



Gemeente Rotterdam

College van Burgemeester en Wethouders

Kenmerk:
Ontv. d.d.
Voor:
Archief:

BR010.19-007.1
28/5/19
BR010

Brede Raad 010
t.a.v. mevrouw M. Masselink
Weena 505
3013 BB Rotterdam

Richard Motl
Wethouder Werk, Inkomen en Nationaal
Programma Rotterdam-Zuid

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Portefeuillehouder: WIN
Cluster: Cluster Werk en Inkomen
Ons kenmerk: 3380222
Uw kenmerk:

Datum: 21 mei 2019

Betreft: Inhoudelijke reactie advies Brede Raad 010 - Passende Dienstverlening

Geachte mevrouw Masselink, beste Brede Raad 010,

Recentelijk heeft u het Brede Raad 010-advies over de passende dienstverlening van gemeente Rotterdam, specifiek van het cluster Werk en Inkomen (hierna W&I) aan mij toegestuurd. Allereerst wil ik u hiervoor danken. Niet alleen geeft het gemeente Rotterdam inzicht in de manier waarop de dienstverlening van het cluster W&I wordt ervaren, ook geeft het ons inzicht in mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren.

Deze brief is als volgt opgebouwd: allereerst geef ik u graag meer inzicht in de manier waarop binnen gemeente Rotterdam is nagedacht over een verbeterde dienstverlening. Vervolgens resumeer ik graag de door u gegeven adviezen, gevolgd door een inhoudelijke toelichting op onderdelen uit een belangrijk dienstverleningsprogramma: het uitvoeringsplan. Tot slot licht ik per onderdeel toe hoe ik verwacht hiermee de gewenste verbetering van de dienstverlening te bereiken en hoe ik binnen het uitvoeringsplan rekening houd met de adviezen van de Brede Raad 010.

1 Vooraf

Veel van wat in het Brede Raad 010-advies wordt beschreven is niet alleen herkenbaar voor mij, maar ook voor W&I. Al geruime tijd wordt nagedacht over de manier waarop de dienstverlening verbeterd kan worden. Hiervoor zijn in 2017 nieuwe uitgangspunten beschreven in 'Het verhaal van Werk en Inkomen'. De visie waarop deze uitgangspunten gebaseerd zijn, blijft ook in de komende periode onveranderd: We zien toekomst in Rotterdammers door ze te begeleiden naar werk, vanuit de stabiele basis van een uitkering en ondersteuning.

De nieuw geformuleerde uitgangspunten in 'Het verhaal van Werk en Inkomen' zijn:

- We kiezen op basis van maatschappelijk impact
- We bieden inkomenszekerheid en zien dit als de basis voor werk en participatie
- We leggen de focus op ontwikkeling en zelfsturing
- We gaan voor in inclusieve arbeidsmarkt
- We bieden passende dienstverlening
- We werken samen met onze partners bij onze maatschappelijke opgave



Het uitwerken van deze nieuwe uitgangspunten is in een stroomversnelling gekomen met de start van een nieuw Rotterdams college in 2018. De belangrijkste ambities uit het collegeakkoord met betrekking tot Rotterdammers in de bijstand, zijn:

- Zorgen voor maatwerk en passende dienstverlening, en een andere bejegening van Rotterdammers in de bijstand
- Hierdoor en in samenhang met aantrekkende economie blijvend zorgen voor minder Rotterdammers die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering (ambitie in 2021: 30.000 personen met een bijstandsuitkering)

De visie, wensen en ambities zijn bij elkaar gebundeld in de "Strategiebrief". Deze brief is in oktober 2018 door mij gedeeld en besproken met de raad. Door W&I is ondertussen gewerkt aan het formuleren van een nieuwe aanpak die hoort bij de ambitie van het college. De elementen van deze nieuwe aanpak zijn uitgewerkt in het 'Uitvoeringsplan ambitie bijstand'. Dit plan moet bijdragen aan de gewenste daling van het aantal Rotterdammers in de bijstand en aan het verbeteren van de dienstverlening.

2 Adviezen Brede Raad

Advies 1

Alle onderdelen van de dienstverlening moeten gericht zijn op het benutten en verbeteren van de mogelijkheden van de klant. Laat dit leidend zijn.

Advies 2

Zorg ervoor dat informatie beschikbaar is binnen een redelijke termijn en dat deze compleet, eenduidig en begrijpelijk is. En beschikbaar is op verschillende manieren; via het internet, flyers, folders, informatiebijeenkomsten, maar ook in persoon, bijv. bij de Vraagwijzerloketten. Bied ook oplossingen aan om stress en spanningssituaties op te kunnen pakken.

Advies 3

Organiseer één punt waar hulpverleners terecht kunnen met de complexe

dringende vragen, met mandaat om beslissingen te nemen.

Advies 4

Koppel klanten aan een medewerker, die goed luistert en doorvraagt en met de klant meedenkt en als doel heeft om de klant zo goed mogelijk te helpen en te informeren.

Advies 5

Licht een afwijzing van een aanvraag toe, daar waar nodig in een gesprek waarbij ook mogelijke vervolgstappen besproken worden.

Advies 6

Zorg ervoor dat het personeel dat wordt aangenomen voldoende (juridische) kennis heeft van de Participatiewet en het beleid van de gemeente. Train het personeel hierin regelmatig.

3 Uitwerking relevante onderdelen uitvoeringsplan

In onderstaande passages licht ik graag onderdelen toe uit het 'Uitvoeringsplan ambitie bijstand', omdat ze relevant zijn voor de beantwoording van uw advies.

3.1 Dienstverlening.

Voor verbetering van de omgang met Rotterdammers in de bijstand, sluit W&I aan bij de door het concern geformuleerde 6 principes voor passende dienstverlening:

- De behoefte van de Rotterdammer staat centraal bij de inrichting van de dienstverlening
- We zijn betrouwbaar in de dienstverlening die we leveren – onze basis is op orde
- Onze dienstverlening is makkelijk, snel en duidelijk, en voor iedereen toegankelijk
- Onze dienstverlening is eigentijds



- We werken van buiten naar binnen en we werken wijkgestuurd
- We zorgen voor duidelijke communicatie door attente ambtenaars

Deze 6 principes zijn leidend voor de verbeteringen die W&I invoert. Hierbij maakt W&I ook gebruik van de methodiek van zogenaamde "klantreizen". Dankzij deze methodiek wordt duidelijk hoe de dienstverlening door een klant ervaren wordt, en welke verbeteringen vervolgens in de dienstverlening mogelijk zijn. Het verbeteren van de dienstverlening is in 3 blokken te rangschikken:

1. Ken de wens van de klant (Ken je Klant). Hier hoort onder andere bij:

- Rotterdammers actief en geregeld om feedback vragen (klanttevredenheidsmeting)
- Datagedreven werken: data gebruiken, ontsluiten en omzetten naar kennis en inzicht
- Betrekken van collega's die dagelijks contact hebben met bewoners en ondernemers

2. Hoe zorg je dat je kan voldoen aan de wens (Dienstverlening). Hier hoort onder andere bij:

- Oprechte interesse in de wensen en behoeften van onze klant. Iedere klant is anders
- Goede samenwerking tussen collega's (kennisdeling). We leren van onze collega's, leren van fouten, zijn ondernemend en durven te experimenteren
- Duidelijk communiceren, zorgen dat klanten begrijpen wat we zeggen en doen, en ook weten wat wij van hen verwachten
- Oplossingsgericht zijn. Dit betekent kijken naar wat wél kan in plaats van wat niet kan
- Betrouwbaar zijn: afspraken nakomen, collegiaal zijn, privacyregels nakomen
- Van buiten naar binnen werken; adviezen opvragen van derden voor verbetering van proces en inhoud (o.a. Brede Raad 010, cliëntenraad, etc.)

3. Investeren in professionals. Hier hoort onder andere bij:

- Zorgen voor een continue ontwikkellijjn voor personeel, gericht op kennis, houding en gedrag, gesprekstechnieken, methodisch werken en bijbehorende werkinstructies
- Zorgen dat trainingen opvolging krijgen in de praktijk, waardoor kwaliteit geborgd wordt
- Specifieke aandacht voor de complexiteit van de gesprekken: niet alleen een rationele houding, maar ook wat het vraagt aan de psychologische kant; meedenken en -voelen, timing, intuïtie, etc.
- Een balans vinden tussen 'beslisboomdenken' en uit eigen professionaliteit kiezen voor het juiste voor een individu. Met andere woorden: balans tussen kaders/richting en vrijheid/ruimte
- Leren omgaan met nieuwe methodes en communicatiekanalen, zoals het gebruik van sociale media

Voor de verbetering van de dienstverlening maakt W&I een apart plan waarvan de uitvoering meerdere jaren zal beslaan. Al deze zaken tegelijk aanpakken is namelijk onwerkbaar. W&I werkt al met maandelijkse klanttevredenheidsmetingen en probeert op basis van die uitkomsten verbeteringen in te voeren. Ook is gestart met het actieplan 'Verbetering bejegening'. Uit dit actieplan worden de volgende activiteiten op de korte termijn uitgevoerd:

- Brievenproject: zorgen voor begrijpelijke brieven met een vriendelijkere toon.
- Burgers actief bellen bij besluiten die invloed hebben op het inkomen (bijvoorbeeld uitleg over de berekeningen van de uitkering of over een genomen besluit)
- Pilot met direct doorschakelen naar het serviceteam of de consultant bij bellen van 14010
- Onderzoeken of de vraag om (papieren) bewijsdocumenten omlaag kan
- Onderzoek doen naar de mogelijkheid voor een inloopspreekuur



3.2 Vaste begeleiding: beetpakken en niet loslaten.

In de afgelopen jaren is de dienstverlening van W&I steeds specifiekler geworden, met specialisten voor verschillende typen dienstverlening en verschillende doelgroepen. Hierdoor is de dienstverlening, en vooral de manier waarop Rotterdammers deze ervaren, versnipperd geraakt. In de loop van een half jaar kan een Rotterdammer in de bijstand zomaar contact hebben met 5-10 medewerkers. Iedere medewerker is vanuit de eigen opdracht goed aan het

werk, maar wel kan ieder vanuit de eigen opdracht verschillende boodschappen afgeven, en herhaaldelijk dezelfde informatie aan een Rotterdammer vragen. Dit wil ik verbeteren door de begeleiding van werkzoekenden van begin tot einde doorlopend te organiseren; door het werken met een vaste begeleider.

Hierbij hoort dat een werkzoekende weet wat er van hem/haar wordt verwacht. Gezorgd wordt voor een gezamenlijk en gedeeld beeld over de gemaakte afspraken. De vaste contactpersoon is snel en eenvoudig bereikbaar. Belangrijk is dat de contactpersoon niet alle activiteiten zelf hoeft uit te voeren, maar dat hij wel weet wat er op welk moment gebeurt en waarom dit gebeurt. Ook heeft hij geregeld contact met de werkzoekende en bespreekt steeds hoe het gaat. Als een specialist ingezet wordt, bijvoorbeeld voor begeleiding op de werkplek, dan weten de werkzoekende en contactpersoon samen waarom dit nodig is. Zij hebben hierover duidelijke afspraken gemaakt. Ook de specialist die wordt ingezet, weet wie de werkzoekende is en weet waarom zijn inzet nodig is. In ongeveer 12 wijken in de stad is door W&I de begeleiding dicht in de buurt van werkzoekenden in de wijk (niet via het werkplein) georganiseerd.

De vaste begeleider blijft contactpersoon en aanspreekpunt, ook nog gedurende een periode na beëindiging van de uitkering, als blijkt dat dit nodig is. Hierdoor weet de inmiddels werkende Rotterdammer wie hij kan bellen als toch nog extra aandacht of zorg nodig is.

3.3 Inkomenszekerheid

Voor Rotterdammers die afhankelijk zijn of worden van bijstand, is zekerheid over het inkomen enorm belangrijk. Het (tijdelijk en herhaaldelijk) wegvallen van inkomen leidt te vaak tot nieuwe problemen, of tot een toename van onzekerheden en problemen op andere leefgebieden. Hierdoor wordt ook de arbeidsmarktpositie verder verzwakt. Inkomenszekerheid dient als de basis waarop verder gebouwd kan worden. Door het bieden van deze zekerheid wordt stress weggenomen en ontstaat de noodzakelijke rust om stappen te zetten gericht op mens- en arbeidsontwikkeling. Het gaat bij inkomenszekerheid vooral om:

- Inkomsten (deze moeten voldoende zijn voor een bestaansminimum)
- Voorspelbaarheid (dit zorgt voor overzicht en rust qua financiën)
- Competent zijn in het proces (dit zorgt voor overzicht en rust in proces en dienstverlening, mede te bereiken door gebruiksvriendelijke dienstverleningskanalen)

W&I is ondertussen gestart met een inventarisatie van de verschillende elementen die horen bij inkomenszekerheid. Ook zijn een paar pilots gestart die moeten helpen te ontdekken of en hoe verbetering mogelijk is. De volgende activiteiten worden nu ontwikkeld:

- Onderzoeken van mogelijkheden voor het verkorten van de doorlooptijd voor toekenning van een uitkering via:
 - Pilot 1) binnen zes weken beslissing over toekenning of afwijzing van de aanvraag
 - Pilot 2) experiment met het niet toepassen van de inspanningsperiode (vier weken)
- Wegnemen van stress en onduidelijkheid over het sturen van documenten voor verrekening van de uitkering (bij deeltijdwerk), door het gebruiken van een app. In de app krijgt de werkzoekende berichten als hij documenten moet toesturen en een felicitatie als een baan is gevonden



- Mogelijke pilot belastingdienst en gemeente Rotterdam gericht op het voorkomen van belemmeringen bij verrekening van toeslagen en uitkering. Aanleiding voor het onderzoeken van deze pilot is de brief 'Simpel Switchen in de Participatieketen' van staatssecretaris Van Ark
- Intensievere begeleiding van Rotterdammers met meervoudige problematiek. Dit gebeurt nu al; in het komende jaar zorgen voor meer continue begeleiding door een vaste contactpersoon.

3.4 Perspectief op Maat

Ik wil zorgen voor meer maatwerk en passende dienstverlening. Hiervoor is nodig dat er goed inzicht is in de kansen en mogelijkheden van de werkzoekende op (ontwikkeling naar) werk. Ook vind ik het belangrijk dat de Rotterdammer en de medewerker een gedeeld inzicht hebben in die kansen en mogelijkheden, én in wat nog geleerd moet en kan worden. Dit gedeelde inzicht leidt tot betere (meer gelijkwaardige) gesprekken, betere keuzes en meer passende inzet van dienstverlening en instrumenten.

Hiervoor is door W&I een methode ontwikkeld die de werkzoekenden aan de hand van vragen, testjes en soms een game door vragen leidt. Op basis van de antwoorden wordt een profiel opgebouwd dat laat zien wat voor de werkzoekende kansrijke werkmogelijkheden kunnen zijn en welke vacatures daarbij passen. Ook laat de uitkomst zien met welke zaken in de persoonlijke situatie rekening moet worden gehouden. Dit profiel levert dus een totaaloverzicht op van wat iemands kwaliteiten zijn en wat nog ontwikkeld kan of moet worden. Het profiel is voor de werkzoekende zelf om te bepalen of hij zich hierin herkent en of hij herkent wat zijn kwaliteiten, talenten en kansen zijn. De professional gebruikt dit profiel voor ditzelfde inzicht en om afspraken te maken over inzet van instrumenten en nodige ondersteuning. Na afloop van de deelname aan een instrument wordt gekeken of ontwikkeling zichtbaar is en of er stapjes vooruit gezet zijn. Hiermee houdt zowel de werkzoekenden als de professional zicht op de ontwikkeling van de werkzoekende en kan steeds samen het vervolg bepaald worden. Zo wordt de begeleiding van werkzoekenden persoonlijker, effectiever en gemakkelijker, en ondersteunt dit het bieden van maatwerk. In dit voorjaar zijn we gestart met het werken met deze methode. Ondertussen werken al meer dan 60 medewerkers van W&I met werkzoekenden met dit nieuwe en vollediger profiel.

3.5 Instrumentenhuis

In het zogenaamde "instrumentenhuis" is een breed inzetbaar instrumentarium beschikbaar. Hierin staan in ieder geval de instrumenten van W&I, Rotterdam Inclusief, Jongerenloket en Prestatie010. Doordat instrumenten op dezelfde manier gecategoriseerd zijn als de kwaliteiten, vaardigheden en aandachtsgebieden die gebruikt worden in het profiel (zie boven onder perspectief op maat), wordt het kiezen voor een in te zetten instrument overzichtelijker. Ook de Rotterdammer zelf krijgt zicht op de beschikbare instrumenten voor het onderdeel waaraan gewerkt gaat worden. Hierdoor krijgt de werkzoekende zelf, in samenspraak met de professional, meer sturing over zijn ontwikkeling en stappen die hiervoor nodig zijn.

Door een continue monitoring van ontwikkelstappen bij werkzoekenden, kan de effectiviteit van het instrumentarium vervolgens geoptimaliseerd worden. Bij de monitoring telt niet alleen het objectieve resultaat, maar ook hoe het instrument wordt ervaren door zowel de werkzoekende als de werkbegeleider en eventueel de werkgever. Bij het optimaliseren van de instrumenten worden ook externe factoren, zoals ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, meegenomen. Een instrument kan nu namelijk goed werken, maar over een aantal jaren niet meer voldoen omdat andere vaardigheden worden verwacht.



3.6 Rotterdam inclusief

Rotterdam Inclusief (RI) is er voor Rotterdammers die een steuntje in de rug kunnen gebruiken om te gaan of om te blijven werken. Door leren en ontwikkelen te stimuleren, zorgt RI ervoor dat iedereen duurzaam kan meedoen. RI wil zodoende bijdragen aan meer eigenwaarde, groei en werken naar vermogen. Dit gebeurt door het vinden van passend werk in de beschutte of beschermde werkomgeving, waarbinnen mensen zich kunnen blijven ontwikkelen én waar opdrachtgevers tevreden over zijn. De dienstverlening binnen RI is er in ieder geval voor Rotterdammers die, met een beperking en daardoor een lagere loonwaarde, toch aan het werk willen en kunnen. Dit kan door te werken (een baan) in een beschutte of beschermde werkomgeving. RI is ook gericht op werkzoekenden met een grote afstand naar werk die

bijvoorbeeld al langer in de uitkering zitten, en die via RI weer kunnen ontdekken welk werk bij hen past. Ook wil RI zich richten op groepen die nu bijvoorbeeld vanuit een WMO-arrangement deelnemen aan dagbesteding.

3.7 Leer Werk Akkoord (LWA)

De Leer Werk Akkoorden (LWA's) zijn gericht op het beter samenbrengen van werk en werkzoekenden. Dit wordt bereikt door het sluiten van akkoorden tussen drie partijen (gemeente, onderwijs en bedrijfsleven), voor verschillende sectoren. Het doel van de akkoorden is het creëren van een toekomstbestendige en inclusieve arbeidsmarkt in de regio. Een arbeidsmarkt die de veranderingen (bijv. energietransitie, haven, duurzaamheid, woningbouw) en de veranderende vraag naar professionals op alle niveaus kan ondervangen. De samenwerking gaat over de grenzen van de eigen organisaties. De nieuwe publiek-private (financiële) arrangementen leiden tot één agenda voor investeringen in (onderwijs)innovatie en inzet van nieuwe technologie en een leven lang ontwikkelen. Bij het afsluiten van de LWA's gelden steeds 3 belangrijke pijlers:

- Van werk naar werk (als je baan verdwijnt voorkomen dat je werkloos wordt)
- Van school naar werk (niet meer van school zonder werk)
- Van uitkering naar werk ('weer aan het werk')

Door mensen anders op te leiden, wordt de kans op mismatch tussen talent, opleiding en werk verkleind. Per sectorakkoord worden specifieke afspraken gemaakt, passend bij de sectorontwikkelingen en de doelgroep die het beste bij deze ontwikkeling past. Afspraken gaan vooral over interventies en arrangementen gericht op leren in combinatie met werken met daaraan gekoppeld start- en baangaranties door werkgevers. Ook arrangementen om plaatsingen duurzamer te maken, mensen aan het werk te houden, het bevorderen van duurzame inzetbaarheid en een leven lang ontwikkelen horen hierbij.

4 Hoe passen uw adviezen in het uitvoeringsplan?

Hierboven heeft u kunnen lezen welke belangrijke veranderingen ik wil aanbrengen in het werk van W&I. Ik denk dat ik met deze veranderingen ook tegemoetkom aan uw advies. Hieronder wordt nog kort toegelicht welk onderdeel van het uitvoeringsplan naar mijn idee tegemoetkomt aan de adviezen die u geformuleerd heeft.

Advies 1: benut mogelijkheden. Door te werken met een Perspectief op Maat-profiel, met een daarop aangesloten instrumentenhuis en door de activiteiten gericht op verbetering van de dienstverlening, denk ik dat aan dit advies tegemoet gekomen wordt. Ook zal de inzet via Rotterdam Inclusief en de Leer Werk Akkoorden gaan helpen om meer gebruik te maken van de mogelijkheden van werkzoekenden.



Advies 2: informatievoorziening beter. Ik denk dat de aanpak gericht op verbetering van de dienstverlening, de inzet gericht op meer inkomenszekerheid en het kiezen voor een vaste begeleider, gaat helpen. Daarnaast zal ook het werken met een beter profiel en het hierop aangesloten instrumentenhuis zorgen dat werkzoekenden meer zicht hebben op wat afgesproken wordt en waarom dit gebeurt.

Advies 3: meldpunt hulpverleners. Er zijn door W&I al verschillende aanpassingen ingevoerd, waardoor in geval van een urgente situatie samenwerking beter en sneller verloopt. De aanvullende verbeteringen, gericht op inkomenszekerheid, werken met een vaste begeleider en verbetering van de dienstverlening (bijvoorbeeld brievenaankpak) zullen voor meer verbeteringen gaan zorgen.

Advies 4: vaste contactpersoon. Door te gaan zorgen voor het werken met een vaste begeleider en door de activiteiten gericht op verbetering van de dienstverlening, kom ik aan dit advies tegemoet.

Advies 5: besluit toelichten. Drie onderdelen uit de nieuwe aanpak gaan helpen om aan dit deel van uw advies uitvoering te geven. Te weten het werken met een vaste begeleider, de inspanningen gericht op meer inkomenszekerheid en inspanningen gericht op verbetering van de dienstverlening.

Advies 6: investeren in personeel. De diverse onderdelen van de beschreven aanpak voor de verbeterde dienstverlening leiden ook tot meer en noodzakelijke investeringen in het eigen personeel.

Uit bovenstaande verbinding tussen advies en de gemeentelijke ambitie, blijkt dat er op veel vlakken overeenstemming is voor wat betreft de ambitie om meer en passende dienstverlening te bieden aan Rotterdammers in de bijstand.

Ik hoop dat u en uw raad de komende jaren actief mee blijven denken en blijven volgen of de gemeentelijke beloftes worden nagekomen.

Mocht u het op prijs stellen op de hoogte gehouden te worden van de ontwikkelingen, dan kunt u met het cluster W&I afspreken dat er over een aantal maanden een toelichting wordt gegeven aan de Brede Raad 010 over de ingevoerde verbeteringen en veranderingen.

Met vriendelijke groet,

Richard Moti
Wethouder Werk, Inkomen en Nationaal Programma Rotterdam-Zuid