



**Gemeente
Haarlem**

Eindrapportage

Ik doe mee

25 februari 2019

N. Kasmi/D. Hofman

Werk en Inkomen

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Oude werkwijze	3
1.2	Nieuwe werkwijze	3
2.	Tussenevaluatie	4
3.	Eindevaluatie ‘Ik doe mee’	5
3.1	Leren kennen van de bijstandsgerechtigden	5
3.2	Zijn bijstandsgerechtigden in beweging gekomen?	6
3.3	Kwantitatieve resultaten	6
3.3.1	Uitstroom naar werk	6
3.3.2	Parttime werken en de bijstand	7
3.4	Kwalitatieve resultaten	7
3.4.1	Enkele ervaringen van bijstandsgerechtigden	9
3.5	Resultaten rechtmatigheid	10
4.	Effect projectomvang en hoeveelheid tijdelijke capaciteit	11
4.1	Extra capaciteit	11
4.2	Besparing op de uitkeringslasten	11
5.	Hoe nu verder?	13
5.1	Theoretisch kader: Aandacht voor de klant werkt	13
5.2	Aanbeveling structureel versterken integraal klantmanagement	14
5.2.1	Klantcontact effect op mate van participatie	14
5.2.2	Structureel versterken integraal klantmanagement	14

1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet. Deze wet heeft de Wet werk en bijstand, de WSW en een gedeelte van de Wajong samengevoegd. Dit betekent dat gemeente verantwoordelijk is geworden voor alle doelgroepen met een arbeidsbeperking. Daarnaast is de afgelopen jaren duidelijk geworden dat ook andere bijstandsgerechtigden een steeds grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Dit komt door de vergrijzing, het opschuiven van de pensioengerechtigde leeftijd en de komst van statushouders.

1.1 Oude werkwijze

In de oude werkwijze werd gewerkt met een poortmodel, er was sprake van een 'selectie aan de poort'. De klantmanager was in de praktijk alleen verantwoordelijk voor inkomensondersteuning. De inkomensondersteuning werd vooral digitaal afgehandeld. De re-integratie was voornamelijk gericht op kansrijke groepen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. De klantmanager had voor re-integratie slechts een verwijsfunctie. Met de komst van de Participatiewet voldeed deze werkwijze niet meer. Sindsdien zijn meedoen, het liefst naar betaald werk en zinvol bezig zijn, een nadrukkelijk doel. Daarnaast worden maatwerk en intensief klantcontact, het brede perspectief op financiën, gezondheid en leefsituatie, gezien als succesfactoren voor het activeren van mensen in de bijstand.

1.2 Nieuwe werkwijze

Op 14 juli 2016 is met het Koersdocument Werk en Inkomen (Verseonnr. 2016/255654) dan ook een nieuwe koers bepaald: alle doelgroepen die onder de Participatiewet vallen, moeten kunnen meedoen door werk, opleiding of participatie; ook bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Sinds 1 januari 2017 is gestart met integraal klantmanagement. Klantmanagers zijn niet alleen verantwoordelijk voor inkomensondersteuning, maar ook voor het bewaken van de samenhang met andere leefgebieden, voor begeleiding naar werk of naar participatie (doelmatigheid), voor het samenwerken met maatschappelijke partners in de stad en met andere afdelingen zoals schulddienstverlening en de sociaal wijkteams. Het is bijvoorbeeld bekend dat het hebben van schulden een belemmering vormt op participatie.

Om bijstandsgerechtigden, zowel met re-integratie naar werk als met participatie, zo goed mogelijk te ondersteunen is het van belang dat de bijstandsgerechtigde goed in beeld is en in beeld blijft. Het project 'ik doe mee' is in mei 2017 gestart om alle bijstandsgerechtigden opnieuw te leren kennen. Met veel bijstandsgerechtigden was in geen jaren gesproken¹.

¹ Statushouders en jongeren zijn uitgesloten van het project, voor hen is al sprake van een sluitende aanpak bij de aanvraag van een uitkering.

Zowel in de tussentijdse nota 'Ik doe mee' als in commissie Samenleving van 1 november 2018 is toegezegd dat in het eerste kwartaal 2019 een eindevaluatie wordt opgeleverd. Een eindevaluatie met daarin het effect van het project op de omvang van het totale klantenbestand en de tijdelijke capaciteit die hiervoor beschikbaar is gesteld.

2. Tussenevaluatie

Voordat we u informeren over de behaalde resultaten van het project 'Ik doe mee', kijken we allereerst terug op de conclusies uit de tussenevaluatie (Verseonnr. 2018/755296). In de tussenevaluatie hebben we het volgende geconcludeerd.

