



Onderwerp Tussentijdse effectrapportage project 'Ik doe mee'	
Nummer	2018/300278
Portefeuillehouder	Roduner, F.J.
Programma/beleidsveld	3.1 Werk
Afdeling	WI
Auteur	Kasmi, N.
Telefoonnummer	023-5114135
Email	nkasmi@haarlem.nl
Kernboodschap	Met deze tussentijdse rapportage wordt inzichtelijk gemaakt wat de eerste resultaten zijn van het project 'Ik doe mee'. 'Ik doe mee' is een project waarbij alle bijstandsafhankelijke inwoners van Haarlem uitgenodigd worden voor een klantbeeldgesprek. Het project stelt het 'Ken je klant principe' dat in het koersdocument Werk en Inkomen (BBV 2016/255655) wordt benoemd centraal. Deze rapportage laat zien wat het effect is van regelmatig klantcontact op de mate van participatie. Om uitkeringsgerechtigden zowel met re-integratie naar werk als met participatie zo goed mogelijk te ondersteunen is het van belang dat de klant goed in beeld is en in beeld blijft.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving om de leden actief te informeren over het effect van het project 'Ik doe mee'.
Relevante eerdere besluiten	Nota "Koersdocument Werk en Inkomen"(BBV 2016/255655) in de raadsvergadering van 14 juli 2016 Nota "Realisatie effectief ondersteuningsaanbod in het kader van de P-wet" (BBV 2017/26113)
Besluit College d.d. (wordt ingevuld door BC)	1. het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding

In het tweede kwartaal van 2017 is het project 'Ik doe mee' gestart waarin alle bijstandsafhankelijke inwoners van Haarlem uitgenodigd worden voor een klantbeeldgesprek. Aanleiding voor het project is het Koersdocument Werk en Inkomen (BVV 2016/255655), waarin het principe 'Ken je klant' centraal staat. Met het koersdocument W&I is een koerswijziging in gang gezet waarbij alle bijstandsafhankelijke inwoners van Haarlem worden uitgedaagd en ondersteund om mee te doen. Bij voorkeur doen zij dat door middel van betaald werk of een traject naar betaald werk, anders door participatie en activering. Mantelzorg en vrijwilligerswerk zijn vormen van participatie. Tijdens het klantbeeldgesprek worden de mogelijkheden en wensen van de klant in beeld gebracht. Daarnaast wordt bekeken of het inzetten van aanvullende inkomensondersteuning zoals minimaregelingen noodzakelijk is, of dat hulp en ondersteuning op andere levensdomeinen georganiseerd moet worden. Het is bekend dat het hebben van schulden een belemmering vormt op participatie. Parallel aan het spreken van de klanten loopt de toets van rechtmatigheid. Van alle klanten in het zittend bestand wordt opnieuw het recht op uitkering beoordeeld en vastgelegd. Handhaving volgt als dat nodig is.

Inzetten op participatie voor alle bijstandsafhankelijke inwoners van Haarlem, vraagt dat we onze klanten en hun situatie niet alleen kennen, maar ook regelmatig met hen in gesprek blijven. Dit is het "Ken je klant" principe. Uit onderzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid¹ 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 verbetert².

Op dit moment heeft Haarlem ongeveer 3.800 bijstandsafhankelijke inwoners. Met ongeveer 3.200 klanten is in de afgelopen jaren nauwelijks gesproken. Zij worden nu weer opgeroepen voor een klantbeeldgesprek. Indien er sprake is van een echtpaar, worden beide echtelieden (apart) opgeroepen en wordt er voor beiden een plan van aanpak opgesteld. Hiermee wordt dus rekening gehouden met de mogelijkheden van beide partners. De overige klanten hebben pas recent een uitkering of behoren tot de doelgroep jongeren of statushouders. Met deze klanten wordt bij de toekenning van de uitkering reeds een plan van aanpak opgesteld.

