



<b>Onderwerp</b> Eindevaluatie Ik doe mee	
Nummer	2018/ 906061
Portefeuillehouder	Roduner, F.J.
Programma/beleidsveld	3.2 Inkomen
Afdeling	WI
Auteur	N. Kasmi/D. Hofman
Telefoonnummer	023-51154351
Email	nkasmi@haarlem.nl/dhofman@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>De eindevaluatie informeert u over de behaalde resultaten van het project 'Ik doe mee'. 'Ik doe mee' is een project waarbij alle bijstandsafhankelijke inwoners van Haarlem uitgenodigd zijn voor een klantbeeldgesprek. Het project stelt het 'Ken je klant principe' dat in het koersdocument Werk en Inkomen (2016/255655) wordt benoemd centraal. Parallel aan het klantbeeldgesprek, loopt de toets op de rechtmatigheid van de uitkering.</p> <p>Deze evaluatie laat zien wat het effect is van regelmatig klantcontact op de mate van participatie en de rechtmatigheid. Het regelmatig zien en spreken van de bijstandsgerechtigden zorgt ervoor dat ze stappen maken richting werk of participatie. Deze aanpak laat ook het effect op de rechtmatigheid zien, waardoor er een besparing op de uitkeringslasten wordt gerealiseerd. De besparing is tweeledig, enerzijds door opsporen van onrechtmatig gebruik van de uitkering, anderzijds door uitstroom naar werk. Om dit effect te continueren, is het van belang dat de klant goed in beeld is en in beeld blijft. Dit helpt ook om passend beleid te maken. In de eindevaluatie wordt een voorstel gedaan hoe ruimte voor klantcontact structureel in te bedden.</p> <p>Met deze informatienota is de toezegging (2018/863445) afgedaan.</p>
Behandelveorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter bespreking naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	<p>Nota "Koersdocument Werk en Inkomen (<a href="#">2016/255655</a>) in de raadsvergadering van 14 juli 2016"</p> <p>Nota "Realisatie effectief ondersteuningsaanbod in het kader van de P-wet" (<a href="#">2017/261113</a>)</p> <p>Nota "Tussentijdse evaluatie 'Ik doe mee'" (<a href="#">2018/300278</a>)</p>
Besluit College d.d. 12 maart 2019	1. het college stelt de informatienota vast. de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

## 1. Inleiding

Eind december 2018 is het project 'Ik doe mee' afgerond. Zowel in de tussentijdse rapportage 'Ik doe mee' (2018/863445) als in de commissie samenleving van 1 november 2018, is toegezegd (2018/863445) in het eerste kwartaal 2019 een eindevaluatie op te leveren.

'Ik doe mee' is een project waarbij alle bijstandsafhankelijke inwoners van Haarlem uitgenodigd zijn voor een klantbeeldgesprek. Het project stelt het 'Ken je klant principe', dat in het koersdocument Werk en Inkomen (2016/255655) wordt benoemd, centraal. Parallel aan het klantbeeldgesprek loopt de toets op de rechtmatigheid van de uitkering.

Deze nota informeert u over de belangrijkste resultaten en conclusies uit de *eindrapportage 'Ik doe mee'* (zie bijlage 1). We informeren u over het effect van het project op de omvang van het klantenbestand en de tijdelijke capaciteit die hiervoor beschikbaar is gesteld. Het project is een eenmalige actie, maar moet leiden tot een structureel andere werkwijze waarin met alle bijstandsgerechtigden meerdere malen per jaar wordt gesproken. In deze nota benoemen we de consequenties van de structurele borging en welk vervolgstappen zullen volgen.

## 2. Kernboodschap

### *Klantcontact heeft effect op mate van participatie*

In het kader van 'ik doe mee' zijn alle bijstandsgerechtigden uit het bestand opnieuw gesproken en is een plan van aanpak opgesteld. Het voeren van de klantbeeldgesprekken en het weer opnieuw leren kennen van de bijstandsgerechtigden heeft tot gevolg dat bijstandsgerechtigden in beweging zijn gekomen en stappen zijn gaan zetten richting werk. Naar aanleiding van de gesprekken is het 188 bijstandsgerechtigden gelukt om uit te stromen naar werk. De gunstige economie maakt dat er ook banen beschikbaar waren. Uit de verhalen van bijstandsgerechtigden zelf, klantmanagers en re-integratiepartners, blijkt dat bijstandsgerechtigden handvatten misten, zoals een netwerk of ondersteuning vanuit de gemeente, om stappen te zetten. Mede dankzij het klantbeeldgesprek, de ondersteuning vanuit de klantmanager of re-integratiepartner, komen bijstandsgerechtigden weer in beweging. Het volgen van (taal)scholing, aanpakken van schulden, een medisch traject of het werken aan psychische of fysieke gesteldheid zijn ook voorbeelden van stappen naar meer participatie.

### *Klantcontact heeft effect op rechtmatigheid*

Parallel aan de klantbeeldgesprekken liep de toets op rechtmatigheid. Tijdens het rechtmatigheidsonderzoek is beoordeeld of het recht op de bijstandsuitkering nog bestaat. Tevens is getoetst of iemand voldoende gebruik maakt van de minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Naar aanleiding van de rechtmatigheidsonderzoeken en de gesprekken die daarmee gepaard gingen, zijn er 115 uitkeringen beëindigd. Daarnaast was er bij 47 bijstandsgerechtigden sprake van een verhuizing. Een gesprek kan het effect hebben dat de woonsituatie wordt aangepast en dat men verhuist en gaat samenwonen. In 118 gevallen was er sprake van een andere oorzaak, dit kan detentie zijn, een administratieve beëindiging, of is er geen oorzaak opgegeven.

### *Project effect op omvang klantenbestand*

Ook in Haarlem is het aantal uitkeringsgerechtigden gedaald als gevolg van het aantrekken van de economie. De aantrekkende economie leidt vooral tot een vermindering van nieuwe instroom in de



bijstand. De instroom daalde van gemiddeld 83 nieuwe klanten per maand in 2017 naar 66 nieuwe klanten in 2018.

De groep bijstandsgerechtigden waar dit project voor bedoeld was, is de groep die al langer in de bijstand zat en min of meer met rust gelaten werd. Uit de resultaten blijkt dat er gedurende de projectperiode (mei 2017 tot en met december 2018) niet alleen meer bijstandsgerechtigden aan het werk zijn gegaan, maar er ook bijstandsgerechtigden zijn die parttime zijn gaan werken; ook zij maken stappen richting werk. Over de totale projectperiode zijn 468 uitkeringen beëindigd. We spreken van duurzame uitstroom wanneer mensen langer dan 6 maanden geen aanspraak hebben gemaakt op een uitkering. Op 1 januari 2019 waren 315 uitkeringen van in totaal 468 uitkeringen (67 procent) duurzaam beëindigd. Daarmee is ook een duurzame besparing op de uitkeringslasten behaald.

#### *Duurzame besparing gerealiseerd door klantcontact en inzet extra capaciteit*

Het project heeft een duurzame uitstroom en daarmee een duurzame besparing op de uitkeringslasten opgeleverd. Tot en met eind 2018 gaat het om een bedrag van €1.849.463. De totale gemaakte kosten voor het inhuren van extra capaciteit gedurende de projectperiode zijn €1.895.363. Hoe we deze resultaten moeten wegen ten opzichte van de periode voor 'Ik doe mee', is lastig te zeggen. In de periode voor het project 'Ik doe mee' was de registratie nog niet op orde waardoor een vergelijking in de tijd lastig is. Bovendien was het realiseren van een besparing op de uitkeringslasten geen hoofddoel. Ten slotte zit de economie in de lift; er zijn meer banen voor onze klanten.

Om een continue besparing op de BUIG te realiseren is het van belang continu beter te blijven presteren dan het verdeelmodel voorspelt. Het verdeelmodel voorspelt jaarlijks het aantal uitkeringsgerechtigden in een gemeente op basis van tientallen variabelen. Het uit dit model voorkomend aantal uitkeringsgerechtigden bepaalt het BUIG budget dat Haarlem ontvangt. Realiseert men een lagere bijstandsgrootte dan het verdeelmodel voorspelt, dan wordt er dus een positief saldo op de BUIG gerealiseerd.

### **3. Consequenties**

#### *Structurele inbedding klantcontact door caseloadverlaging*

Om de bijstandsgerechtigden in de toekomst in beeld te houden en te ondersteunen, is tijd nodig voor meer klantcontact. Dit heeft consequenties voor de hoogte van de caseload.

De resultaten van het project 'ik doe mee' zijn gerealiseerd met inhuur van extra capaciteit waardoor er tijdens het project ruimte is gemaakt voor de klantmanager om de klantbeeldgesprekken te voeren. Een aantal vaste taken van de klantmanager zijn tijdens het project belegd bij de extra personele capaciteit. Deze taken behoren per 1 januari 2019 weer tot het vaste takenpakket van de integraal klantmanager. Om de behaalde resultaten een duurzaam karakter te geven en de klanten blijvend te ondersteunen en te stimuleren om te bewegen naar participatie, is ruimte voor klantcontact nodig.

Op dit moment is de caseload per klantmanager vastgesteld op 120 klanten. De meeste tijd wordt besteed aan de rechtmatigheid van een uitkering: afhandeling van een aanvraag levensonderhoud en het beheren van het bestand (wijziging van de uitkering als gevolg van verhuizing, wijziging

gezinssamenstelling, verwerking van inkomsten, etc.). Gemiddeld waren er twee klantcontacten per jaar waarvan één het klantbeeldgesprek was.

Om de uitkeringsgerechtigden in beweging te krijgen, zowel richting werk als richting participatie, is het van belang dat de klant goed in beeld is en blijft. Dit is gebleken uit zowel de tussenevaluatie (2018/300278) als uit deze eindevaluatie.

In onderstaande tabel is een vertaling gemaakt naar wat nodig is om de klant goed in beeld te houden.

Klanten	Huidig aantal uur klantcontact per jaar gericht 'mee doen' (naar werk of participatie)	Gewenst aantal uur klantcontact per jaar gericht op 'mee doen' (naar werk of participatie)
Direct bemiddelbaar	4 uur per jaar*	8 uur per jaar
Een overbrugbare afstand	4 uur per jaar	4 uur per jaar**
Een (tijdelijk) onoverbrugbare afstand	4 uur per jaar	8 uur per jaar

\*= 1 x 3 uur klantbeeldgesprek plus 1 extra uur

\*\*= voor klanten met een overbrugbare afstand wordt het gewenste aantal uur klantcontact lager ingeschat omdat de klanten vooral begeleid worden door onze re-integratiepartners.

In bovenstaande tabel is een urenberekening gemaakt voor het minimaal aantal uur klantcontact per jaar. Uitgaande van gelijkblijvende taken ten aanzien van de rechtmatigheid, kan het gewenst aantal uur klantcontact per jaar alleen worden gerealiseerd als de caseload wordt verlaagd van 120 naar 80 klanten per klantmanager.

We denken dat deze caseloadverlaging in stapjes kan worden gerealiseerd. Allereerst is het aantal uitkeringsgerechtigden in 2018 gedaald. Dit betekent automatisch dat de huidige groep klantmanagers minder klanten bedienen - in de praktijk een daling van 120 naar 100 klanten per klantmanager.

#### 4. Vervolg

In het coalitieakkoord van Haarlem is structureel budget beschikbaar gesteld voor versterking van het integraal klantmanagement. In Haarlem is sinds 1 januari 2019 structureel € 150.000 per jaar beschikbaar gesteld, vanaf 2021 wordt het bedrag verhoogd naar € 250.000 per jaar. Deze uitbreiding in capaciteit vertaalt zich in een caseloadverlaging van 100 klanten naar 88 klanten per klantmanager.



Daarnaast loopt een intern project gericht op verlaging van de huidige administratieve lastendruk. De verwachting is dat met de procesoptimalisatie (ook in de systemen) en met het uitvoeren van een aantal maatregelen genoemd in de nota pilot regelluwe bijstand (2018/834361), de caseload kan worden verlaagd naar 84 klanten per klantmanager.

Om de verlaging naar 80 klanten per klantmanager mogelijk te maken, kan het huidige flexibele inhuurbudget voor een deel worden omgezet in (tijdelijke) formatie-uitbreiding tot 2021. In 2020 moet het benodigde flexibele budget opnieuw worden vastgesteld, op basis van bestands grootte.

## **5. Bijlagen**

Bijlage 1, Eindrapportage 'Ik doe mee'