

AB-VOORSTEL

ONDERWERP

Aan de slag met klantprofiel 4

BESLISPUNTEN

1. In te stemmen met het advies in dit voorstel:
 - Ontschotter dienstverlening en intensivering samenwerking gemeenten en Werkzaam.
 - Regie bij de organisatie die als corebusiness haar expertise heeft op het meest prominente aandachtsgebied.
 - Aanpassing definitie klantprofiel 3.
2. In te stemmen met de mogelijkheid een pilot 'Intensiever contact' te starten.
 - Besluiten welke gemeente (of gemeenten) hier gebruik van wil maken.
3. Instemmen met de geadviseerde vervolgroute:
 - Voorgenomen besluit -> gemeenteraden betrekken -> definitief besluit

Opgesteld door:	Datum:	Akkoord manager
Annemarie van Schaik Codrik van de Wetering	09-10-2023	ja

Vertrouwelijke behandeling n.t.b.

Overleg gepleegd met:
Participatiecoaches
Beleidsadviseurs
Regionale cliëntenraad is in dit onderwerp betrokken

Ondernemingsraad

Cliëntenraad

Aldus besloten in de openbare vergadering van het algemeen bestuur van 26 oktober 2023

Het algemeen bestuur voornoemd,
de secretaris,

de voorzitter,

mevrouw E. Boer MBA

mevrouw drs. J.H.A. Sørensen

AB-VOORSTEL

ONDERWERP

Aan de slag met klantprofiel 4

Inleiding

Bij de behandeling van de bestuurlijke agenda 2020 nam u het standpunt in om inwoners in klantprofiel 4 (KP4) over te dragen aan Werkzaak. Vervolgens hebben zich een aantal ontwikkelingen voorgedaan:

- De gemeenteraden namen verschillende besluiten.
- Gemeente West Maas en Waal startte met een pilot.
- Er waren prioriteitswijzigingen binnen gemeenten. Hierdoor ging de overdracht van KP4 niet door.
- Conclusies uit het onderzoek All@Work gaven belangrijke inzichten.

Deze ontwikkelingen leidden in september 2022 tot het bestuurlijke standpunt om een pas op de plaats te maken en met elkaar verschillende opties voor de begeleiding van mensen in KP4 uit te werken. Op 23 januari kreeg u een presentatie over KP4. Na afloop gaf u het volgende kader aan:

- Duiding te willen krijgen van de knelpunten in de huidige aanpak.
- Verdere uitwerking te willen zien van een drietal opties met voor- en nadelen vanuit klantperspectief, aangevuld met organisatorische en bestuurlijke impact.
- In het proces om te komen tot de benodigde dienstverlening voor iedere individuele inwoner de samenwerking en inzet van elkaars expertise en instrumentarium te versterken.

Op 22 mei ontving u een stuk met niet 3 maar 4 opties. U gaf aan een nadere uitwerking van optie 4 te willen ontvangen: 'Terug naar de bedoeling: iedereen met arbeidsperspectief wordt begeleid door Werkzaak, mensen zonder arbeidsperspectief (en focus op participatie en zorg) door gemeenten'. Hier leest u nu het concept voorstel van.

Kernvraag

De oorspronkelijke vraag was: Wie gaat de begeleiding bieden aan de inwoners in klantprofiel 4?

Na het All@Work onderzoek, de gesprekken tussen gemeenten en Werkzaak, de afstemming met de regionale cliëntenraad en de bestuurlijke overleggen is de centrale vraag voor dit voorstel: Hoe zorgen we voor de beste dienstverlening aan de inwoners in klantprofiel 4?

We bepalen eerst samen hoe we de dienstverlening gaan verbeteren. Voordat we bepalen wie dat gaat doen.

Beoogd effect

Het beoogde effect is een beter dienstverlening aan de inwoner in KP4.

AB-VOORSTEL

Procesaanpak

U gaf aan de nadere uitwerking samen met gemeenten en Werkzaak te willen zien. Met nadrukkelijke aandacht voor de specifieke situatie voor West Maas en Waal. Dit omdat West Maas en Waal de begeleiding van de totale klantgroep KP4 heeft overgedragen aan Werkzaak, waarmee ze als eerste gemeente gehoor gaf aan het destijds ingenomen standpunt tot overdracht van deze groep aan Werkzaak. De herijking op dit moment kan niet leiden tot negatieve gevolgen voor deze gemeente.

Het voorstel is tot stand gekomen in afstemming met de participatiecoaches en beleidsadviseurs van de gemeenten.

Uitgangspunten van de gemeenten

Zoals u weet verschillen de gemeenten in hun huidige aanpak richting de inwoners in KP4. Ook is in een aantal gemeenten een bestuurlijk kader bepaald door de gemeenteraden. Dit is een belangrijk gegeven. Wat belangrijk is, is dat de dienstverlening die we als regio bieden aan deze mensen goed is. We kijken niet naar de verschillen maar naar de overeenkomsten. Vanuit overeenkomsten kunnen we samen verder bouwen.

Sommige verschillen zijn wel belangrijk om te benoemen.

Een aantal gemeenten houdt de opties voor het wel of niet overdragen van KP4 open. Een aantal andere gemeenten hebben hun bestuurlijke standpunt bepaald.

West Maas en Waal

De gemeente West Maas en Waal heeft een uitgangspunt wat specifiek anders is dan de andere gemeenten. Werkzaak voert de dienstverlening uit voor de inwoners in KP4. De gemeente wil dit graag zo houden.

Belangrijke inzichten

Uit de gesprekken tussen gemeenten en Werkzaak op beleids- en uitvoeringsgebied kwamen de volgende belangrijke zaken naar voren:

- *Kennis & expertises*

Het is soms best lastig om te bepalen wat het juiste is voor een inwoner. Er is een 'grijs gebied' tussen KP3 en KP4. Werkzaak heeft op sommige onderwerpen veel kennis en expertise. Denk aan zaken rondom inkomen en uiteraard richting werk. Gemeenten hebben juist kennis en expertise die helpend zijn in de begeleiding van mensen richting participatie. Hier kunnen de collega's binnen Werkzaak ook van leren. De uitwisseling gaat twee kanten op. Bepalend voor een juiste dienstverlening is dat de expertise en het instrumentarium van zowel gemeenten als Werkzaak kan worden benut. Kenmerkend voor de groep KP4 is dat er veelal sprake is van hulpvragen op verschillende domeinen. Dat maakt samenwerken en ontschot werken noodzakelijk. Tegelijkertijd is er, afhankelijk van de persoon en fase waarin iemand zit, een leefgebied dat aandacht vraagt en het meest op de voorgrond staat. Als dat zorg en participatie is, ligt de regie bij gemeenten en als dat re-integratie is, ligt de regie bij Werkzaak.

- *Lokaal*

Alle gemeenten willen graag dat de dienstverlening voor inwoners in KP4 lokaal, dichtbij en persoonlijk is. De participatiecoaches hebben gesprekken op locaties in de gemeenten. Zij

AB-VOORSTEL

gebruiken de lokale sociale infrastructuur. Ze maken afspraken met lokale sociale partners om inwoners op maat te begeleiden. Ook de werkcoaches en poortmedewerkers van Werkzaak voeren hun gesprekken al veelvuldig lokaal.

- *Instrumenten*

Werkzaak heeft veel instrumenten, denk bijvoorbeeld aan een belastbaarheidsonderzoek. De participatiecoaches (en beleidsadviseurs) zien dat er ook instrumenten zijn die inwoners in KP4 kunnen helpen. Zij willen hier ook graag gemakkelijk gebruik van maken.

- *Samenwerking binnen onze regio*

Er zijn tal van voorbeelden van succesvolle samenwerking tussen gemeenten en Werkzaak voor de inwoners in KP4. Tegelijkertijd zijn tijdens het onderzoek een aantal ideeën aangedragen door de professionals van onze gemeenten en Werkzaak en zijn *best practices* achterhaald uit andere regio's die de dienstverlening aan de inwoners in KP4 een verdere impuls kunnen geven.

Conclusies

Ten opzichte van het voorgenomen besluit in 2020 verleggen we de focus. Dit doen we op basis van de inzichten uit het onderzoek All@Work, het bestuurlijke kader van de individuele gemeenten, de input van de regionale cliëntenraad en de praktijkervaring. We trekken twee conclusies:

1. Er wordt al veel samengewerkt tussen gemeenten en Werkzaak. Ontschotting van expertise en beschikbaar instrumentarium kan nog een flinke impuls krijgen, waarmee de dienstverlening aan mensen in KP4 gebaat is. In de bijlage zijn onder het kopje 'Aan de slag' concrete voorbeelden opgenomen.
2. Over het algemeen kan goed worden gededd welke hulpvraag het meest prominent is: zorg en participatie of arbeidsbemiddeling. Regie ligt logischerwijs bij de organisatie (gemeente of Werkzaak) die dit als corebusiness heeft.

Advies

1. Zet in op ontschotte dienstverlening als verdere optimalisatie en uitbreiding van de al aanwezige samenwerking tussen gemeenten en Werkzaak. Geef hierbij ook ruimte aan pilots, zoals de ideeën die zijn aangedragen door professionals van beide organisaties. Praktische voorbeelden hiervan zijn: casuïstiek besprekingen, keuzehulp EVA en samen onze deskundigheid bevorderen. Daarnaast is het mogelijk samen in een pilot te onderzoeken wat intensiever contact bij de aanvraag van een uitkering voor inwoners in KP4 kan betekenen.
2. Leg regie bij de organisatie die als corebusiness haar expertise heeft op het meest prominente aandachtsgebied. Concreet komt dat neer op gemeenten in geval van zorg en participatie en Werkzaak in geval van re-integratie.
3. Om duidelijkheid te bieden aan de professionals is het belangrijk te bepalen dat Werkzaak regie voert op de dienstverlening voor mensen met arbeidsperspectief. Nu is dat voor mensen die binnen 2 jaar actief kunnen zijn op de arbeidsmarkt. Uit de gesprekken blijkt dat er op dit moment weinig mensen in KP4 arbeidsperspectief hebben. Het los laten van de periode van 2 jaar zal geen grote verschuiving veroorzaken. De veranderende definitie, de periode van 2 jaar loslaten, geeft de uitvoering wel duidelijkheid. Het is aanleiding om samen het gesprek aan te gaan over de inwoners in het 'grijze gebied'. Hoe kunnen we hen samen de passende dienstverlening bieden.

AB-VOORSTEL

Ook geeft het de werkcoach van Werkzaak de mogelijkheid langer betrokken te zijn bij een inwoner wanneer er nog perspectief op arbeid is. Een specifieke groep voor wie dit helpend kan zijn is de groep statushouders. Zij hebben vaak meer tijd nodig om deel te kunnen nemen op de Nederlandse arbeidsmarkt.

Wat verandert er?

Als u positief besluit is dit het startpunt om de samenwerking die er al is te intensiveren en met name de expertise en het instrumentarium ontschot in te zetten. We kijken minder naar 'wie doet wat' en meer naar 'hoe doen we samen het beste voor de inwoner'. De gemeenten en Werkzaak geven dit in de uitvoering samen vorm.

Als u positief besluit, geeft dit Werkzaak de mogelijkheid om, waar dat nodig en passend is, een inwoner langer dan 2 jaar te begeleiden. Heeft de inwoner meer baat bij participatie en zorg, dan draagt Werkzaak over aan de gemeenten. Ten behoeve van duidelijkheid in de uitvoering, passen we de huidige definitie van mensen in doelgroep KP3 aan van 'binnen 2 jaar actief kunnen zijn op de arbeidsmarkt' naar 'het hebben van arbeidsperspectief'.

Ten opzichte van de huidige situatie gaat het dus om het intensiveren van de samenwerking en bieden van duidelijkheid aan de uitvoering.

Ten opzichte van het eerder genomen bestuurlijke besluit in 2020 is het verschil dat het standpunt destijds om de doelgroep KP4 volledig over te dragen aan Werkzaak inmiddels is herzien.

Bedrijfsvoering

Door het advies wat nu wordt gegeven zijn er geen nadelige consequenties voor de gemeente West Maas en Waal. De reeds ingezette dienstverlening van Werkzaak aan de inwoners van West Maas en Waal kan zonder wijzigingen worden gecontinueerd.

Financieel

1. Wanneer Werkzaak mensen met arbeidsperspectief langer dan 2 jaar gaat begeleiden zou dit kunnen leiden tot een grotere groep aan inwoners in KP3. Dit zou op termijn kunnen zorgen voor hogere reguliere kosten voor de gemeenten. Gelet op de input vanuit de praktijk (beelden van de participatiecoaches van de gemeenten en werkcoaches van Werkzaak) verwacht Werkzaak hier niet direct een grote verschuiving in. Op basis van de inzichten van de professionals gaan we uit van maximaal 50 mensen extra in begeleiding bij Werkzaak. Dat leidt tot extra inzet van maximaal 1 fte. Het eerste jaar kan Werkzaak dit vanuit de eigen begroting opvangen omdat de toename van de te begeleiden klanten geleidelijk tot stand komt (dat verspreidt zich over het jaar).
2. We zullen u na een jaar informeren over de voortgang en het daadwerkelijk aantal (extra) inwoners uit het profiel KP4 in begeleiding. Daaraan gekoppeld weten we of we extra kosten maken. Is dit het geval? Dan ontvangt u een nieuw voorstel waarin u bepaalt hoe we verder gaan.
3. In dit stuk staan verschillende manieren genoemd om de dienstverlening samen te verbeteren. Werkzaak maakt hierin geen extra kosten. Wij kunnen dit uitvoeren in de huidige begroting.

AB-VOORSTEL

4. We maken samen met de gemeenten een plan. We zullen u na een jaar informeren over de voortgang. Ook evalueren we of we extra kosten maken. Is dit het geval? Dan ontvangt u een nieuw voorstel waarin u bepaalt hoe we verder gaan.
5. In dit stuk schreven we in de bijlage over de mogelijkheid voor een pilot waarin intensiever contact centraal staat. Intensiever contact kost geld. Deze extra kosten kan Werkzaak het eerste jaar financieren vanuit het innovatiebudget. Dit heeft dus voor 2024 geen invloed op de huidige begroting van Werkzaak. Afhankelijk van de resultaten van de pilot, volgt mogelijk een voorstel voor structurele middelen. Dat krijgt zijn beslag in de begroting 2025 e.v.
6. Wanneer er deskundigheidsbevordering voor inwoners in KP4 wordt ingezet worden de kosten verdeeld naar afspraak volgens het solidariteitsprincipe. Wanneer er sprake is van deskundigheidsbevordering voor begeleiders, participatiecoaches en/of werkcoaches worden de kosten naar rato van het aantal deelnemers verdeeld.
7. Als gemeenten een vorm van samenwerking willen zoals de gemeente West Maas en Waal of de gemeente Zaltbommel dan zijn hier vanzelfsprekend kosten aan verbonden.
 - Voor gemeente West Maas en Waal begeleidt Werkzaak de inwoners in KP4.
 - De gemeente Zaltbommel maakt gebruik van een detacheringsconstructie. Een werkcoach in dienst bij Werkzaak is gedetacheerd bij de gemeente en vervult de functie van participatiecoach.

Personeel en organisatie

N.v.t.

Communicatie

N.v.t.

Juridische zaken

N.v.t.

Routing na besluitvorming AB

Zoals Werkzaak kan inschatten vraagt dit voorstel geen expliciet besluit van uw gemeenteraad. We adviseren u wel om de raden van uw gemeenten in een raadsbijeenkomst te informeren over de uitkomsten van de besluitvorming rondom dienstverlening KP4.

We adviseren u na het bespreken van dit stuk een voorgenomen besluit te nemen. Vervolgens uw raden te informeren en tijdens een volgend AB gezamenlijk een definitief besluit te nemen.

Evaluatie

We willen evalueren op de volgende punten:

1. Hoe wordt de samenwerking tussen de participatiecoaches en Werkzaak ervaren
2. Hoe wordt de samenwerking tussen de beleidsadviseurs en Werkzaak ervaren
3. Weten we elkaar over en weer goed te vinden
4. Cliëntenraad, (WZR en gemeenten) ziet die verbetering in dienstverlening

AB-VOORSTEL

5. Informatie ophalen bij de KP4 inwoners en de resultaten meenemen in een kanttevredenheidsonderzoek.
6. Hoeveel mensen zijn er overgedragen van Werkzaak naar de gemeente en andersom?

AB-VOORSTEL

Bijlage

Deze bijlage bestaat uit twee delen. Niet alleen in onze regio willen we voor deze inwoners een goede dienstverlening bieden. Andere regio's en gemeenten gingen ons voor. Hieronder hebben we in het kort twee onderzoeken opgenomen. Deze informatie vindt u weergegeven onder het kopje 'Ervaringen uit andere gemeenten'. Daaronder vindt u een kopje 'Aan de slag' hier leest u concrete ideeën uit de eigen regio.

Ervaringen uit andere gemeenten

1. Persoonlijke begeleiding in de bijstand

Het eerste onderzoek wat interessant is voor onze praktijk heet 'Persoonlijke begeleiding in de bijstand - Wat gemeenten en Rijk kunnen leren van pilots uit Tilburg, Leiden en Helmond' (2020). Zinziz en De Beleidsmakers deden dit onderzoek.

De pilots richten zich vooral op verbetering van de persoonlijke levenssituatie van langdurig bijstandsgerechtigden. Het zijn, in de woorden van hoogleraar Menno Fenger, 'life first' benaderingen. De methoden die de professionals inzetten lijken op elkaar: ze zijn intensief, persoonlijk, vrijwillig en integraal. De professionals in alle drie de gemeenten hebben een lage caseload. Ze voeren open, persoonlijke gesprekken met deelnemers. Tijdens de gesprekken bespreekt de professional alle leefgebieden.

In dit onderzoek geven ze een overzicht met lessen uit de praktijk. Het gehele onderzoek is [hier](#) te vinden. In dit stuk hebben we ons beperkt tot de belangrijkste lessen en conclusies voor onze praktijk.

De aanhouder wint

Om in contact te komen zijn soms wel drie of vier telefoontjes nodig. Als professional moet je dus vasthoudend zijn. Daarnaast zijn er vaak meerdere gesprekken nodig om een goede diagnose op de verschillende leefgebieden te stellen.

Het is van belang dat er een contactpersoon is zodat er een vertrouwensrelatie kan ontstaan. Als er een goede band is kan de professional stapjes met de inwoner gaan zetten richting activering. Ook kan een professional (proberen) de vooroordelen richting hulpverlening weg te nemen.

Samenwerking

Het is belangrijk dat afdelingen en organisaties op bestuurlijk niveau samenwerken. Het is dan makkelijker om eventuele knelpunten waar de uitvoering tegen aanloopt snel op te lossen. Ook helpt het als organisaties investeren in het onderlinge vertrouwen van professionals van verschillende organisaties. Organisaties hebben verschillende perspectieven en belangen. Soms zijn er vooroordelen over en weer. Vertrouwen ontstaat door met elkaar in gesprek te gaan. Het is belangrijk als professionals van verschillende organisaties elkaar ontmoeten. Zo kunnen ze van elkaar leren.

AB-VOORSTEL

2. Succesvol uit de bijstand

Het tweede onderzoek wat interessant is voor onze praktijk is gedaan door Significant Public. Zij kregen hiervoor opdracht van het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid. Het onderzoek heet; 'Succesvol uit de bijstand – Kansrijke aanpakken en hun werkzame elementen' (2019). Ook in dit onderzoek staan verschillende lessen en conclusies opgeschreven. We hebben er een aantal passend bij onze praktijk uit gehaald. Het gehele onderzoek leest u [hier](#).

Een intensieve aanpak helpt

Investeren in aandacht, tijd en deskundigheid kan in het algemeen behoorlijk lonen. Zeker bij de activering van de complexe doelgroep langdurig bijstandsgerechtigden. De uitstroom kan dan flink toenemen. Daarbij is er door de extra aandacht vaak ook een extra effect. Er stromen klanten uit die geen recht hebben op de uitkering. Een lagere caseload die nodig is om meer aandacht te kunnen geven, brengt kosten met zich mee. Eerst zijn er de kosten, daarna pas de baten.

Inzicht in instrumenten

Aansluiten bij wat de klant wil, inspireert en motiveert kost vaak meer tijd. Het levert ook veel op maar zorgt ook voor een duurzamer resultaat. In een gesprek kan een professional tot een goed beeld komen. Wat is passend, wat heeft de inwoner nodig. Voor een professional is het dan handig als er een duidelijk overzicht beschikbaar is met de verschillende interventies. Zo kan de professional zien welk instrument passend is en wat het oplevert.

Aan de slag

De projectleider had gesprekken met de participatiecoaches, beleidsadviseurs en collega's bij Werkzaak. Hieruit ontstonden ideeën die we graag samen verder wil onderzoeken.

Uitwisseling van kennis

Uit de gesprekken met de participatiecoaches, beleidsadviseurs en collega's binnen Werkzaak bleek dat we elkaar beter willen leren kennen. Zodat we samen inwoners in het 'grijze gebied' tussen KP3 en 4 betere dienstverlening kunnen geven. Dit kan bijvoorbeeld door het doen van intervisie en casuïstiek besprekingen. Iedereen wil hier mee aan de slag. We zullen de komende periode gebruiken om uit te werken hoe we dit vorm willen geven. Is dat per gemeente, of juist met alle participatiecoaches samen, of een combinatie hiervan.

Opdoen van kennis

Er zijn veel gemeenten in het land die een specifieke aanpak gebruiken in de begeleiding van deze doelgroep. Samen kunnen we onderzoeken wat past bij onze regio. Vervolgens kunnen we samen onze deskundigheid in de begeleiding van deze doelgroep bevorderen.

Warme overdracht

Meerdere beleidsadviseurs benoemen een warme overdracht. Ook vanuit Werkzaak is deze wens er. Het is belangrijk dat we hier allemaal tijd en ruimte voor reserveren. Het kan soms lang duren voor er een drie-gesprek tot stand kan komen. Het is belangrijk het contact te blijven zoeken en elkaar aan te spreken. Alleen samen krijgen we dit voor elkaar.

AB-VOORSTEL

Uitwisseling van instrumenten

Bij Werkzaak staan alle instrumenten in Keuzehulp EVA. Uit de gesprekken blijkt dat EVA de participatiecoaches zou kunnen helpen in de begeleiding. De projectleider vanuit Werkzaak plant een bijeenkomst over de keuzehulp met de participatiecoaches en geïnteresseerde beleidsadviseurs. Het Werkzaak kan EVA kosteloos beschikbaar stellen aan de participatiecoaches. Wanneer een participatiecoach een instrumenten uit EVA inzet dan kost dat wel geld.

Pilot Sociale Activering 'Ontwikkelatelier'

Elliz in Company (EiC) en Werkzaak (WzR) werken aan een pilot 'Sociale Activering'. Zes deelnemers starten in 2024 aan hun traject. Dit is op de werklocatie in Boven-Leeuwen of bij EiC in Zaltbommel. De organisaties gaan samen leren hoe Sociale Activering er uitziet. De ontwikkeling van de inwoner is het uitgangspunt. Bestaande regels zijn niet leidend.

Het maakt dus niet of een deelnemer uit doelgroep KP3 of 4 komt. Het traject mag langer duren dan 3 of 6 maanden. De participatiecoach, werkcoaches en praktijkbegeleiders zijn betrokken. Movisie en Hogeschool Utrecht doen vanuit de wetenschap mee. We onderzoeken of de inzet van ervaringsdeskundigen bijdraagt aan het doel.

Deze pilot is los van het onderwerp KP4 ontstaan. Wel houden we de resultaten en informatie uit deze pilot scherp in de gaten. Omdat er we er lessen uit kunnen leren die breder inzetbaar zijn.

Pilot intensiever contact

Samen met een gemeente zouden we graag een pilot starten. Het doel van de pilot is mensen in KP4 beter in beeld brengen, hen beter leren kennen. Van daaruit kijken we wat het arbeids- en/of participatieperspectief is en welke ondersteuning nodig is.

In de pilot kunnen de deelnemers intensieve dienstverlening krijgen van professionals. Deze professionals staan stil bij de woonsituatie, de financiële situatie, relaties, gezondheid en zingeving. Werk en opleiding komen daarna als dit passend is.

De pilot kan laten zien hoe de problematiek van de doelgroep verweven is met het brede sociale domein. Van participatie tot zelfredzaamheid, van welzijn tot schuldhulpverlening, van bijzondere bijstand tot leefbaarheid. Het gaat over integrale aanpakken. Dit zorgt mogelijke voor het meer onderling vertrouwen van organisaties in de keten. Een verbetering in de samenwerking en een verbetering in de dienstverlening voor de inwoners.