2. Kernboodschap

Deze rapportage laat zien wat het effect is van regelmatig klantcontact met de klanten van de afdeling Werk en Inkomen, op de mate van participatie. Het volgen van scholing of een taal cursus, een medisch traject of het werken aan psychische of stabiele gesteldheid, zijn ook stappen naar meer participatie. Klanten zetten stappen die zij niet zouden hebben gezet als er met hen geen

¹ 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.

² 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.



klantbeeldgesprekken waren gevoerd. De mate waarin klanten meedoen in de Haarlemse samenleving neemt toe door de aanpak.

3. Tussentijdse resultaten

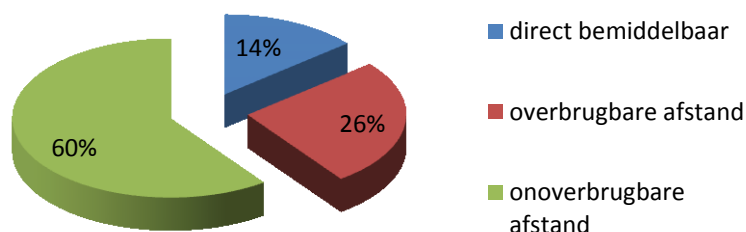
3.1 Resultaten zittende bestand

In deze periode mei 2017 tot en met juni 2018 is met 74 procent van het zittende bestand gesproken. Deze klanten 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. Op basis van de gevoerde klantbeeldgesprekken, komen we tot de volgende voorlopige percentages:

- klanten die direct bemiddelbaar zijn (14 procent),
- klanten met een overbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (26 procent) en
- klanten met een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (60 procent).

Op basis van nadere bestudering van de plannen van aanpak is de verwachting dat zo'n 31 procent (van de 60 procent) niet definitief, maar een tijdelijke onoverbrugbare afstand heeft. Dat betekent dat we zullen kijken of deze groep op korte termijn door kan schuiven naar een overbrugbare afstand of dat er voor langere tijd of definitief een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt bestaat.

Tussentijdse resultaten



Grafiek 1. Percentage klanten per categorie volledige bestand

Afhankelijk van de afstand tot arbeidsmarkt, wordt de klant 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 doen iets extra's om onze klanten weer het stapje naar 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 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.

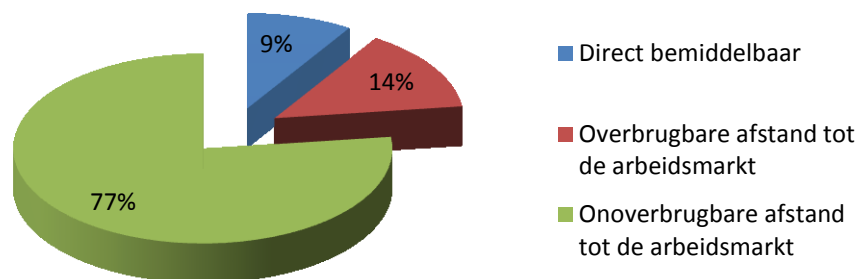
Tot deze groep horen ook klanten die nog aan de slag moeten met het verbeteren van de Nederlandse taal, hulp zoeken bij de schulden, in afwachting zijn van een medische keuring of een tijdelijke ontheffing hebben op grond van een medische keuring.

De trajecten die hiervoor worden aangeboden zijn veelal initiatieven uit de stad zoals BUUV, Roads, Perspectief, Nova Taalscholing, De Verbeelding en Werkdag.

3.2 Selectie bestand

Om wat meer inzicht te krijgen in wie de klanten zijn en wat er is gebeurd na het eerste klantcontact, lichten we het klantenbestand uit van drie klantmanagers. Samen hebben zij een klantenbestand van 300 klanten. Met deze klanten is een klantbeeldgesprek gevoerd en zijn ook al vervolggesprekken gevoerd. We gaan er vanuit dat de resultaten van deze selectie een representatief beeld schetsen van het totaalbestand. Uiteraard kunnen de verhoudingen wel afwijken van het totaalbestand.