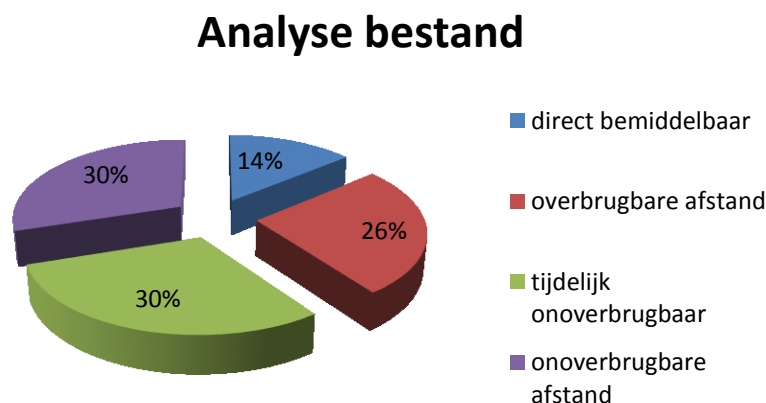
Conclusie 1:

Wij hebben met 74 procent van het klantenbestand gesproken. De bijstandsgerechtigden hebben passende plannen van aanpak gekregen en zijn waar nodig begeleid naar werk- en/of activeringstrajecten, aangemeld bij een re-integratiepartner of aangemeld voor een medische keuring.

Conclusie 2:

Op basis van de gevoerde klantbeeldgesprekken zijn we tot de volgende verdeling gekomen:

- Bijstandsgerechtigden die direct bemiddelbaar zijn (14 procent),
- Bijstandsgerechtigden met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (26 procent),
- Bijstandsgerechtigden met een tijdelijk onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (30 procent).
- Bijstandsgerechtigden met een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (30 procent).



Figuur 1: Analyse klant in beeld: verdeling in percentages naar categorie ondersteuningsaanbod

Afhankelijk van de afstand tot arbeidsmarkt wordt de bijstandsgerechtigde begeleid naar een passend traject.

Direct bemiddelbaar: Dit zijn mensen waarbij geen belemmeringen zijn geconstateerd voor het vinden van betaald werk. Zij worden gestimuleerd om te gaan werken, om meer uren te gaan werken of aan de slag te gaan met vacatures. Klantmanagers kunnen hen ook begeleiden naar een gecontracteerde partner, Tempo Team, Agros of Olympia Uitzendbureau. Deze

bureaus bieden extra ondersteuning om bijstandsgerechtigden weer stappen richting werk te laten maken.

Een overbrugbare afstand: Mensen met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt hebben ondersteuning nodig om regulier betaald werk te vinden. Deze ondersteuning kan bestaan uit het opdoen van arbeidsvaardigheden en werkritme, training, het zoeken van geschikte vacatures en het hanteerbaar maken van problemen op andere domeinen zoals schulden of opvoedingsvraagstukken. Pasmatch, Talenten naar de Top, Kostwinners, 50+ en Eigen werk (BBZ) zijn voorbeelden van het ondersteuningsaanbod dat we kunnen inzetten.

Een tijdelijk onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt: Dit is een groep die tijdelijk niet in staat is om een traject richting werk te volgen, omdat er belemmeringen zijn zoals schulden, instabiele woonsituatie, fysieke en/of psychische problematiek. Dat betekent dat we zullen kijken of deze groep op korte termijn door kan schuiven naar een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt of dat er voor langere tijd of definitief een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt bestaat. Trajecten die aangeboden worden zijn Roads, Nova Taalscholing en schulddienstverlening.

Een onoverbrugbare afstand: Mensen met een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt kunnen niet zelfstandig in regulier werk aan de slag. Deze groep kan wel met begeleiding meedoen in beschut werk, arbeidsmatige dagbesteding of maatschappelijke participatie. De trajecten die hiervoor worden aangeboden zijn veelal initiatieven uit de stad zoals BUUV, Perspectief, De Verbeelding en Werkdag.

Conclusie 3:

Bijstandsgerechtigden komen moeizaam zelf in beweging. Uit de klantbeeldgesprekken is gebleken dat bijstandsgerechtigden handvatten misten, zoals een netwerk of ondersteuning, om stappen te zetten. Dankzij het klantbeeldgesprek zijn bijstandsgerechtigden in beweging gekomen, met behulp van de klantmanager of een re-integratiepartner.

3. Eindevaluatie ‘Ik doe mee’

Deze eindevaluatie informeert u over:

- De resultaten van het project ‘Ik doe mee’;
 - Alle bijstandsgerechtigden leren kennen
 - Zijn de bijstandsgerechtigden in beweging gekomen (kwantitatieve en kwalitatieve resultaten)?
- Wat was het effect op het klantenbestand?
- Wat was het effect op de rechtmatigheid?
- Hoe nu verder en structureel borgen

3.1 Leren kennen van de bijstandsgerechtigden

Van mei 2017 tot en met oktober 2018 zijn alle Haarlemse bijstandsgerechtigden in het kader van het project ‘Ik doe mee’ gesproken. Zij hebben allen een klantbeeldgesprek gehad en een plan van aanpak. Wat geholpen heeft in deze hoge respons, is de benadering van de gemeente. Er is rekening gehouden met het feit dat de drempel voor sommigen erg hoog kan liggen, na jaren van geen contact met de gemeente. Het was voor bijstandsgerechtigden

mogelijk om een begeleider mee te nemen naar het gesprek, of de klantmanager voerde het gesprek bij de bijstandsgerechtigde thuis of op een andere gewenste locatie. Voor de afspraak werd een sms verstuurd, ter herinnering aan de afspraak.

