

**GEMEENTE
HAARLEMMERLIEDE EN SPAARNWOUDE**



reg.nummer:	Ingekomen:	afdoening:
weeklijst/volgnr.:	notulen/volgnr.:	datum:
		paraaf:
Collegebesluit:		

ONDERWERP : Evaluatie poortmodel werkplein

NAAM OPSTELLER : I. van Gijssel

PORTEFEUILLEHOUDER : R. van Haeften

AFDELING : BOB

RESULTAAT VOOROVERLEG:

Parafen:	Opmerkingen:
HOOFD AFDELING:	
PORTEFEUILLEHOUDER:	
CONCERNCONTROL:	
SECRETARIS:	

ONDERWERP : Evaluatie poortmodel werkplein

Voorgesteld besluit:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van de evaluatie poortmodel 2015-2016,
2. Dit collegebesluit ter informatie te versturen aan de Commissie Raadsvoorbereiding (C-stuk).

Voorgeschiedenis / aanleiding:

Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de Participatiewet. Deze wet richt zich op de (participatie)mogelijkheden die mensen hebben en moet ervoor zorgen dat meer mensen, met of zonder arbeidsbeperking, regulier werk vinden. Hiermee verschuift de focus van het verstrekken van een uitkering, nog meer naar het vinden van een baan. Om deze verandering te laten aansluiten bij de manier waarop uitkeringsaanvragen worden behandeld is gelijktijdig een nieuwe werkwijze ingevoerd onder de naam 'poortmodel werkplein'.

Bijna twee jaar na de invoering van deze werkwijze is het tijd om te onderzoeken of de nieuwe methodiek voldoet. In dit document worden de uitgangspunten van het model en het proces beschreven. Daarna worden de resultaten beschreven, de ervaringen van de klant, de ervaringen van de consulenten en de aanpassingen in het proces.

Toelichting:

Het poortmodel is erop gericht om, zoals de Participatiewet voorschrijft, uitkeringsgerechtigden die kunnen werken zo veel mogelijk uitkeringsonafhankelijk te laten worden. Daarnaast wordt bekeken of mensen die nu niet aan het werk kunnen, mogelijkheden hebben om anderszins te participeren in de maatschappij of om vrijwilligerswerk te verrichten. Ook wordt in het poortmodel eventuele andere problematiek, zoals het hebben van schulden of verslavingsproblematiek, besproken en kunnen klanten worden doorverwezen.

Het doel van het poortmodel is om mensen die zich melden voor een uitkering, te stimuleren om zelf aan de slag te gaan om een betaalde baan te vinden en als dat nog niet mogelijk is, te participeren in de samenleving. Het beoogde effect is dat meer mensen in staat zijn in hun eigen levensonderhoud te voorzien, op een wijze die past binnen de opvattingen uit het sociaal domein (zelfredzaamheid). In de gevallen waarin dit (nog) niet mogelijk is, geldt dat door het poortmodel de daadwerkelijke aanvragen van een uitkering sneller kunnen worden verwerkt.

Uitgangspunten:

- Invoering Participatiewet: iedereen doet mee;
- Zelfredzaamheid, denken in mogelijkheden van de aanvrager en de inzet van zijn/haar eigen netwerk;
- Focus op werk;
- Integrale klantbenadering;
- Samenwerking Werkplein, gezamenlijk optrekken met gemeente Haarlem, gemeente Zandvoort en re-integratiepartners met één werkwijze;
- Verstrekken van uitkeringen aan diegenen die dat écht nodig hebben.

Proces

Op het regionale Werkplein Zuid- Kennemerland en IJmond werken gemeenten, re-integratiepartners en UWV samen om de klanten van Bloemendaal, Haarlemmerliede en

Spaarnwoude en Heemstede (intergemeentelijke afdeling sociale zaken (IASZ)) een grotere kans op werk te bieden. Klanten van 27 jaar tot de pensioengerechtigde leeftijd die een uitkering levensonderhoud aanvragen, melden zich op het Werkplein gevestigd op de Zijlvest 1 te Haarlem. De werkwijze is als volgt:



(Uploaden van CV kan ook nog tijdens of na participatiegesprek)

Nadat een klant zich heeft gemeld op het Werkplein, volgt de voorlichtingsbijeenkomst Rechten en Plichten. Vervolgens vindt een Participatiegesprek plaats met de consulent van de IASZ en volgt binnen een aantal dagen de workshop Naar Werk die wordt gegeven door een medewerker van de re-integratiepartner (Agros of Pasmatch). Tenslotte dient de klant de aanvraag in waarna de gemeente een besluit neemt op de aanvraag. Tijdens het proces kan bepaald worden dat een klant het poortmodel niet verder hoeft te doorlopen. De klant kan overigens te allen tijde direct een aanvraag indienen.

Jongeren van 18 jaar tot 27 jaar, statushouders, klanten in een inrichting en 'draaideurklanten' (binnen 30 dagen na beëindiging van de uitkering terug) maken geen gebruik van het poortmodelproces. Voor deze klanten is er een ander maatwerkproces waarbij zij rechtstreeks naar de gemeente gaan. Dit maakt geen onderdeel uit van deze evaluatie.

Motivering

De uitgangspunten van het model zijn behaald, er is nu één werkwijze in samenwerking met gemeente Haarlem, gemeente Zandvoort en de re-integratiepartners. De resultaten en ervaringen geven aan dat er een succesvol toegangsproces is neergezet.

- Resultaten

Bij deze evaluatie zijn de gegevens betrokken over de periode 1 januari 2015 tot en met 30 september 2016. De volgende resultaten komen naar voren.

Van de 166 klanten die het poortmodel hebben doorlopen heeft 72% een uitkering aangevraagd. Van 28% is het proces voortijdig beëindigd. De redenen voor beëindiging zijn het aanvaarden van werk, het recht op een voorliggende voorziening, niet verschijnen op één van de 3 afspraken¹ en een deel heeft zelf aangegeven geen behoefte te hebben aan een uitkering zonder daarvoor een reden op te geven.

Van de klanten die een aanvraag hebben ingediend heeft 72% de workshop Naar werk gevolgd en 29% is via de bypass uit het poortmodel proces gehaald, omdat de klant niet direct bemiddelbaar bleek (er is sprake van belemmeringen en/of beperkingen bij de klant).

Van de aanvragers heeft 91% een uitkering toegekend gekregen en is van 9% de uitkering afgewezen.

In 20% van de gevallen is er een voorschot verstrekt.

Van de toegekende uitkeringen is 30% binnen een termijn van 6 maanden uitgestroomd.

¹ Wanneer een klant niet verschijnt op een afspraak ontvangt deze een brief waarin wordt gemeld dat hij niet is verschenen en wij ervan uitgaan dat hij in zijn eigen levensonderhoud kan voorzien. Als de klant niet in zijn eigen levensonderhoud kan voorzien wordt hij verzocht om contact op te nemen. Er wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt.

De gemiddelde doorlooptijd van het poortmodel (vanaf de melding op het Werkplein tot en met datum aanvraag van de uitkering) is 13 werkdagen en het afhandelen van de aanvraag duurt gemiddeld 14 werkdagen. De totale gemiddelde doorlooptijd van melding tot beschikking is daarmee 27 werkdagen. Deze doorlooptijd valt ruim binnen het wettelijk kader van 8 weken.

De hierboven genoemde percentages hebben betrekking op het jaar 2015. De resultaten over het jaar 2016 zijn vergelijkbaar.

- Ervaringen klant

De klanten van de IASZ zijn geraadpleegd over hun ervaringen met de IASZ in het kader van de Participatiewet in 2015. Het onderzoeksbureau Facit heeft het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in opdracht van de IASZ. Het onderzoek richt zich op de ervaringen van klanten. Vanuit klantperspectief geeft het zicht op beeld en verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de IASZ en de mogelijke verbeterpunten. Een aantal vragen uit het klanttevredenheidsonderzoek had betrekking op de ervaringen van de klanten met het poortmodel.

De klanten hebben over het algemeen een positief beeld van het poortmodel, ruim 69% ervaart het model als positief. De voorlichtingsbijeenkomst Rechten & Plichten wordt door 60% als positief ervaren, het Participatiegesprek door 77% en de workshop Naar Werk door 70%.

Klanten die een korte toelichting hebben gegeven op de vragen beschrijven het model als volgt: zinvol, duidelijk, praktisch, leerzaam en interessant. Daarnaast worden de medewerkers door de klant ervaren als prettig en respectvol.

Er is ook een aantal aandachtspunten genoemd zoals; de voorlichtingsbijeenkomst Rechten en Plichten is vergelijkbaar met die van de WW uitkering, de workshop Naar Werk zou per opleidingsgroep/ opleidingsniveau gegeven moeten worden en een proactieve klant past minder in het poortmodel.

- Ervaringen consulent

De consulenten hebben gedurende de afgelopen 2 jaar de ervaringen met het poortmodel via een periodiek overleg gedeeld en ze hebben daarnaast ieder éénmalig de voorlichtingsbijeenkomst Rechten en Plichten en de workshop Naar Werk gevolgd.

De consulenten zijn tevreden over de voorlichtingsbijeenkomst Rechten en Plichten en zien dit als een aanvulling op de dienstverlening. Doordat alle klanten een algemene uitleg krijgen over de Rechten en Plichten kan de consulent het gesprek met de klant richten op de bijzonderheden in het kader van rechtmatigheid.

Over de inhoud van het Participatiegesprek zijn de consulenten ook positief. Het gesprek gaat nu voornamelijk over werk en de stappen die gezet moeten worden. Voor het poortmodelproces ging het eerste gesprek grotendeels over het recht op een uitkering.

- Wijzigingen poortmodelproces

Het streven naar een goede kwaliteit van dienstverlening heeft geleid tot een aantal aanpassingen in het poortmodelproces.

Ondanks dat 70% van de klanten in het klanttevredenheidsonderzoek aangeeft tevreden te zijn met de workshop Naar Werk is, op basis van de opmerkingen van de klanten en de ervaringen van de re-integratiepartners, besloten om de workshop Naar Werk te laten vervallen per 1 december 2016. De re-integratiepartner komt nu eerder in het proces in actie, namelijk bij het Participatiegesprek. Hierdoor is de procedure ingekort en wordt er direct gestart met bemiddeling van de klant naar arbeid. De informatie tijdens de workshop Naar

Werk wordt nu door de re-integratiepartner op maat aan de klant gegeven. Dit verkort ook de doorlooptijd van het poortmodel. Het heeft geen financiële consequenties.

Begin 2017 zal er een aanpassing plaatsvinden in de informatieverstrekking naar de klant voor het indienen van een aanvraag levensonderhoud. Deze wijziging volgt n.a.v. een landelijke aanbeveling van de Nationale ombudsman (brief 7 november 2016 kenmerk 2016.26464). De klant wordt actiever geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn aanvraag in te dienen tijdens het poortmodelproces. De aanpassing betreft een verduidelijking van de huidige informatieverstrekking.

Conclusie

De uitgangspunten van het model zijn behaald, er is nu één werkwijze voor de IASZ gemeenten in samenwerking met gemeente Haarlem, gemeente Zandvoort en de re-integratiepartners. De resultaten en ervaringen geven aan dat er een succesvol toegangsproces is neergezet. Het model wordt voortgezet.

Afgestemd met: n.v.t

- **Afdeling:**
- **Externe partij**

Financiële aspecten: n.v.t.

Juridische aspecten: n.v.t.

Communicatieve aspecten: n.v.t.

- **publicatie in de krant**
- **opname in CVDR**

Gevolgen / relatie met Horizon en Stip: n.v.t.

Verdere procesgang: n.v.t.

bijlagen : geen

Halfweg, 16-12-2016