Klant in beeld



Grafiek 2. Percentage klanten per categorie van drie caseloads W&I.

In het uitgelichte klantenbestand zien we na het eerste klantbeeldgesprek, meer klanten in de categorie 'onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt'; 77 procent tegen 60 procent het totale klantenbestand. Ook in de uitgelichte selectie blijkt dat in deze groep mensen zitten voor wie 'onoverbrugbare afstand' een tijdelijke situatie is. Er is bijvoorbeeld sprake van schulden, van een tijdelijke ontheffing of men werkt aan persoonlijk herstel na een heftige gebeurtenis in hun leven (denk aan (v)chtscheiding, ernstige ziekte, faillissement etc.). De klantmanagers monitoren deze groep en doen onderzoek naar wanneer en hoe deze klanten alsnog stappen richting participatie of de arbeidsmarkt kunnen zetten.



3.3 Het proces Ken je klant

Het proces om tot een goed beeld van de klant te komen (Ken je klant) en stappen met de klant te zetten, ziet er als volgt uit. Elke klant krijgt een uitnodiging voor een klantbeeldgesprek. Een dag van tevoren ontvangt de klant een sms ter herinnering van de afspraak, zodat zoveel mogelijk gesprekken daadwerkelijk plaatsvinden. Tijdens het gesprek wordt gekeken hoe het met de klant gaat en op welke manier deze klant kan participeren. Er wordt rekening gehouden met de mogelijkheden en wensen van de klant, er wordt maatwerk geleverd. Op het moment dat iemand niet direct door kan stromen naar werk, wordt er gekeken naar andere mogelijkheden om iemand stappen te laten zetten. Na afloop van het gesprek worden de gemaakte afspraken vastgelegd in een plan van aanpak en hierin wordt ook een indicatie gegeven voor het volgende contactmoment met de klantmanager.

Na het eerste gesprek en het opstellen van het plan van aanpak, start men met het uitvoeren van de gemaakte afspraken. Dit is per individu verschillend.

Bij het uitgelichte bestand is al voor de tweede keer of nog vaker met klanten gesproken. Tijdens die gesprekken gaat het om de voortgang van het traject of gemaakte afspraken. Tevens is het gesprek ook een goed moment om het contact te onderhouden en kijken hoe het met iemand gaat.

De tijd tussen het eerste en tweede contactmoment bedroeg gemiddeld zes maanden. De reden hiervan is dat er een grote administratieve lastendruk is, zowel bij de voorbereiding van de gesprekken als de administratieve afhandeling daarvan.

3.4 Ervaringen van klanten en klantmanagers

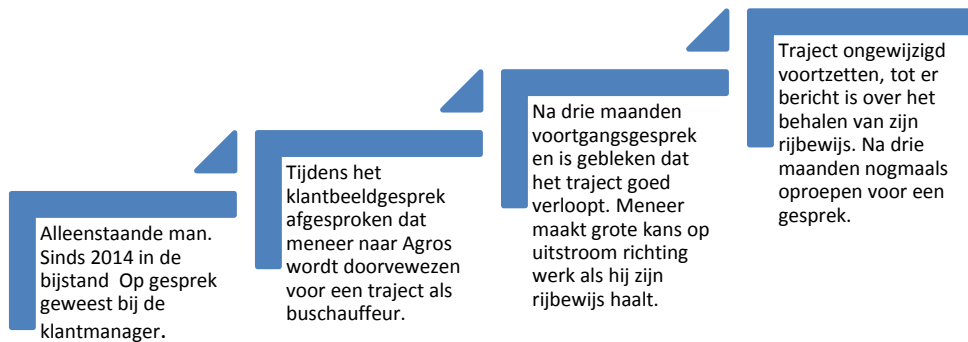
Klantmanagers geven aan dat klanten het als positief ervaren dat er weer met hen gesproken wordt en dat zij weer een aanspreekpunt hebben bij de gemeente en gekoppeld zijn aan een vaste klantmanager. Veel klanten kunnen en willen graag iets doen, maar missen de handvatten. Ze missen bijvoorbeeld het netwerk of de ondersteuning die nodig is om stappen te zetten op het gebied van werk of participatie. Klanten zetten stappen die zij niet zouden hebben gezet als er met hen geen klantbeeldgesprekken waren gevoerd. De mate waarin zij meedoen in de Haarlemse samenleving neemt toe door de aanpak.

