

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-BLD

**Onderwerp**

Uitwerking inzet op maat

| 1- Notagegevens                         |             | 2- Bestuursorgaan                         |                 |
|---|-------------|---|-----------------|
| Notanummer                              | 2020-002291 | <input checked="" type="checkbox"/> B & W | 15-12-2020      |
| Datum                                   | 09-12-2020  | <input type="checkbox"/> Raad             | --              |
| Programma:                              |             | <input type="checkbox"/> Burgemeester     | --              |
| 07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt |             | <b>College van B &amp; W</b>              |                 |
| Portefeuillehouder Weth. Walder         |             | - Burgemeester                            | - Weth. Grijsen |
|   |             | - Weth. De Geest                          | - Weth. Verhaar |
|   |             | - Weth. Walder                            | - Weth. Rorink  |

| Besluitenlijst                          | d.d. | d.d.   | d.d.       |
|---|------|--|------------|
| <input type="checkbox"/> Akkoordstukken | --   | <input checked="" type="checkbox"/> Openbaar | 15-12-2020 |
|   |      | <input type="checkbox"/> Besloten            | --         |

| Routing          | d.d.       | par.  |            |
|------------------|------------|---|------------|
| wethouder        | 09-12-2020 | <input type="checkbox"/> adj.secr.            | --         |
| programmamanager | 09-12-2020 | <input checked="" type="checkbox"/> gem.secr. | 10-12-2020 |
|                  |            | BIS Openbaar                                  |            |
|                  |            | Status  |            |

Bijlagen

Productboeken en begroting

B & W d.d.: 15-12-2020

Besloten wordt:

- 1 De productboeken Inzet op maat vast te stellen;
- 2 de begroting bij deze productboeken vast te stellen;
- 3 de raadsmededeling vast te stellen;
- 4 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 5 de nota en het besluit openbaar te maken

**Financiële aspecten:**

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Financiële gevolgen voor de gemeente? | Nee |
| Begrotingswijziging                   | Nee |

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Kennisgeving (publicatie) conform Awb | Nee |
| Bekendmaking conform Awb              | Nee |

## ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Ja

Adviesraad/ Adviesraden

Adviesraad Sociaal Domein Deventer

## Toelichting

### Inleiding

In 2019 is het nieuwe beleidskader 'Inzet op maat 2020' geschreven. Dit is in december 2019 vastgesteld door de raad. In het nieuwe beleidskader zijn er duidelijk andere accenten ten opzichte van het vorige beleidskader 'Iedereen actief'. Dit betekent het volgende voor de dienstverlening aan de klant: we werken volgens het principe van stress sensitieve dienstverlening; we verwachten van klanten te participeren naar vermogen en passen de dienstverlening daarop aan; we gaan intensiever begeleiden en opleiden richting arbeidsmarkt; afspraak is afspraak!

Het nieuwe kader heeft gevolgen voor de organisatie van de uitvoering: er zijn vier klantgroepen benoemd (matchen, groeien, faciliteren en zorgen) om de differentiatie in de dienstverlening efficiënt te kunnen organiseren; de taken van Deventer Werk talent (DWT) en Inkomensondersteuning (IO) worden op punten aangepast; we gaan nadrukkelijker datagestuurd werken om flexibel in te kunnen spelen op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, grote budgettaire wijzigingen of wijzigingen in de samenstelling van onze klantgroepen.

De nieuwe manier van werken is uitgewerkt in productboeken. In de productboeken wordt beschreven welke dienstverlening door de uitvoering ingezet gaat worden voor welke klantgroepen. In de begroting wordt dit financieel vertaald. Productboeken en begroting zijn de basis voor de te leveren dienstverlening.

### Beoogd resultaat

Dienstverlening aan de klanten volgens de inhoudelijke en financiële kaders van Inzet op maat, zodat (inkomens)stress weggenomen wordt, wie kan werken ook daadwerkelijk werkt en mensen maatwerk ontvangen in hun ondersteuning.

### Kader

Participatiewet

Beleidskader Inzet op maat (december 2019)

Implementatieplan Inzet op maat (december 2019)

### Argumenten voor en tegen

De voorliggende productboeken en begroting zijn een uitwerking van het eind vorig jaar vastgestelde beleidskader en opgestelde implementatieplan.

Gemeente en uitvoering partners intern en extern (IO en DWT/KonnecteD) hebben gezamenlijk een evaluatie op het implementatieplan uitgevoerd. We staan klaar om op 1 januari te kunnen starten. Een aantal onderdelen uit het plan heeft vanwege corona nog niet zijn volledige beslag gekregen dit jaar. Hiertoe zal in 2021 een apart project worden opgezet met een projectgroep en waar nodig escalatie via de directie gemeente en directeur KonnecteD.

### Extern draagvlak (partners)

De concept-productboeken en conceptbegroting zijn tot stand gekomen in interdisciplinaire werkgroepen (Basisdienstverlening, Matchen/Groeien en Faciliteren/Zorgen) met vertegenwoordigers van beleid, DWT, IO en Jongerenloket.

De productboeken en begroting zijn behandeld in en akkoord bevonden door de projectgroep IOM (programmamanager programma 7, manager DWT en manager IO) en de directie.

Er is nauw samengewerkt met de werkgroep Monitoring en sturing, adviseur Communicatie en (bij het opstellen

van de begroting) de financieel adviseur.

Tot slot is de ASDD (clientenraad werk en inkomen) periodiek bijgepraat en om input gevraagd op de communicatie onderdelen.

### Financiële consequenties

Als gevolg van de bestandsstijging vanwege de coronacrisis in 2020 hebben we te maken met een autonome stijging vanwege corona van 3 fte voor team inkomensondersteuning. Dekking hiervan vindt plaats via de algemene middelen. Een verdere uitwerking hiervan zal plaatsvinden in de eerste kwartaalrapportage 2021

Daarnaast is er een overschrijding van 2 fte tov het bestaande kader vanwege een wijziging van het proces aan de voorkant. De 2 fte wordt gedekt uit de middelen die vanuit het ministerie van SZW zijn toegezegd (Kamerbrief 13 november). Maar omdat we verwachten dat dit pas in de decembercirculaire exact bekend wordt wat dit voor de gemeente Deventer betekent, wordt de financiële vertaling mbt de dekking van de frictiekosten in de 1<sup>e</sup> kwartaalrapportage 2021 meegenomen.

| Oorzaak                          | Aantal fte | Incidenteel/structureel | Dekking   |
|----------------------------------|------------|-------------------------|---|
| Stijging bestand (van 57 tot 76) | 3          | Structureel             | Algemene middelen   |
| Wijziging proces voorkant        | 2          | Incidenteel 2021        | Middelen vanuit de ministerie van SZW (kamerbrief 13 nov) |

Hieronder de toelichting op bovengenoemde fte's.

- Vanwege corona hebben we meer instroom dan waar mee gerekend is in dit beleidskader. In plaats van een instroom van gemiddeld 57 klanten per maand zitten we over 2020 op een instroom van gemiddeld 76 klanten per maand. De bestandsstijging heeft consequenties voor de formatie van Inkomensondersteuning. De voorgestelde werkwijze van DWT past binnen het beschikbare participatiebudget. Op basis van de laatste ramingen verwachten wij een bestandsstijging van ongeveer 5% in 2021. Afgeleid hiervan is de verwachting dat het aantal aanvragen (de instroom in de bijstand) in 2021 toeneemt. Het afhandelen van de aanvraag betreft een wettelijke taak. De formatie van inkomensondersteuning wordt jaarlijks bepaald aan de hand van een formatiecalculatiemodel en de verwachte bestandsontwikkeling en is een autonome ontwikkeling voor de begroting. De toename in het aantal aanvragen t.o.v. het kader van 2018-2019 vraagt 2 fte extra voor inkomensondersteuning en 1 fte voor de uitkeringsadministratie.
- Voor het proces van screening geldt dat er 2 fte frictiekosten zijn voor de screeningsactiviteiten. Dit zijn activiteiten die eerst bij DWT werden uitgevoerd – en waarvoor DWT geoormerkt geld kreeg – maar die naar IO gaan. Het geeft geen blijk van goed opdrachtgeverschap om deze verplaatsing van activiteiten enkele weken voor ingang het nieuwe jaar op te leggen. Het voortvarend oplossen van deze 2 fte wordt onderdeel van de DVO met KonnecteD (als resultaatverplichting).

Het personeelsbestand veert mee met de omvang van het bijstandsbestand. Conform systematiek is hier sprake van verzoek om structurele dekking. Via de P&C cyclus wordt hier vanuit het management op gestuurd.

Tevens signaleren wij een viertal autonome ontwikkelingen die die van invloed kunnen zijn op het financiële kader:

1. Stijging kosten jobcoaching
2. Stijging beroep beschut werk
3. Onduidelijkheid invoering nieuwe wet inburgering en het beschikbare budget
4. Uitwerking van het aanvullend sociaal pakket waarin extra budgetten voor de gemeentes zijn opgenomen voor de dienstverlening aan onze klantgroep

Wij zullen periodiek de ontwikkeling hiervan monitoren.

### Aanpak/uitvoering

De coronacrisis heeft vertragend gewerkt voor de implementatie van Inzet op maat. Zo waren productboeken en begroting later klaar dan gepland, waardoor vervolgstappen onder tijdsdruk kwamen te staan. In het project

Implementatie 2021 ronden we de punten af die nog niet gereed zijn. Voor de Implementatie 2021 wordt een plan van aanpak opgesteld, waarin beschreven wordt: wat is er klaar als het klaar is, welke producten worden opgeleverd, toetsing van de kwaliteit, etc. Het voorstel voor het implementatieplan 2021 wordt uitgewerkt.

De laatste voorbereidingen voor start Inzet op maat per 1 januari 2021 worden getroffen.

De afspraken uit de productboeken en begroting moeten landen in resultaatafspraken (DVO, uitvoeringsplan) met zowel DWT/KonnecteD als Inkomensondersteuning.

Conform toezegging wordt de raad nu gevraagd om wensen en bedenkingen op de voorgestelde uitwerking.

## RAADSMEDEDELING

|                       |                          |                           |                  |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|------------------|
| <b>Onderwerp</b>      | Uitwerking inzet op maat |                           |                  |
| <b>Mededelingennr</b> | 2020-002291              | <b>Portef.houder</b>      | Weth. Walder     |
| <b>Team</b>           | DEV-BLD                  | <b>BenW-besluit d.d.:</b> | 15 december 2020 |

### 1. Inleiding: waarom deze mededeling

In december 2019 is het nieuwe beleidskader 'Inzet op maat' vastgesteld door de raad. In het nieuwe beleidskader zijn er duidelijk andere accenten ten opzichte van het vorige beleidskader 'Iedereen actief'. Dit betekent het volgende voor de dienstverlening aan de klant: we werken volgens het principe van stress sensitive dienstverlening; we verwachten van klanten te participeren naar vermogen en passen de dienstverlening daarop aan. We gaan intensiever begeleiden en opleiden richting arbeidsmarkt en afspraak is afspraak!

De nieuwe manier van werken is nu uitgewerkt in productboeken. Hierin staat beschreven welke dienstverlening door de uitvoering ingezet gaat worden voor welke klantgroepen. In de begroting wordt dit financieel vertaald.

De voorgestelde dienstverlening wordt vertaald in de re-integratieverordening die in Q1 2021 ter vaststelling aan uw raad wordt aangeboden.

### 2. Kader

- Participatiewet
- Beleidskader Inzet op maat (december 2019)
- Implementatieplan Inzet op maat (december 2019)

### 3. Kern van de boodschap

Het college heeft de uitwerking van het beleidskader Inzet op maat onlangs vastgesteld. In de productboeken is het nieuwe beleidskader uitgewerkt in nieuwe vormen van dienstverlening met bijbehorende instrumenten. Conform toezegging vragen wij uw raad om wensen en bedenkingen op de voorgestelde uitwerking.

### 4. Nadere toelichting

#### Dienstverlening klantgroepen

De productboeken laten zien dat de dienstverlening per klantgroep wezenlijk van elkaar verschilt. We leveren maatwerk. De hoofdpunten van de verschillen per groep staan hieronder benoemd:

- Matchen is echt gericht op klanten die kunnen en moeten werken. Het is een betrekkelijk kort en intensief traject (pressure cooker) dat gericht is op het toeleiden naar (kansrijke sectoren binnen) de arbeidsmarkt. Ook kent het instrumenten die erop gericht zijn om mensen verplicht actief en werk-fit te houden.
- De groep Groeien is gericht op mensen die in principe arbeidspotentie hebben, maar ook belemmeringen om direct aan het werk te gaan. In de dienstverlening is oog voor het creëren van rust en het aanpakken van de desbetreffende belemmeringen, maar dit ontslaat mensen niet van de verplichting om - op termijn - aan het werk te gaan. De ondersteuning is innovatief, intensief, gericht op activeren én ontwikkelen. Klanten gaan met een op maat gemaakt plan actief aan de slag om de stap naar de arbeidsmarkt te kunnen maken. De 'Brug naar Zelfredzaamheid' is een van de pijlers onder deze aanpak.
- De ondersteuning voor klanten in de groep Faciliteren is gericht op meedoen: een bijdrage leveren aan de samenleving (vrijwilligerswerk, mantelzorg; geen arbeidsverplichting). De Participatiemakelaar kan hierbij helpen. Een belangrijke taak voor de uitvoering ligt ook in het signaleren van en verwijzen bij mogelijke problemen op de zeven leefgebieden.
- De klanten in de groep Zorgen hebben geen arbeids- of ontwikkelpotentieel, weinig motivatie om te participeren en geen arbeidsverplichting. De nadruk in de dienstverlening ligt op het

voorkómen van grotere problemen of opheffen van een neerwaartse spiraal (denk aan: sociale isolatie en overerving van armoede op volgende generatie).

Het productenboek is nadrukkelijk opgesteld om te gebruiken als handboek voor de uitvoering zelf.

Toelichting bij begroting:

- De basis van de gemaakte begroting zijn de prestatie-indicatoren per groep, zoals benoemd in het beleidskader. Vervolgens is, op basis van een gemiddelde instroom per maand, verdeeld welke nieuwe instroom in de verschillende klantgroepen te verwachten is. De begroting is opgedeeld in wat er aan basisdienstverlening (aanvraag) wordt uitgegeven en wat er vervolgens aan de verschillende klantgroepen wordt uitgegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt naar de Fte-inzet per uitvoerder (IO of DWT) en kosten voor de extra ondersteuning van de cliënt (inkoop trajecten). Aan de hand van de productboeken is doorgerekend wat het een en ander betekent voor de inzet in Fte's en kosten van de persoonlijke ondersteuning voor de verschillende groepen en uitvoeringsorganisaties.
- We hebben te maken met een autonome stijging van het klantenbestand door corona en daarmee ook samenhangend de formatie (3 Fte) bij Inkomensondersteuning. Dekking hiervan vindt plaats via de Algemene middelen. Dit wordt meegenomen in de kwartaalrapportage 2021. Daarnaast is er een overschrijding van 2 Fte vanwege een wijziging van het proces aan de voorkant (taakverschuiving van DWT naar Inkomensondersteuning). Dit wordt gedekt door de aangekondigde Koolmees-gelden. Hierbij geldt de resultaatverplichting deze 'frictie' in 2021 voortvarend op te lossen. Dit wordt onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst met KonnecteD.

#### Implementatie 2021

Gemeente en uitvoeringspartners intern en extern (IO en DWT/KonnecteD) hebben gezamenlijk een evaluatie van het implementatieplan uitgevoerd. We staan klaar om op 1 januari te starten. Een aantal onderdelen uit het plan heeft vanwege corona nog niet zijn volledige beslag gekregen dit jaar. Hiertoe zal in 2021 een apart project worden gestart.

# Productboeken Inzet op Maat

Inclusief Corona-dienstverlening  
December 2020



## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Inhoudsopgave .....   | 1  |
| 1. Inleiding en managementsamenvatting .....                    | 4  |
| 1.1.    Aanleiding, aanpak en leeswijzer .....                  | 4  |
| Beleidskader Inzet op maat .....                                | 4  |
| Implementatie .....   | 4  |
| Corona (Covid-19).....  | 5  |
| Leeswijzer.....   | 5  |
| 1.2.    Managementsamenvatting.....                             | 5  |
| 2. Basisdienstverlening .....                                   | 7  |
| 2.1 Samenvatting.....   | 7  |
| 2.2 Basisdienstverlening .....                                  | 8  |
| 2.2.1 Melding.....  | 8  |
| 2.2.2 Screeningsgesprek .....                                   | 8  |
| 2.2.3 Ambitiesgesprek .....                                     | 14 |
| 2.2.4 Groepsindeling .....                                      | 22 |
| 2.3 Specifieke groepen.....                                     | 24 |
| 2.3.1 Jongeren (tot 27 jaar).....                               | 24 |
| 2.3.2 Bijzondere doelgroepen .....                              | 26 |
| 2.3.3 Statushouders .....                                       | 27 |
| 2.3.4 Vraag naar werk.....                                      | 28 |
| 2.4 Melding, screening en ambitie met Covid19-maatregelen ..... | 28 |
| 2.4.1 Meldingswijze .....                                       | 28 |
| 2.4.2. Digitale gesprekken .....                                | 29 |
| 2.4.3 Het screeningsgesprek .....                               | 29 |
| 2.4.4 Het ambitiesgesprek .....                                 | 30 |
| 2.4.5. Specifieke groepen .....                                 | 30 |
| 2.4.6 Afspraken .....   | 30 |
| 2.4.7 Benodigheden .....  | 31 |
| 3. Dienstverlening Matchen .....                                | 32 |
| 3.1 Samenvatting.....   | 32 |
| 3.2 Omschrijving klantgroep Matchen.....                        | 32 |
| 3.3 Dienstverlening klantgroep Matchen.....                     | 33 |
| 3.3.1 Kick-off bijeenkomst Matchen .....                        | 36 |
| 3.3.2 Routekaart 'Op weg naar werk'.....                        | 37 |
| 3.3.3 Begeleiding op maat .....                                 | 38 |
| 3.3.4 BeKonnected .....   | 38 |
| 3.3.5 Nazorg.....   | 39 |
| 3.3.6 Niet aan het werk? .....                                  | 39 |



|  |    |
|--|----|
| 4. Dienstverlening Groeien .....   | 40 |
| 4.1. Samenvatting.....   | 40 |
| 4.2 Omschrijving klantgroep Groeien.....                                 | 40 |
| 4.3 Dienstverlening Groeien.....   | 42 |
| 4.3.1 Kick-off bijeenkomst.....  | 45 |
| 4.3.2 De Brug (groepsdynamisch werken).....                              | 46 |
| 4.3.3 Werken aan Werk .....  | 49 |
| 4.3.4 Servicegesprek Inkomensconsulent.....                              | 50 |
| 4.3.5 Uitstroomgesprek & Nazorg.....                                     | 50 |
| 4.4 Dienstverlening Jongeren .....                                       | 51 |
| 5. Klantgroep Faciliteren.....   | 52 |
| 5.1 Samenvatting.....  | 52 |
| 5.2 Omschrijving klantgroep Faciliteren.....                             | 52 |
| 5.3 Dienstverlening klantgroep Faciliteren.....                          | 53 |
| 5.3.1 Kick-off bijeenkomst.....  | 54 |
| 5.3.2 Kennismakingsgesprek.....  | 55 |
| 5.3.3 Participatiemakelaar .....   | 56 |
| 6. Klantgroep Zorgen .....   | 58 |
| 6.1 Samenvatting.....  | 58 |
| 6.2 Omschrijving klantgroep Zorgen .....                                 | 58 |
| 6.2.1 Klantgroep Zorgen .....  | 58 |
| 6.2.2 Klanten zorg-Handhaving .....                                      | 59 |
| 6.3 Dienstverlening.....   | 59 |
| 6.3.1 Kennismakingsgesprek.....  | 60 |
| 6.3.2 Participatiemakelaar .....   | 62 |
| 7. Flankerende dienstverlening voor Faciliteren en Zorgen.....           | 63 |
| 7.1 Samenvatting.....  | 63 |
| 7.2 Heronderzoek doelmatigheid .....                                     | 63 |
| 7.3 Heronderzoek rechtmatigheid .....                                    | 65 |
| 7.4 (Voorkomen van) blokkering uitkering bij klantgroep Zorg .....       | 67 |
| 7.5 Doorbetalingen .....   | 68 |
| 7.6 Ontheffingen .....   | 69 |
| 7.7 Bijzondere bijstand .....  | 69 |
| 8. Handhaving Matchen en Groeien.....                                    | 71 |
| Handhaving algemeen .....  | 71 |
| Maatregelen Participatiewet Deventer Werk talent Matchen & Groeien.....  | 73 |
| Maatregelen IOAW/ IOAZ Deventer Werk talent (Intake, IABM, Meedoen)..... | 79 |
| 9. Wet Taaleis .....   | 84 |
| De Wet Taaleis.....  | 84 |

|  |     |
|--|-----|
| Dienstverlening Wet Taaleis .....                                | 84  |
| Handhaving van de Wet Taaleis .....                              | 86  |
| Bijlage 1 Sociale kaart .....                                    | 87  |
| Financiën .....  | 87  |
| Ondersteuning en begeleiding .....                               | 88  |
| Bijlage 2 De zeven leefgebieden .....                            | 90  |
| 2.1 Zingeving .....  | 90  |
| 2.2 Wonen .....  | 91  |
| 2.3 Financiën .....  | 91  |
| 2.4 Sociale relaties .....                                       | 91  |
| 2.5 Gezondheid .....   | 92  |
| 2.6 (onbetaald) werk en activiteiten .....                       | 92  |
| 2.7 (Voorkomen van) overerving van armoede .....                 | 92  |
| Bijlage 3 Gespreksvragen bij de zeven leefgebieden .....         | 94  |
| Bijlage 4 Organisaties voor hulp bij de zeven leefgebieden ..... | 96  |
| Bijlage 5 Bemiddelaars voor vrijwilligerswerk .....              | 101 |
| Bijlage 6 Aanbieders van taallessen .....                        | 103 |

# 1. Inleiding en managementsamenvatting

## 1.1. Aanleiding, aanpak en leeswijzer

### Beleidskader Inzet op maat

In december 2019 is het nieuwe beleidskader 'Inzet op maat 2020' vastgesteld. In het nieuwe beleidskader zijn er duidelijk andere accenten ten opzichte van het vorige beleidskader 'Iedereen actief':

- Van 'werk voorop' naar: ook aandacht voor rust creëren en een bijdrage naar vermogen leveren,
- Van 'kortste afstand tot de arbeidsmarkt' bij het benoemen van kansrijke groepen naar: ontwikkelmogelijkheden en groei,
- Van 'focus op de klant in de uitkering' naar: nadrukkelijker aandacht voor de vragen van de arbeidsmarkt en de aansluiting van de ondersteuning en het onderwijs daarop,
- Van 'iedereen gelijk' naar: differentiatie in de dienstverlening op basis van capaciteiten en mogelijkheden,
- Van 'streng aan de poort' naar: blijvende aandacht voor handhaving om het stelsel rechtvaardig en betaalbaar te houden.

Dit betekent het volgende voor de dienstverlening aan de klant:

- We werken volgens het principe van stress sensitieve dienstverlening
- We verwachten van klanten te participeren naar vermogen en passen de dienstverlening daarop aan,
- We gaan intensiever begeleiden en opleiden richting arbeidsmarkt
- Afspraak is afspraak!

Het nieuwe kader heeft de volgende gevolgen voor de organisatie van de uitvoering:

- Er zijn vier klantgroepen benoemd (matchen, groeien, faciliteren en zorgen) om de differentiatie in de dienstverlening efficiënt te kunnen organiseren
- De taken van DWT en IO worden op sommige punten aangepast,
- We gaan nadrukkelijker data gestuurd werken om flexibel in te kunnen spelen op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, grote budgettaire wijzigingen of wijzigingen in de samenstelling van onze klantgroepen.

De positie van jongeren in dit kader heeft specifieke aandacht. Bij de uitwerking in dit document is afstemming geweest met de integrale jeugdopgave.

### Implementatie

Het komen tot de nieuwe gewenste situatie vraagt een zorgvuldige en gefaseerde implementatie. Dit is uitgewerkt in het Implementatieplan Inzet op maat. In dat implementatieplan is beschreven wat er klaar moet zijn aan het eind van het implementatiejaar 2020.

Voor het maken van de verschillende producten uit het implementatieplan zijn, conform hetgeen hierover in het implementatieplan is opgenomen, vier deelprojectgroepen in het leven geroepen:

- Basisdienstverlening,
- Matchen & Groeien,
- Faciliteren & Zorgen en
- Monitoring & Sturing.

Zij zijn samengesteld uit vertegenwoordigers vanuit Beleid, Inkomensondersteuning (IO) en Deventer Werktalent (DWT) om op die manier tot integrale en gedragen producten te komen.

### Corona (Covid-19)

In deze versie van de productenboeken zijn opties aangegeven voor vervangende dienstverlening als er vanwege Corona beperkende maatregelen gelden. Dit is aangegeven middels gearceerde delen in de tekst.

Bij de beschrijving van de vervangende dienstverlening is uitgegaan van een volledige of gedeeltelijke lockdown. Door het Rijk is een routekaart ontwikkeld met verschillende maatregelen per risiconiveau. Afhankelijk van het besmettingsniveau kan er (waar nodig op regionaal niveau) worden op- of afgeschaald. Omdat het ondoenlijk is om nu voor elk van deze niveaus de dienstverlening uit te werken, zal op elk moment dat er op- of afgeschaald wordt, met de verantwoordelijken bepaald moeten worden wat dit betekent voor de dienstverlening Inzet op maat.

### Leeswijzer

In dit document behandelen we achtereenvolgens de productboeken van:

- Basisdienstverlening
- Klantgroep Matchen
- Klantgroep Groeien
- Klantgroep Faciliteren
- Klantgroep Zorgen

Elk productboek start met een samenvatting.

Vervolgens wordt de flankerende dienstverlening en handhaving beschreven. In de bijlagen vindt u onder andere de sociale kaart en informatie over de zeven leefgebieden.

Voorliggend document geldt als handboek voor de uitvoering. Het is een levend document en kan tussentijds op basis van opgedane inzichten of nieuwe ontwikkelingen aangescherpt of aangepast worden binnen de daarvoor geldende kaders.

## 1.2. Managementsamenvatting

### *Stress sensitief werken*

Het stress sensitief werken is een van de uitgangspunten van het beleidskader. Dit is onder andere terug te vinden in de beschreven werkwijze bij de basisdienstverlening. Zo is het aanvraagproces laagdrempelig, wordt bij broodnood een verkorte procedure gehanteerd en komen in het screeningsgesprek de zeven leefgebieden aan de orde. Het gehele proces van de basisdienstverlening wordt opgedeeld in overzichtelijke stappen, ten behoeve van de helderheid voor de klant.

### *Afspraak is afspraak*

Stress sensitief is niet hetzelfde als 'aardig zijn': afspraak is afspraak! Dit komt op verschillende momenten in het proces duidelijk terug. Onder andere door bij de kick off bijeenkomsten goed stil te staan bij de rechten en plichten die horen bij het ontvangen van een uitkering en door gedurende het gehele traject handhaving niet uit het oog te verliezen.

### *Maatwerk*

We verwachten dat klanten participeren naar vermogen. De in de productboeken beschreven dienstverlening is daarom gedifferentieerd voor de verschillende klantgroepen (matchen, groeien, faciliteren en zorgen). Om de indeling naar de verschillende

klantgroepen te kunnen maken, neemt het ambitiegesprek een belangrijke plek in binnen de basisdienstverlening. De inzet van een diagnose-instrument (Dariuz) helpt de uitvoering hierbij. Verder is er, conform het beleidskader, specifiek aandacht voor de ondersteuning van jongeren.

#### *Verschillen in dienstverlening per klantgroep*

Zo is bijvoorbeeld de dienstverlening die een klant in de groep Matchen ontvangt wezenlijk anders dan de ondersteuning die iemand in de groep Zorgen krijgt. Hieronder zijn de belangrijkste kenmerken per groep toegelicht.