Ten aanzien van de tussentijdse evaluatie zijn er geen wijzigingen in de verdeling van het klantenbestand te zien. Dit betekent dat de verdeling nog steeds het volgende is (zie figuur 1):

- Direct bemiddelbaren => 14%
- Overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt => 26%
- Tijdelijk onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt => 30%
- Onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt => 30%

3.2 Zijn bijstandsgerechtigden in beweging gekomen?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er een verdeling gemaakt in kwantitatieve en kwalitatieve resultaten. De kwantitatieve resultaten richten zich op uitstroom naar werk en parttime inkomsten. Het gaat over het aantal bijstandsgerechtigden dat werk heeft gevonden naar aanleiding van het klantbeeldgesprek of hebben mensen stappen genomen door parttime aan het werk te gaan?

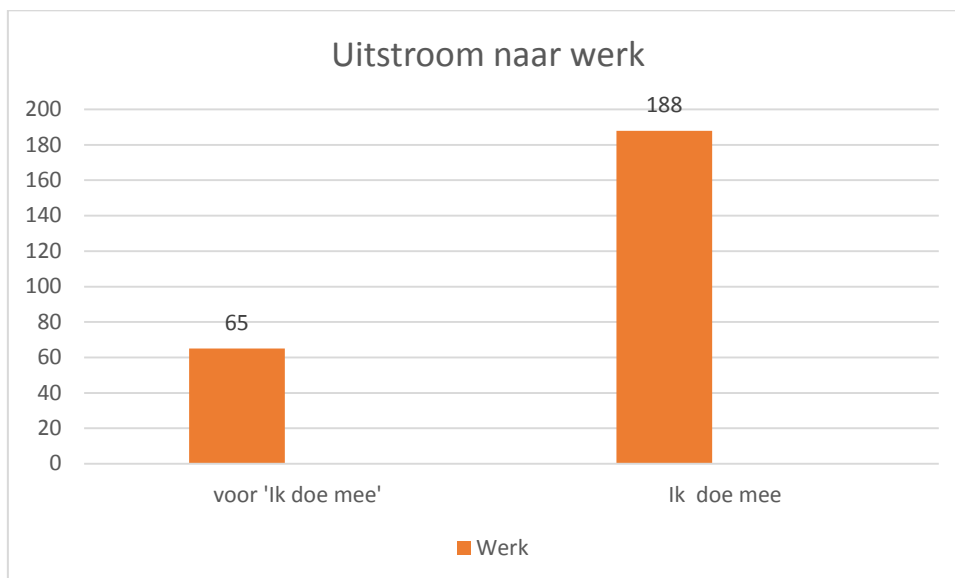
3.3 Kwantitatieve resultaten

3.3.1 Uitstroom naar werk

In figuur 2 staat een overzicht van het aantal beëindigde uitkeringen gedurende de periode mei 2017 tot en met 31 december 2018 en periode 1 januari 2016 tot en met 30 april 2017.

Deze beëindigingen hebben alleen betrekking op uitstroom naar werk.

Er is duidelijk te zien dat er een jaar voor de start van het project minder bijstandsgerechtigden uitstroonden naar werk. Dit is deels te verklaren door de aantrekkende economie. We kunnen stellen dat de aanpak van het project en de koerswijziging werkt, omdat de groep bijstandsgerechtigden die nu gesproken is, vaak lang in de bijstand zat en tot 2017 met rust gelaten werd. Tijdens de klantbeeldgesprekken is gebleken dat mensen handvatten misten om in beweging te komen. Naar aanleiding van de gesprekken hebben mensen de stap genomen om aan het werk te gaan, mede door de inzet van de re-integratiepartners. De aantrekkende economie zorgde ervoor dat er ook banen beschikbaar waren.



Figuur 2. Uitstroom naar werk tijdens project 'Ik doe mee' en het jaar ervoor

3.3.2 Parttime werken en de bijstand

Naast volledige uitstroom naar werk, is het belangrijk om te belichten dat er ook bijstandsgerechtigden zijn die stappen richting betaald werk hebben gezet, maar hiermee nog niet boven de bijstandsnorm komen.

Parttime werkzaamheden zijn net zo belangrijk als fulltime werkzaamheden, deze beweging is ook een stap richting werk. Er zijn meerdere redenen waarom iemand alleen parttime kan werken, zoals

- Werkgevers die niet voldoende uren kunnen bieden om iemand fulltime aan het werk te zetten,
- Bijstandsgerechtigden die door medische en/of persoonlijke omstandigheden alleen parttime aan de slag kunnen,
- Bijstandsgerechtigden, die naast parttime werkzaamheden ook taken hebben als mantelzorger.