Aan de hand van onderstaande voorbeelden uit het klantenbestand van de klantmanagers, laten we zien wat er gebeurt in situaties waarin vaker klantcontact is geweest. We beschrijven de situatie bij aanvang, welke stappen er in de tussentijd zijn gezet en wat er is bereikt. Deze voorbeelden laten zien dat de mate van klantcontact effect heeft op de mate van participatie.

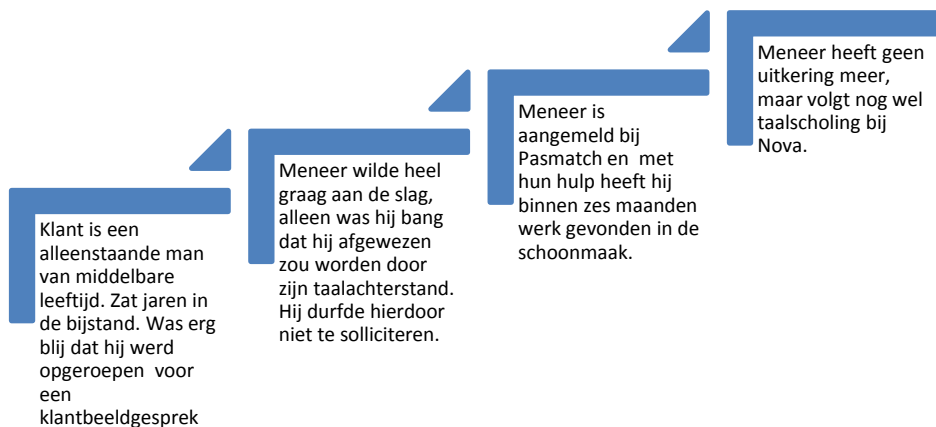
1. Aanpassing traject



2. Ongewijzigde voortzetting van het traject

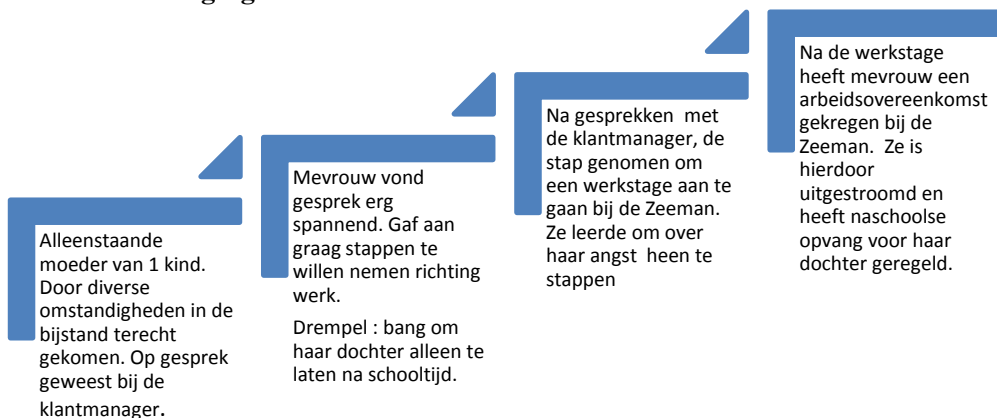


3. Aanmelding re-integratie

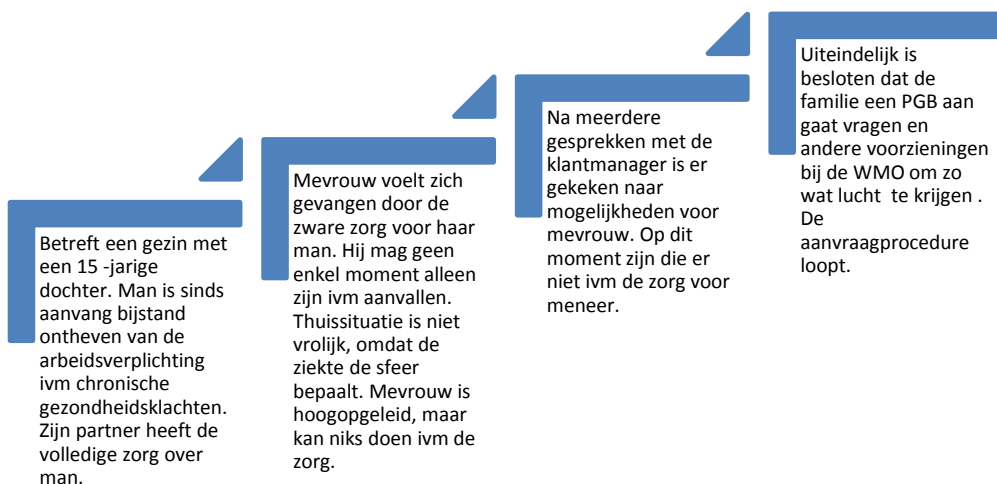




4. Beëindiging door werk

