



Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Beleidsadviescommissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
P/a Platform Minima Organisaties
Postbus 400
2000 AK Haarlem

Datum 9 februari 2007
Ons kenmerk PD/SZW/2007/175
Contactpersoon P. Haker
Doorkiesnummer 023-5114388
Bijlage
Onderwerp Uw advies

Geachte leden van de Beleidsadviescommissie,

Wij hebben uw uitgebreid advies over het Strategisch Bedrijfsplan van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid ontvangen.

Het Strategisch Bedrijfsplan beschrijft in hoofdlijnen de strategische doelen van de afdeling SoZaWe voor de komende jaren. Eén en ander wordt verder geoperationaliseerd in jaarlijkse werkplannen.

Uw adviezen hebben op sommige onderdelen een gedetailleerd karakter. Ook stelt u een aantal vragen naar aanleiding van het bedrijfsplan. Wij stellen u voor om deze meer gedetailleerde punten in uw brief te agenderen in uw eerstkomende bijeenkomst met de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

In deze brief zullen wij, conform het doel van het Strategisch Bedrijfsplan ingaan op enkele hoofdpunten.

Een aantal adviezen zullen wij zeker ter harte nemen. Dat betreffen in ieder geval de volgende onderdelen:

1. Wij delen uw visie dat ketensamenwerking begint bij een gezamenlijk visie, de inhoud staat dan ook voorop.
2. Het optimaliseren van het gebruik van bijzondere bijstand zal, zoals u weet, op korte termijn vorm krijgen. Onder meer door de inzet van formulierenbrigades.
3. Net als u realiseren wij ons dat betaalde arbeid niet voor iedereen is weggelegd. Dat neemt niet weg dat onze eerste inspanningen hierop gericht moeten zijn. Ons uitgangspunt blijft echter dat elke bijstandsgerechtigde over kwaliteiten beschikt die van nut zijn voor de Haarlemse samenleving. Onze ambitie is dan ook om onze klanten te betrekken bij deze samenleving.
4. Wij delen uw mening dat de kwaliteit van de dienstverlening moet worden verbeterd. Onlangs ontvingen wij van u een onderzoeksrapport over bejegening, de afdeling SoZaWe heeft onlangs geparticipeerd in een klanttevredenheids-

Haarlem



onderzoek van de VNG. Wij hebben u al laten weten dat wij op basis van deze resultaten voor 1 april een plan van aanpak zullen opstellen. Dat neemt niet weg dat verbetering van de dienstverlening begint bij een frequenter en beter contact tussen klant en casemanager.

Met vriendelijke groet,



Hilde van der Molen

Advies van de Beleidsadviescommissie (BAC) bij het:
Strategisch bedrijfsplan 2006 – 2010
Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Gemeente Haarlem
Concept november 2006, versie 2.0

De gemeente Haarlem, afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, SoZaWe, beschrijft in het Bedrijfsplan de samenwerking tussen betreffende afdeling, ketenpartners zoals onder andere UWV en CWI en werkgevers(verenigingen) en ondernemers. De BAC betreurt het dat zij zelf niet nadrukkelijk genoemd wordt. Cliëntenparticipatie komt er in het stuk vrij bekaaid af. Datzelfde geldt ook voor de werknemersorganisaties. Mede hierdoor ademt het Bedrijfsplan een vrij eenzijdige sfeer uit; “niet de klant staat centraal, maar het verkrijgen van betaald werk”.

In veel paragrafen is het niet duidelijk hoe de interne (besluitvorming)processen verlopen. De BAC acht het verstandig om dit helder in het stuk op te nemen. De BAC adviseert om, eventueel als bijlage, een organogram in te voegen waarin de de gang van zaken rond de besluitvorming helder wordt weergegeven.

Onder het kopje “ketensamenwerking” op blz. 4 wordt gesteld dat het samenvoegen van diverse ketenpartners onder een dak een “belangrijke strategische optie is”. Dit soort ketensamenwerking kan alleen maar goed werken als de organisaties ook inhoudelijk goed samenwerken; en dat is niet altijd het geval. In Haarlem is al gewerkt met een samenwerking van Start en andere uitzendbureaus in het CWI kantoor. En dat was geen groot succes. Ketensamenwerking is dus een goed idee; maar eerst inhoudelijk, dan (eventueel) onder een dak.

Als een van de keten / samenwerkingspartners worden ook de reïntegratiebureaus genoemd. Is / wordt er onderzoek gehouden naar de effectiviteit van deze organisaties?

Op blz. 4 wordt vermeld dat het college er voor wil zorgen dat mensen die recht hebben op bijzondere bijstand, dit ook krijgen. Dit is echter geen nieuw beleid; zo is er al een folder (als deze niet op is), waar betreffende rechten vermeld staan en hebben de case-managers / klantmanager al de mogelijkheid om dit aan hun cliënten te vertellen. Desondanks is er nog veel sprake van *niet-gebruik*. En nu wil het college dit tegengaan? Waarom wordt niet vermeld dat er onderzocht gaat worden waarom er nog steeds *niet-gebruik* is, en, in samenhang daarmee; hoe wil het college ervoor zorgen dat mensen gebruik gaan maken van hun wettelijke rechten?

Centraal in het Bedrijfsplan staat het streven om alle cliënten van SoZaWe aan het werk te helpen; betaald werk dan wel te verstaan. De BAC is daarbij echter van mening dat dit streven alleen niet zaligmakend is, en geen oplossing biedt voor alle problemen waar de cliënten van de Sociale Dienst mee te maken kunnen hebben. Te denken valt daarbij aan de armoedeval waardoor bijstandsccliënten, na het aanvaarden van betaald werk, een lager vrij te besteden inkomen hebben; laaggeschoolde en slecht betaalde arbeid, waar veel WWB-ers van afhankelijk zijn, kunnen leiden tot arbeidsongeschiktheid en stress.

De gemeente moet realistisch zijn en beseffen dat niet “iedereen op weg is naar betaald werk”. Er zijn mensen die, om welke reden dan ooit, nooit (meer) betaald werk zullen krijgen. Het streven om hen toch in een betaalde baan te krijgen kost alleen maar een hoop tijd (= geld) en frustratie.

Op blz. 3 wordt vermeld dat de afdeling SoZaWe verre van optimaal functioneerde. Nu echter is er sprake van een “verbeteringstraject”. Waar bestaat dit traject uit? In het verleden zijn er meerdere “verbetertrajecten” uitgevoerd, zonder heel veel effect. Waaruit kunnen wij concluderen dat het huidige traject wel effect heeft?

Op blz. 6 wordt vermeld dat "... onze missie is: het bevorderen van economische zelfredzaamheid..." " De BAC acht het noodzakelijk dat dit wordt vervangen door sociaal-economische redzaamheid (zie ook laatste zin op blz. 8). Het benadrukken van de economische zelfredzaamheid impliceert de noodzaak van betaald werk. De BAC is echter van mening dat betaald werk voor een deel van de uitkeringsgerechtigden niet haalbaar is, dit terwijl zij wel, middels vrijwilligerswerk, werken voor hun inkomen (en daarbij, net als dat het geval is bij een ambtenaar, betaald worden door de overheid) en een belangrijke rol vervullen binnen de samenleving.

Wie bepaalt wat "maatschappelijk gewaardeerd werk" is? Is de officiële term niet "geaccepteerd"?

Blz. 7, nummer 4: Wij gaan uit van de goede trouw van onze klanten, dat moet ons inziens zijn: ... in onze klanten.

De "goede trouw" is volgens de BAC in tegenspraak met de strenge toon die uit het stuk naar voren komt (.. zwart werk, criminele inkomsten..), maar vooral staat dit in schril contrast met de omgekeerde bewijslast waarbij klanten moeten aantonen dat zij zich niet schuldig maken aan fraude als hun contactpersoon ze daarvan verdenkt.

Blz. 8, K3; de klant moet vaker gezien worden. Als het alleen maar om kwalitatieve vermeerdering van het aantal gesprekken gaat, is de BAC niet optimistisch over het effect. De dienstverlening moet in de eerste plaats beter, er moet een kwalitatieve verbetering van de cliëntcontacten optreden.

Blz. 9, O3. Hier is sprake van het begrip: zakelijk. De BAC kan moeilijk uit de voeten met deze term en ziet deze liever vervangen door: efficiënt, effectief en kwalitatief. Dat past beter in een klantvriendelijke sfeer die SoZaWe voorstaat.

Blz. 10 O4. Het BAC ziet graag de term "consistent" vervangen door "maatwerk". Consistent houdt o.i. in dat iedere klant identiek wordt behandeld en beoordeeld, een mooi streven, maar niet iedereen is het zelfde, iedereen heeft een andere aanpak nodig; dat is maatwerk.

De onder dit kopje genoemde "deskundigheid" is ook aanwezig bij de klanten, en niet alleen bij medewerkers van SoZaWe. Volgens de BAC moet dat dan ook vermeld worden.

Met betrekking tot besluitvorming: wat is de maximale tijdsduur voordat er een besluit genomen mag worden?

M2: De arbeidsmarkt is beperkt beïnvloedbaar. Volgens de BAC heeft de gemeente daar meer mogelijkheden zo zij hier stelt. De vestiging van IKEA is daarvan een goed voorbeeld. Eigenlijk had deze winkelketen zich niet mogen vestigen in de Waarderpolder omdat het geen productiebedrijf is, de gemeente heeft er echter, met oog op het werkgelegenheidsaspect en de economische uitstraling, de vestigings wet (?) aangepast. En de gemeente heeft meegewerkt aan de aanpassing van de fly-over over het spoor i.v.m. verwachte toeloop extra verkeer. Zulke maatregelen kunnen vaker worden toegepast. De arbeidsmarkt is een samenspel van vraag en aanbod (van/naar arbeid). De Gemeente kan er naar streven door middel van gerichte steun aan bedrijven en het promoten van gerichte scholing vraag en aanbod beter op elkaar te laten afstemmen.

M3. hier wordt Paswerk genoemd als ketenpartner, nodig om de visie te verwezenlijken. Kan / mag dat wel, met oog op het dreigende faillissement van deze organisatie?

Te noemen bij de ketenpartners: zorginstellingen.

Blz. 11, de klant in beweging..

Hier is sprake van "work-first, werk in de openbare ruimte en gesubsidieerde arbeid". De BAC vraagt zich af hoelang dit soort projecten mogen duren (onbepaalde tijd?), bieden deze projecten de mogelijkheid tot scholing en vast werk, .. Hoe zit het met de terugval als een dergelijk project niet leidt tot betaald werk en na bepaalde tijd stopt?

Blz. 12, ruimte maken

Ook hier wordt weer gesproken van meer tijd per klant; is alleen zinvol als deze tijd beter wordt benut. Wat zijn de financieel kwetsbare groepen? Graag benoemen, misschien heeft iedere groep wel een eigen (sluitende?) aanpak nodig?

Het begrip "ruimte" slaat op een aantal zaken die allemaal wel het een en ander gemeen hebben, toch vindt de BAC het niet verstandig om hier een aantal maal dezelfde term te hanteren.

Blz 13 ev., doelstellingen. De BAC vraagt een wat helderder gebruik van cijfers, er is vaak sprake van .. een uitstroom van X., een daling van Y.... . Graag aangeven wat de beginsituatie was (is), of geef een procentuele verandering.

Iedere klant krijgt een klantmanager, kun je, als de onderlinge relatie niet goed is, een andere klantmanager krijgen? Graag vermelden in de nota.

Het aantal huisuitzettingen is nu hoger dan de op blz. 13 vermelde 80.

Een van de genoemde doelstellingen is: "geen toename van het aantal gegronde bezwaarschriften". Dit mag echter geen doelstelling zijn, de doelstelling moet zijn: "een goede, effectieve dienstverlening, met als gevolg een daling van het aantal bezwaarschriften. Ook de vermindering van het aantal voorschotten mag geen doel op zich, maar een gevolg (van een betere dienstverlening, zijn.)

Blz. 14, resultaatsturing, laatste zin van dit blokje; niet alleen de medewerkers maar ook de klanten zijn (mede) verantwoordelijk voor het resultaat.

Toevoegen aan stukje Managementinformatie: .. informatie over ..."klanttevredenheidonderzoek...." .

Het hele stuk over het financiële beheer (blz. 15 ev.) is ons niet helemaal helder; graag uitleg of meer heldere informatie.

De Beleidsadviescommissie,
Haarlem, 7 februari 2007