

Onderwerp Doorontwikkeling Kansen in Kaart

Steller M. Hansens

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 050-3678646

Bijlage(n) -

Ons kenmerk



Datum 10-10-2019

Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

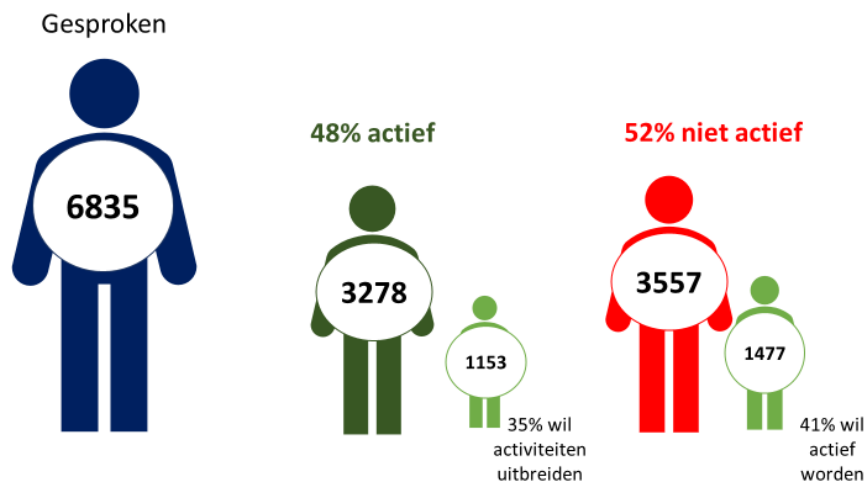
In 2015 zijn we begonnen met een project om (weer) in contact te komen met bijstandsgerechtigden die we al langere tijd niet hadden gesproken. We hebben deze mensen benaderd voor een gesprek waarin zij zelf hun situatie, hun mogelijkheden en hun kansen in beeld konden brengen. Doel van die gesprekken was om het contact te herstellen en om mensen na te laten denken over en/of te ondersteunen bij hun stap naar een vorm van maatschappelijke participatie of werk. In september 2017¹ hebben wij u geïnformeerd over de resultaten tot en met mei 2017. Op dat moment waren er ruim 3500 personen benaderd en hadden we met de helft van hen een gesprek gevoerd. We hebben toen vastgesteld dat:

- het herstel van het contact vanuit een open en stimulerende benadering door personen met een uitkering positief werd gewaardeerd;
- het contact heeft geleid tot toename van het aantal mensen dat (weer) meedoet of stappen hiervoor zet;
- een deel van de mensen niet wordt bereikt omdat deelname aan het gesprek vrijwillig is en mensen dus de ruimte hebben om hiervan af te zien;

Wij hebben op basis van deze resultaten besloten om de aanpak van het project Kansen in Kaart een structureel karakter te geven en vanaf augustus 2018 onderdeel te maken van de reguliere dienstverlening van de Participatiewet. In deze brief informeren we uw raad over de resultaten van deze aanpak, de stappen die we vanaf 2017 hebben gezet en de (aanvullende) maatregelen die we hebben genomen.

¹ Brief aan de raad, 20 september 2017 (kenmerk 6537682)

1. Resultaten project Kansen in Kaart 2015-juli 2019



In de periode 2015-juli 2019 hebben we in totaal 13.275 keer personen² benaderd voor een gesprek. In de helft van de gevallen (6835 keer, 51%) heeft dat tot gesprek geleid. Bij een klein deel (3%) is het niet gelukt het contact tot stand te brengen. De rest is wel bereikt, maar heeft afgezien van een gesprek. Wanneer we mensen voor de tweede keer spraken, kostte dat nauwelijks moeite. Dit heeft in 96% geleid tot een vervolgesprek. Het contact met deze groep is dus (weer) hersteld.

Van de groep die we hebben gesproken is 48% al op één of andere manier actief (vrijwilligerswerk, mantelzorg, deelname buurtactiviteiten). Een deel daarvan wil de activiteiten graag uitbreiden. Van de groep die niet actief is, wil 41% graag iets doen. Sommigen gaan er zelf mee aan de slag, anderen vragen om ondersteuning. In totaal zijn er 1432 mensen doorverwezen naar de coaches Meedoen, het Centrum voor Werk of WIJ Groningen.

Het gesprek

Gedurende het project is er een werkwijze ontstaan waarin mensen zich vrij voelen om na te denken over de doelen die zij nog willen bereiken en activiteiten die men wil ondernemen. Het belangrijkste element van die werkwijze is de manier waarop we het gesprek voeren: vanuit een open houding, zonder oordeel, onze gesprekspartner bepaalt de onderwerpen en wordt uitgenodigd om zoveel mogelijk zelf met oplossingen te komen. Daarnaast is er een steeds sterkere verbinding ontstaan met de activiteiten en organisaties binnen de verschillende wijken, zodat we mensen gemakkelijker op het gewenste spoor kunnen zetten of hen kunnen informeren over de mogelijkheden in hun directe omgeving.

² Het gaat hierbij om het aantal uitnodigingen. Daar zitten ook uitnodigingen bij voor het tweede gesprek. Het aantal unieke personen dat we hebben uitgenodigd en gesproken is dus iets lager.

Vrijwilligheid

Bij de start van Kansen in Kaart (KiK) en tijdens de projectperiode hebben de gemeenteraad en de cliëntenraad nadrukkelijk aangegeven dat de deelname aan de gesprekken op vrijwillige basis moet plaatsvinden. Dat is voor het voeren van de gesprekken een goede keuze. Het leidt tot meer draagvlak bij de deelnemer mede doordat we bij de mensen thuis komen. Er is ook een belangrijk nadeel: met de helft van de mensen hebben we geen gesprek gevoerd. We weten niet waarom deze mensen niet met ons in gesprek gingen. Het kan gaan om mensen die een gesprek niet nodig hebben, maar ook om mensen voor wie de drempel te hoog is en die er wel baat bij kunnen hebben.

2. De borging

In september 2017 hebben we u een brief gestuurd waarin we hebben aangekondigd de werkwijze van Kansen in Kaart structureel onderdeel te maken van onze dienstverlening. Daarvoor hebben we de volgende maatregelen genomen:

- (1) We hebben de reguliere dienstverlening aangepast. Wanneer de actieve dienstverlening (door het Centrum naar Werk of door coaches Meedoen) stopt, maken we direct afspraken over het vervolcontact. Hiermee voorkomen we dat er een nieuwe groep bijstandsgerechtigden ontstaat waarmee we het contact verliezen.
- (2) We hebben in de zomer van 2018 een team Kansen in Kaart (KiK) gevormd. Dit team (9 FTE) onderhoudt contact met de bijstandsgerechtigden die geen actieve dienstverlening (meer) ontvangen. Periodiek (minimaal 1 x per jaar, soms vaker als dat is afgesproken) nemen zij contact op met de betrokkenen en komen daarin terug op gemaakte afspraken of geformuleerde voornemens. Ook informeren we mensen over voorzieningen waar zij mogelijk een beroep op kunnen doen. Tot slot hebben mensen nu weer een contactpersoon waarmee ze ook op andere momenten contact over werk, participatie of inkomen kunnen opnemen. Hiermee vormen we een vangnet voor de totale dienstverlening op het gebied van werk, inkomen en participatie.
- (3) We hebben een start gemaakt met de registratie van de activiteiten die men uitvoert en over andere zaken in hun leefsituatie.

We hebben al eens met uw raad gesproken of we de deelname aan deze gesprekken minder vrijblijvend moesten maken. In de afgelopen periode zijn we zover niet gegaan. Ook de komende periode willen we eerst nog op een andere manier de deelname verhogen.

3. Huidige stand van zaken

FIGUUR 1 BEREIK

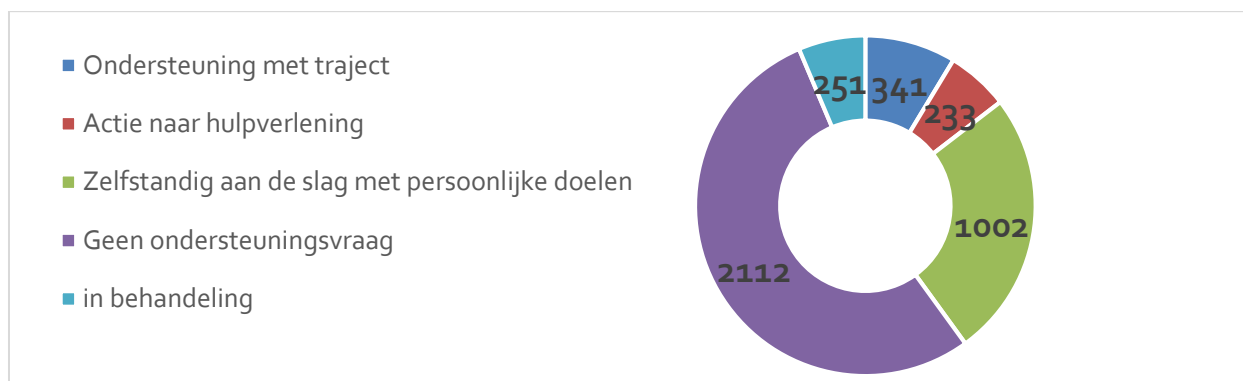


De groep mensen met wie het KiK-team contact onderhoudt bestaat uit personen die langer dan één jaar een uitkering hebben en geen actieve dienstverlening op het gebied van werk & participatie krijgen. De samenstelling van die groep verandert voortdurend. Op dit moment zijn er 6953 personen die tot deze groep behoren.

Van de huidige groep hebben we er 3939 (57%) gesproken. Ruim 1.000 personen (15%) hebben laten weten af te zien van een gesprek of hebben we niet benaderd omdat zij voorkomen in het registratiesysteem van WIJ Groningen³. Met een klein deel is het niet gelukt om in contact te komen (3%). Er zijn 1750 mensen (25%) met wie we nog een afspraak moeten maken.

Van de mensen die we hebben gesproken (3939), krijgen er nu 341 een vorm van ondersteuning (een traject) en zijn er 233 in contact gebracht met een vorm van hulpverlening. Ruim 1000 mensen hebben zich doelen gesteld en gaan hier zelf mee aan de slag. Circa 1700 personen hebben geen ondersteuningsvraag. Dat heeft verschillende redenen: ze zijn al voldoende actief, ze hebben geen hulp nodig of ze zijn zorgbehoevend of ziek.

FIGUUR 2 VERVOLG



³ Uiteraard zijn wij niet op de hoogte van aard en inhoud van het contact. In verband met de AVG kunnen wij de systemen van de WIJ en de directie Werk & Participatie op dit moment niet meer koppelen.

We zijn op de goede weg, maar het kan nog beter

In de afgelopen periode hebben we flinke stappen gezet. We hebben van een toenemend aantal bijstandsgerechtigden in beeld wat ze doen, of ze behoefte hebben aan het deelnemen aan activiteiten of trajecten en of ze daarbij ondersteuning willen. Waar een verwijzing naar een traject of hulpverlening nodig is, ondersteunen wij mensen om deze stap te maken en zorgen we voor een persoonlijke overdracht. Daarvoor hebben we geïnvesteerd in de samenwerking met WIJ Groningen.

Ook hebben we het contact met deze groep hersteld en (weer) logisch gemaakt. Dat leidt ertoe dat meer mensen in beweging komen. Als gevolg daarvan hebben we ook de aard van de ondersteuning aangepast: zo is de dienstverlening van het Centrum naar Werk veel meer gericht op het bieden van maatwerk en toegankelijk gemaakt voor mensen met een grotere afstand tot werk. Het herstelde contact leidt ook tot hersteld vertrouwen in de gemeentelijke overheid. Dat maakt het onder andere gemakkelijker om het aantal ontheffingen van de arbeidsverplichting terug te brengen. Men kan er immers op vertrouwen dat er niet meer van hen wordt gevraagd dan mogelijk is. Het verlenen van een ontheffing vervangen we door de afspraak over periodiek contact.

Maar we zijn er nog niet. Er is nog steeds een groep bijstandsgerechtigden niet in beeld. Deze mensen hebben we niet kunnen verleiden om met ons in gesprek te gaan. Men wil dat niet of ziet er de meerwaarde niet van. Ook hebben we nog niet iedereen bereikt die we willen bereiken. Dat komt voornamelijk omdat de ureninzet van consultants (met name bij het eerste contact) hoger is dan we hadden ingeschat.

4. Wat gaan we nog (meer) doen: doorontwikkeling Kansen in Kaart

Met een groot deel van de bijstandsgerechtigden hebben we inmiddels contact kunnen leggen. Met hen onderhouden we en intensiveren we het contact en gaan met ze in gesprek over een vervolgstap onder andere via onze coaches Meedoen. Daarnaast zijn er nog drie groepen die we niet hebben gesproken. De eerste groep is het gevolg van achterstanden in het leggen van contact. Dat komt vooral omdat de inspanningen en dus het aantal uren per gesprek hoger zijn wanneer mensen op vrijwillige basis deelnemen. De tweede groep bestaat uit mensen die hebben afgezien van deelname aan een gesprek. De derde groep bestaat uit mensen die bekend zijn bij WIJ Groningen en die we daarom niet uitnodigen. Voor deze groep kiezen we een aparte aanpak. Die bestaat uit de volgende maatregelen:

(1) Extra inzet wegwerken achterstanden

We zijn begonnen om de mensen die we nog niet hebben benaderd (de 1757 personen in figuur 1) versneld spreken. We zetten hiervoor in de periode van 1 april 2019 – 1 april 2020 extra personeel in. Daarmee verwachten we deze groep volledig te hebben bereikt.

(2) Pilot “minder-vrijblijvend” contact

We zijn begonnen om een groep van 500 personen die hebben afgezien van deelname (de 1019 uit figuur 1) of met wie we geen contact hebben kunnen leggen (de 238 uit figuur 1) op een andere manier uitnodigen voor een gesprek. Dat betekent dat we de vermelding van vrijwilligheid

achterwege laten en de mensen uitnodigen op onze locatie aan het Harm Buitenplein (tenzij men zelf aangeeft graag elders af te spreken). Om aanwezigheid te stimuleren bellen we hen ter herinnering de dag voorafgaand aan het gesprek. De aard van het gesprek blijft dus hetzelfde: ook hier geldt dat men zelf kan bepalen wat men wil bespreken en welke afspraken men wil maken. Op basis van de uitkomsten van deze aanpak willen wij inzicht krijgen in:

- **De aard van de doelgroep:** we willen graag weten of de groep die afziet van een gesprek anders is dan de groep die wij wel spreken. Gaat het bijvoorbeeld om mensen die een gesprek niet nodig vinden omdat zij zich prima zelf redden, of juist om een groep die in een kwetsbare positie verkeert en voor wie de drempel naar een gesprek bij de gemeente te hoog is.
- **De aard van het gesprek bij minder-vrijblijvendheid:** we verwachten dat bij een gesprek waarin de vrijwilligheid niet expliciet is benoemd, de weerstand eerst groter kan zijn. We verwachten ook dat we die gedurende het gesprek weg kunnen nemen. Deze aanname willen we toetsen, onder andere door na afloop te vragen (en vast te leggen) of mensen tevreden waren over het gesprek en de uitkomsten.
- **De geïnvesteerde tijd:** we verwachten dat de tijd per gesprek korter zal zijn. Met name vanwege de tijd die het kost om in contact te komen. Deze aanname willen we toetsen.
- **Het bereik:** we willen inzicht in de mate waarin we er met deze aanpak in slagen om mensen tóch te spreken.

Wanneer mensen niet op de uitnodiging reageren, dan sturen we een tweede uitnodigingsbrief. In deze brief nemen we een passage op waarin we benoemen dat we van mensen verwachten dat zij op dit gesprek aanwezig zijn, omdat we het als gemeente vanzelfsprekend vinden dat er met alle bijstandsgerechtigden contact is. Ook bij deze werkwijze brengen we in beeld wat de gevolgen zijn voor de aard van het gesprek, de geïnvesteerde tijd en het bereik.

Op basis van uitkomsten van de aanpak voor deze groep van 500 bepalen we of er een alternatieve aanpak nodig is om ons doel (contact met iedereen herstellen en onderhouden) te realiseren. Gedurende een jaar zetten we extra capaciteit in om deze gesprekken te voeren.

(3) Pilot kandidaten met contact bij WIJ Groningen

We gaan in samenwerking met WIJ Groningen een pilot uitvoeren voor een deel van de groep bijstandsgerechtigden die bij beide organisaties bekend is. In die pilot willen we vaststellen hoe we (binnen de kaders van de AVG) optimaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van beide organisaties en hoe we kunnen voorkomen dat mensen met verschillende functionarissen in gesprek gaan. Ook willen we onderzoeken of de gespreksmethodiek ook voor andere groepen inwoners te gebruiken is (bij gesprekken over zorg of eenzaamheid). De definitieve vormgeving van de pilot zijn we nu aan het ontwikkelen.

Reactie cliëntenraad

We hebben deze maatregelen besproken met de cliëntenraad die daarbij hun tevredenheid en waardering voor de werkwijze van KiK heeft uitgesproken. Zij vindt vrijwilligheid nog steeds een belangrijk onderdeel van de aanpak en zijn daarom geen voorstander van de proef om de uitnodiging een minder vrijblijvende karakter te geven. Verder geeft zij aan dat samenwerking met de WIJ er niet toe mag leiden dat inwoners worden geconfronteerd met meerdere personen aan hun voordeur. Wij delen de voorkeur voor een vrijwillige aanpak maar willen de



proef toch uitvoeren omdat wij vinden dat elke bijstandsgerechtigde bij de gemeente in beeld moet zijn. Tevens kunnen wij daarmee de effecten op het bereik en de tevredenheid onder (met name) kwetsbare groepen in beeld brengen. We zijn het eens met de cliëntenraad dat samenwerking met WIJ niet mag leiden tot de bemoeienis van méér functionarissen. Doel is juist om afstemming en integraliteit te verhogen en dubbele contacten voor inwoners te voorkomen.

Tot slot

We informeren uw raad voor de zomer van 2020 over de resultaten en ervaringen van de extra maatregelen en de keuzes die we op basis daarvan maken over de wijze waarop we uitvoering geven aan de werkwijze binnen het KiK-team. Wij vertrouwen erop u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Koen Schuiling

de secretaris,
Diana Starmans

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.