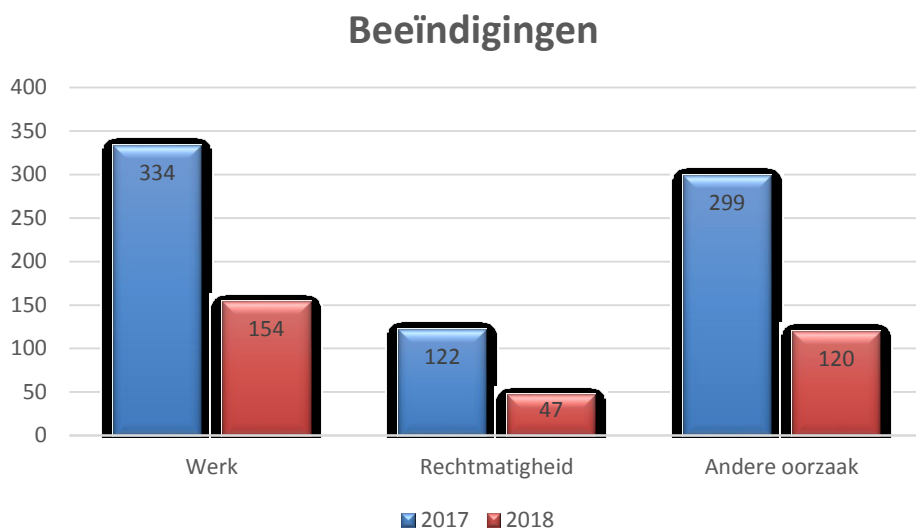


5. Ontheffing van de arbeidsverplichting



3.5 Beëindiging van uitkeringen

In het project 'Ik doe mee' kijken we in eerste instantie naar uitstroom uit de bijstand en een hogere mate van participatie (participeren naar vermogen). Daarnaast stellen we, ook de rechtmatigheid van de uitkeringen aan de orde en waar nodig wordt gehandhaafd.



Grafiek 3: Beeindigingen over het 1^e en 2^e kwartaal 2017 en 1^e en 2^e kwartaal 2018

In *grafiek 3* staat een vergelijking van de beëindigingen over het 1^e en 2^e kwartaal 2017 en het 1^e en 2^e kwartaal van 2018.

In het 1e en 2e kwartaal van 2017 zien we een hogere uitstroom richting werk dan in de eerste 2 kwartalen van 2018. Daarvoor zijn verschillende factoren aan te wijzen.

Bij de start van 'Ik doe mee' hebben we ervoor gekozen om de kansrijke klanten als eerste te spreken en daarna de klanten die wat meer hulp nodig hebben richting participatie. Dit heeft in 2017 voor een grotere uitstroom naar werk geleid. Dit inhaaleffect was in 2018 een stuk lager. Ook bij de toets op rechtmatigheid treedt dit effect van het eerste jaar op. Men kan denken bij andere oorzaken beëindigingen aan, verhuizingen, detentie, bereiken pensioengerechtigde leeftijd of overlijden.

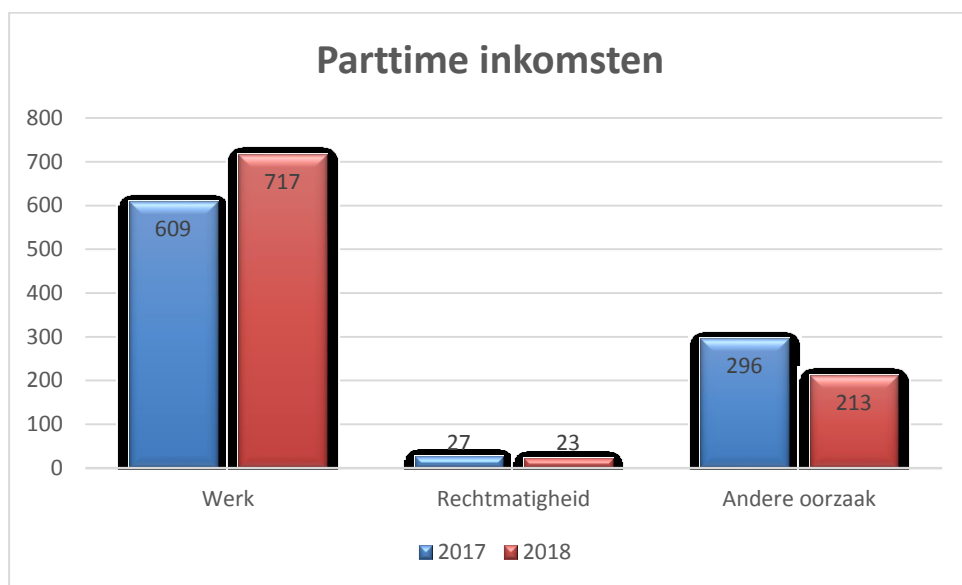
De effecten in 2018 zijn van een andere orde. Met klanten worden wel stappen gezet, maar dit betekent lang niet altijd het beëindigen van de uitkering.

In de eerste kwartalen van 2017 zijn er 85 ontheffingen verleend. Een ontheffing wordt verleend aan klanten die niet in staat zijn om te werken of te participeren. De ontheffingen hebben een medische keuring ten grondslag. In dezelfde periode is er voor 26 klanten een tegenprestatie (deze klanten doen vrijwilligerswerk) ingevuld.

In 2018 is er in het 1e en 2e kwartaal voor 186 klanten een ontheffingen verleend en staan er 180 tegenprestaties genoteerd. Een flinke toename. Bij de tegenprestatie gaat het om klanten die een stap hebben gezet wat betreft meedoen en participeren. participatie. Een mooi resultaat van het



project 'Ik doe mee' is de toename van de uitstroom naar parttime banen. Klanten die parttime werk gaan doen, verdienen helaas nog niet genoeg om de uitkering te kunnen beëindigen, maar zij hebben wel een stap richting arbeidsmarkt gezet. De inkomsten worden maandelijks gekort op de uitkering. Dit houdt in dat er een lager bedrag als uitkering wordt verstrekt.



