er voor dat de druk op de voorzieningen in een wijk niet te hoog wordt. Zo hebben we de tijd om te leren van de effecten die in de wijk optreden en is er voldoende tijd om al naar gelang de uitkomst van de screening bepaalde activiteiten en projecten te realiseren. Daarnaast sluiten we met dit tempo aan op de instroomcapaciteit van organisaties in de wijk die maatschappelijke activiteiten bieden. We beginnen met de screening in wijken waar al een infrastructuur (en een sociaal/WIJ team) is opgebouwd. We zijn gestart in Selwerd en daarna volgden Vinkhuizen en De Wijert/Helpman. Op dit moment voeren we gesprekken in de wijk Lewenborg en in april beginnen we daarmee in Beyum. In mei volgen dan de Hoornse wijken. Nadat we in alle twaalf wijken gesprekken hebben gevoerd benaderen we weer een nieuwe groep uitkeringsgerechtigden in Selwerd.

Resultaten gesprekken

Wij hebben tot nu toe in Selwerd, Vinkhuizen en de Wijert in totaal 754 adressen benaderd. Het totale aantal gesprekken dat wij hebben gevoerd bedraagt 438. Dit houdt in dat wij 58% van de huishoudens die we hebben benaderd, bereid hebben gevonden tot het voeren van een gesprek. Hierin zit vooralsnog wel een stijgende lijn. Het percentage in Selwerd lag op 49% en in Vinkhuizen en De Wijert bedroegen de percentages respectievelijk 54 en 70%. Vrijwel alle gesprekken hebben bij de mensen thuis gevonden. Een enkeling gaf de voorkeur aan een gesprek buitenshuis. In die gevallen zijn we daaraan uiteraard tegemoet gekomen.

Arbeidspotentieel

Van de 438 mensen die we hebben gesproken hebben we in 31 gevallen ingeschat dat er sprake is van arbeidspotentieel. Dit wil zeggen dat de klant leek te voldoen aan de toelatingscriteria die we hanteren voor deelname aan het Centrum naar Werk (CnW). Wij hebben deze mensen aangemeld voor een intakegesprek bij het CnW. Als dit intakegesprek leidt tot een plaatsing bij het CnW volgen deze klanten daar een intensief, zes weken durend, programma en verrichten vervolgens een stage van zes maanden bij een reguliere werkgever. Daarbij wordt ook het cv van de klant digitaal beschikbaar gemaakt voor werkgevers en re-integratiemedewerkers van de gemeente. Vervolgens kan er zowel handmatig als geautomatiseerd matching met vacatures plaats vinden.

Collegebrief - Informatiebrief voortgang project Kansen in Kaart

Bladzijde 3 van 5

Zorg

Bij 11 mensen bleek er sprake te zijn van een zorgelijke situatie / multiproblematiek (waarbij de klant al dan niet een zorgbehoefte uitsprak). Als er sprake is van een acute zorgbehoefte dragen we deze klanten persoonlijk over aan het Wij team. In andere gevallen verwijzen we de klant naar het Wij team. Wij registreren deze verwijzing en bewaken het vervolg.

Ontheffing

41 klanten hebben aangegeven dat zij vanwege ernstige belemmeringen geen betaald werk kunnen verrichten (en / of ook anderszins niet actief kunnen zijn). Zij hebben verzocht om ontheffing van de arbeidsverplichting en wij gaan deze verzoeken beoordelen.

Participatie(potentieel)

Het overgrote deel van de klanten (355, oftewel 81%) blijkt over participatiepotentieel te beschikken.

- Een derde hiervan (117) is niet maatschappelijk actief en tevreden met hun huidige situatie.
- Daarnaast zijn er 145 klanten die nog niet maatschappelijk actief zijn maar dat wel graag willen worden. Het grootste deel daarvan (113) wil daarbij worden ondersteund en wij gaan die ondersteuning bieden. De groep klanten (33) die op eigen kracht actief wil worden gaan wij actief volgen.
- Tenslotte zijn 93 klanten al maatschappelijk actief. Een deel van hen (8) wil aanvullende activiteiten ondernemen. Ook hen gaan wij ondersteunen.

De ondersteuning die wij bieden aan klanten die actief (of actiever) willen worden gaat via de Re-integratiecoach Maatschappelijke Participatie (RC-MP). Deze medewerkers werken in – en zijn gekoppeld aan - de 11 wijken van de stad Groningen. De RC-MP is er voor de klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, die hulp nodig hebben bij het vinden, uitvoeren en behouden van activiteiten in de wijken. De klanten die op eigen kracht actief willen worden volgen wij. We hebben afspraken met hen gemaakt en zullen op termijn contact bij hen informeren hoe het hen is vergaan. Wij gaan daarvoor een speciaal belteam inzetten.

Wij hebben tot nu toe dus 121 klanten doorverwezen naar een RC-MP. Daarnaast gaan we 33 klanten actief volgen.

<i>Resultaat gesprekken</i>	
Arbeidspotentieel: doorverwijzing CnW	31
Zorgbehoefte: doorverwijzing WIJ team	11
Eerst geen potentieel: ontheffingsverzoek	41
Participatiepotentieel: wel / geen ondersteuning door de gemeente	355
Totaal	438

Ervaring gesprekken

De gesprekken worden door vrijwel alle klanten als bijzonder positief ervaren. Er is een groep klanten die een zekere weerstand ervaren tegenover de gemeente. Maar als het lukt om deze mensen toch te verleiden tot een gesprek, verloopt het vervolg in alle gevallen goed en zijn zij bereid om over hun situatie te vertellen. Door de gesprekken niet bij de gemeente maar bij de burger thuis te voeren krijgen we een veel beter beeld van de klant en zijn situatie. Wij zijn beter in staat om bepaalde signalen (armoede, zorg) op te vangen en te bespreken. Wij ervaren dat de klant zich veiliger en meer op zijn gemak voelt. Hierdoor ontstaat vaak een meer open en prettig gesprek met de klant. Ook het feit dat we de klant centraal stellen tijdens het gesprek lijkt bij te dragen aan dit prettige contact. Wij ervaren dit als een eerste stap in het herstellen van de relatie tussen burger en gemeente.

We merken tijdens gesprekken wel regelmatig een zekere angst om (weer) in verschillende trajecten terecht te komen, terwijl men soms wel behoefte heeft aan ondersteuning. Zo zien we dat mensen bij wie sprake is van arbeidsbeperkingen, niet bereid zijn om deze te laten onderzoeken om vast te stellen wat er voor hen (nog) mogelijk is. De zoektocht naar werk is in die gevallen al lang gestaakt. Tegelijkertijd zien we een groep mensen die een latent verlangen heeft om (weer) actief te worden. Deze mensen zijn dat om diverse redenen niet (meer) en zijn blij dat zij worden benaderd voor een gesprek over hun mogelijkheden en wensen. De gesprekken die wij nu met deze mensen voeren leiden er vaak toe dat zij stappen ondernemen om weer actief worden. In de meeste gevallen bieden wij hen daarbij vervolgens ook ondersteuning.

Conclusie en vervolg

De meeste mensen die wij hebben gesproken hebben beperkte kansen op de arbeidsmarkt. Een deel van deze Stadgers is echter op een andere manier actief en dat juichen we toe. Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk burgers maatschappelijk actief zijn. De mensen die niet actief zijn maar dat wel zouden willen, moeten hiertoe de mogelijkheid krijgen. Met Kansen in Kaart bereiken we deze groep mensen en ondersteunen we hen om daadwerkelijk actief te worden. We hebben veel mensen al een stap verder kunnen brengen via het CnW, de WIJ-teams en de RC-MP.