- Matchen is echt gericht op klanten die kunnen en moeten werken. Het is een betrekkelijk kort en intensief traject ('pressure cooker') dat gericht is op het toeleiden naar (kansrijke sectoren binnen) de arbeidsmarkt. Ook kent het instrumenten die erop gericht zijn om mensen verplicht actief en werk-fit te houden.
- De groep Groeien is gericht op mensen die in principe arbeidspotentie hebben, maar ook belemmeringen om direct aan het werk te gaan. In de dienstverlening is oog voor het creëren van rust en het aanpakken van de desbetreffende belemmeringen, maar dit ontslaat mensen niet van de verplichting om - op termijn - aan het werk te gaan. De ondersteuning is innovatief, intensief, gericht op activeren én ontwikkelen. Klanten gaan met een op maat gemaakt plan actief aan de slag om de stap naar de arbeidsmarkt te kunnen maken. De 'Brug naar Zelfredzaamheid' is een van de pijlers onder deze aanpak.
- De ondersteuning voor klanten in de groep Faciliteren is gericht op meedoen: een bijdrage leveren aan de samenleving (vrijwilligerswerk, mantelzorg; geen arbeidsverplichting). De Participatiemakelaar kan hierbij helpen. Een belangrijke taak voor de uitvoering ligt ook in het signaleren van en verwijzen bij mogelijke problemen op de zeven leefgebieden.
- De klanten in de groep Zorgen hebben geen arbeids- of ontwikkelpotentieel, (vrijwel) geen motivatie om te participeren en geen arbeidsverplichting. De nadruk in de dienstverlening ligt op het voorkómen van grotere problemen of opheffen van een neerwaartse spiraal (denk aan: sociale isolatie en overerving van armoede op volgende generatie).

#### *Corona-proof werkwijze*

In de productboeken is beschreven hoe de dienstverlening waar nodig corona-proof kan worden uitgevoerd. Hierbij gaat het onder meer om de omzetting van fysieke naar digitale gesprekken, het zorgen voor voldoende afstand bij bijeenkomsten en de aanpassing van groepsgrootte bij groepsbijeenkomsten (live en digitaal).

## 2. Basisdienstverlening

### 2.1 Samenvatting

De klant meldt zich en heeft op korte termijn een afspraak voor het screeningsgesprek. Conform de filosofie van het stress sensitief werken, is het maken van een afspraak voor het screeningsgesprek laagdrempelig. In het screeningsgesprek wordt onder meer gekeken of iemand aan het juiste loket is óf dat ondersteuning vanuit een ander (gemeentelijk) loket nodig is (doorgeleiding). Voor broodnood geldt dat dit zonder omwegen wordt toegekend; werkend vanuit vertrouwen maar mét de duidelijkheid dat het een voorschot is.

In het ambitiegesprek wat op het screeningsgesprek volgt komen de zeven leefgebieden aan de orde. Deze brede (holistische) benadering hoort bij stress sensitief werken, mede gesteund door de wetenschappelijke inzichten dat mensen pas écht met werk aan de slag kunnen als eventueel belemmerende problemen aangepakt worden. Stress sensitief werken betekent overigens niet dat we alleen maar 'aardig zijn'. In dit gesprek, maar ook in de daarop volgende kick off bijeenkomst, komen ook de rechten én plichten van het hebben van een uitkering aan de orde (afspraak = afspraak). Om vervolgens de passende ondersteuning in te kunnen zetten wordt bepaald in welke groep iemand zit (maatwerk volgens de groepsindeling Inzet op Maat). Hierbij is het – vooraf ingevulde – diagnose-instrument helpend.

Parallel aan bovengenoemd traject vindt de afhandeling van de uitkering plaats. Ook dit wordt op een stress sensitieve wijze uitgevoerd, zodat klanten niet alleen weten voor wanneer alle stukken moeten aanleveren, maar ook – en daarin zit het verschil - hoe ze dat binnen de gestelde termijnen voor elkaar gaan krijgen. Zodat de vraag om inkomensondersteuning gerealiseerd kan worden én mensen aan de slag kunnen met het vinden van (vrijwilligers)werk of (eerst) het werken aan voorliggende problemen.

Hieronder worden de verschillende stappen in de tijd weggezet.

Screeningsgesprek – binnen 2 werkdagen is het uitgangspunt

Klant meldt zich digitaal en wordt binnen één werkdag gebeld om een afspraak te maken met een inkomensconsulent (deze afspraak zal binnen twee werkdagen plaatsvinden). Klant die zich fysiek meldt wordt binnen twee werkdagen ingepland voor een screeningsgesprek met een inkomensconsulent.

Gesprekstijd screeningsgesprek 20 – 30 min (tussen afspraken 15 minuten)

Ambitiegesprek – binnen 5 werkdagen

Na het screeningsgesprek wordt er meteen een gesprek gepland voor het ambitiegesprek met een intaker. Dit gesprek zal binnen 5 werkdagen plaatsvinden

Gesprekstijd afspraak ambitiegesprek +/- 60 min

Afspraak inkomen (fysiek of telefonisch) binnen 5 tot 10 werkdagen

Een kort telefonisch gesprek ter bevestiging aan de klant dat de uitkeringsaanvraag en ingeleverde stukken ontvangen zijn, en voor eventuele vragen vanuit de klant en/of de consulent (bv. volledigheid van de stukken). Voor klanten waar meer voor nodig is, wordt er een fysiek gesprek ingepland. Dit wordt per klant bekeken.

Gesprekstijd afspraak intake +/- 30 min (tussen afspraken 15 minuten)

Behandeling aanvraag (maximaal vier weken vanaf de melding/aanvraag)

Hierna zal de afhandeling van de beoordeling van de aanvraag plaatsvinden. Deze mag in totaal maximaal acht weken duren vanaf de melding/aanvraag. Tenzij er sprake is van één of meerdere aanvultermijnen dan kan de maximale duur hiermee verlengd worden. Het heeft

natuurlijk de voorkeur (voor klant en consulent) om een aanvraag zo snel mogelijk af te handelen.

## 2.2 Basisdienstverlening

### 2.2.1 Melding

#### Omschrijving melding

De klant kan zich melden voor een gesprek via:

- **Digitaal.** Het invullen van een 'ik wil een bijstandsuitkering aanvragen' formulier op de website van de gemeente. Dit is een formulier waar je je vraag kunt omschrijven en waar je, wanneer wenselijk, gelijk de uitkeringsaanvraag kunt doen. Na het ontvangen van dit formulier, met of zonder een ingevulde uitkeringsaanvraag, zal er binnen één werkdag contact opgenomen worden door receptie van DWT voor een afspraak met een inkomensconsulent voor een screeningsgesprek (dat binnen twee werkdagen na de melding van de klant zal plaatsvinden). De klant ontvangt een bevestiging van de afspraak per mail. Alle klanten die er voor kiezen het gedeelte van het formulier met de daadwerkelijke vragen voor de uitkeringsaanvraag niet in te vullen, ontvangen aan het eind van het screeningsgesprek een fysiek formulier voor het doen van de uitkeringsaanvraag. De meldingsdatum en de gekoppelde start van de uitkering, zal hierbij niet verschillen.
- **Telefonisch.** Doorverwijzing naar het digitale formulier op de website van de gemeente (eventueel link doormailen) of naar DWT doorverwijzen. Wel duidelijk naar de klant communiceren om dit zo spoedig mogelijk te doen (het liefst op dezelfde dag). De afspraak voor het screeningsgesprek wordt direct aan de telefoon al ingepland en bevestigd per mail.
- **Fysiek.** Receptie DWT: Bij voorkeur het digitale formulier op de website van de gemeente laten invullen of anders een formulier op papier laten invullen, met of zonder de het gedeelte met de uitkeringsaanvraag. Bij een fysieke melding moet de meldingsdatum door de receptie van DWT vastgelegd worden. Door de receptie van DWT wordt een afspraak gemaakt met de klant voor een screeningsgesprek (dat binnen twee werkdagen plaatsvindt). Vervolgens wordt het eventuele papieren formulier gescand en in de zaak gezet.

De receptie van DWT ontvangt alle meldingen en plant een afspraak in bij een inkomensconsulent voor een screeningsgesprek. De receptie van DWT heeft toegang tot een agenda voor het inplannen van het screeningsgesprek. Daar wordt tevens het ingevulde 'ik wil een bijstandsuitkering aanvragen' formulier in toegevoegd. Vervolgens maakt de receptie een werkproces aan in GWS waaraan een e-suitezaak zit gekoppeld. De klant ontvangt een dag voor het screeningsgesprek een SMS bericht met daarin een herinnering aan de afspraak.

### 2.2.2 Screeningsgesprek

#### Omschrijving benodigde capaciteiten

Het screeningsgesprek (op het moment dat een klant zich meldt met een vraag om een uitkering) wordt gevoerd door een inkomensconsulent. Deze inkomensconsulent is een expert op het gebied van inkomen en kan in schrijnende gevallen (bijvoorbeeld broodnood of dreigende uithuiszetting) adequaat handelen.

De inkomensspecialist maakt in het screeningsgesprek aan de hand van de eerste uitvraag en de eventueel al ingevulde aanvraag, een grove inschatting van de rechtmatigheid.

Daarnaast wordt er doorgepakkt in het geval van broodnood of dreigende huisuitzetting en wordt er zo nodig doorverwezen naar andere partners in het netwerk. Wanneer de

inkomensconsulent geen directe reden ziet voor afwijzing, wordt er voor de klant een afspraak gemaakt voor een brede intake: het ambitiegesprek.

### **Wat is het doel van het screeningsgesprek?**

- Het in kaart brengen van de primaire vraag van de klant.
- Bij een vraag om inkomensondersteuning: een screening op de rechtmatigheid.
- Eventuele financiële stress achterhalen en trachten weg te nemen.

### **Over welke competenties moet een inkomensconsulent voor het doen van een screeningsgesprek beschikken?**

#### **Oordeelsvorming**

- ✓ Kan vragen van cliënten beoordelen en adviseren.
- ✓ Weegt gegevens en mogelijke handelwijzen op basis van relevante criteria af, om tot een realistische beoordeling te komen. Weet de beschikbare systemen hiervoor te gebruiken

#### **Klantgerichtheid**

- ✓ Weet wensen en behoeften van cliënten te onderzoeken (analytisch) en hiernaar te handelen.
- ✓ Speelt in op de doelstellingen van de diverse doelgroepen en opdrachtgevers.

#### **Kwaliteitsgerichtheid**

- ✓ Is zich ervan bewust dat het werk moet voldoen aan de gestelde eisen, normen en prioriteiten en handelt hier ook naar.
- ✓ Streeft naar continue kwaliteitsverbetering.

#### **Zorgvuldigheid**

- ✓ Verricht de werkzaamheden met een grote mate van zelfstandigheid en accuratesse.

#### **Samenwerken**

- ✓ Kan goed samenwerken met directe collega's en met de diverse en verschillende stakeholders.

#### **Communicatief**

- ✓ Heeft duidelijke en heldere communicatie omdat de diversiteit van de cliënten groot is.

#### Gespreksrichtlijn

Ter voorbereiding op het gesprek

De consulent:

- neemt het ingevulde 'ik wil een uitkering aanvragen' formulier door en zoekt ter voorbereiding van het gesprek relevante gegevens op uit beschikbare systemen (Makelaar, Suwi en Suites voor het sociaal domein en kijkt in de historie van de systemen )
- zoekt waar nodig van te voren op welke antwoorden er mogelijk zijn op de (hulp)vraag van de klant.

Tijdens het gesprek

“Waar kunnen we u mee helpen?”

- Werk: bij een inkomen van 120% van het sociaal minimum aanmelden voor een ambitiegesprek.
- (Sociale) hulp: doorverwijzen naar hulpverlenende instantie met behulp van sociale kaart (zie bijlage). Afhankelijk van de zelfredzaamheid en instantie wordt er een afspraak geregeld.



- Budgetadvies of schuldhulpverlening: warm overdragen aan de aanwezige schuldhulpverlener (niet hetzelfde verhaal hoeven te vertellen).
- Bijstandsuitkering: er wordt nagegaan of de klant bij het juiste loket is en een grove inschatting gemaakt of er recht zal zijn op een bijstandsuitkering.

“Bent u bij het juiste loket?”

Recht op WW, ZW, WIA of IOW. Doorverwijzen naar het UWV

1. Heeft klant in de laatste 36 weken minimaal 26 weken gewerkt?
  2. Is de klant gestopt met werken door ziekte of een fysieke beperking?
  3. Is de klant op de eerste WW-dag ouder dan 60 jaar en 4 maanden en heeft hij de volledige WW periode (langer dan 3 maanden) doorlopen?
- Inkomen hoger dan de norm.
    - ✓ Alleenstaande € 1.052,32 of samenwonend of gehuwd € 1.503,31 (N.B. de norm wordt jaarlijks op 1-1 en 1-7 aangepast)
  - Recht op studiefinanciering (Stufi) of onderwijsbijdrage (WTOS): doorverwijzen naar DUO. (en naar jongerenloket bij medische beperking voor individuele studietoelage!)
  - Of andere voorliggende voorzieningen (zoals o.a. SVB, alimentatie, voormalige-werkgever, belastingdienst)

Om een grove inschatting te maken of er al dan niet recht zal zijn op een bijstandsuitkering kan het ingevulde ‘ik wil een bijstand aanvragen’ formulier gebruikt worden. Wanneer dit niet of onvolledig is ingevuld kunnen de volgende vragen hierbij helpen.

- Vragen in relatie tot eventuele bijstandsaanvraag
- Vragen naar woon- leefsituatie (waar / hoe / met wie);
- Vragen naar vermogen (spaargeld/ eigen huis/ ander vastgoed/ voertuigen / ander vermogen). Zo ja, afspraak maken over de hoogte en regeling uitvoeren
- Vragen naar inkomen (betaald werk / vrijwilligersvergoeding / bijschrijvingen van derden / marktplaats);
- Vragen naar werk (betaald werk / vrijwilligerswerk);
- Aanvullende vragen in relatie tot inkomensaanvraag:

Signalering

- Via verdiepende vragen een beeld krijgen of er betalingsachterstanden en/of schulden zijn? Zo ja, doorverwijzing naar het BAD (warme overdracht)
- Is er sprake van dreigende uithuiszetting? Zo ja, doorverwijzing naar het BAD (warme overdracht)
- Is er sprake van ‘broodnood’?
- Is de klant in staat om Dariuz in te vullen met evt. ondersteuning?

Informereren

- Informeren over de veranderingen in het inkomen die een uitkering kunnen meebrengen en het servicegesprek dat het BAD daarvoor biedt.
- Informeren over wat de klant de komende periode kan verwachten en toelichtende brief meegeven;
  - Informeren over de aanvraagprocedure en afhandeling daarvan. Wanneer de klant de uitkeringsaanvraag nog niet heeft ingevuld, wordt de klant hierover geïnformeerd en worden de in te leveren bewijsstukken en het inlevertermijn toegelicht. De klant dient zich aan te melden als werkzoekend bij het UWV.
  - Informeren over het (belang van het) ambitiegesprek en het invullen van Dariuz Diagnose;

Na het gesprek

De consulent:

- geeft, wanneer er nog geen uitkeringsaanvraag is gedaan, een fysiek formulier mee om alsnog de aanvraag in te vullen en de bewijsmiddelenlijst.
- gaat samen met de klant naar de receptie van DWT i.v.m. het plannen van een vervolgspraak voor ambitiegesprek. Voor een stel worden twee afzonderlijke ambitiegesprekken ingepland. De klant ontvangt een bevestiging van de afspraak per mail.
- gaat samen met de klant naar de receptie van DWT i.v.m. sturen van de link voor het invullen van het Diagnoseformulier.

OF

- laat de klant een formulier tekenen om de melding van de aanvraag in te trekken
- verwijst klanten die adviezen willen rondom het omgaan met de verandering in de financiële situatie naar de aanwezige medewerker van het BAD of naar de receptie voor het maken van een afspraak.
- verwijst de klant bij (hoge) geldzorgen, schulden of dreigende uithuiszetting naar de aanwezige medewerker van het BAD (warme overdracht).
- neemt contact op met andere instantie (sociaal wijkteam / bijzonder zorgteam) voor doorverwijzing, wanneer de klant minder zelfredzaam lijkt.
- informeert SR bij een vermoeden van fraude. Het is wenselijk dat iemand van de SR eenvoudig geconsulteerd kan worden voor informatie en advies.
- zorgt voor voorschot bij broodnood
- rapporteert over het gesprek in GWS (binnen 48 uur)

Extra toelichtend gesprek

*N.B.: Voor bepaalde doelgroepen (jongeren, statushouders, dak- en thuislozen) gelden specifieke afspraken. Dit staat verderop beschreven.*

### Verbinding met het BAD

#### Richtlijn

We normaliseren een gesprek met een medewerker van het BAD door het een onderdeel te laten zijn van de dienstverlening.

De inkomensconsulent zal de klant hier tijdens het screeningsgesprek op wijzen en ervoor zorgen dat er een afspraak wordt ingepland via de receptie of aanwezige medewerker van het BAD. Bijvoorbeeld: *'Omdat er nu een aantal dingen financieel veranderen, wil ik graag voor u een gesprek inplannen met een medewerker die u hier informatie en adviezen in kan geven. Wilt u hier gebruik van maken?'*

Wanneer de klant hier geen gebruik van wil maken, zal de inkomensconsulent wel een inschatting maken van de financiële situatie met eventuele betalingsachterstanden of aanwezige schulden

#### Screeningsvragen

Vragen die de inkomensconsulent en andere consulenten kunnen stellen om erachter te komen of iemand betalingsachterstanden en of schulden heeft:

1. Is het je gelukt om je vaste lasten (bijv. huur, gas, water, elektra en de zorgverzekering) de afgelopen maand te betalen?
2. Heb je een roodstand op je rekening?
3. Zijn er nog schulden die je af moet betalen?
4. Krijg je wel eens brieven van incassobureaus of deurwaarders?
5. Gaat het je de komende maand lukken om alles te betalen?
6. Heb je een buffer om onvoorziene of extra kosten (bijv. verjaardag kind, kapot gaan van koelkast, wasmachine, fiets, auto, etc.) op te vangen?

### Werkproces uitkeringsafhandeling

1. Klant: Melding en eventuele aanvraag bij balie DWT , telefonisch of digitaal.
2. Receptie DWT      Screenen op 27-/27+  
Afspraak maken voor de klant met de inkomensconsulent  
Klant aanmaken in GWS  
Aanmaken werkproces IO en digitaalformulier gescand toevoegen aan de zaak.
3. IC                    *\*Na maximaal twee dagen na de melding*  
Zie omschrijving screeningsgesprek  
Rapportage in werkproces  
Aanmaken werkproces DWT / JOLO  
Bij broodnood voorschot verstrekken  
  
Klant moet elders zijn:  
27-      Verwijzen, informatieve brief sturen & werkproces afboeken  
27+      Verwijzen, aanvraag afwijzen met beschikking & werkproces naar toetser
4. Receptie DWT: Werkproces op naam van inkomensconsulent (IC) zetten
5. Klant                Wanneer nodig, binnen 5 werkdagen (digitaal) stukken inleveren of aanvullen.
6. IC                    Maakt wanneer er toelichting nodig is een (telefonische) afspraak met de klant
7. Scanstraat        Voegt stukken in de zaak toe (of zelf inscannen door IC)
8. IC                    Inlevertermijn bewaken  
Controleren of stukken compleet zijn  
Indien nodig: de klant na vier werkdagen bellen om navraag te doen, een aanvultermijn versturen en bewaken, een dag voor het eind van het aanvultermijn een SMS ter herinnering sturen
9. SR                    Administratieve screening op fraudesignalen  
Evt. beoordeling door sociaal rechercheur  
Vastleggen behoefte aan SR-onderzoek
10. IC                   Onderzoeken van het recht op uitkering (standaard termijn)  
Rapporteren  
Beschikking maken en (evt.) in een fysieke of telefonische afspraak toelichten
11. Fiatteur           Toetsen van het besluit  
E-mailen van de beschikking naar [printen@deventer.nl](mailto:printen@deventer.nl), met cc naar de rapporteur en DWT/JOLO
12. Administratie    Uitvoeren van het advies
13. Wanneer nodig het dossier overdragen aan een andere inkomensconsulent.

### Afspraken uitkeringsafhandeling

In principe zijn, in het geval van een echtpaar, beide aanwezig bij het screeningsgesprek, zodat van beide de vraag kan worden genoteerd. Ook zijn beide op de hoogte van de procedure en de gemaakte afspraken.

#### *In geval van niet verschijnen*

Wanneer de klant na een melding niet aanwezig is bij het screeningsgesprek, belt de inkomensconsulent naar de klant om te vragen naar de reden en een nieuwe afspraak te maken. Wanneer de inkomensconsulent tijdens de voorbereiding in GWS ziet dat de klant na drie meldingen nog steeds niet is verschenen bij het screeningsgesprek, dan neemt de inkomensconsulent contact op met de contactpersoon bij het sociaal team of bij het bijzondere zorgteam, wanneer de klant daar bekend is.

#### *Wanneer moeten gegevens ingeleverd worden?*

Klanten worden gevraagd om binnen vijf werkdagen het aanvraagformulier in te vullen en de bewijsstukken compleet in te leveren, wanneer dit nog niet is gedaan. Indien de klant de stukken na vier dagen nog niet heeft ingeleverd, zal de inkomensconsulent de klant bellen om hier navraag naar te doen en waar nodig hulp aan te bieden. Wanneer de aanvraag na de eerste aanvultermijn nog niet compleet is, ontvangt de klant een SMS ter herinnering. Als de gegevens vervolgens alsnog uitblijven, dan zal de aanvraag formeel buiten behandeling worden gelaten.

We zorgen ervoor dat klanten goed gefaciliteerd worden bij het compleet inleveren van de gegevens binnen de termijn.

- Er wordt voor de klant, die tijdens de melding nog geen aanvraag hebben ingevuld, niet alleen een brief meegegeven met daarop de in te leveren stukken, maar er kan ook worden gebeld om na te gaan of het begrepen is en er extra toelichting nodig is. Dit biedt ruimte om te signaleren of de klant eventueel hulp nodig heeft met (het op orde brengen van) zijn administratie.
- Wanneer een klant aangeeft ondersteuning nodig te hebben of niet goed in staat lijkt te zijn om de stukken zelfstandig in te leveren, wordt er verwezen naar een vorm van ondersteuning.
- Het in contact komen met de inkomensconsulent wordt vereenvoudigd door de mogelijkheden duidelijk aan de klant te benoemen, het telefoonnummer te geven van de consulent en het gebruik van Whatsapp.

#### *Hoe moeten de gegevens ingeleverd worden, indien dat nog niet of onvolledig tijdens de melding is gedaan?*

Klanten kunnen de aanvraaggegevens bij voorkeur per mail sturen naar [postinkomensondersteuning@deventer.nl](mailto:postinkomensondersteuning@deventer.nl) of (na het maken van een afspraak) inleveren bij de balie van het Stadhuis (tussen 09.00 en 13.00 uur, opsturen per post naar het Postbusadres van de gemeente, of desnoods via de brievenbus bij de ingang van het Stadhuis).

Digitaal ingeleverde gegevens dienen in PDF-format te worden ingeleverd.

#### *Rapportage*

Aan de rapportage wordt toegevoegd:

- Beeldafdrukken (screenshots) van de ingeschreven bewoners op het adres van de klant
- Indien de klant werkt: Beeldafdrukken (screenshots) van de salarisspecificaties van de bij een toekenning direct uit te betalen maanden.

### *In geval van fraude (vermoedens)*

Hoewel de dienstverlening een stress sensitief karakter heeft, betekent dit niet dat we fraude of het niet naleven van regels in de hand werken. Klanten worden gefaciliteerd om te kunnen voldoen aan alle afspraken. Tegelijkertijd wordt er ook ingezet op het signaleren van fraude en kunnen klanten een maatregel opgelegd krijgen wanneer zij zich niet aan de afspraken houden. Belangrijk hierbij is het nagaan van een eventuele achterliggende reden van het niet naleven van de regels, zoals onvermogen en onwetendheid, en bij een eventuele maatregel een duidelijke toelichting geven en samen met de klant kijken hoe het gedrag recht gezet kan worden of in de toekomst voorkomen kan worden.

### *Beschikking*

Na de beoordeling van de uitkeringsaanvraag ontvangt de klant een beschikking met daarop het besluit en de bijbehorende plichten. Het is wenselijk om deze verwachtingen zorgvuldig toe te lichten in een afspraak. Afhankelijk van de indruk die de klant heeft achtergelaten overweegt de inkomensconsulent om dit in een afspraak toe te lichten of telefonisch. In bepaalde gevallen kan er besloten worden dat toelichting hiervan onnodig is.

### Ondersteuning

Het (online) invullen van formulieren gaat niet iedereen makkelijk af. Dit kan verschillende redenen hebben bijvoorbeeld: een laag intelligentieniveau, laag geletterdheid en niet digitaal vaardig zijn. Om het online aanvragen van regelingen te stimuleren en klanten te ondersteunen bij het doen van een aanvraag, is het noodzakelijk dat het duidelijk is waar burgers terecht kunnen wanneer zij behoefte hebben aan hulp. (O.a. cliëntenraad, sociale raadslieden, budgetcoach, vluchtelingenwerk, het regulier maatschappelijk werk)

### *Hulp bij invullen aanvraagformulieren inkomensondersteuning*

Na het screeningsgesprek krijgt de klant de informatie om een online aanvraagformulier bijstandsuitkering (PW) in te vullen (bijvoorbeeld een weblink van werk.nl).

Bij het aanvragen van een bijstandsuitkering is het onwenselijk dat een inkomensconsulent de klant hiermee helpt, omdat het juridisch ingewikkeld gaat worden als er zaken zijn ingevuld die op een later moment worden betwist. Daarom zal de ondersteuning belegd worden bij een onafhankelijke partij.

In eerste instantie zullen de sociale raadslieden hiervoor gevraagd worden. De sociale raadslieden zullen klanten helpen met het invullen van het formulier, verzamelen van bewijsstukken en uitleggen van het proces, zoals zij ook in het verleden hebben gedaan. Wij zullen de sociale raadslieden hierin goed faciliteren. Met regelmaat (per maand/kwartaal) wordt er (fysiek) contact opgenomen met sociale raadslieden om hen te informeren over wijzigingen in het aanvraagproces en vragen te beantwoorden die zij hebben. Een of twee vaste contactpersonen vanuit inkomensondersteuning zullen dit op zich nemen.

Andere mogelijkheden voor ondersteuning zijn het Geldfit Spreekuur, de Cliëntenraad of bij administratieve problemen een budgetcoach van het BAD. De klant zal hier actief over worden geïnformeerd.

## 2.2.3 Ambitiesgesprek

### Diagnose instrument

Alvorens het ambitiesgesprek zal plaatsvinden vullen klanten een diagnoseformulier in.

### Belang van een diagnose instrument

Het belangrijkste voordeel van het gebruik van een diagnose instrument is dat de klant zich moet voorbereiden op het ambitiesgesprek door het invullen van de vragenlijst. Dit levert betrokkenheid van de klant op en daarmee een grotere kans op aanwezigheid bij het

gesprek. Het geeft vanaf het begin van het traject al aan dat er inzet van de klant wordt verwacht. Daarnaast kan het gebruik van een instrument op de klant over komen als objectiever en zorgvuldiger dan alleen een gesprek, waardoor de klant het sneller eens zal zijn met de groepsindeling. De ingevulde vragenlijst geeft de intaker veel informatie vooraf aan het ambitiegesprek. Hierdoor kan er dieper ingegaan worden op specifieke thema's. Ten slotte biedt een diagnostisch systeem management informatie over ons klantenbestand.

Sowieso geldt dat we niet bij iedereen een diagnose instrument inzetten, waaronder statushouders, dak- en thuislozen en (lks) jongeren. Bij hen werken we aan de hand van een format, zodat wel alle leefgebieden aan bod komen. De grote lijnen hiervan staan beschreven in de richtlijn van het ambitiegesprek en de richtlijn specifieke groepen.

### *Doel*

- Aan de hand van een instrument bepalen welke groep het meest passend is voor de klant, om meer uniformiteit te bereiken in plaats van willekeur per intaker.
- Een diagnose instrument moet de intaker ondersteunen in het ambitiegesprek om een volledig en holistisch beeld van de klant te krijgen.
- Betrokkenheid en commitment van de klanten stimuleren door hen de vragenlijst zelf in te laten vullen.
- Het diagnose instrument moet inzicht in het bijstandsbestand geven zodat beleid en instrumentarium hierop kan worden afgestemd.