Grafiek 4. Parttime inkomsten over het 1^e en 2^e kwartaal 2017 en 1^e en 2^e kwartaal 2018

In grafiek 4 staat een overzicht van het aantal klanten dat parttime inkomsten heeft uit werk. Bij deze telling is geen rekening gehouden met inkomsten uit alimentatie of afkoop van pensioenen. De telling in de grafiek heeft alleen te maken met werk gerelateerde inkomsten. Als de we de inkomsten van het 1^e en 2^e kwartaal 2017 en het 1^e en 2^e kwartaal van 2018 naast elkaar leggen, dan is er duidelijk een stijging te zien. Als de inkomsten worden doorgetrokken in 2018, dan zien we een wezenlijk verschil met 2017. Dit houdt in dat mensen stappen maken, echter nog net niet voldoende om niet meer bijstandsbehoefte te zijn.

4. Consequenties

4.1 Tijd voor klantcontact structureel inbedden in werkwijze

Met de start van het project 'Ik doe mee' is concreet vorm gegeven aan het 'ken je klant' principe. 'Ken je klant' is geen eenmalige actie, maar moet leiden tot een structureel andere werkwijze waarin met alle klanten meerdere malen per jaar wordt gesproken.

Uit onderzoek weten we dat voor een optimaal effect minimaal vier klantcontacten per jaar nodig zijn (zie bijvoorbeeld het SCP rapport effectief arbeidsmarktbeleid uit 2015). Op dit moment is het gemiddeld klantcontact in Haarlem twee keer per jaar.

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. Omdat het project nog loopt, is het moeilijk in te schatten wat in de Haarlemse situatie precies nodig is om effectief klantcontact te onderhouden.

4.2 Integraal klantmanagement

Voordat het project 'Ik doe mee' startte, had de klantmanager een andere rol dan de huidige integraal klantmanager. In de oude situatie was de klantmanager alleen verantwoordelijk voor inkomensondersteuning (rechtmatigheid). Sinds 1 januari 2017 is gestart met integraal klantmanagement. Klantmanagers zijn niet alleen verantwoordelijk voor inkomensondersteuning, maar ook voor begeleiding naar werk of naar participatie (doelmatigheid), voor het bewaken van de samenhang met andere leefgebieden, voor het samenwerken met maatschappelijke partners in de stad en met andere afdelingen zoals schulddienstverlening en de sociaal wijkteams.

Deze nieuwe focus op de doelmatigheid vraagt om specifieke competenties en het aanleren van gesprekstechnieken. Met het project 'vakmanschap' wordt het functioneren van de klantmanagers zowel kwalitatief als kwantitatief geoptimaliseerd.

4.3 Optimalisaties van de systemen

In de praktijk blijkt dat 70 procent van de tijd geïnvesteerd wordt in het doen en bijhouden en verrichten van de administratietaken en 30 procent aan klantcontact en contacten met samenwerkingspartners. De hoeveelheid tijd die geïnvesteerd moet worden in administratieve handelingen heeft ook te maken met verouderde en inefficiënte systemen. De afdeling bereidt momenteel een projectvoorstel voor om onze systemen zo efficiënt mogelijk te gebruiken om meer tijd te kunnen besteden aan klantcontact.

5. Vervolg

De bovenstaande punten zijn de handvatten voor de eindevaluatie project 'Ik doe mee' die rond februari 2019 opgeleverd wordt. In het nieuwe coalitieakkoord is opgenomen dat het college het uitvoeringsprogramma 'Ik doe mee', voor mensen die langer in de bijstand zitten, wil versterken. Het college heeft bij de kadernota 2018 hiervoor extra middelen beschikbaar gesteld. Bij de eindevaluatie wordt het effect van het project bekeken op de omvang van het totale klantenbestand en de tijdelijke capaciteit die hiervoor beschikbaar is gesteld en komen we tot een definitief voorstel hoe we project 'Ik doe mee' structureel kunnen inbedden.

6. Bijlagen

Geen