3.4 Kwalitatieve resultaten

Naast de resultaten uitgedrukt in cijfers, willen we ook de ervaringen en belevingen van onze bijstandsgerechtigden, klantmanagers en partners met betrekking tot het project in beeld brengen. Via face to face gesprekken is input opgehaald bij de bijstandsgerechtigden zelf, onze klantmanagers en partners. Rekening houdend met het feit dat het een select aantal bijstandsgerechtigden betreft die niet de gehele bijstandspopulatie vertegenwoordigen, hebben wij zo goed mogelijk een doorsnede van het klantenbestand gesproken met betrekking tot leeftijd, afstand tot de arbeidsmarkt en type problematiek. De onderstaande kwalitatieve resultaten zijn een aanvulling op de kwantitatieve resultaten.

Eindelijk weer een gezicht bij de klantmanager

De klantbeeldgesprekken zijn als positief ervaren. Bijstandsgerechtigden geven aan dat ze voldoende ruimte voelden om zichzelf te zijn en hun wensen aan te geven tijdens het klantbeeldgesprek. Er is weer aandacht voor de persoonlijke situatie. Uit alle gesprekken kwam naar voren dat ze het fijn vinden eindelijk weer een gezicht hebben bij de klantmanager. Dit is

ook beaamd door de klantmanagers, tijdens de gesprekken hebben de bijstandsgerechtigden ook aangegeven dat ze het prettig vinden om te weten met wie ze in gesprek kunnen als ze ergens tegenaan lopen of als ze vragen hebben.

Het vertrouwen in de gemeente groeit

Zowel de bijstandsgerechtigden als de klantmanagers vertellen dat ze een verschil merken in de werkwijze van de gemeente. De toon van de brieven en de inhoud van de gesprekken zijn positief veranderd. Bijstandsgerechtigden ervaren dat er meer aandacht is voor de zaken die mogelijk een belemmering vormen richting betaald werk, zoals schulden, fysieke of psychische beperkingen. Door het nemen van kleinere stappen is de kans op teleurstelling en terugval kleiner. Op deze manier wordt een stevige basis gelegd voor duurzame participatie. Op dit moment merken de klantmanagers dat ze vaker gebeld worden door hun bijstandsgerechtigden, om een update te geven.

Positieve aandacht geven is goed

De re-integratiepartners in de stad geven aan dat er over het algemeen al een goede samenwerking met de klantmanagers was, maar doordat zij de bijstandsgerechtigden nu meer in beeld hebben is de samenwerking verbeterd. Dat heeft een positieve invloed op de resultaten.

Dit heeft geresulteerd in aanmeldingen bij meerdere initiatieven in de stad, met een breed aanbod in bemiddeling en begeleiding. Het zijn bijvoorbeeld initiatieven die gericht zijn op empowerment, leer-werktrajecten en begeleiding naar werk. De groep bijstandsgerechtigden die meer aandacht nodig hadden en langdurig in de uitkering zaten, hebben zich via deze initiatieven kunnen bewegen naar de arbeidsmarkt.

We kunnen de mensen gerichter ondersteunen

Door de nieuwe werkwijze hebben de klantmanagers meer contact met de andere disciplines binnen het Sociaal Domein. Te denken valt aan schulddienstverlening, afdeling minimaregelingen en de collega's die de wmo uitvoeren. Op deze manier wordt de bijstandsgerechtigde beter ondersteund en kan er op tijd geanticipeerd worden op bestaande problematiek. Er is ook meer contact met de wijkteams, zodat de bijstandsgerechtigde beter en sneller doorverwezen kan worden.