De keukentafelgesprekken bieden ons ook waardevolle inzichten in de beleving en omstandigheden van klanten die een relatief grote afstand tot arbeidsmarkt hebben. Deze inzichten helpen ons bij de beleidsontwikkeling op het gebied van maatschappelijke participatie en armoede.

Wij komen om de hierboven genoemde redenen graag met zoveel mogelijk klanten in contact. Tot nu toe hebben we de meerderheid van de mensen die we hebben benaderd bereid gevonden met ons in gesprek te gaan. Dit is positief. Tegelijkertijd constateren we dus dat we met een aantal klanten niet in gesprek zijn gekomen. Wij hebben daarbij de indruk dat met name de groep klanten waarbij diverse vormen van problematiek spelen niet ingaat op onze uitnodiging om een gesprek te voeren. Wij denken verder dat zich onder de groep die niet met de gemeente in gesprek wil, wel degelijk mensen bevinden die wel actief willen worden maar net een extra zetje nodig hebben om deze stap te zetten.

Collegedrief - Informatiedrief voortgang project Kansen in Kaart

Bladzijde 5 van 5

Wij schatten in dat die laatste groep best groot kan zijn. Dat baseren we op het feit dat zelfs wanneer we mensen met veel moeite tot een gesprek hebben kunnen verleiden, zij dat gesprek zonder uitzondering als positief ervaren.

Wij zijn daarom van mening dat een vervolgaanpak noodzakelijk is. Wij gaan ons hierop verder beraden.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

Collegebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'

Onderwerp Visie Inkomensdienstverlening 2016-2018
'Een vertrouwd gezicht'

Steller J. Zaagman



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 51 22 Bijlage(n) 1 Ons kenmerk 5654014
Datum 28-04-2016 Uw brief van Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden we u, zoals besproken in de raadscommissie Werk & Inkomen van 20 januari jl., onze visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' aan.

Naast eerdere besprekingen met de Cliëntenraad zijn de uitgangspunten besproken met een aantal klanten. Deze gesprekken hebben niet geleid tot wezenlijke aanpassingen in de visie.

Sterker nog, deze klanten onderschrijven de uitgangspunten in onze visie die zullen leiden tot vertrouwen in Inkomensdienstverlening. Het sleutelwoord dat uit alle gesprekken met klanten naar voren komt is vertrouwen. Het vertrouwen dat het goed komt is voor klanten nu nog niet altijd grijpbaar. Met de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' spelen we hier op in.

Het document is, ten aanzien van de conceptvisie, tekstueel op de volgende punten aangepast:

- Titelpagina, 'conceptvisie' is vervangen door 'visie'
- Inhoudsopgave is aangepast
- P4, p13, p18: 'Onze klant vragen we één keer uit, houden we vast en dragen we over' is vervangen door 'Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht'
- P14: 'beweren' is vervangen door 'invullen'

Nu de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' is vastgesteld gaan we verder met de ingezette pragmatische, werkenderwijs aanpak, waarin we graag willen leren van wat we doen en van de mensen met en voor wie we dit doen. Van 2016 tot en met 2018 zullen we door middel van diverse projecten en door het aanhaken bij bestaande programma's onze uitgangspunten realiseren.

Collegebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'

Bladzijde 2 van 2

In afstemming met de Cliëntenraad en Medewerkersraad zullen klanten en medewerkers per onderwerp op passende wijze worden betrokken.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

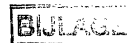
Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink



Een vertrouwd gezicht

Visie Inkomensdienstverlening 2016-2018

- Innovatie Sociale Zekerheid-



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	3
2	Visie en uitgangspunten.....	4
2.1	Visie Inkomensdienstverlening en uitgangspunten	4
2.2	Scope	6
3	Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk.....	7
3.1	Digitale informatie is ons uitgangspunt	7
3.1.1	Digitaal en actueel bereikbaar	7
3.1.2	Webportaal	7
3.1.3	Webformulieren.....	8
3.2	Onze dienstverlening is uniform, maar we bieden persoonlijk contact als dat gewenst is	9
3.2.1	Eenduidige informatie	9
3.2.2	Alle telefonie via het Klanten Contact Centrum	9
3.2.3	Op afspraak	10
4	Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant	11
4.1	De behoefte van onze klant staat centraal.....	11
4.2	Onze blik is extern gericht	11
4.3	We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, we zijn transparant	12
5	Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht.....	13
5.1	We geven de klant de mogelijkheid zijn verhaal op één plek te doen	13
5.2	We weten wie onze klant is en wat hij van ons nodig heeft	14
5.3	We vragen niet meer op dan nodig is en vertrouwen onze klant	14
5.3.1	Bewijslast verminderen	14
5.4	We staan naast onze klant en bieden waar nodig een vertrouwd gezicht	15
6	Het weven van het web	16
6.1	Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk.....	16
6.2	Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant.....	17
6.3	Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht ..	18

1 INLEIDING

In het coalitieakkoord 'Voor de verandering' spreken we uit dat we de burgers van onze stad een grotere rol willen geven in het formuleren en uitvoeren van beleid. We vinden dat ons huidige controlesysteem te veel is gebaseerd op wantrouwen. Daarnaast wordt er te weinig rekening gehouden met individuele omstandigheden. Er wordt tussen en binnen domeinen nog te weinig verbinding gezocht.

In de gemeente Groningen vinden we dat iedereen in de maatschappij mee moet kunnen doen en dat samenwerken essentieel is. Samenwerken betekent een gedragsverandering van de kant van de overheid én van de inwoners.

Bovengenoemde maatschappelijke veranderingen vinden ook plaats binnen het Sociaal Domein. Afgelopen jaren is de beweging binnen dit domein stevig gaande. Eén van de veranderingen is de vorming van de directies Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie. Directies waar de dienst Sociale Zaken en Werk en iederz in op zijn gegaan.

De keuzes binnen het coalitieakkoord 'Voor de verandering' werken we ook binnen onze Inkomensdienstverlening uit. Dit geldt ook voor het uitgangspunt om de dienstverlening, waar logisch, dichterbij de bewoners te organiseren en om, waar nodig, een vertrouwd gezicht te bieden. Deze vertrekpunten vormen de basis van deze visie op inkomensdienstverlening. Een document waarin de richting wordt aangegeven, als ware het een schets van waar we de komende jaren naar toe werken. Dit document is het startpunt voor de verdere ontwikkeling en uitwerking in de komende jaren.

Allereerst beschrijven we in hoofdstuk 2 onze visie en de uitgangspunten die tot het uitdragen van deze visie leiden.

In de hoofdstukken 3 tot en met 5 worden de uitgangspunten verder uitgewerkt. Per onderwerp leggen we uit wat we willen en hoe het nu gaat. We beschrijven vervolgens wat we gaan doen om tot de gewenste situatie te komen.

Dit document is een visie over de richting die Inkomensdienstverlening uitgaat. Voor de meeste onderwerpen geldt dat we deze nog verder gaan uitwerken door het opzetten van projecten, het organiseren van workshops en themabijeenkomsten of door bijvoorbeeld aan te haken bij al bestaande programma's.

Hoofdstuk 6 laat overzichtelijk zien hoe we het web de komende jaren willen gaan weven en wie we daarbij willen betrekken. Waarbij we inzetten op een hoge mate van medewerker- en klantparticipatie. Voor wat betreft de financiële component zullen waar van toepassing projectplannen met business cases worden gemaakt. Dit zal per onderdeel dan duidelijk maken wat de kosten en baten zijn. Eventuele kosten worden gefinancierd uit de begroting directie Inkomensdienstverlening.

2 VISIE EN UITGANGSPUNTEN

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' spreken we 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 soms nodig om buiten de kaders te gaan om maatwerk oplossingen te bieden aan zij die dit nodig hebben. Dit vraagt om een andere perspectief van klantbenadering en bedrijfsvoering. Doel van deze visie is hier met elkaar invulling aan te geven.

In dit hoofdstuk een beschrijving van de visie van Inkomensdienstverlening. Daarna een opsomming van de uitgangspunten die deze visie uitdragen.

2.1 VISIE INKOMENSDIENSTVERLENING EN UITGANGSPUNTEN

'Een vertrouwd gezicht', dát is onze visie. We doen dit door onderling zoveel mogelijk samen te werken. En door ons binnen het Sociaal Domein open op te stellen en de samenwerking met andere afdelingen op te zoeken. Waarbij geldt dat dienstverlening van ons allemaal is. We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk.
 - ✓ Digitale dienstverlening is ons uitgangspunt.
 - ✓ Onze dienstverlening is uniform, maar we bieden persoonlijk contact als dat gewenst is.
- Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant.
 - ✓ De behoefte van onze klant staat centraal.
 - ✓ Onze blik is extern gericht.
 - ✓ We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, we zijn transparant.
- Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht
 - ✓ We geven de klant de mogelijkheid zijn verhaal op één plek te doen.
 - ✓ We weten wie onze klant is en wat hij van ons nodig heeft.
 - ✓ We vragen niet meer op dan nodig is en vertrouwen onze klant.
 - ✓ We staan naast onze klant en bieden waar nodig een vertrouwd gezicht.

In de kaders op pagina 5 werken we aan de hand van twee (fictieve) klantcasussen uit hoe onze Inkomensdienstverlening er in 2018 uit kan zien. De typeringen van de klanten zijn kenmerkend voor de verschillen binnen ons klantenbestand. Bij de uitwerking van onze uitgangspunten houden we rekening met deze diversiteit en daarmee de verschillen in de dienstverleningsbehoefte van onze klanten.

Digitaal waar kan

Janna

Ontmoet Janna. Janna is 32 jaar en alleenstaande moeder van 2 opgroeiende kinderen. Janna woont in de Moesstraat en leeft sinds kort van een bijstandsuitkering van de gemeente Groningen. Na haar scheiding heeft Janna nog wel gewerkt, maar zij kon het moederschap met haar werkzaamheden niet meer combineren. Janna vroeg haar uitkering digitaal aan. Dit was snel geregeld.

Janna heeft niet veel behoefte aan contact met de gemeente. Ze begrijpt de brieven die worden gestuurd, ze weet de weg naar de website prima te vinden en vindt het prettig dat ze haar zaken digitaal kan regelen, wanneer de kinderen in bed liggen.

Als Janna er echt niet uitkomt, weet ze dat ze altijd even kan bellen met het Klanten Contact Centrum. Ze krijgt dan meestal direct het juiste antwoord op haar vraag. En als dit niet zo is, wordt ze binnen één werkdag al teruggebeld. En het mooie is, de medewerker die haar te woord staat, weet wie zij is en wat er met haar is afgesproken. Ze hoeft haar verhaal gelukkig niet steeds opnieuw te doen!

Helaas is het Janna niet gelukt om zonder schulden uit haar scheiding te komen. Zij heeft daarom hulp gezocht bij de Groningse Kredietbank. Zij beheren haar budget.

Janna's oudste zoon is binnenkort jarig en heeft een waveboard gezien. Deze is iets boven haar budget, toch wil Janna kijken of ze haar zoon hiermee kan verrassen. Ze logt in op mijnjkb.nl en ziet tot haar grote verrassing dat de energieafrekening meeviel en haar vrij te besteden budget is opgehoogd. Opgetogen vraagt ze 50 euro aan, welke dezelfde dag nog op haar rekening staat.

Een vertrouwd gezicht

Bartho

Ontmoet Bartho. Bartho is 53 jaar en is getrouwd met Elske van dezelfde leeftijd. Bartho woont aan de Zaagmuldersweg en leeft al sinds jaar en dag van een bijstandsuitkering van de gemeente Groningen. Het is er allemaal niet gemakkelijker op geworden, vindt Bartho. Vroeger ging hij vaak even bij de soos langs, deze zat aan de Zaagmuldersweg. De medewerkers daar hadden altijd wel even tijd voor een kop koffie en zo kon Bartho mooi even vragen of zijn geld er al bijna was. Ineens ging de soos dicht en kon Bartho hier niet meer terecht. Al gauw wist hij de weg naar de 'zwarte doos' te vinden. Gelukkig zag hij daar dezelfde gezichten, alleen kon hij de medewerkers niet zo makkelijk meer iets vragen. Hij hoorde iets over afspraken via internet, maar van wat dat nou weer was had hij geen idee.

Bartho heeft nooit goed leren lezen. Als er een brief van de gemeente komt, snapt hij vaak niet zo goed waar het over gaat. Gelukkig heeft een aardige medewerker van de gemeente dat ontdekt en ervoor gezorgd dat er iemand bij hem in de buurt is die hem helpt.

Binnen het WIJ team van het Oosterpark werkt Bob, Bob zit een gedeelte van zijn tijd bij Inkomensdienstverlening aan het Harm Buitenplein. Het andere gedeelte van zijn tijd werkt hij in het WIJ team. Bob kent Bartho en zijn vrouw en Bob weet ook dat Bartho soms aandacht nodig heeft. Bob heeft niet altijd zelf tijd om deze aandacht te geven. Wel heeft Bob ervoor gezorgd dat de collega's en vrijwilligers van het WIJ team ook weten wie Bartho is. Wanneer Bartho komt, wordt hij warm en vriendelijk te woord gestaan. Als het nodig is, wordt aan Bob doorgegeven wat Bartho kwam doen en of er iets voor hem geregeld moet worden.

2.2 SCOPE

Deze visie richt zich met name op de frontoffice van Inkomensdienstverlening. Uiteraard hebben we oog voor de verbinding met Publieke Dienstverlening, met de overige stakeholders binnen het Sociaal Domein, in het bijzonder het programma WIJ, en met onze backoffice.

3 ONZE DIENSTVERLENING IS VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK

In dit hoofdstuk werken we het uitgangspunt, dat onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk is, uit. Toegankelijk betekent voor de ene klant wat anders dan voor de andere. Ons klantenbestand is divers, van laaggeletterd en laagopgeleid tot welbespraakt en zeer hoog opgeleid. We kunnen dan ook niet spreken van één doelgroep, maar moeten rekening houden met klanten die zichzelf uitstekend redden tot klanten die, soms bijna letterlijk, aan de hand genomen moeten worden.

In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten uitgewerkt, die ervoor zorgen dat het grootste gedeelte van onze klanten zich, zonder veel begeleiding of personele inzet van onze kant, kan redden. Wanneer we dit goed hebben ingericht, kunnen we meer tijd en aandacht besteden aan die klanten die dit nodig hebben. Door een vertrouwd gezicht te bieden, waar mogelijk dichtbij huis. Een uitwerking van hoe we dit willen gaan doen staat in hoofdstuk 5.

We geven eerst per onderwerp aan wat we willen. Daarna vertellen we hoe het nu is. Tot slot geven we aan wat we gaan doen om de gewenste situatie te bereiken.

3.1 DIGITALE INFORMATIE IS ONS UITGANGSPUNT

Digitale dienstverlening, juist binnen de overheid, is meer en meer het uitgangspunt. Steeds meer klanten moeten steeds meer zaken kunnen regelen op eigen gekozen momenten. Binnen Inkomensdienstverlening vinden we de digitale bereikbaarheid en het digitale gemak zo belangrijk dat we deze vorm van dienstverlening laagdrempelig en eenvoudig willen aanbieden. Voordeel voor onze klant is dat hij zelf kan kiezen hoe en wanneer hij ons benadert. En dat hij voor onze dienstverlening niet altijd de deur uit hoeft. Dit zorgt voor een groter bereik.

3.1.1 Digitaal en actueel bereikbaar

Wat we willen:

We willen dat iedereen die dit wil ons digitaal kan bereiken. Het moet voor onze klanten vanzelfsprekend zijn dat ze ons via het internet benaderen. Hiervoor ontsluiten we onze digitale informatie via de gemeentelijke website. Onze website is altijd actueel en is het uitgangspunt voor andere informatiekanalen.

Hoe dat nu is:

We maken wel gebruik van de gemeentelijke website, maar we houden nog op verschillende plaatsen informatie bij. Hierdoor is niet alle informatie altijd actueel.

Wat we gaan doen:

We gaan de actuele bereikbaarheid verbeteren door één brondocument te gebruiken voor al onze informatie. Vanuit dit brondocument kunnen alle kanalen worden geactualiseerd. Dit onderwerp werken we verder uit in paragraaf 3.2.

3.1.2 Webportaal

Wat we willen:

We willen dat onze klanten in één oogopslag kunnen zien welke producten en diensten we aanbieden. Via een web portaal willen we dat klanten onze producten en diensten kunnen aanvragen. De bekende gegevens willen we dan alvast hebben ingevuld. Waar mogelijk kan de gehele afhandeling digitaal

plaatsvinden. En als dit niet kan, kan er een afspraak gemaakt worden. Zo weten we vooraf wie er komt en wat hij komt doen.

Hoe dat nu is:

Op dit moment werkt de GKB al met een web portaal. Via 'MijnGKB' is het voor de klant mogelijk via internet inzicht te krijgen in zijn eigen financiële situatie. Ook kan hij zelf mutaties doorgeven. Bij Inkomen is het nu al mogelijk om online veranderingen en vakanties door te geven en om de witgoedregeling digitaal aan te vragen en afspraken te maken via internet. Daarnaast zijn er verschillende aanvraagformulieren te downloaden.

Wat we gaan doen:

Begonnen in 2015, doorlopend in 2016, wordt het webportaal 'MijnGKB' doorontwikkeld en kan de klant steeds meer zelf online regelen. Bij Inkomen gaan we meer producten en diensten digitaliseren. Onder meer de verschillende soorten bijzondere bijstand moeten tenminste digitaal aan te vragen zijn. Maar ook moet het mogelijk zijn om zonder tussenkomst van medewerkers eenvoudige veranderingen door te geven in de leefsituatie. Of om een vakantiemelding die binnen de criteria van vier weken valt automatisch te melden in het dossier van de klant. Dit maakt het gemakkelijker voor de klant om zaken met ons te regelen, zonder langs te komen of te bellen. Om meer te digitaliseren en dit ook zaakgericht te doen, haken we aan bij het project Zaakgericht werken. Binnen het zaakstelsel dat voor het zaakgericht werken wordt ontsloten, is het mogelijk processen te digitaliseren. We beginnen hierbij met het proces bijzondere bijstand.

3.1.3 Webformulieren

Wat we willen:

Wanneer klanten vragen hebben, willen we deze het liefst digitaal afhandelen. We willen hiervoor gebruik maken van webformulieren. De algemene afhandeling hiervan willen we laten doen door het Klanten Contact Centrum (KCC). Wanneer het KCC een vraag niet kan beantwoorden, kan deze worden doorgestuurd naar de medewerker die het dossier in behandeling heeft. We willen via één mailadres bereikbaar zijn voor onze klanten. De afhandeling van de mailberichten willen we ook laten plaatsvinden bij het KCC.

Hoe dat nu is:

Op dit moment zijn we per e-mail nog te divers bereikbaar, tot op medewerker niveau kunnen klanten ons rechtstreeks aanschrijven. Bij de GKB wordt al wel gebruik gemaakt van webformulieren.

Wat we gaan doen:

Op korte termijn gaan we de individuele e-mailadressen van medewerkers dichtzetten en ervoor zorgen dat we via één algemeen mailadres bereikbaar zijn. Verder zoeken we voor het (door)ontwikkelen en afhandelen van webformulieren de samenwerking met het project Zaakgericht werken en met het KCC. We streven ernaar begin 2016 via één mailadres bereikbaar te zijn. Daarna willen we in 2016 verder gaan met het ontwikkelen van webformulieren.

3.2 ONZE DIENSTVERLENING IS UNIFORM, MAAR WE BIEDEN PERSOONLIJK CONTACT ALS DAT GEWENST IS

Uniforme dienstverlening, gelijke antwoorden op gelijke vragen. Gelijke afhandeling van gelijke aanvragen. Wanneer de kaders voor uniforme dienstverlening duidelijk zijn en goed worden ingevuld, is er ruimte voor persoonlijk contact, voor wie dit nodig is. Uniformiteit en eenduidigheid zorgen voor objectieve, zakelijke en efficiënte dienstverlening.

Natuurlijk is geen mens gelijk. Dit maakt dat in sommige gevallen moet worden afgeweken van de standaard. We kijken daarom naar behoefte van de klant en naar wat hij aankan.

3.2.1 Eenduidige informatie

Wat we willen:

Of een klant nu bij ons langs komt, de website bezoekt of ons belt, de informatie die hij krijgt moet altijd gelijk zijn. We willen dat aanvragen uniform worden behandeld. Daarbij willen we dat alle relevante klantcontacten worden vastgelegd. Zodat we in één oogopslag in beeld hebben waarover klanten ons bevragen en wat we hebben geantwoord. Verder willen we kunnen zien welke status aanvragen hebben, zodat we dit makkelijk aan de klant kunnen terugkoppelen. Alle kanalen die we voor onze communicatie gebruiken moeten dezelfde informatie bevatten.

Hoe dat nu is:

Binnen de frontoffice maken we voor het beantwoorden van vragen vooral gebruik van onze kennis die we door ervaring en opleiding hebben opgedaan. Voor dossierinhoudelijke beantwoording maken we gebruik van de systemen waarin onze klantdossiers staan. En hoewel we door onze kennis en ervaring goed in staat zijn vragen te beantwoorden, is dit niet uniform. Dat wil zeggen dat een klant niet altijd hetzelfde antwoord op zijn vraag krijgt en dat dit afhankelijk is van de ervaring en kennis van de medewerker.

Een gedeelte van onze telefonie wordt afgehandeld door het KCC, hier wordt gebruik gemaakt van een kennismanagement systeem. Dit kennismanagement systeem wordt inhoudelijk gevuld vanuit één dynamisch, brondocument dat altijd actueel is.

Wat we gaan doen:

Het kennismanagementsysteem dat we gaan gebruiken is hetzelfde als dat van het KCC. Dit kennismanagement systeem zal rechtstreeks worden aangesloten op de Zakensuite en vanuit deze suite kunnen de dossiers van de klanten eenvoudig worden geraadpleegd. We onderzoeken verder de mogelijkheden om de Zakensuite te laten aansluiten op onze dossiersystemen. Voor het vastleggen van klantcontacten sluiten we aan bij het deelproject 'Klantcontactregistratie' van het programma Zaakgericht werken. Dit deelproject loopt in 2015, de implementatie zal plaatsvinden in 2016. Het brondocument dat gebruikt wordt voor het vullen van het kennismanagement systeem zal ook voor de andere communicatie leidend worden. In 2016 zullen we in samenwerking met het Klanten Contact Centrum, met het SSC Communicatie en met het programma Zaakgericht werken een werkwijze opstellen om dit document als bron voor alle kanalen te gaan gebruiken.

3.2.2 Alle telefonie via het Klanten Contact Centrum

Wat we willen:

We willen dat alle telefonie in de toekomst in eerste instantie door het Klanten Contact Centrum wordt

Collegebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'

afgehandeld. Alleen de vragen die daar niet kunnen worden beantwoord, willen we nog zelf afhandelen. Deze specifieke vragen worden dan door de eigen dossierbehandelaar afgehandeld.

Hoe dat nu is:

De telefonie van Inkomen wordt nu al door het Klanten Contact Centrum afgehandeld. Budgetbeheer en Beschermingsbewind van de GKB zijn nu nog via aparte spreekuren bereikbaar. Daarnaast zijn binnen Inkomen een aantal medewerkers nog rechtstreeks bereikbaar.

Wat we gaan doen:

Om uniform te werken, gaan we onderzoeken wanneer het mogelijk is ook de telefonie van de GKB bij het gemeentelijk Klanten Contact Centrum aan te sluiten. We willen het onderzoek naar de GKB telefonie in een apart project oppakken in 2016.

3.2.3 Op afspraak

Wat we willen:

We willen op onze publiekslocaties klanten alleen nog op afspraak ontvangen. We hebben echter ook te maken met doelgroepen die direct terecht moeten kunnen. Die behoefte hebben aan een vertrouwd gezicht. Deze klanten willen we een vangnet bieden door middel van laagdrempelige toegang in de wijken.

Hoe dat nu is:

Klanten kunnen iedere werkdag vrij binnen te lopen tussen 9:00 en 13:00 uur. 's Middags werken we al alleen op afspraak.

Wat we gaan doen:

We willen meer samenwerking zoeken met de WIJ teams en wanneer nodig zorgen voor maatwerk binnen onze publiekslocatie. We willen daarbij goed kijken naar de verschillende doelgroepen en onze dienstverlening daar op aanpassen. Waarbij we het onderscheid tussen zelfredzame en minder zelfredzame klanten in beeld houden. We willen naast de samenwerking met WIJ voor deze ontwikkeling themabijeenkomsten organiseren en de Cliëntenraad van Werk en Inkomen betrekken.

4 ONZE MEDEWERKERS ZIJN PROFESSIONALS MET OOG EN OOR VOOR DE KLANT

In dit hoofdstuk werken we het uitgangspunt 'onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant' verder uit. We geven eerst per onderwerp aan wat we willen. Daarna vertellen we hoe het nu is. Tot slot geven we aan wat we gaan doen om de gewenste situatie te bereiken.

4.1 DE BEHOEFTE VAN ONZE KLANT STAAT CENTRAAL

Wat we willen:

Doordat we een aantal wetten uitvoeren, zijn klanten verplicht dienstverlening bij ons af te nemen. Dit gevoel van verplichting kunnen we niet wegnemen. We kunnen er wel voor zorgen dat de klant zich gehoord, gezien en daarmee welkom voelt. Ons uitgangspunt is digitale dienstverlening, maar we blijven ook via andere kanalen bereikbaar. Wij vinden namelijk dat koude digitalisering geen volledige vervanger kan zijn van warm, persoonlijk contact. We willen zoveel mogelijk maatwerk leveren, binnen de marges van de wet. Wanneer dit nodig is zorgen we, in samenwerking met de WIJ teams, voor een vertrouwd gezicht.

Hoe dat nu is:

Tot nu toe worden de dienstverlenende functies binnen Inkomensdienstverlening versnipperd uitgevoerd. Medewerkers worden bijvoorbeeld op rolatiebasis binnen de frontoffice ingezet. Hierbij is het soms merkbaar, in bijvoorbeeld de klantvriendelijkheid, dat medewerkers hiervoor geen bewuste keuze hebben gemaakt.

Wat we gaan doen:

Om medewerkers meer te faciliteren in hun dienstverlenende rol willen we ze hier meer bewust van maken. Dit ondersteunen we nu al door medewerkers te trainen, bijvoorbeeld in mediation. De komende twee jaar willen we hier nog meer aandacht aan besteden. Door thema's als hostmanship, klantvriendelijkheid, klantgerichtheid uit te diepen met onze medewerkers in workshops, trainingen of via themabijeenkomsten. Door klanten interactief te betrekken via in eerste instantie de Cliëntenraad. Ook versterken we de samenwerking met de WIJ-teams, om uitvoering te geven aan het vertrouwde gezicht, dichtbij huis.

4.2 ONZE BLIK IS EXTERN GERICHT

Wat we willen:

Een extern gerichte blik is onontbeerlijk voor goede dienstverlening. Door naar buiten te kijken, willen we leren wat we moeten verbeteren. We willen de blik van onze klanten gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

Hoe dat nu is:

Tot nu toe zijn we vooral intern gericht geweest. We dachten vaak te weten wat goed is voor onze klanten. We sparden al wel met onze Cliëntenraad, maar nog te weinig over dienstverleningsthema's.

Wat we gaan doen:

In 2015 zijn we begonnen onze voelsprietten nog meer in te zetten. Door over dienstverlening aan te schuiven bij onze Cliëntenraad. Door themabijeenkomsten te organiseren. Over bijvoorbeeld de manier waarop we onze klanten aanschrijven. Wij vinden namelijk dat dit klantvriendelijker kan en vragen hierover adviezen bij onze klanten. Zodat we onze schrijfwijze kunnen aanpassen. Of in sommige gevallen er voor kunnen kiezen klanten te bellen of te bezoeken in plaats van te schrijven. In 2016 zetten we dit voort en zullen we de prioriteit van de thema's met onze klanten afstemmen. Zodat we samen met hen én onze medewerkers bepalen via welke weg we de thema's vervolgens uitkristalliseren.

4.3 WE ZEGGEN WAT WE DOEN EN DOEN WAT WE ZEGGEN, WE ZIJN TRANSPARANT

Wat we willen:

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We zorgen ervoor dat onze klanten ons vertrouwen en op ons kunnen bouwen. We faciliteren de klant door duidelijk te zijn in wat we kunnen bieden. Hierdoor willen we een transparante, open relatie creëren met onze klanten.

Hoe dat nu is:

We geven zoveel mogelijk aan wat klanten van ons mogen verwachten. Door duidelijk te zijn in de termijnen en informatie zo helder en eenvoudig mogelijk aan te bieden. Wat we nog niet genoeg doen, is bijhouden wat we hebben afgesproken met onze klanten en door wie dit is gedaan.

Wat we gaan doen:

We gaan mee met het programma Zaakgericht werken, waar openheid en transparantie technisch gezien mogelijk wordt gemaakt. Dit programma is in 2015 gestart met een aantal concrete deelprojecten.

Onze medewerkers gaan we betrekken in het uitkristalliseren van thema's als openheid en transparantie in workshops of intervisie. Wat dit betekent, hoe we dit kunnen doen en vooral hoe we onze klanten hierbij kunnen betrekken.

5 ONZE KLANT DOET ZIJN VERHAAL OP ÉÉN PLEK, WAAR NODIG ZORGEN WIJ VOOR EEN GOEDE OVERDRACHT

In dit hoofdstuk een uitwerking van het uitgangspunt 'Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht'. We geven eerst per onderwerp aan wat we willen. Daarna vertellen we hoe het nu is. Tot slot geven we aan wat we gaan doen om de gewenste situatie te bereiken.

5.1 WE GEVEN DE KLANT DE MOGELIJKHEID ZIJN VERHAAL OP ÉÉN PLEK TE DOEN

Wat we willen:

Wanneer een klant bij ons binnenkomt, moet hij zijn verhaal maar één keer hoeven doen. Vanuit de medewerker die hem ontvangt, willen we dat hij dan verder wordt geholpen. We willen dit doen door uit te vragen waar de klant voor komt en vast te kijken waar mogelijkheden voor hem liggen. Zijn hier regelingen bij die niet binnen onze specialisatie zitten, willen we de klant warm overdragen naar de juiste afdeling, zodat een klant niet opnieuw zijn verhaal hoeft te doen. We kijken daarbij naar de klant en naar wat hij nodig heeft. Het maakt daarbij niet uit via welk communicatiekanaal of op welke locatie hij ons heeft benaderd. De zelfredzaamheid van de klant is belangrijk voor de mate waarin we hem begeleiden binnen onze dienstverlening.

Hoe dat nu is:

De frontofficefuncties binnen onze directie werken tot nu toe onvoldoende samen. Dit maakt dat klanten nog te vaak het 'kastje naar muur' effect ervaren. Binnen het Sociaal Domein zijn verschillende regelingen waar klanten (met name in minima posities) voor in aanmerking komen. En er zijn ook regelingen voor mantelzorgers, voor ouderen of juist voor alleenstaande ouders. We zijn nu nog te weinig op de hoogte van waar onze klanten recht op hebben. Binnen onze systemen is uitwisselbaarheid van gegevens nog niet mogelijk, waardoor we nog niet specifiek naar de individuele mogelijkheden van onze klanten buiten ons eigen aandachtsgebied kunnen kijken.

Wat we gaan doen:

We zijn gestart met een verbetertraject door naar de mogelijkheden van het raadplegen van gegevens binnen de verschillende systemen te kijken. Met name de privacygevoelige aspecten moeten daarin goed worden uitgezocht. Het gaat tenslotte wel over persoonsgegevens, we moeten hier zorgvuldig mee omgaan.

Dit onderzoek verwachten we begin 2016 te hebben afgerond. We kennen dan de technische mogelijkheden. De menselijke en organisatorische mogelijkheden moeten worden onderzocht. Een andere manier van werken en denken, de klant echt centraal stellen, zonder de kaders uit het oog te verliezen. Dit vergt de nodige innovaties op menselijk, technisch en organisatorisch gebied. Hierin zoeken we nadrukkelijk de verbinding binnen het Sociaal Domein en dan in het bijzonder de samenwerking met het programma WIJ, om het organiseren van dienstverlening dichtbij huis en het vertrouwde gezicht mogelijk te maken.

Voor wat betreft meer samenwerking tussen Inkomensdienstverlening en GKB willen we het beantwoorden van de meest gestelde vragen door beide afdelingen en over en weer laten doen. Daarnaast willen we onze

Collegedebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'

medewerkers scholen in de regelingen die binnen het Sociaal Domein worden uitgevoerd. We werken daarbij niet toe naar generalisten, we blijven uitgaan van specialistische medewerkers met een aantal generalistische taken. Dit traject heeft raakvlakken met het programma Zaakgericht werken. Hierin zullen in 2016 concrete stappen worden gezet.

5.2 WE WETEN WIE ONZE KLANT IS EN WAT HIJ VAN ONS NODIG HEEFT

Wat we willen:

Door naar onze klant te luisteren, willen we weten wie hij is en wat hij van ons nodig heeft. We willen in beeld krijgen waarover de klant ons bevraagt en wat hij bij ons komt aanvragen. We willen voorkomen dat de vraag van vandaag morgen opnieuw moet worden gesteld.

Hoe dat nu is:

Voor een gedeelte hebben we al inzichtelijk waarvoor onze klant ons nodig heeft, maar dit kan beter. De doelgroepen binnen ons klantbestand zijn zo divers. De 'soosklant' van vroeger bestaat niet meer. We hebben nog onvoldoende zicht op wie onze klant dan wel precies is en wat hij nodig heeft.

Wat we gaan doen:

Zoals eerder aangegeven willen we meer gaan registreren waarom de klant ons bezoekt. Zodat we hier op in kunnen spelen. Daarnaast willen we via themabijeenkomsten onze klanten beter leren kennen. Zodat we beter kunnen inspelen op hun behoeftes. We willen onze medewerkers en klanten met elkaar verbinden door ze actief met elkaar na te laten denken over dienstverleningsvraagstukken.

5.3 WE VRAGEN NIET MEER OP DAN NODIG IS EN VERTROUWEN ONZE KLANT

Eén van de onderwerpen binnen het Coalitieakkoord van gemeente Groningen is vertrouwen. Het niet meer opvragen dan nodig is en erop vertrouwen dat wat de klant beweert waar is, is hierin een belangrijke stap.

5.3.1 Bewijslast verminderen

Wat we willen:

Wanneer klanten iets bij ons aanvragen willen we erop vertrouwen dat hij zijn gegevens naar eer en geweten invult. De klant hoeft dit niet meer te bewijzen, maar moet dit wel kunnen bewijzen. We willen bij aanvragen de bij ons bekende gegevens alvast automatisch invullen. We vragen onze klanten dan om dit te controleren, zodat we zeker weten dat we over de juiste informatie beschikken. Andersom willen we steekproefsgewijs controleren of onze klanten ons van de correcte gegevens hebben voorzien.

Hoe dat nu is:

Omdat we met gemeenschapsgeld werken en de uitvoering van diverse wetgeving voor onze rekening nemen, vragen we tot op heden veel uit. We vragen onze klanten alles wat ze invullen te bewijzen. Dit zorgt voor veel werk, voor zowel klant, als organisatie. Klanten moeten veel papierwerk inleveren, dat bij ons weer gekopieerd en gearhiveerd moet worden.

Wat we gaan doen:

Doordat we veel meer digitaal verwerken, weten we meer van onze klanten dan vroeger. In samenwerking met het programma Zaakgericht werken willen we de bewijslast gaan verminderen. Door

goed in kaart te brengen wat we echt moeten weten om een aanvraag af te kunnen handelen. We gaan daarbij kritisch kijken naar welke stukken noodzakelijk zijn voor klanten om aan te leveren.

5.4 WE STAAN NAAST ONZE KLANT EN BIEDEN WAAR NODIG EEN VERTROUWD GEZICHT

Wat we willen:

Een groot gedeelte van onze dienstverlening heeft te maken met de financiële situatie van onze klanten. Waarbij we niet zelden slecht nieuws gesprekken voeren en te maken hebben met schuldenproblematiek. Daarnaast komt het regelmatig voor dat we boetes moeten opleggen of geld moeten terugvorderen. Dit komt vaak hard aan bij klanten. Wanneer dit speelt, willen we dat onze klanten zich kunnen wenden tot een vertrouwd gezicht. Die ervoor kan zorgen dat de klant opgevangen wordt of geholpen wordt bij het begrijpen van wat er gebeurt.

We willen ook in hun eigen leefomgeving dichtbij onze klant staan. En al is dat niet altijd rechtstreeks en letterlijk naast onze klant, we willen ervoor zorgen dat warme overdracht tussen wijken en inkomensdienstverlening zo gefaciliteerd is dat dit vanzelfsprekend is.

Hoe dat nu is:

Met de (op)komst van de WIJ-teams is er voor klanten in de wijken een laagdrempelige ingang van zorg en welzijn gecreëerd. Op basis van signalen over en van de klant wordt hulp geboden dichtbij huis. Inkomensdienstverlening speelt al een rol binnen een aantal van deze WIJ-teams. Toch kan deze samenwerking beter.

Wat we gaan doen:

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. Daarnaast zijn we druk doende de expertise binnen deze teams te vergroten. Door enerzijds scholing aan te bieden om de kennis over schuldhulpverlening en andere financiële onderwerpen te vergroten bij de WIJ-medewerkers. En anderzijds door (gedeeltelijke) inzet van inkomens- en schuldhulpmedewerkers in de wijken zelf. Het programma WIJ is nog volop in ontwikkeling. We zoeken hierin de komende jaren nadrukkelijk de verbinding. De samenwerking met de WIJ teams beweegt mee in het tempo waarin de ontwikkeling in het wijkgericht werken plaatsvindt.

6 HET WEVEN VAN HET WEB

'Een vertrouwd gezicht' is met het opschrijven van deze visie nog niet klaar. Eerder nog is dit een startpunt voor een aantal veranderingen en het vervolg van al ingezette acties en verbeteringen. We zijn er met het uitwerken van de uitgangspunten nog niet. Dit hoofdstuk laat van alle uitgangspunten een globaal overzicht zien van wat, op welke manier, met wie en wanneer. Waarbij het aloude spreekwoord 'al doende leert men' van toepassing is. We kiezen binnen Inkomensdienstverlening voor een pragmatische, werkenderwijs aanpak waarin we graag willen leren van wat we doen en van de mensen met wie we dit doen. Daarnaast haken we aan bij of schurken aan tegen al bestaande initiatieven. Het web waarin we onze klanten samen centraal willen stellen, weven we tenslotte niet alleen.

Voor wat betreft de financiële component zullen waar van toepassing projectplannen met business cases worden gemaakt. Dit zal per onderdeel dan duidelijk maken wat de kosten en baten zijn. Eventuele kosten worden gefinancierd uit de begroting directie inkomensdienstverlening.

Onze insteek met betrekking tot de HRM component is dat we dit gedachtegoed zoveel mogelijk willen uitvoeren met de mensen die al binnen onze directie werkzaam zijn. Op dit moment zijn we niet voornemens op basis van deze visie een personele reorganisatie op te zetten. Om draagvlak te creëren zullen alle medewerkers op diverse manieren bij alle onderdelen nauw worden betrokken. De medewerkers worden in het overzicht dan ook niet apart benoemd.

6.1 ONZE DIENSTVERLENING IS VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK

Uitgangspunt	Wat	Vorm	Betrokken	Wanneer
Digitale dienstverlening	Doorontwikkeling MijnGKB	Project	Zaakgericht werken Informatie-management Communicatie Cliëntenraad/klanten	2015-2018, continue ontwikkeling
	Verder digitaliseren via Snelbalie en/of Zakensuite.			
	Webformulieren GKB door ontwikkelen.	Project	KCC Communicatie Informatie-management Zaakgericht werken	2015-2016, afhankelijk van mogelijkheden en tempo gemeentelijk KCC
	Mail via één mailbox.			
Uniform, met ruimte voor maatwerk	Uitrol kennismanagement systeem binnen Inkomen en GKB	Project	KCC Informatie-management Communicatie	Inkomen uitrol eind 2015, GKB uitrol 2016
	Klanten contactregistratie	(deel)project	KCC Informatie-management Zaakgericht werken Communicatie	Projectvoorstel eind 2015 Inkomen pilot eind 2015, Inkomen en GKB uitrol 2016
	Werkwijze hanteren	Instructie	KCC	Eind 2015

Collegedebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'

	brondocument voor alle informatiekkanalen.		Publieke dienstverlening Informatie-management Communicatie	
	Aansluiten GKB telefonie.	Project	KCC Publieke dienstverlening Informatie-management Communicatie	Projectvoorstel eind 2015 Eerste half jaar 2016
	Vrije inloop op publiekslocatie beperken.	Project	Publieke dienstverlening Informatie-management Programma WIJ Communicatie Cliëntenraad/klanten	Meer werken op afspraak eind 2015. Doorontwikkeling en verfijning 2016.
	Meer werken op afspraak. Een vertrouwd gezicht waar nodig.	Project		
	Laagdrempelige toegang in de wijken.	Samenwerking/ Themabijeenkomsten		

6.2 ONZE MEDEWERKERS ZIJN PROFESSIONALS MET OOG EN OOR VOOR DE KLANT

Uitgangspunt	Wat	Vorm	Betrokken	Wanneer
De behoefte van onze klant staat centraal.	Programma bewustwording dienstverlening bij medewerkers. Programma dat er voor moet zorgen dat klanten die dit nodig hebben zich tot een vertrouwd gezicht kunnen wenden. Samenwerking binnen Sociaal Domein, in bijzonder met WIJ, versterken	Project Workshops Themabijeenkomsten	HRM Opleidingen Communicatie Cliëntenraad/ klanten Programma WIJ	2015-2018
Onze blik is extern gericht	Dienstverleningsthema's bespreken met klanten	Themabijeenkomsten	Communicatie Cliëntenraad/ klanten	2015-2018
We zijn transparant	Zaakgericht werken	(deel)projecten	KCC Informatie-management Zaakgericht werken Communicatie	2015-2016

Collegedebrief - Visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'

	Openheid en transparantie bij medewerkers.	Themabijeenkomsten Workshops	HRM Opleidingen Communicatie Cliëntenraad	2015-2018
--	--	---------------------------------	---	-----------

6.3 ONZE KLANT DOET ZIJN VERHAAL OP ÉÉN PLEK, WAAR NODIG ZORGEN WIJ VOOR EEN GOEDE OVERDRACHT

Uitgangspunt	Wat	Vorm	Betrokken	Wanneer
Verhaal op één plek	Eén keer uitvragen, vasthouden en warm overdragen.	Samenwerking	Partners Sociaal Domein Communicatie Informatie-management	2015-2017
	Inzicht in klantgegevens in afdelings-overschrijdende systemen	Technisch project		
	De meest gestelde vragen generalistisch oppakken, afdeling overstijgend.	Project	Zaakgericht werken KCC Informatie-management	Projectvoorstel eind 2015 Project 2016
Weten wie de klant is	Analyse gestelde vragen en informatie daarop aanpassen. Door analyse en doorvragen klantwensen beter in beeld.	Project Thema-bijeenkomsten	KCC Informatie-management Cliëntenraad/klante Communicatie Programma WIJ	2015-2018
We vragen niet meer op dan nodig is.	Meer gebruik maken van beschikbare gegevens, minder uitvragen. Bewust zijn van het belang van de klant bij aanvragen en meldingen.	Project	Publieke dienstverlening Informatie-management Juridische Zaken Rechtshandhaving Backoffice Zaakgericht werken	Projectvoorstel 2015 Project 2016
We staan naast onze klant en bieden waar nodig een vertrouwd gezicht.	Laagdrempelig en vlakbij huis. Meer samenwerking met WIJ teams.	Samenwerking	Cliëntenraad/klanten Communicatie Programma WIJ	2016-2017
	Meer bewustwording van gevolgen dienstverlening en meer warme verwijzing naar hulpverlening dicht bij de klant. Zorgen voor een vertrouwd gezicht, voor wie dit nodig heeft.	Themabijeenkomsten Samenwerking		

Bijlage - Bespreking Toegankelijkheid

04-05-2016

BESPREKING TOEGANKELIJKHEIDSAMBITIE in raadscommissie W&I (18 mei 2016)

Geachte raadsfracties,

het CDA ziet door de steun voor de motie *'Drempel lager, betere toegankelijkheid,'* evenals de motie om te streven naar de Europese Toegankelijkheidsaward, dat alle partijen in de raad iets voelen bij het thema toegankelijkheid. Alle partijen hebben aangegeven, 'Wij vinden toegankelijkheid belangrijk!'. Dat is uiteraard de eerste stap. In de teksten van de partijen lijkt vooralsnog geen onderscheid te zitten. Om te voorkomen dat het slechts bij uitgesproken woorden blijft wil het CDA 'de Toegankelijkheidsambitie' agenderen om ook van de raadsfracties te horen, waartoe ze bereid zijn om de uitgesproken ambities te halen.

Naar aanleiding van de motie Drempel lager, betere toegankelijkheid is het college in gesprek gegaan met ondernemers om ook met hen te kijken waar de toegankelijkheid beter kan. De brief van 9-12-2015 was voor het CDA een reden om het punt verder op te pakken, omdat het dreigde weinig concreet te worden. Op 23 maart 2016 organiseerde het CDA een open symposium over toegankelijkheid. Ervaringsdeskundigen, een VN ambassadrice voor het verdrag voor de rechten van mensen met een beperking, de stadsergonoom van de gemeente Zwolle, het expertisecentrum voor slechtzienden en blinden de Koninklijke Visio, een afvaardiging van het GCC en studenten van de opleiding Human en Technologie werkten mee aan het symposium.

Opgaves die bij het symposium naar voren kwamen:

Zichtbaarheid & Bewustwording

Toegankelijkheid is van groot belang om mee te kunnen doen. Toch is het voor mensen die geen beperking hebben vaak niet duidelijk dat situaties ontoegankelijk zijn. Veelal zijn signalen van moeilijke toegankelijkheid niet bewust bekend bij stadgers en ondernemers. Bewustwording is een punt waar meer op ingezet kan worden, zo

Bijlage - Bespreking Toegankelijkheid

kan er door burgers en ondernemers beter op worden ingespeeld. Dit filmpje geeft een indruk van de obstakels die mensen tegen kunnen komen. <https://www.youtube.com/watch?v=Whu8-BOour4>

**Is uw fractie bereid om in te zetten op meer zichtbaarheid en bewustwording?*

De gemeente Zwolle heeft een aparte ambtenaar die de Toegankelijkheid in de gaten houdt.

Zou er ook één aanspreekpunt moeten zijn bij de gemeente Groningen?

Slimme oplossingen

Er zijn allerlei obstakels in de stad. De een is makkelijk te verhelpen, denk aan drempelplanken, of goed fietsparkeergedrag. Maar er zijn ook knelpunten die minder makkelijk op te lossen zijn zoals panden met hoge monumentale trappen en horecagelegenheden die geen invalidentoilet hebben. De oproep op het symposium is 'denk out of the box' of sterker nog 'er is geen box'. Vraag niet het onmogelijke maar zoek verbindingen om zo tot een inclusief aanbod te komen.

Ziet uw fractie ook een rol voor de gemeente om slimme oplossingen voor toegankelijkheidsproblemen aan te jagen, te stimuleren en te faciliteren?

Welke concrete doelen zou uw fractie voor ogen hebben om de toegankelijkheid in Groningen te verbeteren?

Vervolg

De bespreking kan een opmaat zijn naar een initiatiefvoorstel samen met zoveel mogelijk fracties die met ons de ambitie delen om de meest toegankelijke stad van Nederland en Europa te worden.

Fractie CDA,

Anne Kuik.

Motie 25 Drempel lager betere toegankelijkheid (CDA, GroenLinks, Stadspartij, ...)



Motie Drempel lager betere toegankelijkheid

De Raad van de Gemeente Groningen, in vergadering bijeen op 1 juli 2015, besprekende de Voorjaarsbrief 2015

Constateerend dat:

- De gehele raad heeft ingestemd met de motie 'Toegankelijkheid prominent op de agenda';
- Toegankelijkheid een basisvoorwaarde is voor maatschappelijke participatie;

Overwegende dat:

- Toegankelijkheid een integraal onderdeel van de verschillende beleidsterreinen zou moeten zijn;
- Onderdeel van het speerpunt 'levendige stad' de fysieke bereikbaarheid een basisvoorwaarde is;
- het belangrijk is dat naast openbare gebouwen ook winkels toegankelijk zijn voor iedereen;
- Drempels bij de entree de toegankelijkheid van een pand voor mensen met een functiebeperking, ouderen, ouders met kinderwagens kunnen belemmeren;
- Dit in een aantal gevallen eenvoudig kan worden opgelost: via een losse drempelplaat of door ophoging van straatwerk voor de entree;

Verzoekt het college: *In gesprek te gaan met ondernemers hoe winkeliers in de stad gestimuleerd kunnen worden.*

- Met een voorstel te komen om met cofinanciering winkeliers/winkelstraten in de stad te stimuleren om de entreedrempels die toegankelijkheid kunnen belemmeren, waar kan toegankelijker te maken. De Raad hierover voor de begroting 2016 te rapporteren.

En gaat over tot de orde van de dag.

Namens de fracties van:

CDA
Anne Kuik

ChristenUnie
Edward Koopmans

GroenLinks
Kris van der Veen

SP
Mechteld van Duin

Stadspartij
Anna Riemers

GRIFFIE	
reg.nr.	5721558
ingek.	- 6 JUL 2015
class.	- 2 0751
te beh. door:	JR
van gez. aan:	

Collegebrief - Afhandeling motie Drempel lager _betere_toegankelijkheid

Onderwerp Afhandeling motie Drempel lager, betere
toegankelijkheid

Steller Joke Sissing



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon	367 8608	Bijlage(n)	Ons kenmerk	5384953
Datum	09-12-2015	Uw brief van	Uw kenmerk	

Geachte heer, mevrouw,

Tijdens het Voorjaarsdebat op 1 juli 2015 heeft u de motie "Drempel lager, betere toegankelijkheid" aangenomen.

Uw raad vraagt ons in deze motie in gesprek te gaan met ondernemers over de manier waarop winkeliers in de stad gestimuleerd kunnen worden om entreedrempels die toegankelijkheid kunnen belemmeren, waar mogelijk toegankelijker te maken.

Zoals wij u schreven in onze brief "Voortgang openstaande moties in aanloop naar Begrotingsdebat 2016" (kenmerk 5255943) zijn wij – met u – van mening dat de toegankelijkheid en fysieke bereikbaarheid basisvoorwaarden zijn voor maatschappelijke participatie.

Ter uitvoering van uw motie hebben wij op 8 oktober 2015 over dit onderwerp gesproken in de Stuurgroep Binnenstadmanagement. Aan dit overleg nemen vertegenwoordigers van zowel de Groninger City Club (GCC) als Koninklijke Horeca Nederland (KHN) deel.

De GCC geeft aan dat vanuit de detailhandel geen signalen bekend zijn over de (on)toegankelijkheid van winkels.

De KHN kent wel enkele signalen rond de (on)toegankelijkheid van horecazaken. Voor het oplossen van het probleem maakt het echter uit of er sprake is van een monumentaal pand. Zoals u zich kunt voorstellen zijn zulke panden lastiger aan te passen dan niet-monumentale panden.

Collegebrief - Afhandeling motie Drempel_lager_betere_toegankelijkheid

Bladzijde 2 van 2

Zowel GCC als KHN geven namens de ondernemers aan, dat zij op allerlei manieren bereid zijn om ook 'anders mobiele' klanten te helpen binnenkomen. Gastvrijheid staat daarbij voorop.

Wij houden vanzelfsprekend oog voor de toegankelijkheid van de binnenstad en blijven hierover in gesprek met ondernemers.

We vertrouwen erop u met deze brief voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink