

Memo AB

Aan: AB

Van: Beleidsmedewerkers gemeenten en Werkzaam (Ilse-Marie Scheffers, Kimberley Inge, Geja de Vree, Lucinda Ippel, Tom van Gestel, Anne van Delft)

Datum: 2 september 2025

Onderwerp: Stand van zaken verbetering dienstverlening gemeenten-Werkzaam: KP3-KP4

Doel memo: het DB en AB informeren

Aanleiding

Het AB heeft in maart 2024 de ambitie uitgesproken om de dienstverlening voor inwoners door gemeenten en Werkzaam rondom inwoners in klantprofiel 3 (KP3)¹ en klantprofiel 4 (KP4)² te blijven verbeteren. Hierover vindt periodiek overleg plaats tussen participatiecoaches, werkcoaches, inkomensconsulenten en beleidsmedewerkers.

Het AB wil geïnformeerd worden over de voortgang. Dit is in maart 2025 gebeurd. Deze memo geeft opnieuw de stand van zaken weer, naar aanleiding van de openstaande verbeterpunten.

Tenzij dit gewenst is, worden het MT, DB en AB na dit memo niet meer periodiek geïnformeerd over de verbetering van de dienstverlening door Werkzaam en gemeenten rondom KP3-KP4.

Samenvatting

Tussen gemeenten en Werkzaam zijn werkafspraken gemaakt over:

1. Vereist advies zorgprofessional voor overdracht;
2. Warme overdracht middels driegesprek;
3. Persoonsgegevens delen;
4. Inzet van instrumenten Werkzaam;
5. Mogelijkheden om aan werk te proeven;
6. Tijdelijke ontheffing arbeidsplicht;
7. Ontmoeting professionals;
8. Afstemming inkomenskwesaties.

De uitvoeringsprofessionals en beleidsmedewerkers zijn tevreden over de werkafspraken. Wel wordt gezocht naar een betere werkwijze voor de tijdelijke ontheffing van de arbeidsplicht voor inwoners in KP4 die niet onder de re-integratiebegeleiding van het UWV vallen. Er wordt vooralsnog een standaardtermijn gehanteerd van één jaar, maar die termijn doet geen recht aan de situatie van deze inwoners. Werkzaam past dit werkproces aan in overleg met de participatiecoaches.

Door de werkafspraken ontstaan er soepelere overgangen voor inwoners tussen de begeleiding van de werkcoach en de participatiecoach, en staan meer instrumenten ter beschikking voor mensen in KP4.

¹ Inwoners die intensieve begeleiding nodig hebben bij het vinden van werk, bijvoorbeeld met inzet van loonkostensubsidie. Zij krijgen begeleiding van werkcoaches van Werkzaam.

² Inwoners die geen arbeidsvermogen hebben: de verwachting is dat zij op de lange termijn niet kunnen werken en dat de nadruk voor hen op zorg en/of maatschappelijke participatie zal liggen. Zij krijgen begeleiding van participatiecoaches van gemeenten.

Stand van zaken verbetering dienstverlening

1. Uitzondering op vereist advies zorgprofessional

Een onderbouwend advies van een zorgprofessional over het arbeidsvermogen van de inwoner, is een vereiste voor de overdracht van het ene naar het andere klantprofiel. Er zijn ook afspraken gemaakt over wanneer het advies van een zorgprofessional over het arbeidsvermogen geen vereiste is om de begeleiding over te dragen van de participatiecoach aan de werkcoach. De mate waarin een inwoner bijvoorbeeld deeltijdwerk of vrijwilligerswerk doet, kan al voldoende duidelijk maken dat diegene belastbaar is. Inwoners in KP4 die starten aan een traject van Individuele Plaatsing en Steun (IPS), worden ook overgedragen naar KP3 zonder dat hiervoor nog een onderzoek wordt gedaan. Als de praktijk al voldoende duidelijkheid geeft, hoeft de inwoner geen onderzoek meer te ondergaan om te bepalen of er arbeidsvermogen is.

2. Warme overdracht middels driegesprek

Inwoners krijgen het aanbod om een driegesprek te voeren, wanneer zij overgaan van de werkcoach naar de participatiecoach of andersom. Het driegesprek is een manier om de nieuwe begeleider te leren kennen en om samen de mogelijkheden en behoeften van de inwoner door te spreken. Op die manier wordt een gezamenlijk beeld gevormd van wat er nodig is voor de verdere begeleiding. Er hebben verschillende van deze driegesprekken plaatsgevonden en dit verloopt naar tevredenheid.

3. Persoonsgegevens delen

De participatiecoaches hadden bij de overdracht geregeld behoefte aan meer informatie over de medische situatie van inwoners. Er zijn afspraken gemaakt over welke gegevens wel en niet standaard gedeeld worden:

- Algemene contactgegevens en informatie uit het overdrachtsformulier mogen door Werkzaak worden gedeeld.
- Ook informatie over de belastbaarheid delen mag, voor zover dat nodig is voor goede begeleiding.
- Verdere medische gegevens mogen niet standaard gedeeld worden. We doen het bij wijze van uitzondering als daar een goede reden voor is. Dat is bijvoorbeeld het geval als de inwoner de werkcoach vraagt om de conclusie en het advies van een zorgprofessional te delen met de participatiecoach. Over meer informatie dan dit beschikken werkcoaches niet. De inwoner heeft zelf meer informatie over diens medische situatie, en kan zelf bepalen wat die wil delen.

Participatiecoaches en werkcoaches kunnen inwoners met deze werkafspraken goed voorlichten over welke informatie wel en niet wordt overgedragen, en welke keuzes de inwoner hier zelf in heeft.

4. Inzet instrumenten Werkzaak

Participatiecoaches ontvingen een overzicht van voor KP4 relevante re-integratie-instrumenten van Werkzaak. Als zij een instrument zien dat helpend is voor een inwoner in KP4, kunnen zij contact opnemen met Werkzaak. Indien aan de inzet van het instrument kosten zijn verbonden, kunnen zij het inkopen. Voor de rest van 2025 heeft Werkzaak besloten de instrumenten van het Leerlab gratis beschikbaar te stellen voor KP4. Denk bijvoorbeeld aan trainingen op gebied van taal, omgaan met geld, werknemersvaardigheden, empowerment en omgaan met stress.

5. Mogelijkheden om aan werk te proeven

Werkzaak biedt werkzoekenden de mogelijkheid om banen en werkgevers laagdrempelig te leren kennen. Hiervoor zijn de speeddates, meeloopdagen en doe- en ervar dagen geschikt.

Participatiecoaches zijn geïnformeerd over de inhoud en voorwaarden voor deelname aan deze activiteiten. De inwoners in KP4 krijgen hierdoor toegang tot concrete activiteiten waaraan zij kunnen deelnemen, om te verkennen hoe zij tegenover werk staan.

6. Tijdelijke ontheffing arbeidsplicht

Werkzaak mag inwoners volgens de Participatiewet tijdelijk ontheffen van de arbeidsplicht. Als de werkcoach constateert dat een inwoner geen arbeidsvermogen heeft, dan wordt zo'n tijdelijke ontheffing afgegeven en de overdracht in overleg met de inwoner in gang gezet. De inwoner weet door de ontheffing zeker: ik hoef voor de termijn van de ontheffing niet naar werk te zoeken en geen werk aan te nemen.

De tijdelijke ontheffing werd door Werkzaak tot nu toe standaard voor een jaar afgegeven. De participatiecoaches nemen vervolgens het besluit of zij die ontheffing verlengen of niet. Inwoners die langdurig niet aan het werk kunnen, kunnen dit vervelend vinden. Een ontheffing van een jaar sluit immers niet goed aan bij hun situatie: zij hebben het gevoel dat de plicht hen nog boven het hoofd hangt.

Werkzaak stopt met het verlenen van de korte ontheffing van de arbeidsplicht, wanneer een inwoner geen arbeidsvermogen meer heeft, naar KP4 en de participatiecoach wordt overgedragen. Een nieuwe werkwijze met betrekking tot de ontheffing wordt nu opgesteld en afgestemd met participatiecoaches. De werkwijze moet beter aansluiten op de situatie van de inwoner, voldoende duidelijkheid bieden en stress voorkomen.

7. Ontmoeting professionals

Indien participatiecoaches daar behoefte aan hebben, is het mogelijk om per gemeente kennis te maken met de werkcoaches en inkomensconsulenten die daar actief zijn. Hierdoor blijven de lijnen kort.

8. Afstemming over inkomenskwesaties

Sommige inwoners vinden het lastig om telefonisch af te stemmen met hun inkomensconsulent, bijvoorbeeld doordat zij een taalbarrière hebben. Een fysiek gesprek verlaagt dan de drempel. Werkzaak heeft geen fysieke inloophmomenten met inkomensconsulenten, maar het is wel mogelijk op verzoek en als Werkzaak daar aanleiding toe ziet. Het organiseren van vaste inloophmomenten is (nog) niet haalbaar.

Als een inkomensconsulent overweegt om een boete op te leggen omdat een inwoner in KP4 niet aan de plichten van de Participatiewet voldoet en gesprekken hierover niet helpen, dan wordt de participatiecoach hierover geïnformeerd. In sommige gevallen kan een opeenstapeling van problemen worden voorkomen door ingrijpen van de participatiecoach. De inwoner kan dan beter gesteund worden.