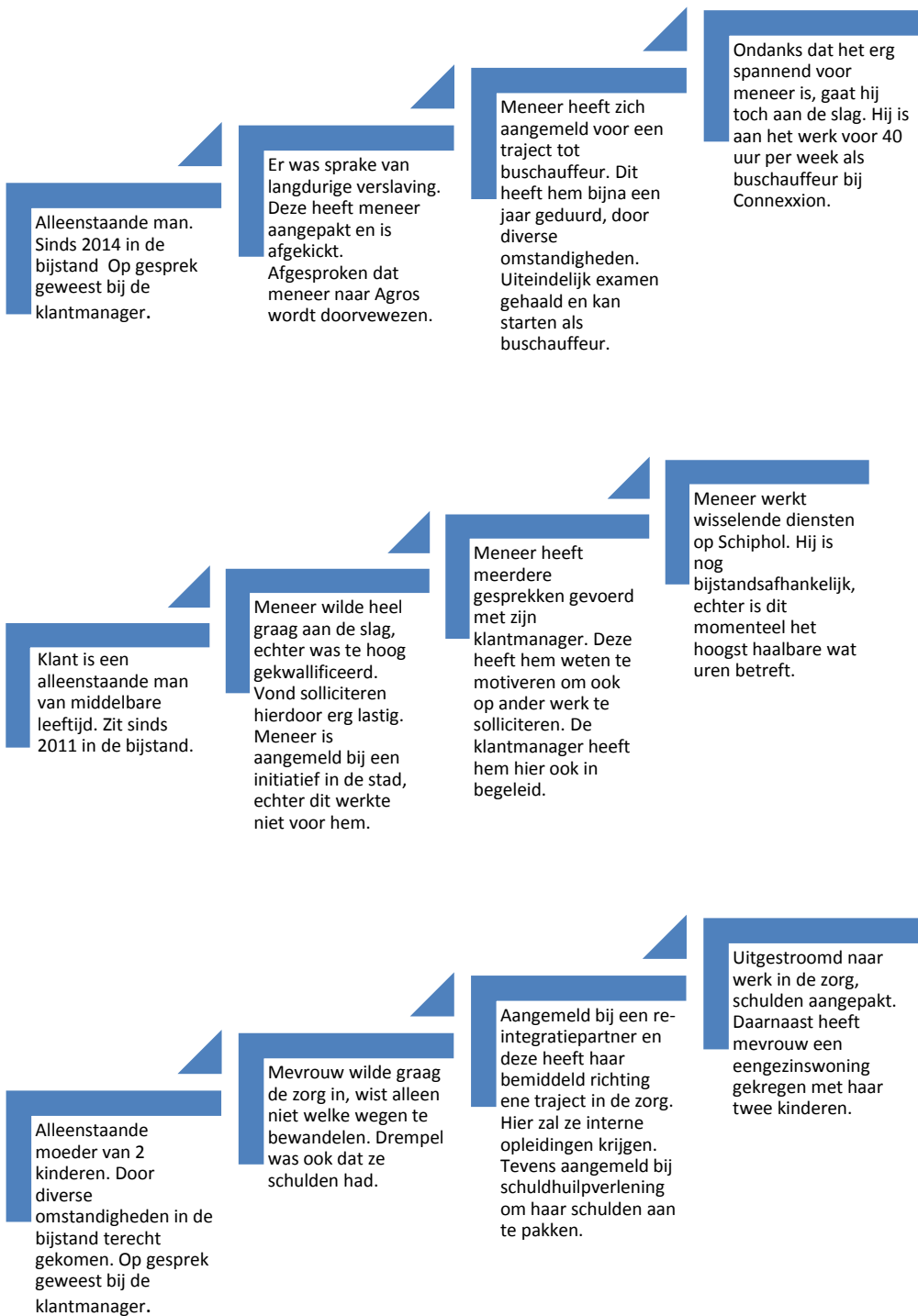
Vanuit de bijstandsgerechtigden is meegegeven dat ze erg blij waren met de informatie over minimaregelingen.

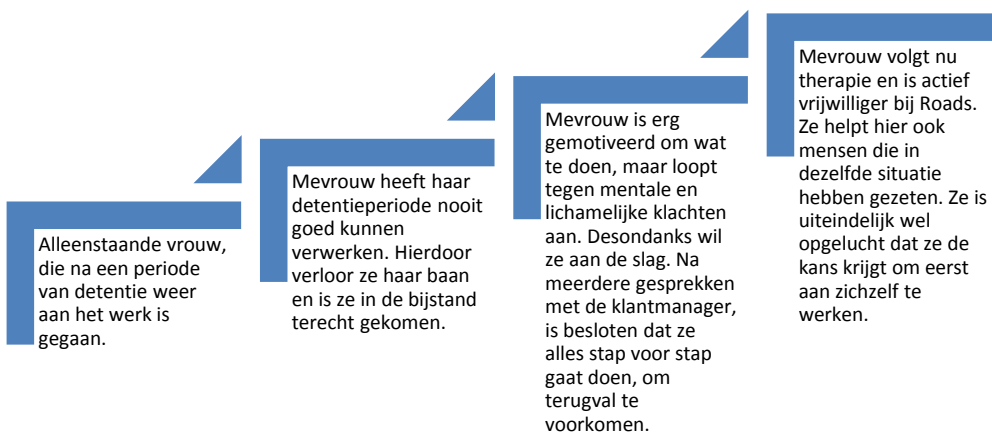
Nu ook inzichtelijk is wie de bijstandsgerechtigde is, kan de klantmanager gerichter ondersteunen, begeleiden en doorverwijzen.

Laaggeletterdheid is een belemmering voor participatie

Klantmanagers hebben regelmatig klanten gesproken die laaggeletterd of zelfs analfabeet zijn. Dit is een extra belemmering om te werken of te participeren. Helaas komt dit vaker voor dan werd gedacht. Veelal is er ook sprake van angst en schaamte. Er wordt geprobeerd om dit op te vangen door taalmaatjes in de bibliotheek, een laagdrempelige manier om toch meer met de taal te doen. De stap naar taalscholing is echter voor velen nog een stap te groot. Belangrijke uitdaging voor de komende periode is om samen met de andere afdelingen binnen het sociaal domein, te komen tot een integrale aanpak voor de groep analfabeten en laaggeletterden.

3.4.1 Enkele ervaringen van bijstandsgerechtigden

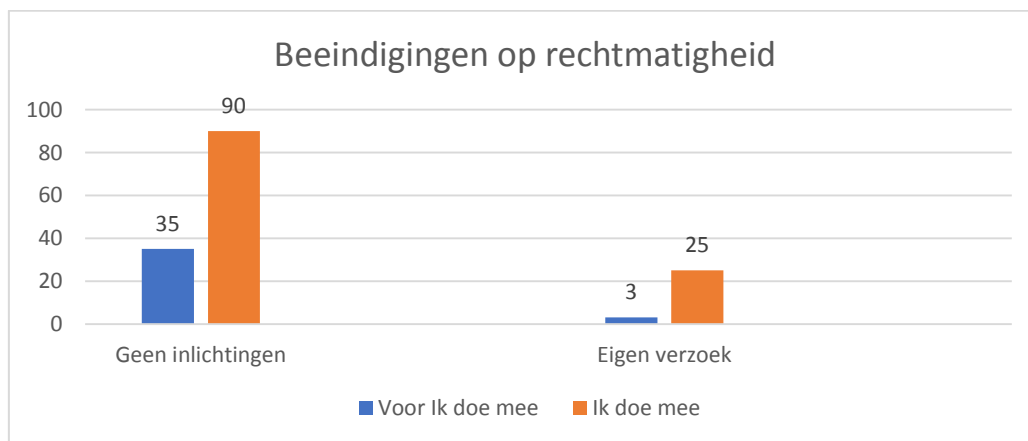




3.5 Resultaten rechtmatigheid

Parallel aan de klantbeeldgesprekken werd het rechtmatigheidsonderzoek uitgevoerd. Tijdens dit onderzoek werd bekeken of de bijstandsgerechtigde voldoende gebruik maakt van de minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Tevens werd beoordeeld of het recht op de bijstandsuitkering bestaat. Er is duidelijk een stijging te zien in het aantal beëindigingen op het gebied van rechtmatigheid ten opzichte van de periode daarvoor. Hieruit blijkt dat een gesprek ook beweging in gang brengt om een uitkering te beëindigen.

In onderstaande tabel ziet u de beëindigingen die direct te maken hebben met de rechtmatigheid.



Figuur 4. Overzicht van het aantal beëindigingen op het gebied van rechtmatigheid

Naast de beëindigingen op het gebied van rechtmatigheid is er bij 47 bijstandsgerechtigden sprake van een verhuizing. Een gesprek kan het effect hebben dat de woonsituatie wordt aangepast en dat men verhuist of gaat samenwonen. In 118 gevallen is er sprake van een andere oorzaak, dit kan detentie zijn, een administratieve beëindiging, of is er geen oorzaak opgegeven.

4. Effect projectomvang en hoeveelheid tijdelijke capaciteit

Het financieel kader geeft inzicht in wat het project 'ik doe mee' heeft gekost en wat het financieel heeft opgeleverd. Ondanks dat financiële besparing niet een primair doel van het project is, blijkt dat er sprake is van een duurzame besparing op de uitkeringslasten.

4.1 Extra capaciteit

Voor het spreken van de bijstandsgerechtigden en het afhandelen van de rechtmatigheidsonderzoeken is extra capaciteit ingehuurd, zie hiervoor de volgende rapportages:

BERAP 3 2016	Versnelde implementatie Koersdocument werk en inkomen (versnellen ken je klant en slim investeren participatiewet)
Kadernota 2017 apart	Versnellingsrisico's ken je klant: optie 2

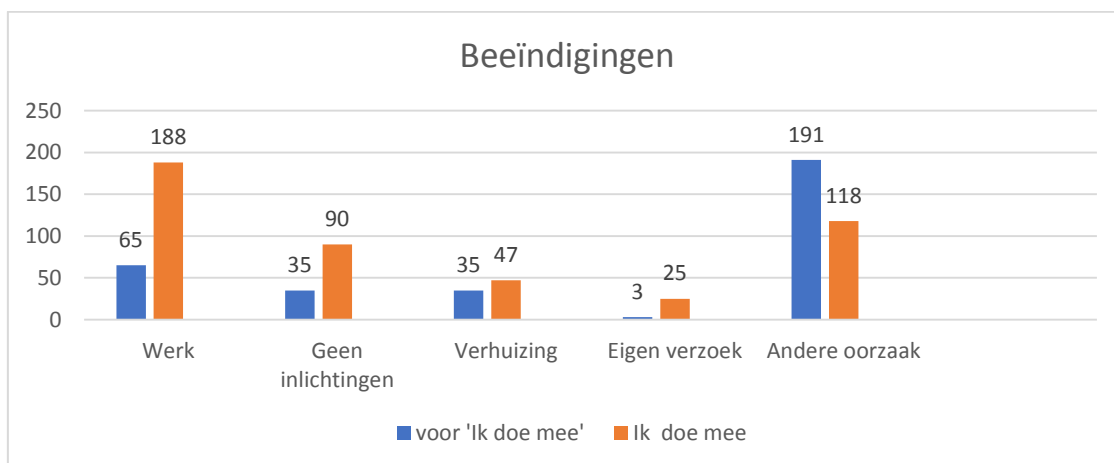
In 2017 is een bedrag van € 754.209,- besteed aan extra capaciteit. Over het jaar 2018 is er een bedrag van €1.141.154,- besteed aan extra capaciteit. Dit is ingezet voor het versneld spreken en leren kennen van de bijstandsgerechtigden en de afhandeling van rechtmatigheidsonderzoeken.

4.2 Besparing op de uitkeringslasten

Over de periode 1 mei 2017 tot en met 31 december 2018 zijn in totaal 468 uitkeringen beëindigd. Deze beëindigingen hebben diverse redenen, zoals in onderstaande tabel is te zien. Van duurzame uitstroom is sprake 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.

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. Tenslotte zit de economie in de lift; er zijn meer banen voor onze klanten.

Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal beëindigingen voor en tijdens 'Ik doe mee'



Figuur 5. Overzicht van het totaal aantal beëindigingen voor en tijdens 'Ik doe mee'.

Er is een duurzame besparing gerealiseerd van € 142.998,- over de periode juni 2017 tot en met december 2017. Er is een duurzame besparing gerealiseerd van € 1.706.465,- over het jaar 2018.

Tevens is er een tijdelijke besparing gerealiseerd van € 1.093.950,-. Dit betreft 153 bijstandsgerechtigden die binnen 6 maanden weer in de bijstand zijn teruggekeerd in 2017 en 2018.

Hieronder treft u een overzicht van de financiële kosten en baten van project 'ik doe mee'.

Jaar	Kosten		Baten	
2017*	Extra capaciteit	ingezet €754.209	Duurzame besparing	€142.998 (2017)
2018	Extra budget beschikbaar	ingezet €1.200.000 €1.141.154	uitkeringslasten	€1.706.465 (2018)
			Totaal duurzame besparing	€1.849.463
Totaal	Totaal extra capaciteit	€1.895.363		

*Periode juni 2017 tot met december 2017.

Figuur 6. Overzicht van de financiële kosten en baten van project 'ik doe mee'

Het merendeel van de extra capaciteit is besteed aan de inhuur van extra klantmanagers die de rechtmatigheidsonderzoeken en bijzondere bijstand hebben uitgevoerd. Hierdoor is een aantal taken bij de vaste klantmanagers (tijdelijk) weggehaald, zodat ze zich konden richten op het spreken en leren kennen van de bijstandsgerechtigden.

Ten slotte zijn er bijstandsgerechtigden aangemeld bij re-integratiepartners. Eind december 2018 waren nog 297 bijstandsgerechtigden in traject bij onze re-integratiepartner Pasmatch. Dit betekent dat er een kans bestaat dat deze bijstandsgerechtigden over een aantal maanden

of jaar (gedeeltelijk) uitstromen richting werk. Deze aantallen zijn uiteraard nog niet meegenomen in het resultaat.

Om een continue besparing op de BUIG te realiseren is het van belang 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.

5. Hoe nu verder?

Het project is een eenmalige actie, maar moet leiden tot een structureel andere werkwijze waarin met alle bijstandsgerechtigden meerdere malen per jaar wordt gesproken. Ruimte voor klantcontact vraagt om een structureel andere werkwijze en heeft consequenties voor de grootte van het klantenbestand en voor de taken van de klantmanager. We hebben onderzocht wat de theorie hierover zegt en hoe andere gemeenten hier naar kijken.

5.1 Theoretisch kader: Aandacht voor de klant werkt

Het effect van klantcontacten in de Participatiewet

Uit onderzoek² van de Erasmus Universiteit Rotterdam blijkt dat klantcontact één van de meest effectieve re-integratie instrumenten is. Herhaald volgen en spreken van de klant levert volgens onderzoek informatie en een vertrouwensband op waarbij de beschikbare middelen veel efficiënter kunnen worden ingezet en de kans op participatie aanmerkelijk verbetert³. Er is dus sprake van een effect van regelmatig klantcontact op de mate van participatie.

Werk en participatie als medicijn

Uit onderzoek blijkt dat mensen die werken een betere gezondheid hebben, zowel fysiek als psychisch⁴. Dit geldt ook voor mensen die vrijwilligerswerk doen of deelnemen aan op participatie gerichte activiteiten. Werk kan mensen gezond maken, gezond houden of bevorderend zijn in bijvoorbeeld een behandeling. Participeren vergroot de controle over het eigen leven en verhoogt de zelfwaardering. Daarnaast zijn mensen die participeren ook gelukkiger dan mensen die dat niet doen.

Motieven van andere gemeenten om klantbeeldgesprekken te voeren

De beleidsonderzoekers (2018)⁵ komen met een onderzoek naar buiten hoe zinvol het is voor gemeenten om bijstandsgerechtigden beter te leren kennen. De motieven van de vijf gemeenten in het onderzoek zijn:

² Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (februari, 2016). *De effecten van klantencontacten in de Participatiewet. Evaluatie van het project Frequent, Intensief en Persoonlijk contact bij de intergemeentelijke sociale dienst Brabantse Wal: Erasmus Universiteit Rotterdam*

³ Sol, C.C.A.M. & Kok K. (2014). *'Fit or Unfit' Theorie en Praktijk van Re-integratie. Universiteit van Amsterdam, Universiteit Utrecht en Academisch Medisch Centrum.*

⁴ Oortwijn W, Nelissen E, Adamini S, Van den Heuvel S, Geuskens G, Burdorf L. (2011). *Social determinants state of the art reviews - Health of people of working age - Full Report. ISBN 978-92-79-18526-7: Luxembourg: European Commission Directorate General.*

⁵ De beleidsonderzoekers (September, 2018). *Klant in beeld: hoe zinvol is het voor gemeenten om bijstandsgerechtigden beter te leren kennen? . In opdracht van Ministerie van SZW.*

- Betere ondersteuning bieden voor bijstandsgerechtigden, zowel in het belang van de individuele bijstandsgerechtigde, maar ook beleidsmatig relevant: waar moet je op inzetten en welke ondersteuning is er voor hen nodig?
- Besparing op de uitkeringslast
- Voldoen aan vraag werkgevers

Een van de belangrijkste conclusies die alle gemeenten trekken is dat bijstandsgerechtigden meer kunnen dan de gemeenten hadden verwacht. Dit zien wij ook terug in de behaalde resultaten van 'Ik doe mee'.

5.2 Aanbeveling structureel versterken integraal klantmanagement

Ook in Haarlem is het aantal uitkeringsgerechtigden gedaald als gevolg van het aantrekken van de economie. De aantrekkende economie leidt echter vooral tot een vermindering van nieuwe instroom in de bijstand. In 2017 bedroeg de nieuwe instroom gemiddeld 83 klanten per maand. In 2018 is het gemiddelde gedaald naar 66 nieuwe klanten per maand.

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.

We kunnen stellen dat de aanpak van het project en de koerswijziging werkt, omdat de groep bijstandsgerechtigden die nu gesproken is, een groep is die handvatten miste om in beweging te komen. Naar aanleiding van de klantbeeldgesprekken hebben mensen stappen genomen om aan het werk te gaan. De aantrekkende economie zorgde er voor dat mensen die aan het werk wilden, ook aan een baan geholpen konden worden. Voor andere mensen is de stap naar werk (nog) te groot, zij hebben wel stappen gezet naar andere vormen van participatie en meedoen. Uit de literatuur weten we dat meedoen de controle over het eigen leven vergroot en de zelfwaardering verhoogt. Daarnaast zijn mensen die participeren ook gelukkiger dan mensen die dat niet doen. Belangrijke uitdaging voor de komende periode is de groep analfabeten en laaggeletterden. Laaggeletterdheid is een belemmering voor alle vormen van participatie. Dit vraagt om een integrale aanpak.

5.2.1 Klantcontact effect op mate van participatie

In deze eindevaluatie is duidelijk naar voren gekomen dat klantcontact werkt. Het voeren van klantbeeldgesprekken en weer opnieuw leren kennen van de bijstandsgerechtigden heeft tot gevolg gehad dat bijstandsgerechtigden stappen zijn gaan zetten. Het volgen van scholing, een medisch traject of aan de slag met schulden of het werken aan psychische of fysieke gesteldheid zijn ook stappen naar meer participatie. Er is een duidelijke stijging te zien in de resultaten op het gebied van uitstroom. Dit kan zowel richting werk zijn of naar aanleiding van een rechtmatigheidsonderzoek. Dit is ook beaamd door de bijstandsgerechtigden zelf, de klantmanagers en de partners in de stad.

Om de bijstandsgerechtigden in de toekomst te blijven ondersteunen, is tijd nodig voor meer klantcontact.

5.2.2 Structureel versterken integraal klantmanagement

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 (2018/863445) als uit deze eidevaluatie.

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

Figuur 7: huidige en gewenst aantal uren klantcontact per jaar

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 uren 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.

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 een 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 bestandsgrootte.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
25 februari 2019

Tekst: N. Kasmir/D. Hofman,

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl