



Sociale Raad Tilburg
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

Onderwerp	Datum
Ons kenmerk	8 mei 2019
	Uw kenmerk
	Doorkiesnummer
	14 013
E-mail	Fax
college@tilburg.nl	013 542 93 96
Postadres	Bezoekadres
Postbus 90155	Spoorlaan 181
5000 LH Tilburg	

Betreft: reactie advies 'kadernota nieuw re-integratiemodel'

Geachte voorzitter en leden van de Sociale Raad Tilburg,

Allereerst danken wij u hartelijk voor uw advies op de 'kadernota nieuw re-integratiemodel'. Wij waarderen het zeer dat u, ondanks de erg korte termijn, alsnog bereid en in de gelegenheid bent geweest dit advies uit te brengen. Uiteraard betrekken wij u ook graag bij de vervolgstappen.

Onderstaand onze reactie op uw uitgebrachte advies. Wij zijn verheugd om te lezen dat u een positieve indruk heeft over de gehele kadernota. Graag maken wij van deze gelegenheid gebruik om stil te staan bij de aandachtspunten en opmerkingen die u heeft benoemd in de brief en lichten wij graag puntsgewijs toe hoe wij uw aandachtspunten en opmerkingen hebben verwerkt in de nieuwe versie van de kadernota.

De klant kennen

Zoals wij ook in de kadernota schrijven is het inderdaad de kern van de functie van klantregisseurs om 'hun' klanten te leren kennen en aandacht te hebben voor hun situatie, om zo gezamenlijk tot een goede basis voor activering en ontwikkeling te komen. Wij begrijpen dat dit op dit moment niet altijd zo wordt ervaren door klanten. We hopen en verwachten dat de invoering van klantregisseurs en het werken met kleinere caseloads en vaste contactpersonen hier verandering in zal brengen. De klant en de impact op de leefwereld van de klant staan centraal en is uitgangspunt in de ontwikkeling. Daarnaast zijn voor ons de praktische haalbaarheid, zowel qua organisatie als financieel belangrijke randvoorwaarden.

Armoede en schuldhulpverlening

Het is nadrukkelijk de bedoeling armoede en schuldhulpverlening te verbinden met deze re-integratieaanpak. Momenteel wordt de visie perspectief op bestaanszekerheid ontwikkeld en bijvoorbeeld de inzet van een klantregisseur bestaanszekerheid onderzocht. De taak van de regisseur bestaanszekerheid is het contact maken en leren kennen van de klant, als middel om perspectief te kunnen bieden en indien mogelijk activering. In de organisatie en ontwikkeling van beide trajecten werken we vanuit één visie en verbinden we de opgaven aan elkaar. Wij herkennen uw opmerking dat het hebben van een baan niet persé betekent dat iemand uit de armoede of schulden is en dat armoede en schulden een grote belemmering kunnen zijn voor activering.

PGB-participatiewet

Zoals ook in de kadernota verwoord, willen we graag experimenteren met een persoonlijk maatwerkbudget vergelijkbaar met het PGB in de Wmo. Hoe we dit in de praktijk gaan aanpakken, moeten we nog uitwerken. In eerste instantie zal het gaan om een maatwerkbudget, door de regisseur

op maat in te zetten. Hierna gaan we kijken of het mogelijk is om de regie over het budget bij de klant zelf neer te leggen. Uiteraard houden we hierbij rekening met de mogelijkheden van de klant maar is hier ook begeleiding op door de klantregisseur.

Klantregisseurs en caseload

Wij delen met u de door u gemaakte opmerkingen over de uitwerking van de functie van klantregisseur. Aandachtspunten bij de uitwerking van de functie van klantregisseur zijn zeker ook het moment waarop de klantregisseur in beeld komt, welke functie hij dan heeft ten opzichte van andere functies en de hoogte van de caseload. Ook het vraagstuk of en in hoeverre specialisten nodig zijn, heeft onze aandacht. We gaan hierbij als volgt te werk: in 2020 focussen wij ons op klantregie voor de mensen die nu al in de pilots een regisseur hebben en de nieuwe instroom. We gebruiken deze periode ook om te onderzoeken in hoeverre het op de langere termijn nodig blijft om voor doelgroepen specialismes te behouden. Dat kan binnen de functie van klantregisseur, maar ook op een andere manier, bijvoorbeeld door inzet van specialisten. Ook de Diamant-Groep kan hierin een belangrijke rol spelen als het gaat om mensen met een arbeidsbeperking. Kern is dat de kennis en ervaring met en over de specifieke doelgroepen geborgd is binnen de aanpak.

Match tussen uitkeringsgerechtigden en klantregisseur

Uitgaande van de waarden en uitgangspunten waarop we de functie van de klantregisseur hebben ontwikkeld (dichtbij mensen, aandacht voor wat er speelt) is het een logische stap om aandacht te hebben voor een goede match tussen klant en regisseur. Een goede match bevordert de inzet en ontwikkeling van de klant. Anderzijds willen we ook voorkomen dat klanten al te snel 'af willen' van hun regisseur omdat er bijvoorbeeld beslissingen nodig zijn die moeilijk zijn voor de klant. De professionaliteit en kwaliteit van de klantregisseur zijn hierin cruciaal. In de uitwerking van de functie geven we dit onderwerp aandacht en komen we tot een besluit. We waarderen uw meedenken hierbij.

Relatie klant en klantregisseur

We begrijpen uw zorg over de relatie tussen klant en klantregisseur en ook dat deze nooit helemaal gelijkwaardig zal zijn. We onderkennen niet voor niets dat de functie van klantregisseur topsport is. Hij zal de tijd moeten nemen om de klant werkelijk te leren kennen en in staat moeten zijn samen met de klant een realistisch perspectief te schetsen en dit goed te volgen. Daarnaast moet de klantregisseur ook durven confronteren, dit alles vanuit de intentie om de klant optimaal te kunnen ondersteunen.

Activeringsprogramma

Wij zijn het volledig eens met uw opmerking dat het ook mogelijk moet zijn een activeringsprogramma minder dan 16 uur te organiseren. Het gaat ons om het uitgangspunt dat iemand een substantieel aantal uren bezig is met zijn ontwikkeling. Uiteraard is dit alles afhankelijk van de individuele mogelijkheden.

Maatwerk en groepsaanpak

We onderschrijven uw suggestie dat maatwerk ook kan betekenen dat een groepsaanpak het meest passend is. Naast klantregie organiseren we trainingen die, waar wenselijk, in een groep worden gegeven.

Preventie

Wij zijn het met u eens dat preventie een belangrijk aandachtspunt is binnen het re-integratiemodel. U noemt hierin een aantal aandachtspunten. Deze aandachtspunten zijn op dit moment, in het huidige model niet anders dan in het nieuwe model. We herkennen uw punt dat een snelle bemiddeling van nieuwe instroom belangrijk is. Voor degenen die hiertoe in staat zijn, zorgen we voor een korte route naar werk via Tilburg Actief of directe matching op vacatures. Ook kennen we de preventieve aanpak max WW. Op basis van een voorselectie nodigt het UWV Werkbedrijf regelmatig alle WW gerechtigden waarvan de WW uitkering binnen drie maanden afloopt uit voor een gezamenlijke bijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst bieden het UWV Werkbedrijf, Servicepunt Leren en Werken Midden-Brabant (voorheen

Leerwerkloket) en de gemeente Tilburg (afdeling Werk en Inkomen) hun dienstverlening aan. Kandidaten kunnen hier gebruik van maken.

Nuggers die zelf aankloppen bij de gemeente kunnen ook gebruik maken van onze dienstverlening. Als een Nugger voldoet aan de voorwaarden waarbinnen we hen ondersteuning mogen bieden, kunnen we hulp bieden bij bemiddeling naar werk of vrijwilligerswerk, of coaching via Tilburg Actief of kunnen we Beschut Werk inzetten. Voor een niet-uitkeringsgerechtigde met een Banenindicatie kunnen we daarnaast ook een traject bij Sagènn of de Diamant-Groep, loonkostensubsidie en/of jobcoaching inzetten.

Om te voorkomen dat de Banenafpraak kandidaten terugvallen in de uitkering wordt bij iedere plaatsing bekeken welke coaching/begeleiding nodig is om de plaatsing duurzaam te maken. Hiervoor werken we samen met eigen Jobcoaches en jobcoaches van o.a. Diamant-groep. Bij iedere plaatsing naar een betaalde werkplek van een Banenafpraak kandidaat blijven we betrokken. De Banenafpraak kandidaten blijven enige tijd in beheer om uitval in en daarmee terugval in de uitkering te voorkomen. Daarnaast organiseren we een ingang bij Werk & Inkomen voor deze doelgroepen, waar ze terecht kunnen met vragen of problemen. We blijven immers ook na uitstroom bij hen betrokken.

Procedures

Op dit moment zijn we nog in gesprek, onder andere met de Diamant-Groep, over hoe we het PDC in de toekomst vormgeven. Daarom is dit nog niet concreet verwoord in de nota. We houden u hiervan op de hoogte.

Traject aanvraag uitkering

We zijn het met u eens dat het voor de klant helder moet zijn wat ze kunnen verwachten. We vinden het ook belangrijk dat een klant zoveel mogelijk één contactpersoon heeft. Wel hebben we ervoor gekozen de uitkeringsaanvraag en -beoordeling parallel te laten lopen aan de activering. Onderlinge afstemming tussen de klantregisseur en de rechtmatigheidsconsulent is daarbij essentieel. We werken de onderlinge samenwerking nog nader uit bij de implementatie. U heeft ook gevraagd op welk moment de klantregisseur in beeld komt. Dit is op een zo vroeg mogelijk moment, zodra duidelijk is dat de uitkering zal worden toegekend (en dan kan dus zijn voor het moment van beschikken). Zeker voor direct bemiddelbare klanten bereiken we daarmee dat ze ook zo snel mogelijk ondersteund worden en ook zo snel mogelijk aan het werk geholpen kunnen worden.

Uitstroom naar werk en drempels

We delen uw standpunt dat drempels om werk te accepteren waar mogelijk direct opgelost moeten worden. Dit is een continu proces, waar wij aandacht voor blijven houden, ook los van het nieuwe re-integratiemodel. Zo hebben we de afgelopen tijd op de voorbeelden die u noemt weer verschillende verbeterlagen gemaakt. Zo kan de uitkering toch betaald worden, ook al beschikt men nog niet over de loonstrook (fictieve korting en verrekening in de maand er op). En ook voor de aanvraag van een uitkering na korte onderbreking vanwege werk is er een verkorte aanvraagprocedure afgesproken.

Daarnaast zien we ook op dit gebied mogelijkheden voor verbetering van de uitvoering door de inzet van klantregie. Want als iemand voor het eerst gaat werken, kan de klantregisseur vanuit diens rol goede informatie geven over de procedures en hierbij eventueel ondersteunen. En ook na uitstroom uit de uitkering kunnen klanten terecht bij Werk & Inkomen bij problemen (zie ook onder preventie).

Helaas is het niet altijd mogelijk om procedures rondom rechtmatigheid aan te passen, omdat we moeten zorgen voor terrechte en correcte uitkeringen. Uiteraard staan we altijd open voor suggesties voor verbetering en gaan we hierover graag het gesprek aan.

Arbeidsmarktoriëntatie en arbeidsfit

Eén van de belangrijke uitgangspunten van het nieuwe model is dat klanten zich al zo snel mogelijk oriënteren en ontwikkelen binnen één kansrijke sector. Dit betekent dat zij zo snel ze daartoe de mogelijkheden hebben aan de slag gaan op een ontwikkelplek en zich in principe ook verder ontwikkelen binnen deze sector. Het team werkgeversdienstverlening binnen de gemeente heeft hierin een bepalende rol. Zij zorgen ervoor dat de werkgever en werknemer in een vroeg stadium kennismaken en zorgen voor de benodigde ondersteuning op de werkplek en passende training en scholing. Zij zijn continu in gesprek met werkgevers om een zo goed mogelijke match tussen klant en werkgever te maken. De Diamant-Groep heeft hierin zeker een belangrijke rol, bijvoorbeeld als het gaat om het bieden van werkplekken, detachering, jobcoaching en/of werkgeversdienstverlening voor bijvoorbeeld mensen met een arbeidsbeperking. Bovendien ontwikkelen we binnen de regionale werkgeversdienstverlening WerkHart specifieke aanvalsplannen per sector. Welke en hoeveel ontwikkelplekken zijn beschikbaar? Welke (praktijk)scholing is nodig en wie verzorgt dit? Hoeveel kandidaten kunnen worden opgeleid? Is een aangepast leerprogramma nodig? Uiteraard is samenwerking tussen organisaties (onderwijs, werkgevers, etc.) hierbij essentieel. Op regionale schaal dragen ook de Human Capital Agenda's en Deltaplannen hieraan bij. De klantregisseur kan al boven genoemde mogelijkheden van Werkgeversdienstverlening inzetten als specialisme. Zelf houdt hij/zij regie op de inzet van zowel klant als aanbieder.

Doelstelling wat betreft uitstroom

We zijn het met u eens dat in de ontwikkeling van de klant en de rol die de klantregisseur speelt in het proces de nadruk heeft. We leggen niet voor niets in de kadernota ook de nadruk op dit proces. Het ligt in de rede dat we onze werkprocessen en de resultaten waar we op meten de komende tijd ook op die manier verder uitwerken, waarbij we niet alleen "scoren op uitstroom" en targets hieraan hangen.

Wijkgericht werken

De rol van de wijk en de aanwezigheid van klantregisseurs in de wijk is zeker een belangrijk aandachtspunt. Zo ook de samenhang van de klantregisseurs met de Toegang en andere wijkpartners. Dit proces is niet op 1 januari 2020 afgerond, maar zal de komende jaren in samenhang met het uitvoeringsdesign sociaal domein en de transformatie vormkrijgen. We zijn het met u eens dat de nieuwe aanpak zoveel mogelijk aan moet sluiten bij de directe leefwereld en woonwereld van klanten. Daarnaast is het niveau van de arbeidsmarkt een bepalende grootheid.

Ervaringsdeskundigen

De inzet van ervaringsdeskundigheid is nu geen expliciet onderdeel van de kadernota. Wij vinden dit zeker een interessant thema. Bij het vormgeven van de programma's, inkoop en ontwikkeling van trainingen nemen we dit als aandachtspunt mee. Het lijkt ons interessant om dit als experiment op te nemen welke rol (ex) uitkeringsgerechtigden kunnen spelen in de ontwikkeling van de huidige groepen uitkeringsgerechtigden. Sowieso gaan wij uit van een lerend model. Daarvoor is, net als we bij de ontwikkeling van het model doen, de input van inwoners die in de uitkering zitten of recent zijn uitgestroomd zeker van groot belang.

Bij de afdeling Werk & Inkomen hebben we de afgelopen periode wel gebruik gemaakt van de ervaringen van klanten in projecten, zoals helder beschikken. Hierbij is een groep klanten betrokken bij de leesbaarheid van onze beschikkingen in een klantpanel. Ook op deze manier zullen we ervaringsdeskundigen blijven betrekken bij (verbeteringen van) onze dienstverlening.

In ons laatste gesprek van woensdag 1 mei jongleden hebben wij u geïnformeerd over de laatste stand van zaken rondom de 'kadernota nieuw re-integratiemodel' en toegezegd u op de hoogte te houden van het vervolg.

Hoogachtend,

het college,

M.J.M. Meijs
gemeentesecretaris

drs. Th.L.N. Weterings
burgemeester

COLLEGE