### *Voorwaarden*

- Kennis en certificering; het is belangrijk dat zowel de inkomensconsulent die het screeningsgesprek voert, als de intaker ambitiegesprek kennis heeft van de vragenlijst. Om in de eerste plaats een inschatting te maken of een klant het in kan vullen en in de tweede plaats om de klant ondersteuning te kunnen bieden bij het invullen als deze vragen heeft. De intakers van het ambitiegesprek moeten Dariuz-gecertificeerd zijn.
- Gebruiksvriendelijkheid, zowel voor de klant als voor de intaker. Bijvoorbeeld de tijdrovendheid en het eenvoudig kunnen verwerken van aanvullende informatie.
- Het instrument moet een totaalbeeld van de klant weergeven. Niet alleen werk en participatie, maar ook andere leefgebieden, zoals de woonsituatie, het sociaal netwerk, de dag invulling, eventuele lichamelijke of geestelijke beperkingen en zelfredzaamheid,
- Goede implementatie met voldoende ruimte voor scholing, intervisie en afstemming tussen de intakers, met daarbij aandacht voor eventuele weerstand. De juiste gesprekstechnieken van de klantmanager zijn essentieel. Het rapport is immers niet heilig. Daarnaast kan het averechts werken als je de resultaten uit een meting verkeerd overbrengt op de klant.
- Aansluiting op huidige systemen
- Een verschil in taal(niveau) voor bijvoorbeeld LVB'ers of statushouders heeft de voorkeur.

### *Risico's*

- Het diagnostisch instrument zal door de klant ingevuld worden na het screeningsgesprek en voor het ambitiegesprek. Hierdoor ontstaat er een doorlooptijd van een week tussen het screeningsgesprek en het ambitiegesprek.

### *Werkwijze*

- De inkomensconsulent stelt in de screening vast of de klant in staat is om de vragenlijst zelfstandig of met hulp in te vullen.
- De inkomensconsulent geeft de klant de link naar de online vragenlijst mee en vertelt de uiterlijke invuldatum (vijf dagen later). Het wordt de klant geadviseerd om de vragenlijst direct na het screeningsgesprek in te vullen in de trainingsruimte. De klant kan ook op een later moment gebruik maken van de trainingsruimte.

- De klant vult voordat hij het ambitiegesprek heeft, de vragenlijst in. Als de klant niet in staat is om de vragenlijst thuis in te vullen kan er ook gebruik gemaakt worden van de faciliteiten van DWT.
- De intaker neemt de antwoorden van de vragenlijst voor het ambitiegesprek door en bepaalt waar extra aandacht in het gesprek voor moet komen.
- Tijdens het ambitiegesprek dient de ingevulde vragenlijst als leidraad voor het gesprek en ter ondersteuning bij het vaststellen van de indeling in de doelgroep.

#### *Afspraken*

- Wanneer een klant niet goed in staat is om Dariuz in te vullen, wordt er in het gesprek gebruik gemaakt van een format. Dat tijdens het gesprek gezamenlijk wordt ingevuld.
- Wanneer een klant ondersteuning nodig heeft bij het invullen van Dariuz, kunnen we daar in faciliteren. De uitwerking hiervan volgt later.
- Tijdens het screeningsgesprek wordt er duidelijk het belang van het invullen van Dariuz uitgelegd. Wanneer de klant Dariuz niet voor het gesprek heeft ingevuld, dan wordt er tijdens het gesprek een format ingevuld.

#### Diagnose instrumenten

Op deze website is een overzichtstabel geplaatst van zeven diagnose-instrumenten.

<https://www.divosa.nl/werkwijzer-diagnose-instrumenten#overzichtstabel-verschillen-tussen-de-instrumenten>.

Dariuz en Competensys zijn landelijk gezien de twee meest gebruikte diagnose systemen. Beide systemen werken min of meer op dezelfde wijze: de klant vult een vragenlijst over verschillende leefgebieden. De resultaten hiervan dienen ter ondersteuning van het gesprek met de intaker. Indien we nog geen instrument zouden gebruiken, zou CompetenSYS de voorkeur hebben, mede vanwege de aanvullende matchingsmodule van Competensys. Tegelijkertijd blijft deze module alleen een hulpmiddel en zou dit betekenen dat er (nog) een extra systeem bij komt om te vullen

#### *Keuze*

Onze keuze is om het bestaande diagnose-instrument Dariuz in te zetten. Dit scheelt niet alleen investeringen in tijd en kosten van de aanschaf en certificering, maar ook in de implementatiesnelheid. Daarnaast sluit Dariuz grotendeels aan op de huidige systemen.

#### Hulp bij invullen

Het invullen van het formulier van Dariuz gaat digitaal. Na het screeningsgesprek zal er een weblink worden meegegeven voor het digitaal invullen van het Dariuz formulier.

We gaan ervan uit dat de meeste klanten Dariuz zelfstandig kunnen invullen. We bieden aan dat de klanten hiervoor gebruik kunnen maken van de computerruimte. Daarnaast zijn er klanten, zoals jongeren met een indicatie banenafpraak, statushouders en een gedeelte van de bijzondere groepen, die niet in staat zijn om Dariuz in te vullen. Tenslotte is er een groep die bij het invullen van Dariuz enige ondersteuning kan gebruiken.

Er zijn drie verschillende ondersteuningsopties, die praktisch gezien verder uitgedacht en/of uitgetoetst zullen worden:

1. De klant kan direct (op ieder moment) in de computerruimte terecht, waarbij ook een consulent aanwezig is om de klant bij eventuele vragen te ondersteunen.
2. De klant ontvangt contactgegevens van een consulent die gebeld en/of opgeroepen kan worden om eventuele ondersteuning te bieden via de telefoon of via het maken van een afspraak voor deze ondersteuning.
3. De klant kan aansluiten bij een groepsbijeenkomst om Dariuz in te vullen. Dit vraagt van de klant dat hij/zij opnieuw naar DWT komt en dat er meerdere bijeenkomsten per week zijn gezien de termijnen.

Degene die helpt om vragen te beantwoorden, bij het invullen van het formulier van Dariuz, moet kennis hebben van het diagnose-instrument. De voorkeur gaat dan ook uit naar medewerkers die met het instrument werken. Je zou van medewerker kunnen wisselen per dagdeel ('s ochtends en 's middags). Deze persoon zou een eigen plek kunnen krijgen waar hij of zij haar normale werkzaamheden kan uitvoeren.

Het is van belang dat de inkomensconsulent die het screeningsgesprek voert duidelijk weet wat het invullen van Dariuz inhoudt en vraagt van een klant. Aan de klant wordt er tijdens het screeningsgesprek gevraagd of de klant er hulp bij nodig heeft<sup>1</sup>. Wanneer de inkomensconsulent vermoedens heeft dat het invullen van Dariuz lastig kan zijn voor de klant, dan wordt er hierop door gevraagd via de gesprekstechnieken vanuit stress sensitieve dienstverlening.

### Gespreksrichtlijn

#### *Doel*

1. Een omgeving creëren waarin de klant open en eerlijk kan zijn.
2. De klant leren kennen om een inschatting te maken in welke mate / op welk termijn de klant kan werken en daar gemotiveerd voor is.
3. Indeling van de klant in één van de vier groepen.
4. Duidelijkheid geven over het vervolgtraject en de verwachtingen. De klant uitnodigen voor de kick-off bijeenkomst.

#### *Kaders*

- Het ambitiegesprek bestaat uit één gesprek, dat wordt uitgevoerd bij DWT. Drie werkdagen van tevoren ontvangt de klant een SMS/reminder per mail ter herinnering aan het invullen van de Dariuz vragenlijst en een dag van tevoren ontvangt de klant een SMS ter herinnering aan het ambitiegesprek.
- Ter ondersteuning van het gesprek wordt er een diagnose instrument ingezet dat voor het ambitiegesprek wordt ingezet. Wanneer de klant het instrument niet vooraf heeft ingevuld of niet in staat was om het in te vullen, dan wordt er gedurende het gesprek een format ingevuld dat in gaat op de zeven levensgebieden.
- Er wordt gebruik gemaakt van de volgende methodieken: stress sensitieve dienstverlening, motiverende gesprekstechnieken en de feedback methode. Dit vertaalt zich in het doseren van informatie, checken van de boodschap, en een open en respectvolle houding naar de klant.
- Aan het begin van het gesprek wordt aan de klant toegelicht wat het doel is van het gesprek, samen met een inschatting van de tijd. Er wordt toegelicht dat de intaker hoogstwaarschijnlijk niet de vaste contactpersoon wordt. Ook wordt er vooraf aandacht geschonken aan eventuele spoedzaken die in de rapportage van het screeningsgesprek zijn opgetekend of spoedzaken waar de klant nu mee zit. Dit laatste vanuit de gedachte dat iemand anders minder focus heeft voor het gesprek als er iets dringends speelt.
- De intaker bespreekt alle leefgebieden om een breed beeld te vormen van de klant. Hierbij wordt het doel van het gesprek in het oog gehouden.
- De financiële situatie van de klant komt kort ter sprake als leefgebied. In het screeningsgesprek is hier aandacht voor geweest (met doorverwijzing BAD) De intaker

---

<sup>1</sup> In de begroting is ervan uitgegaan dat 25% van de klanten ondersteuning bij het invullen van Dariuz nodig heeft.



kan hier vooraf informatie over lezen in het verslag van het screeningsgesprek. Wel moeten eventuele geldzorgen/problematische schulden en bijkomende stress hiervan meegewogen worden bij de bepaling van de capaciteit/mogelijkheden om aan het werk te gaan. Het heeft dus wel invloed op de bepaling van de groep (en later plan van aanpak).

- Door de intaker wordt er alleen doorverwezen wanneer er sprake is van urgentie. Wanneer er informatie naar voren komt dat aanleiding geeft voor een verwijzing naar het netwerk, wordt dit geregistreerd en kan dit in de volgende fase opgepakt worden.
- In het gesprek wordt de klant in één van de groepen ingedeeld. In het beleidskader staat aangegeven dat de klant zelf de groep mag kiezen, ter bevordering van de interne motivatie. In de onderstaande paragraaf is dit verder uitgewerkt.
- De klant wordt geattendeerd op het feit dat er rechten en plichten zijn en dat er gewerkt wordt volgens 'afpraak = afspraak'. De rechten en plichten komen uitgebreider aan bod tijdens het afgeven in de beschikking en eventuele toelichting daarop.

#### *Hoe laten we de klant kiezen?*

Op basis van wat de klant je heeft verteld over de verschillende thema's, vertel je de klant welke dienstverlening (groep) het beste aansluit bij de situatie van de klant. Vervolgens is de klant het er mee eens of niet. Wanneer de klant het er niet mee eens, kun je het volgende doen:

Je gaat over het verschil van mening in gesprek met de klant en probeert de klant alsnog te verleiden voor de voorgestelde dienstverlening (groep). De voorkeur van de klant wordt serieus genomen, maar uiteindelijk besluit de consulent. Je registreert dit verschil van mening duidelijk, zodat de vervolggconsulent hierop kan monitoren en eventueel een onderzoek kan laten uitvoeren door de bedrijfsarts.

#### *Vooraf*

De intaker verzamelt, op basis van het verslag van het screeningsgesprek de volgende informatie over de klant ter voorbereiding van het gesprek:

- Is er sprake van een veiligheidsrisico? In dat geval kan het gesprek eventueel op het stadskantoor plaatsvinden (hierbij rekening houden in de planning).
- Gaat het om een klant onder de 27 jaar? Is de klant een statushouder? Multi-problemgroep (ex gedetineerd, dakloos...). Voor hen is er een aparte route.
- Heeft de klant een indicatie banenafpraak of beschut werk?
- Wat is de financiële situatie van de klant?
- Zijn er ander instanties die betrokken moeten worden bij of vooraf het gesprek?

#### *Gespreksthema's*

Op basis van de ingevulde informatie van het diagnoseformulier zal het gesprek gevoerd worden. Thema's die onder andere besproken zullen worden zijn als volgt:

**A.** Woonsituatie: de woonsituatie kan invloed hebben of en hoeveel iemand kan werken. Met wie woont de klant? Hoe woont de klant?

**B.** Sociaal netwerk: het netwerk kan de klant helpen of juist belemmeren in de ontwikkeling naar werk.

Kan de klant terugvallen op zijn netwerk? Is de klant eenzaam?

**C.** Dag invulling: de dag invulling geeft een inschatting van hoe groot de afstand tot de arbeidsmarkt is.

Hoe ziet de dag van een klant eruit?

**D.** Lichamelijk of geestelijke beperkingen, verslavingen: dergelijke beperkingen kunnen invloed hebben op hoeveel iemand kan werken.

Is er sprake van belemmeringen? In hoeverre beperken die belemmeringen de klant in werk?

**E.** Zelfredzaamheid: de zelfredzaamheid laat zien hoeveel hulp de klant nodig heeft in een vervolgtraject.

Hoe zelfredzaam is de klant? Heeft de klant tenminste 8 jaar Nederlandstalig onderwijs gevolgd of de inburgering afgerond?

**F.** Hulpverlening: betrokken hulpverlening kan invloed hebben op het traject.

Is er hulpverlening betrokken bij de klant en zo ja, welke? Is het van belang om het traject hierop af te stemmen? Zo nodig de hulpverlener uitnodigen bij vervolgesprekken.

**G.** Ambities: ambities laten de motivatie van een klant zien.

Waar is de klant voor gekomen? Wat wil de klant op de lange termijn bereiken? Waarom?

**H.** Ervaring: werkervaring en opleiding zijn van invloed op de bemiddelbaarheid van een klant.

Wat is de werkervaring van de klant? Welke diploma's of certificaten heeft de klant? Heeft de klant opleidingen gevolgd die (nog) niet zijn afgemaakt?

#### *Afspraken*

- Geef duidelijk aan wat er van de klant verwacht wordt en bij wie de klant terecht kan met vragen.
- Check of de klant snapt wat er van hem/haar verwacht wordt.
- Geef na afloop van het gesprek de belangrijkste informatie op papier mee aan de klant, zoals de groep waarin de klant is ingedeeld en de informatie over de kick-off bijeenkomst.
- De klant ontvangt een bevestiging van de bijeenkomst per mail. Een dag voor de kick-off bijeenkomst wordt er herinnerings SMS gestuurd naar de klant.
- De intaker zorgt voor een zorgvuldige overdracht via een kort maar duidelijk verslag van het gesprek.

#### *Randvoorwaarden*

**Veiligheid:** Er zijn voldoende spreekruimtes nodig om, in risico gevallen, de veiligheid van klanten en consulenten te kunnen garanderen. Eventueel zou er uitgeweken kunnen worden naar het stadskantoor.

**Competenties intaker:** De intaker heeft mensen kennis en een integrale werkwijze. Dit betekent dat de intaker eventuele problematiek kan signaleren en de mate van urgentie kan inschatten. Daarnaast is de intaker in staat om de klant, ondanks de keuzes die geboden worden, te sturen naar bepaalde einddoelen.

**Open houding:** De intaker heeft een open houding naar de situatie van de klant en zijn of haar mogelijkheden. Zo wordt er gekeken naar kansberoepen in plaats van wensberoepen.

**Systeem:** Het registratiesysteem geeft ruimte om zelf notities en aanvullingen toe te voegen. Er is een apart blok voor observaties en aandachtspunten, waar o.a. vermoedens voor laaggeletterdheid of een onveilige thuissituatie geregistreerd kunnen worden. Aanvullende vragen moeten duidelijk weergegeven worden, bijv. via een pop-up.

**Specifieke groepen:** Voor sommige klanten gelden er specifieke aandachtspunten en zullen er extra vragen gesteld worden. Wat betreft jongeren, statushouders en 'bijzondere groepen', zoals daklozen, is dit omschreven in het hoofdstuk specifieke groepen.

Wat betreft licht verstandelijk beperkten:

- Is er een doelgroep indicatie of beschut werk indicatie afgegeven?
  - Wanneer vooraf bekend, de klant iemand laten meenemen naar het gesprek.
  - Feedback methode is essentieel. Informatie doseren. Afspraken herhalen via mail, app of telefoon.
  - Informatie opvragen van school, praktijkonderwijs of speciaal onderwijs
- Wat betreft laaggelettertheid: observeren, signaleren en vermoedens registreren.

#### Format

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Telefoonnummer</b> |  |
| <b>Email</b>          |  |
| <b>CV</b>             |  |
| <b>ID bewijs</b>      |  |
| <b>Rijbewijs</b>      |  |
| <b>Vervoer</b>        |  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Zingeving</b><br/>         Hoe ziet je dag er uit?<br/>         Wat doe je zelf aan jouw eigen administratie? (bv. post, betalingen, formulieren, toeslagen, belastingdienst) ?<br/>         Bent of voel je zich verantwoordelijk voor anderen (mantelzorg of zorgplicht)?<br/>         Stel dat u vragen heeft over geld, uw traject of over hulpverlening waar of bij wie kunt u dan terecht?<br/>         Op welke manier zoekt u naar informatie?</p> |  |
| <p><b>Wonen</b><br/>         Met wie woon je?<br/>         Hoe woon je?<br/>         Welke plekken, voorzieningen of activiteiten in de buurt zijn belangrijk voor je?<br/>         Ben je tevreden met je huidige woonsituatie?<br/>         Zo nee, Wat heb je nodig om je 'thuis' te voelen?</p>  |  |
| <p><b>Financiën</b><br/>         Informatie uit screeningsgesprek, Indien nodig kort bespreken<br/><br/>         Zijn je financiën nu geregeld?<br/>         Wat is er nog nodig?</p>  |  |
| <p><b>Sociale relaties</b><br/>         Kan de klant terugvallen op zijn of haar netwerk?<br/>         Hoe ziet dit netwerk er uit?<br/>         Ervaart de klant eenzaamheid?<br/>         Welke sociale factoren spelen een rol?</p>   |  |

|  |  |
|--|--|
| <p>Is er iemand die je kan helpen of iemand die mee gaat naar het gesprek?</p>   |  |
| <p><b>Lichamelijke belemmeringen, Psychische belemmeringen of verslaving</b></p> <p>Is er sprake van een belemmering?<br/> In hoeverre beperken deze belemmeringen jou in werk of het dagelijks leven?<br/> Is er sprake van middelengebruik?<br/> Wie of wat kan je helpen om nog gezonder te leven?<br/> Is er een behandeling, of traject om de klachten eventueel te verbeteren?<br/> Is er een hulpverlener betrokken?<br/> Wat is de frequentie van de afspraken?<br/> Waar moeten wij rekening mee houden in het traject?</p> |  |
| <p><b>Werk en activiteiten</b></p> <p>Welke studie heb je afgerond?<br/> Wat is je meest recente werkervaring?<br/> Waar kunnen wij je mee helpen?<br/> Wat wil je op lange termijn bereiken?<br/> Waar wordt u enthousiast van?<br/> Wat is uw droombaan?<br/> Wat is voor u de voornaamste reden om te werken?<br/> Wat heeft u als werknemer te bieden?<br/> Hoeveel uur zou je kunnen werken?<br/> Wat is hiervoor nodig?</p>  |  |
| <p><b>Kinderen</b></p> <p>Heb je kinderen?<br/> Hoe is de situatie van eventuele kinderen geregeld (bij scheiding) ouderschapsplan?</p>  |  |
| <p><b>Detentie/taakstraf</b></p> <p>Is er sprake van een veiligheidsrisico?<br/> Heeft u ooit in detentie gezeten?<br/> Kan er een VOG worden overlegd?</p>  |  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <p><b>Advies en afspraken</b></p> |  |
| <p><b>Overige informatie</b></p>  |  |

## 2.2.4 Groepsindeling

### Criteria

**Let op:** Deel een klant niet in op basis vanuit de belemmeringen. Deel een klant in vanuit de mogelijkheid om te werken en op welk termijn.

#### **Klantgroep Matchen**

Omschrijving: ***'Klanten die met behulp van onze dienstverlening binnen zes maanden aan het werk zouden kunnen'***

Wisseling van de groep matchen naar de groep groeien, wanneer:

- iemand na 6 maanden parttime werk heeft, maar op korte termijn niet uitkeringsonafhankelijk kan worden, kan de keuze worden gemaakt om de klant te laten wisselen naar de groep groeien.
- iemand na 6 maanden in matchen niet geplaatst kan worden, omdat er meer tijd nodig is om de plaatsing te realiseren. Er kan gekozen worden voor een verlenging van drie maanden, maar als de klant extra instrumenten of tijd nodig heeft, kan de keuze worden gemaakt om de klant te laten wisselen naar de groep groeien.

#### **Klantgroep Groeien**

Omschrijving: ***'Klanten die met behulp van onze dienstverlening tussen de zes maanden en drie jaar kunnen groeien naar een baan'***

Uitzondering: Jongeren onder de 27 jaar die niet binnen zes maanden aan het werk kunnen behoren in eerste instantie in de groep groeien.

Wisseling van de groep groeien naar de groep faciliteren, wanneer:

- er belemmeringen (bv. medische of psychische problemen) ontstaan of verergeren, waardoor het langer dan drie jaar gaat duren voordat iemand aan het werk kan.
- de doelen die gesteld zijn in het Plan van Aanpak niet behaald worden door onvermogen en er geconcludeerd wordt dat er geen arbeidsmarktpotentieel is.
- na verloop van tijd blijkt dat participatie voor (ex) jongeren het hoogst haalbare te zijn.

Een doorstroom van 'groeien' naar 'matchen' zal in de praktijk niet voor komen, omdat beide groepen tot uitstroom naar werk leiden, en daar de passende instrumenten voor hebben.

#### **Klantgroep Faciliteren**

Omschrijving: ***'Klanten die niet binnen drie jaar aan het werk kunnen met behulp van onze dienstverlening. En stappen willen zetten in de richting van participatie of op dit moment al participeren (bv. mantelzorg of vrijwilligerswerk).'***

Wisseling van de groep faciliteren naar de groep groeien, wanneer:

- in het jaarlijkse gesprek blijkt dat de klant door vrijwilligerswerk stappen heeft gezet die hem/haar arbeidsgeschikter hebben gemaakt,
- in het jaarlijkse gesprek blijkt dat de klant in staat is om te werken binnen drie jaar, omdat het beter gaat met de belemmeringen.

Wisseling van de groep faciliteren naar de groep zorgen, wanneer:

- de belemmeringen van de klant zijn toegenomen (bijv. een afname van de psychische en/of fysieke gezondheid) waardoor iemand voor minimaal een jaar niet kan participeren.
- de motivatie om te participeren lijkt structureel afgenomen te zijn.

### **Klantgroep Zorgen**

Omschrijving: ***'Klanten die niet kunnen of willen participeren'***

Uitzondering: De enkele klanten die wel degelijk iets kunnen, maar niets willen of niet plaatsbaar zijn ('boefjes'). Deze groep ontvangt de reguliere dienstverlening wat betreft rechtmatigheid en vallen grotendeels onder handhaving.'

Wisseling van de groep zorgen naar de groep faciliteren, wanneer:

- de leefgebieden van de klant verbeterd zijn om te kunnen participeren, daarnaast is daar motivatie voor.
- de klant, ondanks alle belemmeringen, gemotiveerd is om stappen te zetten naar participatie.

*Hoe er met ontwikkelingen bij de klant kan worden omgegaan:*

Op het moment dat de betrokken consulent ontwikkelingen waarneemt bij de klant, die invloed kunnen hebben op de mate waarin de huidige dienstverlening aansluit op de mogelijkheden van de klant, kan er overwogen worden om de klant van groep te laten wisselen. Een aanvullend onderzoek van de bedrijfsarts kan hierbij helpen. Wanneer er daadwerkelijk wordt besloten om de klant van groep te laten wisselen, wordt er een warme overdracht (via een drie gesprek) georganiseerd en wordt de klant uitgenodigd voor de kick-off bijeenkomst van de nieuwe groep.

*Toelichting groepsindeling*

Alle klanten worden ingedeeld volgens de richtlijn groepsindeling. Bij een aantal kenmerken van deze klanten, die kunnen leiden tot twijfel in de groepsindeling, kan onderstaande toelichting meer duidelijkheid geven:

**Parttimers:** Er zijn klanten die door omstandigheden, zoals een medische beperking, alleen parttime kunnen werken en daarmee niet uitkeringsonafhankelijk kunnen worden of structureel afhankelijk zullen blijven van dienstverlening. Ook Wsw'ers, beschut werkers en LKS'ers behoren tot deze groep. Tot nader besluit, zullen deze klanten worden ingedeeld in de groep groeien.

**Alleenstaande ouders:** Dit zijn klanten die worden ingedeeld, op basis van hun arbeidspotentie, volgens de richtlijn. Wanneer er beroep wordt gedaan op de zorgplicht en de klant zich in principe max. vijf jaar mag richten op vrijwilligerswerk of dagbesteding, zal de klant in de groep groeien geplaatst worden. Wanneer de klant al eerder aan de slag kan of wil, of toch de complete vijf jaar geen betaald werk wil doen, kan de klant wel werkfit gehouden worden, zodat de stap naar betaald werk niet groter wordt.

### *Proces rondom twijfelgevallen*

Wanneer de consulente twijfels heeft over het indelen van de klant in een van de groepen, kan er gebruik gemaakt worden van het volgende:

- de informatie vanuit het diagnose instrument.
- het lezen van de richtlijn over bijzondere doelgroepen, zoals jongeren, statushouders en niet-gemotiveerde klanten.
- intercollegiaal overleg met andere consulentes die ambitiegesprekken voeren.
- de consulente uit de ingedeelde groep vragen om na het ambitiegesprek een Argonaut onderzoek in te zetten.

Hoewel de voorkeur van de klant zwaar dient te wegen in de afweging, zal uiteindelijk de consulente zelf beslissen. Wanneer de klant is ingedeeld, is het bij twijfelgevallen van extra belang de klanten extra goed te monitoren, zodat de keuze waar nodig nog bijgesteld kan worden.

## **2.3 Specifieke groepen**

Hoewel iedere klant (zo veel mogelijk) gebruik maakt van het reguliere proces, zijn er in het geval van jongeren, statushouders, daklozen en niet-uitkeringsgerechtigden een aantal specifieke aandachtspunten. Het is van belang dat de betrokken consulentes hier kennis over hebben. Voor de jongeren geldt dat de integrale jongerenaanpak de basis vormt.

### 2.3.1 Jongeren (tot 27 jaar)

#### Omschrijving

Jongeren tussen de 18 en 27 jaar hebben wettelijk een zoekperiode van vier weken. De jongeren die zich melden hebben vaak te maken met meervoudige problemen (psychische problemen, schulden, thuissituatie etc.). Begeleiding is vaak bij de gesprekken aanwezig.

#### Groepsindeling

Jongeren moeten in beeld blijven. Deze groep zit veelal nog midden in hun ontwikkeling en groeit richting zelfredzaamheid, daarom is er besloten om ze in eerste instantie allemaal in 'groeien' of 'matchen' in te delen. Ook de LKS jongeren vallen onder deze groep. In de groep 'groeien' wordt er gekeken of eventuele belemmeringen kunnen worden weggenomen. Indien er na verloop van tijd blijkt dat de stap tot de arbeidsmarkt onoverkomelijk te groot is en er geen groei in vaardigheden meer mogelijk is, dan kan er gekozen worden om jongeren (al dan niet binnen drie jaar) in te delen in 'faciliteren'.

Jongeren bij wie het UWV heeft geconcludeerd dat de Wajong niet passend is, worden geplaatst in 'groeien'. Hun ontwikkelperspectief wordt gemonitord. Wanneer na drie jaar blijkt dat er geen arbeidspotentieel is, dan wordt er bij het UWV een nieuwe aanvraag gedaan.

#### Aandachtspunten

- Jongeren hebben extra behoefte aan duidelijkheid en structuur.
- Het RMC en het jongerenloket hebben een grote groep van de jongeren al in beeld voordat ze uitvallen op school, dan wel hun diploma halen, en hebben contacten met school en ketenpartners. Wanneer de jongere al in beeld is, zorgen dat er snel geschakeld wordt.
- Checken of er een startkwalificatie is in verband met studieplicht
- Jongeren uit het speciaal en praktijkonderwijs (vso pro) worden door RMC gemonitord (kwetsbare jongeren). Dit is een wettelijke taak. Aan het eind van het schooljaar weet de jongerencoach welke jongeren vanuit het vso pro richting bijstand zullen gaan. Hierdoor zal de melding vanuit de jongerencoach komen (ipv dat de jongere zichzelf meldt). Wellicht kan voor deze jongeren het ambitiegesprek samen gevoerd worden met een consulente uit groeien (i.h.k.v. stresssensitief)?

## Proces

Jongeren krijgen een deels aangepaste dienstverlening om een aantal redenen, één daarvan is de wettelijke zoekperiode van vier weken voor jongeren die bijstand aanvragen. Een andere reden ligt in het feit dat het huidige jongerenloket ook de wettelijke RMC-taken vervuld (onder andere voorkomen van voortijdig schoolverlaten), deze zullen ook in het nieuwe beleidskader geborgd worden.

Tevens moet binnen de participatiewet beoordeeld worden of een jongere studieplicht opgelegd krijgt, daartoe is het belangrijk voldoende achtergrondinformatie te hebben over de school- en leerbaarheid van de jongere. RMC- medewerkers en de jongeren coaches (huidige bezetting jongerenloket), hebben deze kennis.

Het reguliere proces wijkt op een aantal punten af:

1. In GWS wordt een apart werkproces voor jongeren onder de 27 jaar opgeboekt. Hier wordt dus meteen een splitsing gemaakt.
2. Jongeren die bijstand aanvragen, krijgen een afspraak voor een screeningsgesprek.
3. Deze IC-er zal eraan moeten denken dat het ambitiegesprek bij voorkeur eerder dan 5 werkdagen wordt ingepland vanwege de wettelijke zoekperiode. De IC-er zal een inschatting maken of de jongere Dariuz kan invullen.
4. Ongeacht of een jongere wel of geen recht heeft op bijstand (inschatting inkomensconsulent), wordt de jongere doorverwezen naar het ambitiegesprek. We zien het ambitiegesprek als een onderdeel van het huidige jongerenloket waar elke jongere tussen de 16 en 27 jaar zich kan wenden met een vraag over werk, opleiding of zorg. Zie: <https://jongerenloket.deventer.nl/>
5. Los van de bijstand kan het ambitiegesprek dus ook gaan over het vinden van een geschikte opleiding. Ook kan er gekeken worden of een jongere wellicht recht heeft op individuele studietoeslag (naast DUO). In dit geval kunnen er dus meerdere gesprekken plaatsvinden.
6. Veel jongeren zullen Dariuz niet kunnen invullen. Tijdens het ambitiegesprek wordt er gezamenlijk een format ingevuld die in gaat op de verschillende leefgebieden.
7. Het ambitiegesprek moet ook over eventuele studieplicht gaan, dit dient zorgvuldig afgewogen te worden en moet op basis van schoolverleden en overige informatie besloten worden. Studieplicht betekent dat we een jongere in staat achten om (weer) naar school te gaan waardoor studiefinanciering een voorliggende voorziening wordt (en bijstand niet langer nodig is). De intaker neemt een besluit over het al dan niet opleggen van de studieplicht en vermeldt dit duidelijk in de rapportage (kopje studieplicht). Intaker communiceert dit ook met de inkomensconsulent zodat dit opgenomen kan worden in de beschikking.
8. Jongeren worden in eerste instantie standaard in de groep matchen of de groep groeien geplaatst. De dienstverlening van de groep wordt al tijdens de zoekperiode opgestart. Het is van belang dat het plan van aanpak dat in de groep wordt opgesteld aansluit op de beschikking die zal worden afgegeven.
9. De IC-er reikt, indien er nog geen aanvraag is ingediend, alvast de aanvraag uit (verwijst naar digitale aanvraag) en bewaakt de termijn. Na vier weken geeft de inkomensconsulent een signaal aan de betrokken werkconsulent. Wanneer de IC-er het bericht ontvangt dat de jongere zich aan alle afspraken heeft gehouden, kan de IC-er de aanvraag afhandelen. Ook het jongerenloket wordt hiervan op de hoogte gebracht. Wanneer niet alle afspraken zijn nagekomen, gaan we met de klant achterhalen wat daar de reden van is, hersteltermijn is dan mogelijk.
10. Het plan van aanpak, dat wordt opgesteld in de groep groeien of matchen wordt bij de beschikking gevoegd.



## Screeningsgesprek

### *Tijdens het gesprek*

- De inkomensconsulent bespreekt de specifieke ondersteuning voor een jongere en geeft toelichting op de wettelijke wachttijd (behalve jongeren van speciaal onderwijs).
- Huidig werk of opleiding? Jongeren worden gewezen op terug naar school of werk.
- Feedback methode toepassen.

### *Na het gesprek:*

- Samen met de klant naar de receptie van DWT i.v.m. het plannen van een vervolgspraak voor ambitiegesprek met een consulent en het aanmelden voor het invullen van het diagnoseformulier.
- Ook bij geen recht op uitkering vragen of de jongere een ambitiegesprek wil. Bijvoorbeeld, voor hulp bij het vinden van een opleiding.

## 2.3.2 Bijzondere doelgroepen

### Omschrijving

Dak- en thuislozen en mensen die direct uit detentie komen. Deze specifieke groep vergt een eigen aanpak. Een aantal van deze klanten valt binnen de invloedssfeer van het Veiligheidshuis.

### Werkwijze

Indien de klant zelfstandig geen Dariuz kan invullen, dan wordt er gekozen voor het format omtrent de leefgebieden.

### Aandachtspunten

- Herkenning van de groep door inkomensconsulent of meldingen die binnenkomen bij de contactpersoon via begeleiders van Dimence of het bijzonder zorgteam.
- Bij een veiligheidsrisico: afspraak in een ruimte met beveiliging of een beveiliging in de buurt. Eventueel samen met de SR.
- Dit is een groep die veelal het stadhuis als postadres heeft en hun post krijgt uitgereikt door een vast persoon.

### Proces

- Op het 'ik wil een bijstandsuitkering aanvragen' formulier kan worden aangegeven dat iemand dak-of thuisloos is, door dat er geen adres wordt opgegeven, het postadres van de gemeente of een adres van de crisis- of nachtopvang.
- Er wordt gecheckt of er sprake is van 'regiobinding'. Heeft de klant de afgelopen drie jaar een binding gehad met de Gemeente Deventer? En anders bij de gemeente waar ze vandaan komen of geboren zijn.

### Centrumgemeente

Deventer is Centrumgemeente, waardoor klanten zonder (vast) adres uit Lochem, Olst-Wijhe, Zutphen en Raalte, zich ook melden in Deventer. Deze klanten hebben ook een screeningsgesprek. Of ze ook een ambitiegesprek hebben is afhankelijk van meerdere factoren. Bijvoorbeeld van de dienstverlening die wordt aangeboden in de gemeente waar ze verblijven. Maar ook of ze na het screeningsgesprek een postadres krijgen in Deventer en/of in de nachtopvang in Deventer verblijven. De inkomensconsulent dient in te schatten of een ambitiegesprek nodig is of niet. Hij of zij dient ook de contactpersoon van de gemeente, waar de klant verblijft, op de hoogte te stellen. Dit lag eerst bij de trajectconsulent.

### Diagnose-instrument

Binnen deze doelgroep zal er, relatief gezien, een grotere groep zijn die niet in staat is om de Dariuz Wegwijzer in te vullen. Bijvoorbeeld vanwege laaggeletterdheid, psychische

problematiek of (heftige) verslaving. Ook dit is aan de inkomensconsulent om in te schatten tijdens het screeningsgesprek. Wanneer de inkomensconsulent denkt dat de klant niet in staat is de Wegwijzer in te vullen, dient hij/zij dit duidelijk te vermelden in het verslag zodat de consulent die het ambitiegesprek uitvoert op de hoogte is.

### 2.3.3 Statushouders

#### Omschrijving

Deze groep kenmerkt zich vooral door het feit dat zij inburgeringsplichtig zijn, geen beheersing van de Nederlandse taal hebben en wellicht trauma's hebben opgelopen in het thuisland. Vanuit de nieuwe wet inburgering (per 2022) is de gemeente voor deze groep verantwoordelijk. De gemeente heeft onder andere de taak om met iedere statushouder een plan van aanpak (PIP) op te stellen. Een traject binnen Inzet op Maat kan onderdeel zijn van dit plan van aanpak.

#### Groepsindeling

De groep wordt, tot anders is besloten, ingedeeld volgens de reguliere criteria. Desalniettemin kan het wenselijk zijn om deze groep in eerste instantie in 'groeien' te plaatsen. Wanneer uiteindelijk toch blijkt dat de inburgeraar geen arbeidsperspectief heeft, kan er uiteindelijk toch nog de doorstroming naar de groep 'faciliteren' of 'zorgen' aan de orde zijn.

#### Aandachtspunten

- Noodzaak voor deze groep is om het traject tot de uitkering zo kort mogelijk te houden, gezien ook de huisvesting e.d.
- Zij worden gestimuleerd om een tolk of begeleider van vluchtelingenwerk mee te nemen naar de afspraken. De afspraken zullen zo veel mogelijk op één dag plaatsvinden.
- In afwachting van de inrichting van de nieuwe weg inburgering, inclusief de regierol op de inburgering, volgen we verder het reguliere proces.

#### Proces melding

De statushouder wordt aangemeld bij de receptie van DWT door Vluchtelingenwerk. Van tevoren verstrekt Vluchtelingenwerk informatie over de statushouder. De receptie van DWT plant een afspraak met een inkomensconsulent met aansluitend een ambitiegesprek met een trajectconsulent en een medewerker van het BAD op locatie van DWT.

#### Screeningsgesprek / BAD:

De statushouder krijgt specifieke informatie tijdens het screeningsgesprek (eventueel met hulp van een tolk) over inkomensondersteuning en de huisvesting, het BAD maakt direct afspraken over de noodzakelijke lening.

#### *Specifieke gespreksinhoud screeningsgesprek*

- Waar staat de statushouder in het proces tot inburgering
- In welke mate beheerst de klant de Nederlandse taal
- Is er sprake in meer of mindere mate van trauma's?
  - Doorverwijzing naar sociaal wijkteam / bijzonder zorgteam?
- Zijn er nog speciale kosten die voor bijzondere bijstand in aanmerking komen?

#### Specifieke inhoud ambitiegesprek:

- Is er inburgering geregeld?
- Uit welk land komt de klant?
- Is er sprake van gezinshereniging of kans daar op?
- Rekening houden met de validatie van diploma's.

- Feedback methode toepassen. Informatie doseren. Bij voorkeur komt er een tolk mee naar het gesprek.
- Vluchtelingenwerk is aangesloten voor de begeleiding en kan zo nodig voor aanvullende informatie zorgen.

### 2.3.4 Vraag naar werk

Inwoners die geen recht hebben op een uitkering, ook wel niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers), kunnen aanspraak maken op ondersteuning van de gemeente bij het zoeken naar werk. Alle nuggers, met een inkomen tot 120% van het minimumloon<sup>2</sup>, die zich bij de gemeente melden, mogen gebruik maken van de reguliere dienstverlening. Wanneer er sprake is van een vraag naar werk, dan zal de klant de dienstverlening ontvangen van de groep 'matchen'.

## 2.4 Melding, screening en ambitie met Covid19-maatregelen

In dit scenario zijn we uitgegaan van het meest ernstige scenario met betrekking tot de besmettingsgraad en de daarop besloten maatregelen van de Rijksoverheid. Dit houdt in dat fysiek contact en nabijheid van personen zo veel mogelijk vermeden dient te worden. Indien de situatie het toelaat zal de werkwijze vanzelfsprekend aangepast worden naar persoonlijkere vorm. De grote lijnen van het proces zijn hetzelfde gebleven. De grootste veranderingen bestaan uit het digitaal voeren van de gesprekken, het voeren van veelal twee ambitiegesprekken per klant en aanpassingen van de werkprocessen als het gaat om onderlinge communicatie. Alles wat gemarkeerd is, betreft aanpassingen ten opzicht van de reguliere werkwijze.

### 2.4.1 Meldingswijze

In dit scenario zijn er voor inwoners twee manieren om je te melden voor een bijstandsuitkering, namelijk digitaal en telefonisch. Een melding doen door binnen te lopen bij DWT is niet langer wenselijk. Een digitale melding kan gedaan worden via de website van de gemeente door het 'ik wil een bijstandsuitkering aanvragen' formulier invullen. Na het invullen zal er een kopie van het formulier naar het mailadres van de klant worden gestuurd. Vervolgens zal er binnen 24 uur telefonisch contact op worden genomen door een medewerker van Team Ondersteuning (DWT) om een afspraak te maken voor een screeningsgesprek. Deze afspraak zal worden bevestigd via de mail. Het streven zal zijn om dit gesprek binnen twee werkdagen te laten plaatsvinden.

Wanneer de klant de receptie belt om zich te melden, wordt hij/zij doorverwezen naar het digitale formulier. Er zal worden nagegaan of de klant hier de benodigde vaardigheden en middelen voor heeft. Voor die mensen die niet in staat zijn om een digitale aanvraag te doen, heeft DWT fysieke exemplaren beschikbaar van het aanvraagformulier. Mocht (beperkte) opening van de receptie mogelijk zijn, dan kan de klant het formulier ophalen. In het andere geval kan er eventueel een fysiek exemplaar met de post worden verstuurd.

### In geval van broodnood

Bij het binnenkomen van het meldingsformulier checkt Team Ondersteuning of er is aangegeven of er sprake is van broodnood. Indien dit het geval is zal Team Ondersteuning een signaal geven aan de coördinator van de afdeling inkomensondersteuning om dit meteen op te laten pakken. Dit is bij voorkeur wordt dit gedaan door degene aan wie de aanvraag wordt verdeeld.

<sup>2</sup> Dit moet nog worden bekrachtigd in de re-integratieverordening.

### 2.4.2. Digitale gesprekken

Het is ons uitgangspunt om de gesprekken via videobellen met Microsoft Teams te voeren. De klant wordt hierover breed geïnformeerd, via onder andere een toelichting in de bevestigingsmail van het ingeplande gesprek. Indien iemand hier geen beschikbare middelen of vaardigheden voor heeft, is het tevens mogelijk om de gesprekken telefonisch te doen. Belangrijk is dat de klanten goed geïnformeerd worden over hoe zij de Teams applicatie installeren en gebruiken. In de bevestigingsmail staat een link naar een instructievideo en handige tips (zorg voor een opgeladen telefoon, rustig plekje, oordopjes etc.). Ook wordt er een telefoonnummer vermeld voor als iemand vragen heeft.

### 2.4.3 Het screeningsgesprek

Voorafgaand aan het screeningsgesprek ontvangt de klant, nadat Team Ondersteuning het in het systeem heeft gezet, een herinnerings-SMS. De inkomensconsulent bereidt het gesprek voor door het 'ik wil een bijstandsuitkering aanvragen' formulier door te nemen en relevante gegevens op te zoeken uit de systemen. Ook wordt er waar nodig alvast nagegaan welke antwoorden er mogelijk zijn op de (hulp)vraag van de klant.

Tijdens het screeningsgesprek bespreekt de inkomensconsulent de hulpvraag van de klant (inkomen, werk, sociaal) en wordt er bepaald of de klant bij het juiste loket is. Wanneer dit het geval lijkt te zijn zal de inkomensconsulent toelichtende vragen stellen, zoals deze staan beschreven in het werkproces. Daarnaast wordt er nagegaan of de klant behoefte heeft aan hulp van een financiële coach (BAD). Indien dat gewenst is mailen wij de gegevens van de burger naar het BAD en zal de klant vanzelf benaderd worden door het BAD om een afspraak te maken.<sup>3</sup>

Na het screeningsgesprek zal de inkomensconsulent een rapportage maken van het gesprek. In dit scenario kan de inkomensconsulent niet meelopen met de klant naar de receptie voor het maken van een afspraak. In plaats daarvan zal de inkomensconsulent de gegevens van de klant naar de trajectadministratie mailen. Het Team Ondersteuning kan vervolgens zorgen voor het inplannen van een ambitiegesprek voor de klant en de verzending van de uitnodiging voor het invullen van Dariuz

#### **In geval van**

Bij vermoeden van fraude zal de inkomensconsulent na het gesprek contact opnemen met de sociale recherche om over de zaak te overleggen. Samen maken zij een plan van aanpak en wordt er een drie-gesprek gepland. Bij twijfels over de woon- en/of leefsituatie zal het in dit scenario niet mogelijk zijn om fysiek een huisbezoek af te leggen. Wel bestaat de mogelijkheid om de uitkering tijdelijk (voor 2 maanden) toe te kennen en wanneer de situatie het toelaat alsnog op huisbezoek te gaan om de woon- en/of leefsituatie vast te stellen.

In dit scenario is niemand van het BAD aanwezig bij DWT. In geval van (hoge) schulden of een dreigende uithuiszetting worden de benodigde gegevens na het gesprek naar het BAD gemaild, of in geval van spoed, gebeld. Het BAD zal vervolgens binnen een 24 uur contact met de burger opnemen.

In het geval van een zorgvraag of sociale hulpvraag kan, afhankelijk van de ernst van de hulpvraag, de inkomensconsulent de klant verwijzen naar een hulpverlenende instantie, of zelf contact opnemen met de hulpverlenende instantie.

#### **Dariuz**

---

<sup>3</sup> Netwerkgesprekken worden in de begroting gesteld op 575 klanten a 3 uur per klant

Tijdens het screeningsgesprek wordt er door de inkomensconsulent een inschatting gemaakt of de klant in staat is om Dariuz in te vullen. Indien dit niet het geval is, vermeldt de consulent dit duidelijk in de rapportage, zodat de consulent die het ambitiegesprek zal voeren, hierop is voorbereid en het alternatieve format erbij kan pakken. Aan alle klanten die wel in staat lijken om Dariuz in te vullen, wordt het belang van het invullen hiervan benadrukt door de inkomensconsulent. In de uitnodiging voor het invullen van Dariuz wordt aangegeven dat de klant met vragen altijd de intaker kan bellen. Tijdens coronatijd zijn er helaas geen andere ondersteuningsmogelijkheden. Een dag voor het ambitiegesprek checkt de intaker in Dariuz of de klant Dariuz (volledig) heeft ingevuld. Wanneer dit niet het geval is, wordt de klant, mits bereikbaar, gebeld om na te gaan of de klant vragen heeft.

#### 2.4.4 Het ambitiegesprek

Het Team Ondersteuning stuurt een uitnodiging naar de klant voor het ambitiegesprek. De klant wordt verzocht op dat tijdstip goed bereikbaar te zijn. Wanneer de klant of begeleider van de klant op dat moment niet aanwezig kan zijn, kan er gebeld worden voor het maken van een andere afspraak. Voor het ambitiegesprek wordt er een herinnerings SMS verstuurd voor de afspraak en het invullen van Dariuz. Ook hierin wordt aangegeven dat klant goed bereikbaar moet zijn en dat hij voor vragen terecht kan bij intaker.

Een afspraak via Teams sluit niet goed aan bij de hoeveelheid aan persoonlijke informatie waar naar gevraagd zal moeten worden in het ambitiegesprek. Daarnaast wordt een digitaal gesprek ervaren als intensiever dan een fysiek gesprek, wat maakt dat we uit kunnen gaan van een kortere spanningsboog bij zowel de klant als de consulent. Vanuit dit gegeven is er voor gekozen om het oorspronkelijke ambitiegesprek van 45 minuten tot een uur te verkorten tot een gesprek van 30 minuten. In veel gevallen zal er door de intaker een tweede gesprek met de klant worden ingepland. Hierdoor zal het in het tijdspad langer duren voordat een klant daadwerkelijk in een groep is ingedeeld.

Ter voorbereiding van het ambitiegesprek bereidt de intaker zich voor door het verslag van de inkomensconsulent te lezen, de analyse van Dariuz door te nemen en systemen van doelgroepen na te gaan. Tijdens het ambitiegesprek stelt de intaker de klant zoveel mogelijk op z'n gemak en gaat de intaker, gezien de korte tijd, hoofdzakelijk in op alles wat we echt willen weten om de klant goed te kunnen indelen. Dit gaat met name om de uitroeptekens uit de analyse van Dariuz. Het format kan gebruikt worden voor klanten die Dariuz niet hebben ingevuld of als hulpmiddel voor vraagstellingen. Na afloop van het gesprek zorgt de intaker voor de registratie en wordt de klant in het systeem doorgezet naar de werkvoorraad van het ingedeelde team, die de klant vervolgens zal uitnodigen voor het vervolg.

#### 2.4.5. Specifieke groepen

Voor jongeren en statushouders zijn er in dit scenario enkele afwijkingen ten opzicht van het reguliere proces. Zo is er voor kwetsbare jongeren momenteel geen zoekperiode. Daarbij wordt er nog verkend of dit ook toegepast zal worden alle jongeren.

Voor statushouders is het door de huidige corona maatregelen niet mogelijk om bij de (eerste) aanvraag een uitkering en lening bij het BAD op dezelfde dag af te handelen. Het BAD (Marlon Boogaard) zal wachten op een toezegging via de mail van de inkomensconsulent dat de uitkering (zeer waarschijnlijk) wordt toegekend en zal vervolgens contact opnemen met Vluchtelingenwerk/Tolk en de client om de papieren voor een lening te tekenen. Dit gaat om een fysieke afspraak die naar verwachting enkele keren per maand zal voorkomen.

#### 2.4.6 Afspraken

- *Wordt er wel of niet gehandhaafd op het niet invullen van Dariuz in coronatijd?*  
In principe niet, het kan echter wel meegenomen in het volledige beeld.

- *Hoe gaan we om met klanten die niet bereikbaar zijn op het moment van de afspraak?*  
Op moment van afspraak zullen we op alle manieren contact trachten te leggen met klant (sms, whatsapp, mail, voicemail). Wanneer daar geen reactie op komt, zal er een hersteltermijn gestuurd worden met daarin een nieuwe afspraak en wordt er contact opgenomen met de inkomensconsulent.

#### 2.4.7 Benodigdheden

Om bovenstaande wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijke inrichting van het proces te realiseren zijn er enkele zaken van belang. Een grote verandering is het digitaal voeren van gesprekken door medewerkers en consulenten. Medewerkers zullen hiervoor overtuigd, geïnstrueerd en gefaciliteerd moeten worden in materialen en gebruikerstips (achtergrond wegblurren). Het is voor de consulenten wenselijk wanneer zij de mogelijkheid hebben om naast de computer of telefoon met het Teams gesprek in beeld ook een scherm hebben om de informatie van de klant te zien, zoals de analyse van Dariuz. Ook de klanten zullen geïnstrueerd moeten worden over het werken met de Teams-applicatie via bijvoorbeeld een instructievideo. Het kan handig zijn om ook een helpdesk te organiseren waar de klant naar toe kunnen bellen met vragen hieromtrent.

Naast het voeren van digitale gesprekken bestaan de grootste wijziging uit het veelal voeren van twee kortere ambitiegesprekken in plaats van een langer ambitiegesprek. Dit zal meer tijd kosten voor de betrokken medewerkers van DWT (intakers). De extra voorbereidingen, gespreksminuten en rapportage tijd die hiermee gemoeid zijn, bestaat uit 45 minuten extra per klant. Wanneer dit wordt toegepast op de uitgangspunten van de financiële vertaling, komt dit neer op 0,6 FTE of 40.000 euro meer.

### 3. Dienstverlening Matchen

#### 3.1 Samenvatting

De klanten in deze groep hebben een korte afstand tot de arbeidsmarkt en kunnen snel aan de slag in een baan. De dienstverlening is dan ook volledig gericht op het vinden van werk. De ondersteuning start met de kick-off bijeenkomst. Hierin wordt voor deze groep expliciet stilgestaan bij de situatie op de arbeidsmarkt, kansrijke sectoren, etc.

Daarna krijgen klanten een routekaart. Deze werkt als een 'pressure cooker'. Het bundelen van diverse workshops, gecombineerd met andere relevante activiteiten en veel contactmomenten, tot een 'strak' (grotendeels verplicht) en intensief programma van 4 weken is nieuw in de Deventer aanpak.

Mocht de klant niet binnen 4 weken uitstromen, dan wordt Begeleiding op Maat ingezet. Startpunt van Begeleiding op Maat is een gesprek met de consultant waarin wordt stilgestaan bij de mogelijke oorzaken waarom werk vinden nog niet is gelukt. Vervolgens is de klant minimaal 2 keer per week aanwezig bij verplichte groepsbijeenkomsten<sup>4</sup> (sollicitatievaardigheden, vacatures selecteren, deelname aan speeddates, banenmarkten, bedrijfsbezoeken, etc.).

Hebben de eerste 3 maanden nog niet tot uitstroom geleid, dan zetten we BeKonnected in. Het doel van Bekonnected is om de klant actief en werk-fit te houden (met behoud van uitkering) bij één van de reguliere werkstromen van KonnecteD en daarmee zijn uitstroomkansen te vergroten<sup>5</sup>. Intensieve begeleiding is in principe niet nodig. Een werkbegeleider van KonnecteD heeft vooral aandacht voor generieke werknemersvaardigheden zoals werkmotivatie, leermotivatie, zelfstandigheid, stressbestendigheid, samenwerken. Dit is geen werkleerroute: aanleren van nieuwe vakvaardigheden is bij de klantgroep Matchen niet nodig omdat de afstand tot de arbeidsmarkt zeer klein is.

Het is onder bepaalde voorwaarden ook mogelijk dat de klant zelf een voorstel doet over een 'werkplek' waar hij werk-fit blijft. Waar mogelijk wordt een proefplaatsing of startbaanfee<sup>6</sup> ingezet.

Als iemand vervolgens uitstroomt naar werk wordt er een nazorg-gesprek gehouden. Mocht iemand na 6 maanden niet aan de slag zijn vindt een evaluatiegesprek plaats over hoe verder.

#### 3.2 Omschrijving klantgroep Matchen

Deze klanten kunnen en willen op korte termijn aan de slag in een baan. Zij worden vanuit een persoonlijk plan van aanpak snel naar een baan begeleid. Uitgangspunt is: algemeen geaccepteerde arbeid is passend. Daar waar het kan, zetten we in op duurzame uitstroom. De begeleiding (matching) is intensief: de klant heeft veelvuldig contact met zijn/ haar contactpersoon. Er wordt met name ingezet op de kansrijke sectoren. De themabijeenkomsten voor deze groep zijn dan ook branchegericht. Een goede werkgeversdienstverlening maakt snelle matches mogelijk. Klanten stromen binnen maximaal 6 maanden uit naar een betaalde baan.

---

<sup>4</sup> Het aantal bemiddelingsuren in Begeleiding op Maat is naar beneden bijgesteld vanwege kleinere groepsgrootte (van 80 instroom naar 57).

<sup>5</sup> De verwachting is dat maximaal een derde van de instroom in matchen gebruik van BeKonnected zal maken.

<sup>6</sup> Voor het gebruik van de startbaanfee volgen nadere beleidsregels

Binnen deze klantgroep zijn er een aantal subgroepen waar we bijzondere aandacht voor hebben.

#### Max WW

In de huidige dienstverlening werken we nauw samen met het UWV, met name als het gaat om WW-gerechtigden waarvan de WW-uitkering binnen 1 maand eindigt. Vanuit het UWV worden deze personen al voorgesteld aan Deventer Werk talent, proberen accountmanagers al matches te maken met beschikbare vacatures en worden er speeddates met werkgevers georganiseerd. Hiermee proberen we instroom in de bijstandsuitkering te voorkomen. In de nieuwe dienstverlening passen we deze werkwijze toe op personen van wie de WW-uitkering *binnen 3 maanden* eindigt. Welke aanvullende activiteiten we in samenwerking met het UWV gaan inzetten stemmen we nog af.

#### Alleenstaande ouders

De zorg voor (jonge) kinderen, het regelen van kinderopvang, lastige werktijden, het goed combineren van werk-zorgtaken..... In de praktijk zien we dat veel alleenstaande ouders het hebben van (jonge) kinderen als een belemmering ervaren om aan het werk te gaan. In eerste behoort deze groep toch tot de klantgroep Matchen. Zij krijgen het traject 'Career and kids' aangeboden. Dit traject duurt 7-8 weken en biedt individuele begeleiding gecombineerd met groepsbijeenkomsten. Het speciaal ontworpen traject is erop gericht om alleenstaande ouders te leren om werk-zorgtaken te combineren en het hebben van kinderen niet langer als een belemmering te zien. De verwachting is dat een deel van deze doelgroep in Matchen blijft en naar werk begeleidt zal worden. Een deel van deze groep zal alsnog doorstromen naar Groeien als blijkt dat de afstand tot de arbeidsmarkt niet binnen 6 maanden overbrugt kan worden.

#### Parttimers

Groep die géén belemmeringen heeft om volledig uit te stromen uit de uitkering. De parttime inkomsten nu zijn echter te laag waardoor er nog een aanvullende bijstandsuitkering noodzakelijk is. Doel is volledig uitkeringsonafhankelijk te worden binnen 6 maanden.

De begeleiding is erop gericht om parttime uren omhoog te krijgen. Bijvoorbeeld:

- bij bestaande werkgever (eventueel met instrument startbaansubsidie) meer uren genereren;
- actieve rol voor commercie, denk aan jobhunting naar stapelbanen (meerdere parttimebanen kan ook leiden tot voldoende inkomsten);
- dan wel op zoek naar een andere baan met meer uren;
- omscholing naar kansrijke beroepen.

Bij deze groep kan spelen dat er angst is om er financieel op achteruit te gaan. We snappen deze zorgen, bieden ondersteuning bij het wegnemen hiervan, maar het is geen vrijbrief om niet te willen werken.

#### Nug (niet uitkeringsgerechtigd)

Het zal incidenteel voorkomen dat iemand, die geen recht heeft op een uitkering, toch gebruik wil maken van onze dienstverlening. Voor deze personen is in beginsel de routekaart 'Op weg naar werk' beschikbaar.

### **3.3 Dienstverlening klantgroep Matchen**

Zoals gezegd gaat het bij de klantgroep Matchen om personen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. De dienstverlening (alle activiteiten en ondersteuning) staat daarom ook geheel in het teken van (het vinden van) 'werk, werk, werk'.



## **Digitale dienstverlening voor Matchen (corona proof)**

### ***Kick-off***

De kick-off bijeenkomst blijft ook online het startpunt voor de nieuwe instroom, de kandidaten die worden aangemeld doorlopen hierbij de volledige routekaart. Voor de kandidaten die onvoldoende digitaal vaardig zijn en op geen enkele wijze beschikking hebben over een smartphone, laptop, I-pad etc. zal er een papieren hand out moeten worden gemaakt met daarin de inhoud van de online kick off. Vervolgens wordt deze informatie middels een telefonische kick-off besproken met de kandidaat. De kick-off bijeenkomst zal digitaal middels Teams worden gegeven.

Hierbij zullen we gebruik maken van een interactieve Powerpoint en een infographic met daarin de rechten en plichten (voorbeeld infographic: <https://stichtsevecht.nl/onderwerp/4916/bijstandsuitkering-aanvragen/>), minimabeleid en financiën. Voor een deel gebruiken we de Kick-off bijeenkomst om iedereen (nogmaals) goed te informeren over een aantal belangrijke onderwerpen en om kennis met elkaar te maken. Hiervoor zal gebruikt worden gemaakt van een interactieve vorm (webinar, Powerpoint, e-learning). Ook vertellen we de klant meer over de Deventer App, hoe de komende 4 weken eruit komen te zien en het verdere (mogelijke) vervolgtraject.

Om de spanningsboog gespannen te houden zal de bijeenkomst een maximale tijdsduur hebben van 1 uur. Om deze reden zal de informatie omtrent de arbeidsmarkt niet in de kick-off worden meegenomen (dit zal gebeuren in een aparte workshop).

- Voorstelronde
- Rechten en plichten
- Deventer App
- Vooruitblik

### ***Plan van aanpak***

De routekaart, die per mail wordt gedeeld met de kandidaat na afloop van de Kick-off, zal tevens gelden als plan van aanpak. Deze routekaart/plan van aanpak wordt bij fysieke aanwezigheid normaliter getekend voor ontvangst en akkoord. Bij een volledige lockdown/online dienstverlening volstaat een retourmail van de kandidaat. Hierin geeft de kandidaat aan akkoord te zijn met de inhoud van het plan van aanpak.

### ***Niet gemotiveerde kandidaten***

In een online dienstverlening is het belangrijk dat kandidaten gemotiveerd zijn en actief meedoen aan de geboden activiteiten. Kandidaten die niet gemotiveerd zijn kunnen in een groep als stoorzenders worden ervaren (negatief gedrag, respectloos, daardoor geen veilig gevoel voor de medekandidaten).

Tijdens de Kick-off zullen de gedragsregels voor een online dienstverlening worden besproken met de kandidaten. Bij de kick-off geven de kandidaten commitment voor een gemotiveerde deelname. Ook wordt verteld dat wanneer de kandidaten optreden als stoorzenders ze worden verwijderd als groepsdeelnemer. Vervolgens zal voor de stoorzenders een intensieve individuele aanpak gelden.

### ***De workshops***

De insteek is om de workshops van de routekaart vorm te geven met bestaande materialen (zie bijlage productenboek en arbeidsmarktinformatie, webinars van o.a. het UWV, FactorWerk, bedrijfsfilmpjes, etc). Deze informatie ligt al voorhanden, waardoor onze wens is om op korte termijn al te gaan piloten binnen het Jobteam. Van Start gaan learning by doing.

Naast bestaande materialen en informatie welke online voorhanden is kunnen we zelf webinars ontwikkelen. Deze kunnen na ontwikkeling doorlopend worden gebruikt (ook bij fysieke dienstverlening). Voor het ontwikkelen en maken van een webinar zijn diverse softwarepakketten optioneel. (bijv. <https://webinarsoftware.nl/webinargeek/>, [www.webex.com](http://www.webex.com), [www.clickmeeting.com](http://www.clickmeeting.com)). Voordeel van een webinar is dat deze door een grotere groep kan worden bekeken en toegankelijk is voor een brede doelgroep.

De workshops krijgen inhoudelijk een aangepaste vorm die bij een digitale setting past. Dat wil zeggen 45 minuten tot max 60 minuten. Langer is niet wenselijk. Denk aan de spanningsboog van de kandidaat en om het stress sensitieve karakter van IOM te waarborgen.

De kracht van IOM is o.a. de groepsdynamiek en triple aandacht die er ontstaat tijdens de workshops tussen de kandidaten en consulent. We gaan tijdens de workshops niet enkel informatie zenden. We kiezen voor een digitale vorm waarbij er ook aandacht en ruimte is voor interactie. Globaal ziet het er als volgt uit: (interactieve) (PowerPoint)presentatie met uitleg over het onderwerp middels bijvoorbeeld quiz/filmpjes. Hierna kort tijd voor discussie en uit elkaar gaan met een thuiswerk opdracht (bezoek een specifieke webinar, bijvoorbeeld <https://www.onlineseminar.nl/uwv>, ga aan de slag met een online training, bijvoorbeeld <https://onlinetrainingen.uwv.nl/>, GoodHabitzz, [www.werk-portal.nl](http://www.werk-portal.nl)) etc. Vervolgens worden de resultaten van de thuisopdrachten in kleine groepen (max 5 personen per consulent) besproken in een online vervolgssessie.

De meeste workshops kunnen digitaal georganiseerd worden. Voor commerciële activiteiten als banenmarkten, bedrijvenbezoeken zijn we afhankelijk van actuele Covidsituatie. Helemaal afwachten doen we niet. We zijn namelijk al bezig met nieuwe innovatieve methodes, benaderen bedrijven o.a. voor bedrijfsfilmpjes. Bij KonnecteD komt een Beroepenzuil (vanuit FactorWerk gelden). Een soort van grote Ipad/ zuil welke geladen kan worden met bijvoorbeeld vacatures, branche filmpjes, informatie over kans- en overstapberoepen. Er wordt een online banenmarkt (verwachting week 48) georganiseerd onder de vlag FactorWerk. Tijdens de online banenmarkt worden er continu actuele vacatures geplaatst op LinkedIn. Na deze pilot kunnen we gaan optimaliseren of andere vormen van online banenmarkten aanbieden. Wellicht per doelgroep, online speeddate of vakgebied.

### **Workshops (extern)**

De workshops Financieel fit (BAD), Zelfstandig ondernemersschap (GROS) en Dressed to impress worden door externe partijen gegeven. Net als de reguliere workshops, zullen de workshops van de externe partijen ook digitaal worden gegeven. In overleg met deze partijen zal er gekozen worden voor een werkbare digitale vorm (interactieve Powerpoint, e-learning danwel webinar etc). Dit moet nog nader worden uitgewerkt door onze partners en is daarom niet in dit document meegenomen.

### **Intensieve begeleiding**

In de eerste 4 weken is er naast de online workshops ook sprake van begeleiding op maat. Deze begeleiding, tussen de consulent en kandidaat, zal 1 op 1 telefonisch plaatsvinden. Tijdens de contactmomenten worden de sollicitatie-activiteiten besproken, vacatures aangeboden, afspraken gemaakt, etc.

### **Intensieve bemiddeling**

Indien de kandidaat niet binnen 4 weken uitstroomt naar werk dan wordt 2 maanden intensief ingezet op bemiddeling richting werk. Dit zal twee keer per week worden gefaciliteerd door middel van een online groepsbijeenkomst en individuele begeleiding. De individuele begeleiding zal 1 op 1 telefonisch gebeuren met de consulent. Ten tijde van de online groepsbijeenkomst (max. 5) worden vacatures aangeboden, sollicitatieactiviteiten

besproken en successen worden gedeeld. Daarnaast zullen er informatieve onderdelen worden aangeboden op basis van de behoefte van de kandidaat (maatwerk). Dit wordt gecombineerd met deelname aan online speeddates, gesprekken met de jobhunter/accountmanager, banenmarkten, oefensollicitatie gesprekken etc.

### **BeKonnected**

In een normale (niet corona) situatie gaat de kandidaat max. 20 uur (inzetten wat haalbaar is) per week aan het werk bij één van de reguliere werkstromen van KonnecteD of een reguliere plek die de kandidaat zelf aandraagt. Bij een gedeeltelijke lockdown zullen we moeten kijken naar de mogelijkheden welke op dat moment beschikbaar zijn binnen de opties van BeKonnected of extern.

Bij een volledige lockdown zijn de opties van BeKonnected beperkt en in lijn met de RIVM-richtlijnen. Afhankelijk van de situatie zal er gekeken moeten worden naar externe werplekken/mogelijkheden. De uren jobhunter/accountmanager is ook intensiever bezig. Dit heeft uren consequentie.

Mocht dit bij een volledige lockdown ook niet mogelijk zijn dan blijven we inzetten op intensieve bemiddeling zoals hierboven omschreven.

#### 3.3.1 Kick-off bijeenkomst Matchen

De kick-off bijeenkomst is het startpunt voor nieuwe instroom. In elke kick-off bijeenkomst besteden we aandacht aan een aantal vaste thema's:

- Rechten en plichten
- Minimabeleid
- Financiën
- Uitleg Deventer App
- Arbeidsmarkt: waar liggen de kansen?

Voor een deel gebruiken we de Kick-off bijeenkomst om iedereen (nogmaals) goed te informeren over een aantal belangrijke onderwerpen. Ook vertellen we de klant hoe onze dienstverlening en ondersteuning de komende weken er uit ziet. En we besteden aandacht aan de situatie op arbeidsmarkt. Tijdens de kick-off maakt de kandidaat zijn persoonlijke routekaart (plan van aanpak) voor de eerste 4 weken. De routekaart is een totaaloverzicht van o.a. de workshops die de klant gaat volgen, aangevuld met begeleidingsafspraken en rechten en plichten. Klant tekent voor deze routekaart.

| Kick-off |   | Omvang | Duur  | Freq  | Wie                                 |
|----------|---|--------|-------|-------|-------------------------------------|
|          | Groepsgewijze startbijeenkomst nieuwe instroom klantgroep Matchen | 8-10   | 3 uur | 1xp/w | 2x Consulent matchen<br>1 jobhunter |
|          | Klant inroosteren in Outlook<br>+ brief uitreiken                 |        |       |       | Consulent<br>ambitiesgesprek        |

| Vorbereiding & Administratie taken | Actie                  | Wie       | Bijzonderheden              |  |
|------------------------------------|------------------------|-----------|-----------------------------|--|
|                                    | Check trainingslocatie | Consulent |                             |  |
|                                    | Presentielijst printen | Consulent | Na de training afgeven T.O. |  |

|  |  |                    |  |                       |
|--|--|--------------------|--|-----------------------|
|  | Routekaart 'op weg naar werk' invullen met klant | Consulent          | Klant laten tekenen                                      |                       |
|  | Klant op naam zetten uit de werkverdeling        | Consulent          | Ook no-show klanten op naam consulent                    |                       |
|  | 1 <sup>e</sup> No-show                           | Team Ondersteuning |  |                       |
|  | Klant opnieuw inplannen voor Kick-off            | Team Ondersteuning | Nieuwe uitnodiging (hersteltermijn)                      | Vastleggen in GWS     |
|  | 2e X No-show?                                    | Team Ondersteuning | Maatregelproces op boeken op naam consulent              |                       |
|  | Oproep wederhoor schriftelijk of telefonisch     | Consulent          | Vaststellen of er sprake is van maatregelwaardig gedrag. | Werkproces afhandelen |

| Registratie | Actie                               | Wie                | Bijzonderheden           |                                |
|-------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------------|
|             | Rapportage GWS                      | Consulent          |                          |                                |
|             | Routekaart vastleggen in GWS        | Team Ondersteuning | Scan GWS extern document | Vastleggen in outlook planning |
|             | Maatregel rapportage Vastleggen GWS | Consulent          |                          |                                |
|             | Beschikking vastleggen GWS          | I.O.               |                          |                                |

### 3.3.2 Routekaart 'Op weg naar werk'

Om de klant maximaal te ondersteunen bij het snel vinden van een baan, werken we met een routekaart. Deze routekaart bestaat uit een groot aantal workshops en andere relevante activiteiten. Het geven van workshops is op zich niet nieuw. Het bundelen van diverse workshops, gecombineerd met andere relevante activiteiten en veel contactmomenten, tot een 'strak' (grotendeels verplicht) en intensief programma van 4 weken is wel nieuw. We zien dit intensieve programma als een soort 'pressure cooker' waarin we enerzijds veel aandacht hebben voor klanten (en diens motivatie, houding en gedrag) en anderzijds de klant zelf actief en vooral zichtbaar aan het werk zetten om werk te vinden.

Het workshop-aanbod bestaat o.a. uit:

- Financieel Fit (uitwerking samen met BAD), verplichte deelname
- CV check, iedere week, verplichte deelname
- Sollicitatietraining en aanverwante trainingen (netwerkgesprek, tel solliciteren, vacature analyse)
- Elevator Pitch, verplichte deelname
- Dress to Impress
- Social Media

- Speeddates, verplichte deelname
  - Bedrijvenbezoek
  - Banenmarkten, verplichte deelname
  - Workshop over kansrijke sectoren (in samenwerking met UWV), iedere week, verplichte deelname aansluitend op de kick-off
  - Voorlichting zelfstandig ondernemerschap (Ondernemershuis)
- (zie ook de bijlage Workshops)

| Routekaart Op weg naar Werk                           | Omvang                          | Duur                 | Freq             | Wie  |
|---|---------------------------------|----------------------|------------------|--|
| Intensief programma met workshops, bijeenkomsten, etc | Alle nieuwe instroom<br>Matchen | Doorlopend programma | Cyclus van 4 wkn | Werkconsulent<br>Accountmanager<br>Jobhunter |

### 3.3.3 Begeleiding op maat

Mocht de klant niet binnen 4 weken uitstromen, dan wordt Begeleiding op Maat ingezet. Startpunt van Begeleiding op Maat is een gesprek met de consulent waarin wordt stilgestaan bij de mogelijke oorzaken waarom werk vinden nog niet is gelukt. De begeleiding en ondersteuning c.q. activiteiten worden daarop aangepast en/of aangescherpt. De klant is in deze periode ook minimaal 2 keer per week aanwezig<sup>7</sup> bij verplichte groepsbijeenkomsten. In deze contactmomenten worden de sollicitatie-activiteiten besproken, vacatures aangeboden, nadere afspraken gemaakt, etc. Het doel is wederom om (zichtbaar) actief bezig te zijn met zoeken naar werk en daarbij maximaal gebruik te maken van de faciliteiten van Deventer Werk talent. Gecombineerd met deelname speeddates, banenmarkten, bedrijfsbezoeken, Bewegen Werkt etc. Alle afspraken en activiteiten worden in een kort plan van aanpak genoteerd.

In de voorlaatste groepsbijeenkomst gaan we kandidaten voorlichten over en voorbereiden op BeKonnected.

| Begeleiding op Maat                                       | Duur  | Freq              | Wie  |
|---|-------|-------------------|--|
| Groepsbijeenkomsten en waar nodig individuele begeleiding | 2 mnd | Minimaal 2 x p.w. | Werkconsulent<br>Accountmanager<br>Jobhunter |

### 3.3.4 BeKonnected

Als de eerste 3 maanden nog niet tot uitstroom hebben geleid, zetten we BeKonnected in. Het doel van BeKonnected is om de klant actief en werk-fit te houden (met behoud van uitkering). De klant gaat max. 20 uur per week aan het werk bij één van de reguliere werkstromen van KonnecteD. De consulent en de werkbegeleiders van KonnecteD houden intensief contact met de klant door regelmatig op de werkplek vinger aan de pols te houden, aanvullende afspraken te maken, vacatures te bespreken etc. Dit is GEEN werkleerroute. Afhankelijk van de beschikbare werkstromen bij KonnecteD kan de klant zelf een keuze maken welke werkzaamheden hij wil verrichten.

Het is onder bepaalde voorwaarden ook mogelijk dat de klant zelf een voorstel doet over een 'werkplek' waar hij actief en werk-fit blijft. Dit voorstel wordt besproken met een accountmanager. Er mag in ieder geval geen sprake zijn van verdringing.

Waar mogelijk zetten we een proefplaatsing of een startbaanfee in.

<sup>7</sup> In begroting is voor bemiddeling formatie aangepast aan groepsgrootte

| BeKonnected                | Aantal uren     | Duur  | Wie                      |
|----------------------------|-----------------|-------|--------------------------|
| Werkfit houden van klanten | Max 20 uur p.w. | 3 mnd | KonnectedD werkconsulent |

### 3.3.5 Nazorg

Wanneer een klant uitstroomt naar arbeid, neemt de inkomensconsulent contact op met de klant. In dit gesprek komen onderwerpen aan bod als:

- Financiën (schulden)/ samen met BAD?
- Belastingdienst
- Welke wijzigingen moet de klant waar doorgeven
- Wat te doen als de arbeidsovereenkomst afloopt
- IC blijft nog aanspreekpunt bij vragen omtrent financiën

Ook is de inkomensconsulent verantwoordelijk voor het verkrijgen en verzamelen van alle benodigde gegevens om tot beëindiging van de uitkering over te kunnen gaan.

De werkconsulent blijft de klant gedurende een half jaar monitoren. Er is een contactmoment na 1 maand (einde proeftijd) en in de 4/5 maand (arbeidscontracten kennen vaak een duur van 6 mnd). Dit kan telefonisch, per mail of een persoonlijk gesprek. Ervaring leert dat klanten die zijn uitgestroomd vaak slecht bereikbaar zijn, niet terugbellen of reageren. Wanneer in de 4/5 maand duidelijk wordt dat de arbeidsovereenkomst niet verlengd wordt, dan zetten we in op bemiddeling van werk naar werk. De klant kan waar mogelijk weer gebruik maken van de dienstverlening van Matchen.

| Nazorg  | Duur  | Freq     | Wie               |
|---------|-------|----------|-------------------|
| Contact | 1 uur | eenmalig | Inkomensconsulent |

### 3.3.6 Niet aan het werk?

Als de klant na 6 maanden niet is uitgestroomd, vindt er een uitgebreid evaluatiegesprek plaats. Stel hierbij de vragen:

1. Waarom is het uitstromen niet gelukt?
2. Wat heeft de kandidaat op dit moment nodig om alsnog uit te kunnen stromen?
3. Is er een mismatch met de arbeidsmarkt? Dan eventueel inzet werkleerroute?
4. Biedt het behalen van bijvoorbeeld een branchecertificaat, VCA, etc de klant grotere kansen om uit te stromen?
5. Voortzetten BeKonnectedD?

| Evaluatiegesprek | Duur    | Freq     | Wie           |
|------------------|---------|----------|---------------|
| Onderzoek        | 1,5 uur | Eenmalig | Werkconsulent |

## 4. Dienstverlening Groeien

### 4.1. Samenvatting

Klanten die tussen de 6 maanden en 3 jaar nodig hebben om uit te stromen naar een betaalde baan, zitten in klangroep Groeien. Dit is een gemêleerde groep. De start is een kick-off bijeenkomst waarin een aantal vaste onderwerpen aan bod komt.

Daarna wordt gestart met 'De Brug'. Wat nieuw is in de dienstverlening aan deze klanten, is dat ze vrijwel direct gaan deelnemen aan een training. Empowerment, vergroten van de zelfredzaamheid, oplossingsgericht werken, stress sensitief werken en leren van en met elkaar zijn belangrijke principes en ingrediënten van deze training.

Met deze groepsdynamische aanpak zetten we direct bij aanvang al in op de ontwikkeling die nodig is om het arbeidspotentieel (op termijn) te kunnen verzilveren.

Na deze training start het traject 'Werken aan Werk'. De klant gaat actief aan de slag met zijn plan van aanpak. Er is minimaal tweewekelijks contact met de klant, dit kan individueel zijn of groepsgewijs. Afhankelijk van de te nemen stappen en activiteiten, ondersteunen we de klant met een heel scala aan instrumenten zoals scholing/opleiding, de Stadswerkplaats of een werkervaringsplek.

Als de belemmeringen opgelost zijn of zodanig verminderd dat er focus op werk mogelijk is, zetten we de dienstverlening Matchen in; de contactpersoon voor de klant blijft dezelfde.

Klanten krijgen na 6 maanden een servicegesprek met een inkomensconsulent. Na dit eerste servicegesprek beoordeelt de inkomensconsulent wanneer het volgende servicegesprek nodig is (wel uiterlijk binnen 12 maanden). Als het servicegesprek daar aanleiding toe geeft, zal er een officieel heronderzoek in het kader van de rechtmatigheid ingezet worden.

Wanneer een klant uitstroomt naar arbeid (al dan niet parttime), volgt er een uitstroomgesprek. In dit gesprek komen onderwerpen aan bod als: wijzigingen doorgeven en wat te doen als arbeidsovereenkomst afloopt.

### 4.2 Omschrijving klantgroep Groeien

Klanten die meer dan 6 maanden maar maximaal 3 jaar nodig hebben om uit te stromen naar een betaalde baan. Op het moment van instroom is er bij deze groep sprake van een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze afstand heeft diverse oorzaken (praktisch, psychisch, etc). Werken is daarom nu niet meteen mogelijk, maar op (de lange) termijn wel. Door gericht te werken aan het oplossen of verminderen van de belemmeringen, wordt arbeidsparticipatie mogelijk.

#### Specifieke subgroepen

Binnen deze klantgroep onderscheiden we nog een aantal specifieke subgroepen.

#### 1. Parttimers:

Groep die reële belemmeringen ervaart om binnen 3 jaar volledig uit te stromen uit de uitkering. De parttime inkomsten nu zijn te laag waardoor er nog een urenaanvulling/bijstand noodzakelijk is. Uitkeringsonafhankelijkheid is voorlopig (nog) niet aan de orde.

Periodiek is er contact met de klant (1 x per 3 maanden) om te bespreken hoe het gaat met het werk en met de ontwikkelingen op andere vlakken. Nagaan of er verandering is/komt in de belastbaarheid en privésituatie. Wanneer dit het geval is, zetten we de dienstverlening van Matchen in.

2. Instroom van Vso-Pro jongeren:  
Sinds de invoering van de participatiewet is de gemeente verantwoordelijk voor de toeleiding naar de arbeidsmarkt van deze jongeren. Deze jongeren worden in principe rechtstreeks vanuit het onderwijs overgedragen aan Deventer Werktalent. Dat betekent dat deze jongeren niet het reguliere proces van poortwachter & ambitiegesprek doorlopen. Zij hebben direct recht op een uitkering.
3. Statushouders:  
Uitgangspunt bij deze doelgroep (zowel B1-route als Z-route) is dat er naast het inburgeringstraject (waar mogelijk) dienstverlening ingezet wordt (vgl. Integratie door Werk). De bestaande werkwijze (eerst woning en inkomen op orde) blijft daarbij gehandhaafd. Bestaande dienstverlening blijft gehandhaafd maar daarnaast worden er nog nieuwe instrumenten ontwikkelt zoals interne plaatsingen bij KonnecteD en/of speciale werkleerroutes met taal op de werkvloer.
4. Kwetsbare jongeren:  
Hierbij gaat het om jongeren met een uitgestelde studieplicht of uitgestelde arbeidsplicht vanwege complexe problematiek/zorg. Deze jongeren monitoren we intensief en de regierol (richting ketenpartners) ligt bij het Jongerenloket. We zetten het instrumentarium van Groeien in om deze jongeren te activeren en perspectief te bieden.

### Richtingen Groeien

De klantgroep Groeien kent een aantal richtingen:

- Reguliere uitstroom naar arbeid: we gaan ervan uit dat een deel van deze klantgroep, door de inzet van Werken aan je Toekomst en Werken aan Werk, zal uitstromen naar arbeid.
  - Inzet van de dienstverlening van Matchen: klant blijft in Groeien maar is klaar voor de volgende stap waarbij de instrumenten uit Matchen ingezet worden. Klant start met deelname aan de kick-off bijeenkomst van Matchen. Klant houdt zelfde consulent.
  - Instroom in een werkleerroute: de werkleerroute is een instrument, ontwikkeld om de match op de arbeidsmarkt te vergroten. De klant houdt dezelfde consulent. De klant/kandidaat doet in een werksetting werkervaring op, gecombineerd met scholing door het uitvoeren werkopdrachten/praktijkopdrachten. De kandidaat ontwikkelt binnen de Werkleerroute zijn/haar werknemersvaardigheden en vakvaardigheden en krijgt coaching on the job (intensieve begeleiding op de werkvloer in- en extern). Wanneer de kandidaat de praktijkopdrachten succesvol afrondt, ontvangt hij/zij een praktijkverklaring. De kandidaat krijgt begeleiding van zijn/haar consulent, werkcoach en werkleider. De accountmanager is verantwoordelijk voor het vinden van een passende externe werkplek. Werkleerroutes zijn opgezet in samenwerking met werkgevers en onderwijs. Er is een branch of sectorgerichte indeling gemaakt, afgestemd op de behoefte van de arbeidsmarkt. De behoefte (vraag) vanuit de arbeidsmarkt wordt continu getoetst. Er zijn momenteel 5 werkleerroutes:
    - Horeca
    - Schoonmaak
    - Logistiek
    - Techniek
    - Ict
- De volgende werkleerroutes zijn in ontwikkeling:
- Zorg
  - Buitenruimte
  - Productie
- Praktijkroute: binnen de klantgroep Groeien hebben we te maken met klanten die (nog) niet formeel aangemerkt zijn als een persoon met een arbeidsbeperking, maar waarbij wel sprake is van structurele (fysieke/psychische) beperkingen die invloed hebben op de



'loonwaarde' van deze persoon. Voor deze klanten kunnen we de Praktijkroute inzetten om daarmee de kans op uitstroom te vergroten. Sinds 1 januari 2017 kunnen mensen via de zogeheten Praktijkroute worden opgenomen in het doelgroepenregister. De Praktijkroute houdt in dat mensen uit de doelgroep, van wie op de werkplek via een gevalideerde loonwaardemethodiek is vastgesteld dat zij een loonwaarde hebben lager dan 100%, zonder beoordeling door het UWV in het doelgroepenregister worden opgenomen. Zodra iemand op grond van de Praktijkroute is opgenomen in het doelgroepenregister, telt de baan mee voor de banenafpraak en kunnen werkgevers bij ziekte aanspraak maken op de No-risk polis. Daarnaast heeft deze groep sinds 1 januari 2018 recht op een LKV 'banenafpraak en scholingsbelemmerden' waarmee de werkgever aanspraak kan maken op het loonkostenvoordeel (LKV). UWV beoordeelt het recht hierop door het raadplegen van het doelgroepenregister.

### Overdracht

De verwachting is dat een klein percentage overgaat naar de klantgroep Faciliteren of Zorgen.

### Klanten met structurele motivatieproblemen: consequent maatregelbeleid en Cambio.

Zowel binnen de klantgroep Matchen als binnen de klantgroep Groeien zullen we te maken krijgen met klanten die meer aandacht nodig hebben om te gaan werken (motivatieproblemen, 'niet-willers'). Bij klanten die dit gedrag vertonen, zal (naast het goede gesprek) een consequent maatregelbeleid toegepast worden en hopelijk zal dat tot een gedragsverandering leiden. Het niet nakomen van de re-integratieverplichtingen kan wettelijk niet leiden tot het beëindigen van de uitkering, daarom is ook de verbinding met rechtmatigheid (volgens hoofdstuk) onmisbaar. In sommige gevallen is het daarom onvermijdelijk om de omslag te maken naar rechtmatigheid c.q. de inlichtingenverplichtingen. Concreet betekent dit dat de inkomensconsulent alle wettelijk toegestane middelen inzet bij 'niet-willers' in het kader van de inlichtingenplicht. Als de 'niet-willer' zich vervolgens niet houdt aan zijn rechtmatigheidsverplichtingen, kan tot beëindiging van de uitkering overgegaan worden. Uiteraard wordt deze werkwijze zorgvuldig toegepast. Ook kunnen we voor deze klanten een specifiek 'niet-willers' traject bij Cambio inzetten. Ook in die gevallen is een goed 'samenspel' tussen Cambio, werkconsulent en inkomensconsulent van groot belang.

## **4.3 Dienstverlening Groeien**

Zoals gezegd, is bij deze groep sprake van een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit heeft diverse en soms ook veelvoudige oorzaken (praktisch, psychisch, gezondheid, welzijn, schulden, etc). Werken is daarom nu niet meteen mogelijk, maar op (de lange) termijn wel. Door gericht te werken aan het oplossen of verminderen van de belemmeringen, door vaardigheden te ontwikkelen en werkervaring op te doen, wordt arbeidsparticipatie mogelijk. De belangrijkste principes voor de dienstverlening aan deze groep zijn: aandacht en stress sensitief werken.

### **Digitale dienstverlening voor Groeien (corona-proof)**

#### ***Kick Off***

Consulent heet iedereen welkom en geeft introductie over het traject en leidt de deelnemers vervolgens naar het filmpje (maximaal 10 deelnemers in het filmpje en dan opsplitsen in twee groepjes).

#### ***Invulling film Digitaal***

Algemene, informatieve video met thema's uit de kick-off. Ook te gebruiken voor Matchen Kort alle leefgebieden vanuit de Brug de revue laten passeren (doorlopende lijn naar de Brug)

Hierin verwerkt: Up-to-date informatie over thema's

- Minimaregelingen (toeslagen etc.) – publiekszaken, Deventerwijzer
- Financiën (oa. Financieel fit) – BAD
- Kinderopvang – KonnecteD (T.O.)
- Rol IC & TC – IO & KonnecteD

Deventerwijzer is een mooie site om naar te verwijzen

**Idee: Film met succesverhalen?**

Doel: ontwikkeling stimuleren, mogelijkheden laten zien, positieve sfeer neerzetten.

Na de Kick-off bieden van een hand-out o.i.d. (digitaal) met de inhoud van het filmpje – zodat mensen altijd na kunnen zoeken.

Consulent maakt met ieder afzonderlijk een afspraak om nader kennis te maken – dit gebeurt na de Kick-off. De kennismaking gaat via MS Teams. Rechten en plichten worden dan ook genoemd.

Na deze kennismaking wordt de groep gevormd om de brug te starten op een nader ingepland tijdstip.

**Invulling Brug Digitaal met maximaal 5 kandidaten**

We gaan experimenteren met een aantal "Spellen, opdrachten". Een deel moet worden aangeschaft.

Doel is vooral dat kandidaten er energie van krijgen!

**Training De Brug**

Fasen:

1. Wie ben ik?
2. Wat wil ik?
3. Wat kan ik?
4. Wat ga ik doen?

Tools:

1. Kernwaardenspel
2. Combinatiespel
3. Talenten analyse (?) → tool zoeken bijvoorbeeld via [www.123test.nl/werk-portal.nl/werk.nl](http://www.123test.nl/werk-portal.nl/werk.nl) laten uitvoeren.
4. Plan van aanpak maken

Werkmap:

Thuiswerk opdrachten. De 4 tools in werkvormen en opdrachten vertalen die de kandidaat thuis kan uitwerken.

## Werkproces:

|     |                             |  |          |
|-----|-----------------------------|--|----------|
| 1.  | Wie ben ik?                 | Inhoud   | Tijd     |
| 1.a | Samen<br>(MsTeams/Whatsapp) | Uitleg   | 1 uur    |
| 1.b | Thuis/individueel           | Uitwerken opdracht   | 1 uur    |
| 1.c | Samen                       | Terugkoppeling, korte presentaties in de vorm van pitch.<br>Evalueren/reageren | 1 -2 uur |
| 1.d | Thuis                       | Aanvullen obv vorige sessie  | ½ uur    |
| 2.  | Wat wil ik?                 | Inhoud   | Tijd     |
| 2.a | Samen<br>(MsTeams/Whatsapp) | Uitleg   | 1 uur    |
| 2.b | Thuis/individueel           | Uitwerken opdracht   | 1 uur    |
| 2.c | Samen                       | Terugkoppeling, korte presentaties in de vorm van pitch.<br>Evalueren/reageren | 1 -2 uur |
| 2.d | Thuis                       | Aanvullen obv vorige sessie  | ½ uur    |
| 3.  | Wat kan ik?                 | Inhoud   | Tijd     |
| 3.a | Samen<br>(MsTeams/Whatsapp) | Uitleg   | 1 uur    |
| 3.b | Thuis/individueel           | Uitwerken opdracht   | 1 uur    |
| 3.c | Samen                       | Terugkoppeling, korte presentaties in de vorm van pitch.<br>Evalueren/reageren | 1 -2 uur |
| 3.d | Thuis                       | Aanvullen obv vorige sessie  | ½ uur    |
| 4.  | Wat ga ik doen?             | Inhoud   | Tijd     |
| 4.a | Samen<br>(MsTeams/Whatsapp) | Uitleg   | 1 uur    |
| 4.b | Thuis/individueel           | Uitwerken opdracht   | 1 uur    |
| 4.c | Samen                       | Terugkoppeling, korte presentaties in de vorm van pitch.<br>Evalueren/reageren | 1 -2 uur |
| 4.d | Thuis                       | Aanvullen obv vorige sessie  | ½ uur    |

### **Plan van aanpak en vervolg**

Op basis van plan van aanpak gaat kandidaat op onderzoek en beschrijft een doel- actie plan. Horizon verbreden. Informatie verzamelen. Gesprekken voeren. Gaat actief zijn inzichten vergaren. Plan is individueel.

Groep: Terugkom momenten in MS Teams, kort pitchen wat men heeft ontdekt.

Individueel: met begeleider contactmomenten (MS Teams) frequentie afspreken en tussentijds als daar behoefte aan is.

### **Werken aan Werk**

Het doel van werken is om verder te gaan met het plan van aanpak. In het plan van aanpak zal worden benoemd welke belemmeringen er zijn en hoe we deze kunnen weghalen.

Daarnaast indien mogelijk al kandidaten deels activeren. Denk aan "Bewegen werkt", "Cambio", "vrijwilligerswerk".

Het einddoel van werken aan werk is “klaarstomen” voor de arbeidsmarkt binnen drie jaar:

- Werkleerroute;
- Matchen

Na de Brug houden we met hetzelfde groepje 1 uur per week via MS Teams contact en waar nodig individuele (digitale) gesprekken met kandidaten. We zijn dan met de klant bezig om stappen te maken in het plan van aanpak. Gezien de gedeeltelijke of gehele lockdown zal werken in een WEP of vrijwilligerswerk lastig zijn. Hier kunnen we nu niet op inspelen maar zijn we afhankelijk van de situatie die dan speelt. Indien werkleerroutes wel kunnen moeten we daar indien mogelijk op in gaan zetten.

#### 4.3.1 Kick-off bijeenkomst

De kick-off bijeenkomst is het startpunt voor nieuwe instroom. In elke kick-off bijeenkomst besteden we aandacht aan een aantal vaste thema's:

- Rechten en plichten
- Minimabeleid
- Financiën
- Kinderopvang
- Uitleg Deventer App
- Voorlichting over het vervolgtraject

| Kickoff | Actie   | Omvang | Duur  | Freq    | Wie                             |
|---------|---|--------|-------|---------|---------------------------------|
|         | Rooster outlook + brief uitreiken door consulent ambitiegesprek | 10-15  | 3 uur | 1 x p/w | Consulent<br>Groeien<br>Trainer |

| Vorbereiding & Administratie taken | Actie  | Wie                   | Bijzonderheden                                 |  |
|------------------------------------|--|-----------------------|--|--|
|                                    | Check trainingslocatie                       | Consulent             |  |  |
|                                    | Presentielijst printen                       | Consulent             | Na de training afgeven T.O.                    |  |
|                                    | Intakegesprek Trainer                        | Trainer               | Uitnodigingsbrief startdatum training meegeven |  |
|                                    | Overige klanten inplannen intake met trainer | Trainer               | Bevestigingsbrief afspraak meegeven            |  |
|                                    | Routekaart W.a.T<br>Laten tekenen            | Consulent             | Afgeven aan T.O                                |  |
|                                    | Klant op naam zetten uit de werkverdeling    | Consulent             | Ook no-show klanten op naam consulent          |  |
|                                    | Vervolgactiviteit opboeken in GWS            | Consulent             | Startdatum activiteit vullen                   |  |
|                                    | 1 <sup>e</sup> No-show                       | Team<br>Ondersteuning |  |  |

|  |  |                    |  |                       |
|--|--|--------------------|--|-----------------------|
|  | Klant opnieuw inplannen voor Kick-off        | Team Ondersteuning | Nieuwe uitnodiging versturen (hersteltermijn)            | Vastleggen in GWS     |
|  | 2e X No-show?                                | Team Ondersteuning | Maatregelproces op boeken op naam consulent              |                       |
|  | Oproep wederhoor schriftelijk of telefonisch | Consulent          | Vaststellen of er sprake is van maatregelwaardig gedrag. | Werkproces afhandelen |

| Registratie | Actie                               | Wie                | Bijzonderheden           |                                |
|-------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------------|
|             | rapportage GWS                      | Consulent          |                          |                                |
|             | Routekaart W.a.T vastleggen in GWS  | Team Ondersteuning | Scan GWS extern document | Vastleggen in outlook planning |
|             | Maatregel rapportage Vastleggen GWS | Consulent          |                          |                                |
|             | Beschikking vastleggen GWS          | I.O.               |                          |                                |

#### Arbeidspotentieel benutten

De klantgroep Groeien zal omvangrijk zijn. En bestaan uit personen die in principe allemaal arbeidspotentie hebben. Door deze personen aan het werk te helpen kan de krapte op de arbeidsmarkt verminderen. En werk is nog altijd het beste 'medicijn' om armoede, schulden, sociale problematiek en om (overerving van) bijstandsafhankelijkheid tegen te gaan. Dat vraagt wel dat we investeren in deze groep en dat we t.a.v. deze groep een ontwikkelopgave hebben. Triple A (aandacht, aandacht, aandacht) en Stress sensitieve dienstverlening staan daarbij centraal.

#### 4.3.2 De Brug (groepsdynamisch werken)

Wat nieuw is in de dienstverlening aan deze klanten, is dat ze vrijwel direct gaan deelnemen aan een training. Empowerment, vergroten van de zelfredzaamheid, oplossingsgericht werken, elementen uit de aanpak van mobility mentoring en leren van en met elkaar zijn belangrijke principes en ingrediënten van deze training.

Met deze groepsdynamische aanpak zetten we direct bij aanvang al in op de ontwikkeling die nodig is om het arbeidspotentieel (op termijn) te kunnen verzilveren.

Het is zowel een activeringsinstrument als een ontwikkelinstrument. Het trainingsprogramma duurt 4 weken. Eindresultaat is een persoonlijk en op maat gemaakt trajectplan.

Zoals gezegd, is dit een bestaande training. Maar in de huidige dienstverlening wordt deze training ingezet naar het oordeel van de consulent. Vaak zit de klant dan al geruime tijd in de uitkering en lijken de problemen en belemmeringen niet te verminderen of op te lossen. Door in de nieuwe dienstverlening de training direct bij de instroom in de uitkering al in te zetten, gaan we ervan uit dat de klant beter en sneller in staat is zijn belemmeringen of problemen te verminderen of op te lossen. Hierdoor is de klant sneller in staat zich te focussen op de toekomst (werk en financiële zelfredzaamheid) waardoor de uitkeringsduur korter wordt.

Wat zijn onze uitgangspunten:

- Groeien-klanten hebben belemmeringen. Die zijn divers en (vaak) meervoudig en vraagt voor iedereen andere oplossingen.
- Wat de groei-klanten *vooral* als gemeenschappelijk kenmerk hebben, is dat het vaak mensen zijn die denken/voelen: 'ik kan het niet', 'ik weet het niet', 'ik zie geen oplossing', 'het lukt me(toch) niet'.
- Om deze groep in beweging te krijgen en stappen te laten zetten die uiteindelijk leiden naar werk, is het belangrijk dat we 'opbouwen' en niet afbreken.
- Dat 'opbouwen' gaat om de mindset van deze klanten. Dat de klant met onze ondersteuning en begeleiding gaat denken/voelen: 'ik kan het wel', 'ik weet het wel', 'ik zie een oplossing', 'het lukt me echt wel'.

Met 'De Brug' willen we vooral insteken op het opbouwen. Met deze ingrediënten:

- Zelfkennis is de weg naar succes
- Wat zijn de belemmeringen
- Wat heeft de klant nodig
- Gedragsverandering/mindset
- Opbouwen: van makkelijk naar moeilijk
- Groepsdynamiek, gecombineerd met individuele begeleiding
- Aandacht, aandacht, aandacht

Met het programma richten we ons de eerste 4 weken puur op het opbouwen. Dat de klant dus in de loop van de 4 weken steeds meer gaat denken/voelen: 'ik kan het wel', 'ik weet het wel', 'ik zie een oplossing', 'het lukt me echt wel'. Dit gaan we doen met allerlei 'inzicht gevende' elementen, die oplopen van makkelijk naar moeilijk. De inzicht gevende elementen hebben allemaal een positieve insteek, maar zijn er wel op gericht dat de klant **zelf** vooral inzicht krijgt in wie hij is, wat hij (niet) doet, waar hij goed in is, wat zijn valkuilen zijn, etc.

*Week 1: thema Kleur*

1<sup>e</sup> dagdeel: wat voor kleur ben je

2<sup>e</sup> dagdeel: verdieping op het thema door de link te leggen naar het 'persoonlijke'

*Week 2: thema Typisch ik*

1<sup>e</sup> dagdeel: wat voor type ben jij?

2<sup>e</sup> dagdeel: verdieping op het thema door de link te leggen naar bijvoorbeeld wel/geen oplossend vermogen, rationeel/emotioneel, optimist/pessimist, wel/geen keuzes maken, waar ben ik dan goed in, etc

*Week 3: thema Wall of Fame*

1<sup>e</sup> dagdeel: wat gaat er allemaal goed in mijn leven? Aandacht voor alles wat positief is. En hoe anderen daar iets van kunnen leren misschien

2<sup>e</sup> dagdeel: verdieping op het thema door ook stil te staan bij wat er minder goed gaat, wat de klant graag anders zou doen/zien en wat hij daar eventueel voor moet doen of veranderen, kan hij iets leren van anderen wat hem verder helpt?

*Week 4: thema Empowerment*

1<sup>e</sup> dagdeel: 'feel good' werkvormen die het zelfvertrouwen versterken, etc

2<sup>e</sup> dagdeel: scoren op 'De Brug' en huiswerk. Met het 'scoren' op de brug geeft de klant zelf aan waar hij nu staat en waar hij aan moet werken om de stap naar werk te kunnen gaan maken. Dit vormt de basis van een persoonlijk actieplan.

In de 5<sup>e</sup>/6<sup>e</sup> week: De klant gaat met datgene wat hij aan inzicht gekregen heeft, wat hij geleerd heeft, in individueel gesprek met de consultant 'de Brug' bespreken en een

actieplan maken. De begeleiding daarna is een combinatie van groepsgewijs en individueel waar nodig. Dit doen we in de vorm van terugkom-bijeenkomsten waarin klanten hun successen kunnen delen, hulp kunnen vragen (aan elkaar), knelpunten kunnen bespreken, etc etc.

Bij deze training baseren we het programma expliciet op elementen van mobility mentoring en stress sensitief werken. De training ondersteunt mensen om zelf hun financiële en sociale problemen aan te pakken, met als doel een economisch zelfredzaam leven. De dienstverlening richt zich expliciet op meerdere sociale problemen, die in samenhang met elkaar worden aangepakt. Mensen met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegenzit. Dit vraagt om hulp- en dienstverlening die daar rekening mee houdt. In deze aanpak biedt de werkconsulent coaching die uitgaat van gelijkwaardigheid en eraan bijdraagt dat mensen weer doelgericht gaan handelen. De samenwerking is erop gericht dat de klant, na verloop van tijd, beschikt over de hulpbronnen, de vaardigheden en de duurzame gedragsverandering die nodig zijn om economische zelfredzaamheid te bereiken en te behouden.

## De Brug naar Zelfredzaamheid<sup>8</sup>

|                           | Thuis   |   | Welzijn  |   | Geldzaken   |   | Opleiding  | Werk  |
|---------------------------|---|---|--|---|---|---|--|---|
|                           | Wonen   | Zorg voor anderen   | Gezondheid   | Sociale contacten   | Schulden  | Spaargeld   | Diploma  | Inkomen   |
| Nadenken over de toekomst | Ik woon in een huis. Ik geef hieraan iedere maand <b>minder dan 1/3</b> van mijn inkomen uit. | De zorg voor anderen is <b>geen</b> probleem. Hierdoor heb ik <b>veel</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.             | Ik heb <b>geen</b> last van lichamelijke of psychische problemen. Hierdoor heb ik <b>veel</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.        | Er zijn <b>altijd</b> mensen om mij te helpen. Ik help ook <b>vaak</b> anderen.       | Ik heb alleen een hypotheek of een lening voor een studie. Ik heb <b>geen andere</b> schulden.  | Ik heb spaargeld. Daar kan ik <b>3 maanden</b> de vaste kosten en de boodschappen mee betalen.          | Ik heb een diploma voor <b>hbo of wo</b> .   | Ik heb voor 1 persoon <b>meer dan € 1.305,-</b> euro per maand.*<br>2 personen: € 2.320,-<br>3 personen: € 2.920,-<br>4 personen: € 3.275,-   |
|                           | Ik woon in een huis. Ik geef hieraan iedere maand <b>minder dan 2/3</b> van mijn inkomen uit. | De zorg voor anderen is <b>soms</b> een probleem. Hierdoor heb ik <b>genoeg</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.       | Ik heb <b>weinig</b> last van lichamelijke of psychische problemen. Hierdoor heb ik <b>genoeg</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.    | Er zijn <b>meestal</b> mensen om mij te helpen. Ik help <b>ook</b> anderen.           | Ik heb schulden. Ik heb over <b>alle</b> schulden een afspraak gemaakt. Ik maak <b>geen nieuwe</b> schulden.  | Ik heb spaargeld. Daar kan ik <b>2-3 maanden</b> de vaste kosten en de boodschappen mee betalen.        | Ik heb een diploma <b>mbo-3 of mbo-4</b> .   | Ik heb voor 1 persoon <b>minder dan € 1.305,-</b> euro per maand.*<br>2 personen: € 2.320,-<br>3 personen: € 2.920,-<br>4 personen: € 3.275,- |
|                           | Ik woon in een huis. Ik geef hieraan iedere maand <b>meer dan 2/3</b> van mijn inkomen uit.   | De zorg voor anderen is een probleem. Hierdoor heb ik maar <b>een beetje</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.          | Ik heb last van lichamelijke of psychische problemen. Hierdoor heb ik maar <b>een beetje</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.         | Er zijn <b>soms</b> mensen om mij te helpen. Ik help <b>soms</b> anderen.             | Ik heb schulden. Ik heb over <b>bijna alle</b> schulden een afspraak gemaakt.   | Ik heb spaargeld. Daar kan ik <b>1-2 maanden</b> de vaste kosten en de boodschappen mee betalen.        | Ik heb een <b>havo</b> -diploma of een diploma voor <b>mbo-2</b> .   | Ik heb voor 1 persoon <b>minder dan € 815,-</b> euro per maand.*<br>2 personen: € 1.450,-<br>3 personen: € 1.825,-<br>4 personen: € 2.045,-   |
|                           | Ik woon tijdelijk:<br>- in een opvang<br>- bij een vriend<br>- bij familie.                   | De zorg voor anderen is een <b>groot</b> probleem. Hierdoor heb ik <b>niet genoeg</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin. | Ik heb <b>vaak</b> last van lichamelijke of psychische problemen. Hierdoor heb ik <b>niet genoeg</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin. | Er zijn <b>bijna nooit</b> mensen om mij te helpen. Ik help <b>niet vaak</b> anderen. | Ik heb schulden, en die betaal ik <b>niet af</b> . Ik heb <b>wel</b> overzicht van:<br>- mijn schulden<br>- mijn loon of uitkering<br>- hoeveel geld ik uitgeef | Ik heb spaargeld. Daar kan ik <b>minder dan 1 maand</b> de vaste kosten en de boodschappen mee betalen. | Ik heb diploma's of andere bewijzen dat ik een cursus of studie heb gedaan. Maar ik heb geen diploma voor havo, vwo of mbo-2 en hoger. | Ik heb voor 1 persoon <b>minder dan € 490,-</b> euro per maand.*<br>2 personen: € 890,-<br>3 personen: € 1.095,-<br>4 personen: € 1.230,-     |
|                           | Ik heb <b>geen</b> huis om in te wonen.   | De zorg voor anderen is een <b>heel groot</b> probleem. Hierdoor heb ik <b>geen</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.   | Ik heb <b>altijd</b> last van lichamelijke of psychische problemen. Hierdoor heb ik <b>geen</b> tijd en energie voor werk, studie en gezin.      | Er zijn <b>nooit</b> mensen om mij te helpen. Ik help <b>nooit</b> anderen.           | Ik heb schulden. Ik heb <b>geen</b> overzicht van:<br>- mijn schulden<br>- mijn loon of uitkering<br>- hoeveel geld ik uitgeef                                  | Ik heb <b>geen</b> spaargeld.   | Ik heb geen diploma's of andere bewijzen dat ik een cursus of studie heb gedaan.   | Ik heb <b>geen</b> inkomen.   |

Alles heeft met elkaar te maken

\*nadat de belasting eraf is

\*Statushouders gaan de VIP-training (Vluchtelingen Investeren in Participeren) volgen. Op jaarbasis kunnen hiervoor maximaal 200 statushouders aangemeld worden.

### 4.3.3 Werken aan Werk

Na het programma 'De Brug' start het traject 'Werken aan Werk'. De klant gaat actief aan de slag met zijn plan van aanpak. Er is tweewekelijks contact met de klant, dit kan individueel zijn of groepsgewijs. Afhankelijk van de te nemen stappen en activiteiten, ondersteunen we de klant met een heel scala aan instrumenten (zowel intern aanbod als extern aanbod).

Denk hierbij aan:

- Bewegen werkt
- Opvoedingsondersteuning
- Stadswerkplaats
- Scholing/opleiding
- Werkervaringsplek

Als de belemmeringen opgelost zijn of zodanig verminderd dat er focus op werk mogelijk is, zetten we de dienstverlening Matchen in. Er vindt geen overdracht plaatst. De kandidaat blijft in de caseload van de consulent Groeien.

<sup>8</sup> © Empath



| Werken aan Werk  | Duur     | Freq.   | Wie           |
|--|----------|---|---------------|
| Intensieve begeleiding, zowel groepsgewijs als individueel | Maatwerk | Doorlopend met daarbij tweewekelijks contact <sup>9</sup> | Werkconsulent |

#### 4.3.4 Servicegesprek Inkomensconsulent

Klanten krijgen na 6 maanden een servicegesprek met een inkomensconsulent. In dit servicegesprek besteden we aandacht aan rechtmatigheid maar daarnaast hebben we vooral aandacht voor de algehele financiële situatie van de klant. Zijn er financiële knelpunten, dreigen er of zijn er betalingsachterstanden ontstaan, maakt de klant volledig gebruik van alle (minima)regelingen en/of heeft de klant hierbij ondersteuning nodig. Waar nodig wordt link gelegd met Sociale Recherche (zie uitwerking verderop) en het BAD. Na dit eerste servicegesprek beoordeelt de inkomensconsulent wanneer het volgende servicegesprek nodig is (wel uiterlijk binnen 12 maanden). Als het servicegesprek daar aanleiding toe geeft, zal er een officieel heronderzoek in het kader van de rechtmatigheid ingezet worden.

| Servicegesprek   | Duur  | Freq.        | Wie               |
|--|-------|--------------|-------------------|
| <b>Periodieke aandacht voor algehele financiële situatie Preventie</b> | 1 uur | 1 x per jaar | Inkomensconsulent |

#### 4.3.5 Uitstroomgesprek & Nazorg

Wanneer een klant uitstroomt naar arbeid (al dan niet parttime), volgt er een uitstroomgesprek met de inkomensconsulent. In dit gesprek komen onderwerpen aan bod als:

- Financiën (schulden)
- Belastingdienst
- Welke wijzigingen moet de klant waar doorgeven
- Inkomstenverrekening/wisselende inkomsten
- Wat te doen als de arbeidsovereenkomst afloopt
- IC blijft nog aanspreekpunt bij vragen over financiën

De werkconsulent zorgt voor de nazorg en blijft de klant gedurende een half jaar monitoren. Er is een contactmoment na 1 maand (einde proeftijd) en in de 4/5 maand (arbeidscontracten kennen vaak een duur van 6 mnd). Wanneer in de 4/5 maand duidelijk wordt dat de arbeidsovereenkomst niet verlengd wordt, dan zetten we in op bemiddeling van werk naar werk. De klant kan waar mogelijk gebruik maken van dienstverlening van Matchen.

| Uitstroomgesprek & Nazorg | Duur      | Freq     | Wie          |
|---------------------------|-----------|----------|--------------|
| Individueel gesprek       | Max 1 uur | maatwerk | IC-consulent |

<sup>9</sup> Het aantal uren begeleiding is naar beneden bijgesteld op de aanname van de instroom van 348 op jaarbasis. Minder deelnemers per groep en minder groepen. De begeleiding op maat in Werken aan Werk zal daarmee variëren. Bijvoorbeeld begeleiding en bemiddeling kandidaten doelgroepenregister, beschut of deelnemers werkleerroute KonnecteD zal met name individueel zijn.

|                   |           |  |               |
|-------------------|-----------|--|---------------|
| 2 contactmomenten | Max 1 uur |  | Werkconsulent |
|-------------------|-----------|--|---------------|

#### 4.4 Dienstverlening Jongeren

Vorig schooljaar telde Deventer 273 jongeren tussen de 18 en 23 jaar die zich zonder startkwalificatie uitschreven van school. Deze jongeren noemen we nieuwe voortijdig schoolverlaters (vsv'ers). Daarnaast zijn er in Deventer 492 oud vsv'ers: jongeren die al in een eerder schooljaar gestopt zijn met school en geen startkwalificatie hebben. Het is niet zo dat al deze jongeren thuis op de bank zitten. Een deel deze jongeren is aan het werk maar heeft een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, en van een deel van deze jongeren weten we niet wat de situatie is of wat ze doen. Het risico bestaat dat deze jongeren niet de ondersteuning en begeleiding krijgen die ze nodig hebben of, erger nog, dat ze zich in het criminele circuit bevinden.

In Deventer hebben 306 jongeren tot 27 jaar een bijstandsuitkering, dit aantal ligt hoger dan het landelijke beeld. Bijna de helft van deze jongeren heeft de status 'zorg' en de gemiddelde uitkeringsduur van deze groep ligt tussen de 12 en 24 maanden. Jongeren met de status 'zorg' zijn op te delen in 3 categorieën:

- kwetsbare pro/vso jongeren die de overstap naar de arbeidsmarkt nog niet kunnen maken vanwege problemen en belemmeringen
- jongeren die vanwege problemen en belemmeringen een uitgestelde studieplicht hebben
- jongeren die wel kunnen werken maar die vanwege problemen en belemmeringen dat nu nog niet kunnen

Het huidige jongerenloket voert de wettelijke RMC-taken uit en is verantwoordelijk voor de intake Participatiewet voor jongeren tot 27 jaar. Deventer Werk talent is verantwoordelijk voor de ondersteuning en begeleiding naar werk. De afdeling Inkomensondersteuning is verantwoordelijk voor het verstrekken van de uitkering.

#### RMC

Doel van het Regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaten (RMC) is het scheppen van voorwaarden voor jongeren tussen de 16 en 23 jaar om een startkwalificatie te behalen of een passende plek op de arbeidsmarkt te vinden. Het RMC in Deventer heeft drie kerntaken:

- Het spreken van jongeren die veel verzuimen op school of dreigen uit te vallen op school (preventief, gesprekken gericht op het voorkomen van schooluitval);
- Het benaderen en begeleiden van jongeren tussen 18 en 23 jaar die niet op school zitten en geen startkwalificatie hebben (curatief, voortijdig schoolverlaters);
- Het monitoren van jongeren in een kwetsbare positie (doelgroep praktijkonderwijs en vso, vanaf 16 jaar).

#### Intake participatiewet

Het huidige jongerenloket voert intakegesprekken met jongeren die een uitkering komen aanvragen. Zoals de Participatiewet momenteel voorschrijft, wordt aan een jongere (uitzonderingen daargelaten) eerst de vier weken zoekperiode opgelegd. Als de jongere geen startkwalificatie heeft geldt de zogeheten 'studieplicht' en wordt de jongere geacht (weer) naar school te gaan. Als de jongere zich weer meldt na vier weken, dan vindt er overdracht plaats van het jongerenloket naar de afdeling Inkomensondersteuning en Deventer Werk talent. Vanaf dat moment vallen ze onder het daar geldende beleid en regime.

In 2021 wordt de integrale jongerenaanpak doorontwikkeld.

## 5. Klantgroep Faciliteren

### 5.1 Samenvatting

De klanten in de klantgroep Faciliteren maken onderstaande klantreis:

#### *Voorafgaande aan de toekenning*

- Melding
- Screeningsgesprek
- Ambitiegesprek
- Afhandeling uitkeringsgesprek.

#### *Direct na de toekenning*

- Kick-off bijeenkomst
- Kennismakingsgesprek, inclusief het opstellen van plan van aanpak

#### *Tijdens de bijstand*

- Eventueel: tijdelijke begeleiding door Participatiemakelaar
- Periodieke onderzoeken:
  - 1x per jaar een schriftelijk rechtmatigheid onderzoek (liefst: digitaal)
  - 2x per jaar een doelmatigheidsgesprek
  - Deze onderzoeken kunnen aanleiding zijn tot verwijzing naar de Participatiemakelaar
  - Deze onderzoeken kunnen aanleiding zijn tot een verwijzing naar ondersteuning of hulp
  - Deze onderzoeken kunnen aanleiding zijn tot een nader (SR) rechtmatigheid onderzoek
- Afhandelen van aanvragen bijzondere bijstand
- Verstrekken van voorschot op het vakantiegeld
- Reageren op door de klant doorgegeven mutaties
- Reageren op signalen, bv. van inlichtingenbureau, BRP, SR, PM of (anonieme) tip

### 5.2 Omschrijving klantgroep Faciliteren

Klanten die vallen onder de klantgroep Faciliteren hebben geen arbeidspotentieel, geen tot weinig ontwikkelpotentieel richting de arbeidsmarkt, maar **wel** de motivatie en de mogelijkheden om iets bij te dragen aan de samenleving in de vorm van vrijwilligerswerk en/of mantelzorg. Mogelijk verrichten zij al vrijwilligerswerk en/of mantelzorg. Deze groep klanten heeft net als de klantgroep Zorgen vaak te maken met meerdere problemen, denk aan schulden, psychische klachten en lichamelijke klachten, maar vaak wel in mindere mate.

Het doel vanuit de gemeente is om te zorgen dat klanten zoveel mogelijk blijven bijdragen aan de samenleving of daarmee gaan starten voor zover zij dat kunnen en willen. Bovendien zal er gekeken worden of er een inspanningsverplichting is in de zin van de Wet Taaleis. Indien dit het geval is zal het behalen van het referentieniveau ook een doel zijn voor deze klanten.

Daarnaast wordt gestreefd naar het zoveel als mogelijk voorkomen (preventie) of minimaliseren van problemen op het gebied van de 7 leefgebieden, zodat eventuele

belemmeringen om wat bij te dragen aan de samenleving worden weggenomen, verminderd of gestabiliseerd. Dit alles wel ervan uitgaande dat het de klant zelf is die met deze problemen aan de slag moet gaan, en met de wetenschap dat de problemen die bij deze klantengroep spelen vaak een langdurige aanpak vergen.

### 5.3 Dienstverlening klantgroep Faciliteren

Uitgangspunten voor de dienstverlening aan de klantgroep Faciliteren zijn daarom:

- het motiveren en ondersteunen van de klant om vrijwilligerswerk/ mantelzorg te starten, te behouden en/of uit te breiden, en
- het signaleren van en verwijzen bij mogelijke problemen op het gebied van de 7 leefgebied die de klant mogelijk zouden kunnen belemmeren bij het verrichten van vrijwilligerswerk/ mantelzorg. Hierbij zij opgemerkt dat de problemen die bij deze klantengroep spelen vaak een langdurige aanpak vergen.

Om dit te bereiken is het belangrijk om regelmatig contact te hebben met de klant ("aandacht, aandacht, aandacht"), om zodoende de klant gemotiveerd te houden om maatschappelijk te participeren, gemotiveerd te houden om zelf zijn problemen aan te pakken, en om eventuele (extra) problemen vroegtijdig samen met de klant te kunnen signaleren.

Het hart van de dienstverlening aan de klant zijn daarom 3 contactmomenten per jaar:

- een gesprek thuis over het plan van aanpak ("doelmatigheid gesprek")
- een gesprek telefonisch over het plan van aanpak ("doelmatigheid gesprek")
- een schriftelijk onderzoek over de financiën ("rechtmatigheid onderzoek")

Daarnaast zal er uiteraard ook geacteerd worden naar aanleiding van vragen en verzoeken van de klant, wijzigingen in de situatie van de klant en signalen van buitenaf. Als er sprake is van bijzondere kosten wordt dit snel opgepakt en afgehandeld, en er wordt maatwerk geleverd. Er wordt voor gewaakt dat er niet te veel druk op de klant wordt uitgeoefend.

Gesprekken worden gevoerd vanuit de stress sensitieve dienstverlening en de omgekeerde toets. Hierbij wordt gekeken naar hetgeen de klant nodig heeft om te zorgen dat hij/zij in staat is om een nuttige bijdrage te leveren aan de samenleving door middel van vrijwilligerswerk/ mantelzorg.

#### Doorstroom naar andere klantgroep

Ontwikkeling van de klanten van de klantgroep Faciliteren naar de klantgroep Groeien is niet het doel in het kader van Inzet op Maat. Evengoed is het mogelijk dat de klant, wellicht mede doordat zijn situatie stabiliseert en hij zich door zijn vrijwilligerswerk verder heeft ontwikkeld, in staat is en de sterke wens heeft om met betaald werk te starten of betaald werk uit te breiden.

In de volgende situaties zal beoordeeld moeten worden of de klant kan doorstromen naar de klantgroep groeien:

- De klant verricht (minstens) 20 uur vrijwilligerswerk per week, er zijn geen grote problemen op het gebied van de 7 leefgebieden, en eventuele kleinere problemen zijn stabiel

Of:

- De klant heeft zelf betaald werk gevonden voor minstens 20 uur per week

Of:

- De klant heeft zelf betaald werk gevonden voor minstens 10 uur per week, heeft dit werk minstens 6 maanden behouden, en is in staat tot ureuitbreiding.

De verwachting is dat de doorstroom van Faciliteren naar Groeien alleen in uitzonderingssituaties aan de orde zal zijn.

### Dienstverlening Faciliteren

In de volgende paragrafen wordt de dienstverlening voor de klantgroep Faciliteren besproken.

In de bijlage treft u de beschrijving voor de verwijzingen naar activiteiten in het kader van vrijwilligerswerk en Zorg.

### 5.3.1 Kick-off bijeenkomst

Vanwege de Covid-19 uitbraak wordt de kick-off tijdelijk niet uitgevoerd. De inhoud van de kick-off wordt tijdelijk bij het kennismakingsgesprek gevoegd, en daar op individuele basis besproken.

### Planning

Er wordt 1 x per drie weken voor maximaal 12 personen een kick-off bijeenkomst gepland, die door 2 inkomensconsulenten wordt geleid. Voor de planning van deze inkomensconsulenten en de klanten wordt gebruik gemaakt van een SharePoint agenda. Bij de planning zal goed gekeken moeten worden of de twee consulenten samen een goed duo vormen. De klant wordt tijdens het ambitiegesprek ingepland, en krijgt dan de uitnodiging voor de Kick-off. Deze afspraak wordt schriftelijk bevestigd. Ook ontvangt de klant daags van tevoren een SMS als herinnering.

### Locatie en duur

De bijeenkomst vindt plaats in een ruimte in het Stadhuis. Naar de klant wordt gecommuniceerd dat de bijeenkomst 1 ½ uur kan duren. Gestreefd wordt om de bijeenkomst niet langer dan een uur te laten duren, waarbij voor het plenaire deel maximaal een half uur wordt ingeruimd. Eventueel (dat moet in de praktijk blijken) kan halverwege het plenaire deel een pauze ingelast worden).

Door middel van ontvangst met koffie, thee en koekje wordt een ontspannen sfeer gecreëerd.

### Inhoud

Na binnenkomst volgt een gezamenlijk deel dat bestaat uit de volgende onderdelen:

- Welkom/ inleiding
- Filmpje over de uitkering (wat kunt u van ons verwachten, en wat verwachten wij van u?)
- Informatie over wat stress met je doet
- Introductie van de 7 leefgebieden, inclusief afbeelding praatplaat
- Informatie over het plan van aanpak, inclusief beeld hoe “mijn doel actieplan” eruitziet

Daarna wordt iedere deelnemer kort individueel gesproken door de IC bij wie ze zijn ingepland, en krijgen daarbij uitgereikt:

- Flyer over de rechten en plichten van de Participatiewet
- Visitekaartje van de inkomensconsulent
- Afsprakenkaartje voor het kennismakingsgesprek (de week erop)
- Afgedrukte praatplaat
- Invulvel “mijn doel actieplan”
- Eventueel: machtiging voor informatie-uitwisseling

De klanten worden hierbij gevraagd om voorafgaande aan het kennismakingsgesprek thuis alvast te gaan nadenken over de invulling van hun plan van aanpak.

### No show

Bij no show ontvangt de klant conform het interne beleid een maatregel van eenmalig € 50,00, en een nieuwe afspraak voor deelname aan een kick-off bijeenkomst. Indien de klant dan nog niet komt opdagen, dient de uitkering geblokkeerd te worden en een rechtmatigheid onderzoek opgestart te worden.

### Uitzondering: klant kan niet naar kick-off bijeenkomst

Wanneer de klant niet naar de kick-off bijeenkomst kan/wil komen omdat de klant onoverkomelijke bezwaren heeft tegen een groepsbijeenkomst (bijvoorbeeld omdat hij/zij dat werkelijk niet durft), dan wordt maatwerk toegepast. Die klanten worden individueel en op kantoor gesproken door de inkomensconsulent bij wie ze zijn ingepland. De verwachting is dat het gaat om een enkeling.

## 5.3.2 Kennismakingsgesprek

Omdat tijdelijk de Kick-off niet doorgaat, zal het kennismakingsgesprek tijdelijk anders verlopen. Dit is gearceerd aangegeven.

### Afspraak

De klant heeft de afspraak tijdens de Kick-off gekregen van zijn inkomensconsulent. Deze afspraak wordt schriftelijk bevestigd. Ook ontvangt de klant daags van tevoren een SMS om hem eraan te herinneren.

### Tijdelijk:

Tijdens het ambitiegesprek vertelt de trajectconsulent dat zijn/haar inkomensconsulent binnen een week zal gaan bellen om een kennismaking gesprek te voeren. De toedeling aan een inkomensconsulent gebeurt vervolgens via de werkverdeling. De inkomensconsulent belt de klant op, en vraagt toestemming voor een videobel gesprek, het liefste via Teams. Indien mogelijk wordt op datzelfde moment het kennismakingsgesprek gevoerd. Eventueel kan een afspraak gemaakt worden voor een kennismakinggesprek binnen 3 dagen. In dat laatste geval ontvangt de klant daags van tevoren een SMS om hem eraan te herinneren.

Vanwege praktische redenen (nl: het maken van het plan van aanpak) verdient het aanbeveling om dit gesprek op het Stadhuis te laten plaatsvinden. De IC zal echter navragen bij de klant of deze de mogelijkheid heeft om naar het Stadhuis te komen. Wanneer dit niet het geval is, zal de IC zoeken naar de beste oplossing. Hierbij dient maatwerk te worden geleverd. De IC zal ook met zoveel woorden erop wijzen dat de klant een begeleider mee mag nemen naar het gesprek.

### Tijdelijk:

Omdat gesprekken op het Stadhuis tot een minimum moeten worden beperkt vanwege Covid-19, worden de kennismakingsgesprekken tijdelijk toch op afstand via (video) bellen uitgevoerd.

Hierbij kan de consulent overwegen om, afhankelijk van de klant, het gesprek in tweeën te splitsen. Redenen hiervoor kunnen zijn dat het voor sommige klant mogelijk te veel en te lang zal zijn om de hele inhoud van het kennismakinggesprek via (beeld) bellen in één keer te behappen. Ook kan een reden zijn dat de klant de tijd en mogelijkheid krijgt om rustig na te denken over doelen waar hij aan wil werken – het liefst samen met iemand die hem vanuit zijn/haar sociaal vangnet bij kan ondersteunen. Opgemerkt zij dat het niet de bedoeling is om het stressniveau door dit “huiswerk” juist te verhogen. Mogelijk helpt het stress verlagend om aan te geven dat de klant niet zelf iets hoeft op te schrijven. Ook kan worden overwogen om in plaats van 3 doelen ervoor te kiezen om de klant slechts 1 doel te laten uitkiezen en te laten uitwerken. Dit kan later, bij de jaarlijkse doelmatigheid gesprekken, aangevuld worden met een 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> doel.

Let op! Wanneer ervoor gekozen wordt om het kennismakingsgesprek in twee gedeelten uit te voeren, dient het 2<sup>e</sup> deel van het gesprek binnen een week van het 1<sup>e</sup> deel gevoerd te worden!

#### Het kennismakingsgesprek

- Welkom/ inleiding/ doel van het gesprek
- Tijdelijk deel: vervanging van de Kick-off bijeenkomst
  - Informatie over de uitkering (wat kunt u van ons verwachten en wij van u?)
  - Uitreiken flyer met de samenvatting van de informatie
  - Uitreiken visitekaartje van IC
  - Eventueel: machtiging voor informatie-uitwisseling
  - Informatie over wat stress met je doet
  - (Korte!!) introductie van de 7 leefgebieden adhv de praatplaat
  - Pauze door koffie/ thee aan te bieden en op te halen bij de automaat
- Opstellen plan van aanpak
  - Terugblik op uitkomst Darius/ het ambitiegesprek
  - De klant vragen om adhv de praatplaat aan te geven welke punten de klant wil verbeteren. Eventueel kunnen de gespreksvragen per leefgebied de klant wat verder op weg helpen bij zijn verhaal.
  - Klant ondersteunen om zoveel mogelijk zelf het “mijn doel actieplan” in te vullen
- Hoe nu verder?
  - Herhalen van de door de klant te nemen stappen uit het “mijn doel actieplan”
  - Eventueel afspraak maken voor tussentijds contact. Als er meerdere toegangen betrokken zijn bij de klant: toetsen, vragen en checken met elkaar wie de regie heeft (afspraken uit 1 huishouden, 1 cliënt en 1 plan)
  - Doelmatigheid gesprek aankondigen (over +/- 4 maanden)

#### Na het gesprek

De inkomensconsulent maakt na het gesprek een gespreksverslag (rapportage), en stuurt een brief naar de klant waarin de gemaakte afspraken staan. Het “mijn doel actieplan” wordt als bijlage met deze brief verstuurd. Bovendien boekt de inkomensconsulent de 2 doelmatigheidonderzoeken en het rechtmatigheid onderzoek voor het eerste jaar in GWS. Daarmee wordt de gesprekscyclus gestart. Indien van toepassing draagt de inkomensconsulent de klant over aan de Participatiemakelaar.

#### No show?

Bij no show ontvangt de klant conform het eigen beleid een maatregel van € 50,-. In datzelfde besluit ontvangt hij vervolgens een nieuwe afspraak. Indien de klant dan nog niet komt opdagen, dient de uitkering geblokkeerd te worden en een rechtmatigheid onderzoek opgestart te worden.

#### 5.3.3 Participatiemakelaar

Als de klant gemotiveerd is om vrijwilligerswerk te gaan doen of zijn bestaande vrijwilligerswerk uit te breiden, maar het lukt hem niet om dit op eigen kracht te doen, dan is het mogelijk om hem tijdelijk en alleen op dit punt te ondersteunen door de Participatiemakelaar.

Daarnaast is het mogelijk om de Participatiemakelaar in te zetten voor klanten die een taalactiviteit/ taal cursus willen gaan volgen, maar dit niet goed zelf kunnen opstarten.

De Participatiemakelaar is derhalve **niet** “de vaste trajectconsulent” voor de klanten die in de klantengroep Faciliteren zitten. Zij hebben als enige contactpersoon de inkomensconsulent. De Participatiemakelaar is een begeleider die de inkomensconsulent bij wijze van instrument kort (2 maanden, hooguit 4) kan inzetten voor de klant.

De Participatiemakelaar gaat 2 maanden met de klant aan de slag. Die periode kan maximaal tot 4 maanden worden verlengd.

Voor een goede en effectieve werkwijze zijn zaken als “aandacht”, “maatwerk”, “laagdrempelig” en “flexibiliteit” heel erg belangrijk. De Participatiemakelaar zal zijn begeleiding afstemmen op de mogelijkheden en behoeften van de klant. Indien nodig is deze begeleiding intensief, bijvoorbeeld door klanten thuis op te halen als zij een belangrijke afspraak hebben, om de klant letterlijk “over de drempel” heen te helpen.

Om dit mogelijk te maken is het nodig dat de klant enerzijds snel terecht kan bij een Participatiemakelaar, om te voorkomen dat zijn motivatie weer wegebt. Anderzijds is het noodzakelijk dat de Participatiemakelaar niet te veel klanten tegelijkertijd begeleidt, en zeker geen “vaste caseload” heeft, omdat hij de klanten anders niet de aandacht kan geven die zij nodig hebben.

Om het werk van de Participatiemakelaar inzichtelijk te krijgen en te houden komt er een nieuw werkproces in GWS. Daarin zit een “begeleidingsdocument”, waarmee de IC de klant aan de PM kan overdragen, de PM door middel van notities kan bijhouden hoe het verloop van de begeleiding is, en waarmee de PM tenslotte aan de IC kan terugkoppelen wat het resultaat is van zijn inzet en eventuele aanbevelingen kan doen voor verdere begeleiding.

Als het lukt om de klant te laten starten met vrijwilligerswerk, of dat te laten uitbreiden, dan let de PM erop dat er een vrijwilligerscontract komt, en dat een kopie daarvan in de e-suite wordt gevoegd. Als een taalactiviteit of taalcursus wordt gestart, dan zal dat meestal gaan om informeel aanbod, waarbij er geen bewijsstukken zullen zijn om op te slaan.

De PM zal daarna gedurende een korte periode nazorg verlenen door eens te bellen met de klant en/of de aanbieder en te vragen hoe het gaat. (Dit valt binnen de hierboven genoemde maximale periode van 4 maanden.)

De PM zal bij de contacten met zowel de klant als de aanbieder benadrukken dat de IC de contactpersoon van de klant blijft, en de klant voor alle zaken behalve het aangaan van (meer) vrijwilligerswerk verwijzen naar de IC. Wel kan de PM na de plaatsing voor aanbieders blijven gelden als “aanspreekpunt”; mogelijke toekomstige meldingen of vragen kunnen dan door de PM worden doorgezet naar de betreffende IC.

De IC stuurt een brief aan de klant, waarin de spelregels staan omtrent het verrichten van vrijwilligerswerk tijdens het ontvangen van een bijstandsuitkering.

Verder is het belangrijk dat de IC uiteindelijk een besliscode zet in het werkproces in GWS, zodat meetbaar is wat het effect is van de inzet van de Participatiemakelaar.



## 6. Klantgroep Zorgen

### 6.1 Samenvatting

De klanten in de klantgroep Zorgen maken onderstaande klantreis:

#### *Voorafgaande aan de toekenning*

- Melding
- Screeningsgesprek
- Ambitiesgesprek
- Afhandeling uitkeringsgesprek.

#### *Direct na de toekenning*

- Kennismakingsgesprek, inclusief het opstellen van plan van aanpak

#### *Tijdens de bijstand*

- Periodieke onderzoeken:
  - 2x per jaar een doelmatigheidsgesprek \*
  - 1x per jaar een schriftelijk rechtmatigheidsonderzoek \*
  - Deze onderzoeken kunnen aanleiding zijn tot een verwijzing naar ondersteuning of hulp
  - Deze onderzoeken kunnen aanleiding zijn tot een nader (SR) rechtmatigheid onderzoek
- Afhandelen van aanvragen bijzondere bijstand
- Verstrekken van voorschot op het vakantiegeld
- Reageren op door de klant doorgegeven mutaties
- Reageren op signalen, bv. van inlichtingenbureau, BRP, SR, PM of (anonieme) tip

\* Tijdens deze onderzoeken zal de focus liggen op en zal informatie worden opgehaald over respectievelijk doelmatigheid bij het doelmatigheid onderzoek en rechtmatigheid bij het rechtmatigheidsonderzoek.

De inkomensconsulent heeft echter altijd zowel een doelmatigheid- bril EN een rechtmatigheid – bril op, en zal op die manier altijd alert zijn op signalen uit beide gebieden. Wij splitsen het **actieve** onderzoek naar doelmatigheid en rechtmatigheid echter uit elkaar, om het voor de klant duidelijker te houden in het kader van stress sensitieve dienstverlening. (Een rechtmatigheidsonderzoek geeft altijd stress bij klanten.)

### 6.2 Omschrijving klantgroep Zorgen

#### 6.2.1 Klantgroep Zorgen

Klanten die vallen onder de klantgroep zorg hebben geen arbeidspotentieel, geen ontwikkelpotentieel richting de arbeidsmarkt en geen mogelijkheden en/of motivatie om via mantelzorg en/of vrijwilligerswerk iets bij te dragen aan de samenleving.

**Wel** kunnen deze klanten, al is het op bescheiden wijze, participeren in de samenleving.

Deze groep klanten heeft vaak te maken met meerdere problemen, denk bijvoorbeeld aan schulden, psychische klachten en lichamelijke klachten, die een belemmering kunnen zijn voor de maatschappelijke participatie.

Het doel vanuit de gemeente is om te zorgen dat problemen op het gebied van de 7 leefgebieden zo veel als mogelijk worden voorkomen (preventie) of geminimaliseerd, zodat het lichamelijke, geestelijke en sociale welbevinden van de klanten wordt gestabiliseerd of (licht) verbeterd, en de klant zo goed mogelijk kan participeren in de samenleving. Dit alles wel ervan uitgaande dat het de klant zelf is die met deze problemen aan de slag moet gaan, en met de wetenschap dat de problemen die bij deze klantengroep spelen vaak een langdurige tot zeer langdurige aanpak vergen.

### 6.2.2 Klanten zorg-Handhaving

Binnen de klantgroep Zorg valt ook een (zeer) kleine groep (ongeveer 5 tot 20 personen, die bekend zijn bij de SR), die wordt aangeduid met de term “zorg-handhaving”. Dit zijn klanten:

- Die geen formeel werk of vrijwilligerswerk hebben;
- Die **wel** de fysieke en psychische mogelijkheden hebben om activiteiten te verrichten, en
- Waarvan er vermoedens zijn dat de klant af en toe/ regelmatig zelfstandig en illegaal op geld waardeerbare activiteiten uitvoert,
- Maar die toch, vanwege ernstige in de persoon gelegen factoren, **niet** worden bemiddeld
- naar werk of vrijwilligerswerk Deze factoren kunnen zijn:
  - Agressief gedrag
  - Criminaliteit (bijvoorbeeld stelen van werkgever/ collega's)
  - Ondernijning
  - Ontbreken van normen en waarden
  - Niet met autoriteit om kunnen gaan.

Het criterium bij deze klanten is: het valt duidelijk binnen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid jegens werkgevers en vrijwilligersorganisaties om deze klant echt niet als werknemer/ vrijwilliger bij hen aan te bieden.

*Benadrukt wordt dat dit een zeer beperkte groep klanten is!*

De dienstverlening zal aan de hand van maatwerk en in samenspraak met de SR worden ingericht, in afwachting van nadere beleidsmatige keuzes. Hierbij zal de nadruk liggen op handhaving. Gesprekken vinden in principe op kantoor plaats, en in principe samen met de SR. Bij twijfel over de rechtmatigheid van de uitkering wordt de uitkering **wel** geblokkeerd in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.

*Gezien de zéér beperkte omvang van deze groep, wordt deze voor de rest van het productenboek buiten beschouwing gelaten. De volgende paragrafen in dit hoofdstuk gaan dus over de klanten in de klantgroep Zorg, die **niet** tot deze kleine groep handhavers behoort.*

### 6.3 Dienstverlening

Uitgangspunt voor de dienstverlening aan de klantgroep zorg is daarom het voorkomen van het onnodig (administratief) belasten van de klanten bij onderzoeken, en het voorkomen van sociale isolatie. Daartoe wordt een plan van aanpak opgesteld, waarmee enkele problemen in de leefgebieden kunnen worden opgelost, verminderd of gestabiliseerd.

Om dit te bereiken is het belangrijk om regelmatig contact te hebben met de klant, om zodoende de klant gemotiveerd te houden om zijn problemen aan te pakken, en om eventuele (extra) problemen vroegtijdig te kunnen signaleren.

Het hart van de dienstverlening aan de klant zijn de volgende contactmomenten:

- Een gesprek thuis over het plan van aanpak (“doelmatigheid gesprek”)
- Een gesprek telefonisch over het plan van aanpak (“doelmatigheid gesprek”)
- Een schriftelijk onderzoek over de financiën (“rechtmatigheid onderzoek”)

Daarnaast zal er uiteraard ook geacteerd worden naar aanleiding van vragen en verzoeken van de klant, wijzigingen in de situatie van de klant en signalen van buitenaf. Als er sprake is van bijzondere kosten wordt dit snel opgepakt en afgehandeld, er wordt maatwerk geleverd en er wordt geen druk uitgeoefend richting de persoon.

Gesprekken worden gevoerd vanuit de stress sensitieve dienstverlening en de omgekeerde toets. Hierbij wordt gekeken naar hetgeen de klant nodig heeft om te zorgen dat zijn/haar

welzijn verbetert. Geprobeerd wordt om de administratieve last voor klanten tot een minimum te beperken door het inleveren van gegevens om de klant heen te organiseren, en daarbij zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. Bij het niet tijdig inleveren van stukken wordt geprobeerd om een blokkade van de uitkering te voorkomen, bijvoorbeeld door het netwerk van de klant in te schakelen.

#### Doorstroom naar andere klantgroep

Ontwikkeling van de klanten van de klantgroep Zorg naar de klantgroep Faciliteren is niet het doel in het kader van Inzet op Maat. Evengoed is het mogelijk dat de klant, wellicht mede doordat zijn situatie stabiliseert, in staat is en de wens heeft om meer te gaan participeren in de samenleving.

In de volgende situaties zal beoordeeld moeten worden of de klant kan doorstromen naar een van de andere drie klantgroepen:

- De klant gaat vrijwilligerswerk doen
- De klant geeft bij de inkomensconsulent aan dat hij /zij vrijwilligerswerk **wil** gaan doen
- De klant vindt werk waarvan het inkomen lager is dan de bijstandsnorm

De doorstroom naar een andere klantgroep zal eerst met de klant besproken worden in een doelmatigheid gesprek. Tijdens dat gesprek wordt het plan van aanpak geactualiseerd, zodat het ook past bij de nieuwe klantgroep.

Indien de klant kan doorstromen, zal dat meestal een doorstroom zijn naar de klantgroep Faciliteren. Indien dit een onderdeel is van het plan van aanpak kan de klant worden aangemeld bij de Participatiemakelaar.

In alle gevallen van doorstroom is het belangrijk om dit goed te registreren in GWS, zodat er over het gehaal van Inzet op Maat goed op aantallen gestuurd kan blijven worden.

De verwachting is dat een doorstroom van Zorgen naar Faciliteren alleen in uitzonderingssituaties aan de orde zal zijn.

#### Beschrijving dienstverlening

Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende onderdelen van de dienstverlening Zorgen.

In de bijlage treft u nog een beschrijving van de taallessen en taalactiviteiten waar klanten naar toe verwezen kunnen worden.

### 6.3.1 Kennismakingsgesprek

#### Overdracht

Tijdens het ambitiegesprek wordt de klant door de trajectconsulent ingedeeld in de klantgroep Zorg. De koppeling tussen klant en IC'er gebeurt via de werkverdeling. De trajectconsulent vertelt dat de inkomensconsulent de klant binnen een week zal gaan bellen.

Daarna neemt de trajectconsulent contact op met de inkomensconsulent (liefst telefonisch, maar kan ook per e-mail) om de klant warm over te dragen. Tenslotte maakt de trajectconsulent het werkproces "kennismakingsgesprek" aan op naam van de inkomensconsulent.

#### Planning gesprek

De inkomensconsulent belt de klant op, en maakt samen met een klant een afspraak voor een kennismakingsgesprek. Eventueel kan het uitnodigen van de klant ook via een hulpverlener/ begeleider gaan.

Vanwege praktische redenen (nl: het maken van het plan van aanpak) verdient het aanbeveling om dit gesprek op het Stadhuis te laten plaatsvinden. De IC zal echter navragen bij de klant of deze de mogelijkheid heeft om naar het Stadhuis te komen. Wanneer dit niet het geval is, zal de IC zoeken naar de beste oplossing. Hierbij dient maatwerk te worden geleverd. De IC zal ook met zoveel woorden erop wijzen dat de klant een begeleider mee mag nemen naar het gesprek.

De inkomensconsulent maakt in het werkproces een afsprakenbrief aan, en verstuurt deze naar de klant. Ook plant hij de afspraak in JCC in, inclusief e-mail en herinnering SMS. Eventueel wordt ook de begeleider/ hulpverlener en/of de bewindvoerder van betrokkene per brief of e-mail op de hoogte gesteld van de afspraak.

### Het kennismakingsgesprek

Het gesprek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Welkom/ inleiding/ doel van het gesprek
- 1e deel: herhalen/ checken belangrijke informatie over de uitkering
  - Informatie over de uitkering (wat kunt u van ons verwachten en wij van u?)
  - Uitreiken flyer met de samenvatting van de informatie
  - Uitreiken visitekaartje van IC
  - Eventueel: machtiging voor informatie-uitwisseling
  - Informatie over wat stress met je doet
  - (Korte!!) introductie van de 7 leefgebieden adhv de praatplaat
- Pauze door koffie/ thee aan te bieden en op te halen bij de automaat
- 2e deel: opstellen plan van aanpak
  - Terugblik op uitkomst Darius/ het ambitiegesprek
  - Vraag aan klant (met behulp van praatplaat): welke punten wil de klant verbeteren? (Liefst max.4)
  - Klant ondersteunen om zoveel mogelijk zelf het “mijn doel actieplan” in te vullen
- 3e deel: hoe nu verder?
  - Herhalen van de te nemen stappen uit het “mijn doel actieplan”
  - Eventueel afspraak maken voor tussentijds contact. Als er meerdere toegangen betrokken zijn bij de klant: toetsen, vragen en checken met elkaar wie de regie heeft (afspraken uit 1 huishouden, 1 cliënt en 1 plan)
  - Doelmatigheid gesprek aankondigen (over +/- 4 maanden)

### Na het gesprek

De inkomensconsulent maakt na het gesprek een gespreksverslag (rapportage), en stuurt een brief naar de klant waarin de gemaakte afspraken staan. Het “mijn doel actieplan” wordt als bijlage met deze brief verstuurd. Bovendien boekt de inkomensconsulent de 2 doelmatigheidsonderzoeken en het rechtmatigheid onderzoek voor het eerste jaar in GWS. Daarmee wordt de gesprekscyclus gestart. Indien van toepassing draagt de inkomensconsulent de klant over aan de Participatiemakelaar.

### No show?

Bij no show zal de IC actief contact zoeken met de klant, door de klant te bellen (“ik had u hier verwacht, waarom bent u niet hier?”), het netwerk/ de hulpverlening om de klant heen te informeren over de no show, of eventueel zelfs naar de woning van de klant toe te gaan en hem daar te vragen waarom hij/zij niet is gekomen naar de afspraak. De bedoeling is dat uit deze contacten een vervangende afspraak komt.

Lukt dit allemaal niet, dan stuurt de IC per brief een vervangende afspraak.

Pas bij 2x no show wordt de uitkering geblokkeerd. Dan wordt ook een rechtmatigheid onderzoek opgeboekt (bankafschriften opvragen). Wanneer de klant dan blijft volharden in

het niet reageren (ook na het versturen van een hersteltermijn), moet de uitkering worden stopgezet.

### 6.3.2 Participatiemakelaar

Ook klanten in de klantgroep “Zorgen” kunnen worden aangemeld bij de Participatiemakelaar. Daarvan is sprake als zij met een taal cursus of taalactiviteit willen of zelfs moeten starten (i.v.m. de Wet Taaleis) en het hen niet zelf lukt om dit op eigen kracht te doen (bijvoorbeeld vanwege “drempelvrees”).

Dit is de uitzondering; de Participatiemakelaar is er verder alleen voor de klantgroep Faciliteren. De klanten in de klantgroep “Zorg” zijn immers in die klantgroep ingedeeld omdat zij weinig inzetbaar zijn en bovendien geen motivatie hebben om vrijwilligerswerk te gaan doen.

De Participatiemakelaar helpt de klant alleen kortdurend om (opnieuw) te starten met taallessen of een taalactiviteit. De Participatiemakelaar is derhalve **niet** “de vaste trajectconsulent” voor de klant die in de klantengroep Zorg zitten. Zij hebben als enige contactpersoon de inkomensconsulent.

De Participatiemakelaar gaat 2 maanden met de klant aan de slag. Die periode kan maximaal tot 4 maanden worden verlengd.

Voor een goede en effectieve werkwijze zijn zaken als “aandacht”, “maatwerk”, “laagdrempelig” en “flexibiliteit” erg belangrijk. De Participatiemakelaar zal de begeleiding afstemmen op de mogelijkheden en behoeften van de klant. Indien nodig is deze begeleiding intensief, bijvoorbeeld door klanten thuis op te halen als zij een belangrijke afspraak hebben, om de klant letterlijk “over de drempel” heen te helpen.

Om dit mogelijk te maken is het nodig dat de klant enerzijds snel terecht kan bij een Participatiemakelaar, om te voorkomen dat zijn/haar motivatie weer wegebt. Anderzijds is het noodzakelijk dat de Participatiemakelaar niet te veel klanten tegelijkertijd begeleidt, en zeker geen “vaste caseload” heeft, omdat hij/zij de klanten anders niet de aandacht kan geven die zij nodig hebben.

Om het werk van de Participatiemakelaar (hier afgekort: PM) inzichtelijk te krijgen en te houden komt er een nieuw werkproces in GWS. Daarin zit een “begeleidingsdocument”, waarmee de IC de klant aan de PM kan overdragen, de PM door middel van notities kan bijhouden hoe het verloop van de begeleiding is, en waarmee de PM tenslotte aan de IC kan terugkoppelen wat het resultaat is van zijn inzet en eventuele aanbevelingen kan doen voor verdere begeleiding.

Als het lukt om de klant te laten starten met een taalactiviteit of taal cursus, dan zal de PM gedurende een korte periode nazorg verlenen door eens te bellen met de klant en/of de aanbieder en te vragen hoe het gaat. (Dit valt binnen de hierboven genoemde maximale periode van 4 maanden.)

De PM zal bij de contacten met zowel de klant als de aanbieder benadrukken dat de IC de contactpersoon van de klant blijft, en de klant voor alle zaken behalve het starten van de taalactiviteit verwijzen naar de IC. Wel kan de PM na de plaatsing voor aanbieders blijven gelden als “aanspreekpunt”; mogelijke toekomstige meldingen of vragen kunnen dan door de PM worden doorgezet naar de betreffende IC.

Tenslotte voert de IC een besliscode in het werkproces in GWS, zodat meetbaar is wat het effect is van de inzet van de Participatiemakelaar.

## 7. Flankerende dienstverlening voor Faciliteren en Zorgen

### 7.1 Samenvatting

De nieuwe manier van werken (stress sensitive dienstverlening) en beleidsmatige uitgangspunten (zoals voorkómen overerving), heeft ook invloed op de flankerende dienstverlening. Dit betreft vooral de groepen Zorgen en Faciliteren. In deze paragraaf wordt beschreven hoe de nieuwe manier van werken concreet deze dienstverlening beïnvloedt. Hierbij gaat het onder meer om de heronderzoeken in het kader van doelmatigheid en rechtmatigheid, het voorkómen van blokkeringen en het verlenen van bijzondere bijstand. De dienstverlening is voor de groepen Faciliteren en Zorgen nagenoeg hetzelfde. De punten waarop de dienstverlening wel verschilt, zijn in aparte alinea's aangegeven in de tekst. Voor de groepen Matchen en Groeien verandert, gezien de primaire doelstellingen die voor deze groepen gelden, de beschreven flankerende dienstverlening niet.

### 7.2 Heronderzoek doelmatigheid

Vanwege de uitbraak van het Covid-19 virus zal het doelmatigheidsgesprek tijdelijk anders verlopen. Dit is gearceerd aangegeven.

#### Planning

Het werkproces van het doelmatigheid gesprek wordt gepland in GWS na het kennismakingsgesprek of na het vorige doelmatigheid gesprek "huisbezoek". De inkomensconsulent maakt van tevoren een inschatting of hij/zij alleen op huisbezoek kan gaan (hoofdregel) of dat het verstandig is om een collega mee te nemen (uitzondering). In dat laatste geval vraagt de IC een collega om hulp, en plannen zij samen de datum van het gesprek.

De inkomensconsulent stuurt de uitnodiging voor het huisbezoek naar de klant. Ook plant hij de uitnodiging in JCC (met e-mail en sms-herinnering). Eventueel (wanneer de IC'er door eerdere contacten met de klant weet dat dit nodig is) neemt de IC ook via telefoon contact op met de klant om hem/haar te wijzen op de afspraak. Wanneer van toepassing geeft de IC de afspraak ook door aan de begeleider/ hulpverlener en/of bewindvoerder van betrokkene.

#### Huisbezoek

Dit "1e doelmatigheidsgesprek" vindt in principe plaats bij de klant thuis. Een huisbezoek is een effectief middel om de woon- en leefsituatie van de client in beeld te krijgen. Daarnaast kan het huisbezoek gebruikt worden om de dienstverlening aan de klant te vergroten. Een huisbezoek gebeurt altijd met respect voor het privéleven en de woning van de cliënt. Indien de klant geen prijs stelt op een huisbezoek, dan zal de IC eerst onderzoeken wat hier de reden voor is; mogelijk valt het bezwaar weg te nemen. Indien de bezwaren van de klant blijven en er geen sprake is van een rechtmatigheid twijfel, zal de wens van de klant om geen huisbezoek te krijgen worden gerespecteerd.

#### Tijdelijk:

Het doelmatigheid gesprek wordt tijdelijk **niet** met een huisbezoek afgelegd. In plaats daarvan belt de consulent, gaat met hem/haar videobellen of nodigt de klant uit voor een gesprek in het Stadhuis.

#### Doelmatigheid gesprek

Tijdens het gesprek bespreekt de klant de actuele stand van zaken betreffende het plan van aanpak ("mijn doel actieplan"). Belangrijkste daarbij is dat de klant aangeeft wat er op dat moment speelt in zijn situatie.

Aan de hand van de praatplaat wordt de klant uitgenodigd om te vertellen over eventuele zaken die spelen in een of meerdere van de 7 leefgebieden. Op de praatplaat staan de 7 leefgebieden met een (kleuren) score afgebeeld. De klant kan dan een opsomming maken van de zaken die goed gaan en de zaken die voor verbetering vatbaar zijn. De uitkomst wordt gebruikt om de klant te laten overwegen of hij het plan van aanpak wil bijstellen. De praatplaat is als bijlage bij dit productenboek gevoegd. Indien nodig stelt de klant het plan van aanpak bij.

Aandachtspunten voor de inkomensconsulent tijdens het gesprek zijn:

- Verwijzingen naar voorzieningen. Denk hierbij aan bijzondere bijstand, rechttop, st. leergeld, BAD, speelgoedbank etc. Hierbij past de inkomensconsulent de omgekeerde toets toe, eerst de behoefte toetsen daarna pas het juridisch kader toepassen. Bij de behoeftepeiling vormen de 7 leefgebieden de basis.
- Machtiging voor informatie-uitwisseling: is deze al afgegeven, en zo nee: wil de klant deze alsnog afgeven?
- Is de klant nog steeds in de juiste klantgroep ingedeeld?

Opgemerkt zij dat het hoofddoel van het gesprek is het actueel houden van het Plan van Aanpak. Wanneer de situatie (min of meer) stabiel is, hoeft dit gesprek dus niet lang te duren.

#### Rechtmatigheid "bril"

De insteek van het gesprek is de doelmatigheid; het bespreken van de voortgang van het Plan van Aanpak en het eventueel aanvullen hiervan adhv nieuwe doelen op het gebied van de 7 leefgebieden.

Uiteraard heeft de inkomensconsulent tijdens het gesprek ook zijn rechtmatigheid "bril" op. Indien de consulent tijdens het gesprek of naar aanleiding van het gesprek zaken constateert die rechtmatigheid vragen oproepen, dan zal de consulent daar uiteraard actie op ondernemen.

#### No show bij de klantgroep Faciliteren

Bij no show (oftewel: klant is niet thuis en/of doet niet open) ontvangt de klant die in de klantgroep Faciliteren zit, conform het eigen beleid een maatregel van € 50,-. In datzelfde besluit ontvangt hij vervolgens een nieuwe afspraak. Indien de klant dan nog niet komt opdagen, dient de uitkering geblokkeerd te worden en een rechtmatigheid onderzoek opgestart te worden.

#### No show bij de klantgroep Zorg

Bij no show (oftewel: klant is niet thuis en/of doet niet open) zal de IC bij een klant die in de klantgroep Zorg zit, actief contact zoeken met de klant. Dat kan door de klant te bellen ("ik had u hier verwacht, waarom bent u niet hier?") en/of het netwerk/ de hulpverlening om de klant heen te informeren over de no show. De bedoeling is dat uit deze contacten een vervangende afspraak komt. Lukt dit allemaal niet, dan stuurt de IC per brief een vervangende afspraak.

Pas bij 2x no show bij een klant in de klantgroep Zorg wordt de uitkering geblokkeerd. Dan wordt ook een rechtmatigheid onderzoek opgeboekt (bankafschriften opvragen). Wanneer de klant dan blijft volharden in het niet reageren (ook na het versturen van een hersteltermijn), moet de uitkering worden stopgezet.

Zie over het terughoudend toepassen van blokkeringen ook paragraaf 7.4.

#### Na het doelmatigheid gesprek

Na afloop maakt de IC een rapportage, en vult daarin een kort gespreksverslag in. Als de klant zijn plan van aanpak heeft gewijzigd, maakt de IC een brief waarin het (geactualiseerde) plan van aanpak staat.

De IC boekt daarna in GWS een volgend doelmatigheid onderzoek huisbezoek op over ongeveer 1 jaar.

### **7.3 Heronderzoek rechtmatigheid**

#### Planning

Het rechtmatigheid onderzoek wordt in GWS ingepland na het kennismakingsgesprek (ongeveer een jaar nadien) en daarna steeds een jaar na het vorige rechtmatigheid onderzoek. Ook kan een extra rechtmatigheid onderzoek worden ingepland naar aanleiding van rechtmatigheid signalen.

#### Opvragen informatie bij klantgroep Faciliteren

De inkomensconsulent stuurt het formulier naar de klant zelf.

#### Opvragen informatie bij klantgroep Zorg

De inkomensconsulent gaat na of de klant een machtiging heeft afgegeven om informatie op te vragen bij derden, en/of de klant een bewindvoerder en/of begeleider heeft. Wanneer dit het geval is, stuurt de inkomensconsulent het rechtmatigheid formulier naar degene die deze administratieve klus het beste namens de klant of met de klant kan oppakken.

Alleen wanneer de klant geen machtiging heeft afgegeven, geen bewindvoerder heeft en geen begeleider heeft, wordt het formulier naar de klant zelf opgestuurd. In dat geval belt de IC ook even naar de klant, om het formulier aan te kondigen en uit te leggen wat de bedoeling is. De IC zal de klant dan ook de mogelijkheid voorleggen om een afspraak op het Stadhuis te maken, om samen het formulier in te vullen en eventueel de benodigde bankafschriften in te leveren.

#### Formulier door ontwikkelen

Er is nu al een rechtmatigheid formulier ("statusformulier"), maar dit dient verder te ontwikkeld te worden, zodat er geen zaken door de klant hoeven te worden ingevuld die bij ons al bekend zijn, zoals bijvoorbeeld adresgegevens, maar ook het inkomen van de klant. Het moet veeleer een formulier worden dat al door ons is ingevuld, en dat de klant moet controleren op juistheid en volledigheid. Indien nodig kan hij/zij correcties en aanvullingen op het formulier aangeven. Hiermee wordt de administratieve last voor de klant verminderd (stress sensitieve dienstverlening).

Eventueel zal de klant de mogelijkheid hebben om een digitaal formulier te controleren, en daar zijn bankafschriften bij te uploaden.

#### Inleveren gegevens

De bewindvoerder, de begeleider en/of de klant controleert het formulier, vult deze aan waar nodig, en ondertekend deze. Het formulier wordt ingeleverd, samen met kopieën van bankafschriften (en eventueel nog aanvullende andere bewijsstukken).

Het inleveren kan per e-mail of bij de balie van het Stadhuis. Indien de klant geen bewindvoerder of begeleider heeft om hem/haar te helpen, mag het inleveren ook gebeuren tijdens een afspraak met de IC op het Stadhuis.

#### Niet inleveren stukken klantgroep Faciliteren

Indien de stukken niet tijdig worden ingeleverd, dan wordt de uitkering geblokkeerd en een aangetekende termijn van orde gestuurd. Indien ook hier niet op wordt gereageerd, wordt per aangetekende brief een hersteltermijn gestuurd. Indien de klant ook dan blijft volharden in het niet inleveren van gegevens, wordt de uitkering ingetrokken – in principe vanaf de opschortingdatum.



### Niet inleveren stukken klantgroep Zorg

De IC dient bij de klantgroep Zorg zeer terughoudend te zijn in het blokkeren van de uitkering. Wanneer stukken niet op tijd worden ingeleverd, gaat de IC actief op zoek naar informatie over de reden door de klant te bellen, het netwerk in te schakelen of zelfs op huisbezoek te gaan. Uiteraard dient de uitkering wel geblokkeerd te worden wanneer er duidelijke signalen zijn van mogelijke rechtmatigheid problemen.

Zie over het terughoudend toepassen van blokkeringen ook paragraaf 7.4.

### Rechtmatigheid onderzoek

De inkomensconsulent maakt de rapportage rechtmatigheid onderzoek aan in het werkproces. Aan de hand van het format in deze rapportage controleert de inkomensconsulent de rechtmatigheid van de uitkering. Daarbij maakt hij gebruik van het ingevulde formulier, de ingeleverde bankafschriften, eventueel overige ingeleverde gegevens, en de informatie uit GBA en Suwinet.

### Dienstverlening

Het rechtmatigheidonderzoek is voor de consulent ook de aanleiding om te onderzoeken of er nog voorzieningen zijn waar de klant mogelijk geen gebruik van maakt. Denk hierbij aan bijzondere bijstand, minimabeleid, toeslagen en heffingskortingen van de Belastingdienst, etc.

### Doelmatigheid "bril"

De insteek van het onderzoek is de rechtmatigheid; is er nog steeds recht op een uitkering en wordt dit naar het correcte bedrag uitbetaald?

Uiteraard heeft de inkomensconsulent tijdens het onderzoek ook zijn doelmatigheid "bril" op. Indien de consulent tijdens het onderzoek of naar aanleiding van de ingeleverde gegevens bijzonderheden opmerkt betreffende het plan van aanpak van de klant of dringende zaken op één van de 7 leefgebieden, dan zal de consulent daar uiteraard actie op ondernemen.

### Geen bijzonderheden

Wanneer er uit het onderzoek geen bijzonderheden naar voren komen, maakt de inkomensconsulent de beschikking "ongewijzigd voortzetten" aan, vult deze in en verstuurd de beschikking. Het werkproces hoeft niet getoetst te worden.

Tenslotte plant de IC een nieuw rechtmatigheid onderzoek in GWS over 1 jaar.

### Wel bijzonderheden

Wanneer er bijzonderheden worden geconstateerd in de ingeleverde stukken en/of de informatie uit GBA en/of Suwinet, dan kan er gekozen worden uit een of meer van de volgende acties:

- Aanvullende informatie opvragen bij het netwerk/ bij de klant
- Hulpverlening/ sociaal team inschakelen
- Klant uitnodigen voor een huisbezoek, en tijdens dit bezoek een combinatie maken van een gesprek over de leefgebieden en de bij het rechtmatigheid onderzoek geconstateerde bijzonderheid
- Administratief onderzoek door de SR
- Adres enige tijd ter observatie "op de route zetten" bij de SR
- (Onaangekondigd) huisbezoek afleggen met de SR
- Klant uitnodigen voor een gesprek in de spreekkamer samen met de SR, al dan niet direct gevolgd door een huisbezoek.

## 7.4 (Voorkomen van) blokkering uitkering bij klantgroep Zorg

### Situaties waarin blokkeren uitkering dreigt

Wanneer een client niet reageert op een uitnodiging, een contactverzoek, niet thuis is bij een gepland huisbezoek of zijn stukken niet inlevert dient de inkomensconsulent actie te ondernemen. Los van alle reguliere signaleringen zoals een melding GBR of SUWI.

### Activiteiten

Waar normaliter in deze situaties de uitkering geblokkeerd wordt, zal bij de klantgroep Zorg in principe de betaling van de uitkering nog niet geblokkeerd worden. In plaats daarvan kan de inkomensconsulent de volgende activiteiten kunnen uitvoeren:

1. Contact zoeken met klant (telefonisch)  
Zoek altijd eerst telefonisch contact met cliënt. Wanneer contact met cliënt niet mogelijk is, dan een van onderstaande aanvullende acties uitvoeren om tot contact te komen.
2. Contact opnemen met netwerk (bewindvoerder/familie)  
Wanneer telefonisch contact niet mogelijk blijkt, probeer dan via de bewindvoerder of familie contact te zoeken met client, of te achterhalen waarom contact maken niet lukt.
3. Contact opnemen met hulpverleners  
Wanneer contact met cliënt via zijn/haar netwerk ook niet lukt, dan de mogelijkheid benutten om contact te zoeken met eventuele hulpverleners van cliënt.
4. (On)aangekondigd huisbezoek (niet thuis, 'bel me' briefje in de bus)  
Een extra huisbezoek kan ook informatie opleveren waarom iemand zijn/haar afspraken niet nakomt. Wanneer client niet thuis is doet de inkomensconsulent een briefje in de brievenbus waarop verzocht wordt contact op te nemen.
5. Aangekondigd huisbezoek ook via bewindvoerder  
Een aangekondigd huisbezoek dient zowel naar de bewindvoerder gestuurd te worden als naar het woonadres van client.

### Contact hersteld

De bedoeling is dat door bovenstaande activiteiten het contact met de klant wordt hersteld en deze alsnog komt op de uitnodiging, alsnog stukken inlevert, etc. Hiermee is dan voorkomen dat er (extra) financiële problemen ontstaan met alle mogelijke vervolproblemen van dien.

### Geen contact hersteld

Wanneer het contact door bovenstaande acties **niet** is hersteld en/of de klant de stukken niet inlevert etc. dan dient er toch een blokkade op de uitkering te worden gezet. Indien bekend is dat dit directe ernstige consequenties kan hebben voor de financiële situatie/ de woonsituatie van de klant (denk bijv. aan dreigende huisuitzetting en/of dreigende afsluiting nutsvoorzieningen) dan kan er gekozen worden voor een **gedeeltelijke blokkering**. In dat geval worden de vaste lasten doorbetaald, en wordt het restant van de uitkering geblokkeerd.

### Toch direct blokkeren

Bij de klantgroep Zorg wordt er toch direct gekozen voor blokkeren, indien:

- Er concrete aanwijzingen zijn dat er minder of helemaal geen recht meer is op uitkering. Door de uitkering dan direct te blokkeren wordt voorkomen dat er (extra) terugvorderingen ontstaan

- Bij de klanten die vallen onder “Zorg - handhaving”

## **7.5 Doorbetalingen**

In sommige situaties kan er een noodzaak zijn om een deel van de uitkering in te houden en door te betalen aan de verhuurder of de aanbieders van de nutsvoorzieningen en/of zorgverzekering. Dit wordt een doorbetaling genoemd.

### Wanneer doorbetalingen

Doorbetaling van vaste lasten wordt ingezet als:

- Er nog geen schuldhulpverleningstraject is of dit (tijdelijk) niet mogelijk is;
- De klant nog niet bij het BAD of bewindvoerder onder bewind is gesteld;
- Er sprake is van achterstanden in huur, gas- licht, water en/of premie zorgverzekering (individuele beoordeling)
- Waar sprake is van problematische schulden, bv. dreigende huisuitzetting
- Niet willers ten aanzien van het zoeken van hulp bij hun financiële problemen

### Welke betalingen

- Huur
- Water
- Gas/ licht
- Zorgverzekering.

### Duur van doorbetalingen

Zolang voldaan wordt aan de criteria genoemd onder kopje “Wanneer Doorbetalingen”.

### Activiteiten

De consulent verzamelt alle informatie die nodig is om de doorbetalingen te kunnen doen, zoals:

#### Huurwoning

- Naam verhuurder
- Huurprijs
- Hoogte huurtoeslag

Bij ontbreken huurtoeslag en er is wel recht, zorgen dat huurtoeslag aangevraagd gaat worden;

#### Eigen woning

- Hypotheekverstrekker,
- Hoogte van de maandelijkse hypotheek
- Maandelijkse teruggave hypotheek:
- Bedrag vermelden
- Klant/hulpverlening wijzen op aanvraag maandelijkse teruggave

#### Energierkening

- Naam energiebedrijf
- Bedrag maandelijkse nota

#### Waterleidingsbedrijf

- Naam waterleidingsbedrijf
- Bedrag maandelijkse nota

#### Premie zorgverzekering

- Hoogte van de premie en er betalingen heen moeten, rekeningnummer etc.

### Werkwijze

- De consulent bespreekt de doorbetaling met de bijstandsgerechtigde, en verwijst ook naar schuldhulpverlening of bewindvoering.
- De bijstandsgerechtigde gaat akkoord en tekent een machtiging.
- De consulent verzamelt alle benodigde informatie, en rapporteert over de doorbetaling.
- De consulent stuurt daarna een besluit naar de klant, inclusief informatie over schuldhulpverlening.
- Daarna zet de uitkeringsadministratie de doorbetalingen in GWS.

De consulent zorgt halfjaarlijks (januari en juli) voor aanlevering van de correcte bedragen aan de administratie i.v.m. indexering van de bedragen. Jaarlijks bekijkt de consulent de noodzaak van de doorbetalingen.

### Weigering machtiging?

Als de klant weigert om de machtiging te tekenen, en het gaat om één of twee volwassenen zonder kinderen, dan gaan we alleen de huur doorbetalen. In het maatschappelijke belang voorkomen we hiermee een huisuitzetting. Op individuele gronden kan hiervan worden afgeweken.

Betreft het een volwassene(n) met kinderen jonger dan 21 jaar, dan zetten we een doorbetaling in voor alle vaste lasten zonder machtiging (in het kader van preventie overerving).

## **7.6 Ontheffingen**

Als de klant wordt overgedragen naar Faciliteren of Zorg, dan is al duidelijk dat zij niet kunnen voldoen aan de actieve sollicitatieverplichtingen – eventueel op basis van een medisch advies.

De klant krijgt dan na het kennismakingsgesprek een beschikking waarin hij/zij wordt ontheven van de actieve sollicitatieplicht. Deze ontheffing wordt voor de duur van één jaar (12 maanden) afgegeven.

Na het aflopen van de duur van de ontheffing worden mensen gesproken over de situatie door de consulent. Hiervoor worden de doelmatigheid gesprekken gebruikt. De consulent vraagt dan aan de klant om te vertellen hoe de actuele situatie is. Daarna beslist de consulent of de situatie substantieel veranderd is en er meer mogelijkheden zijn. In dat geval vraagt de consulent een nieuwe keuring aan. Is de situatie ongewijzigd, dan wordt er een nieuwe ontheffing voor 1 jaar gegeven (middels een beschikking). Wanneer er 5 jaar zijn verstreken na het laatste medische advies, dan vraagt de inkomensconsulent een medisch advies aan – ook al heeft hij niet de indruk dat de situatie van de klant verbeterd is. Er wordt nog onderzocht of het ook mogelijk is om ook na 5 jaar de ontheffing te kunnen verlengen zonder medisch advies, als de situatie duidelijk genoeg is.

## **7.7 Bijzondere bijstand**

Bij een huisbezoek moet de consulent altijd een verkort aanvraagformulier voor bijzondere bijstand bij zich hebben. Als de persoon aangeeft bijzondere kosten te hebben, kan dan gelijk het formulier getekend worden en kan de consulent met de aanvraag aan de slag. In de spreekkamer kan uiteraard direct een aanvraagformulier worden aangemaakt.

Van de consulent wordt verder een proactieve houding en holistische blik verwacht bij een aanvraag bijzondere bijstand. Mogelijk dat een aanvraag een signaal is dat er nieuwe

problemen spelen op een van de leefgebieden. Het heeft daarom de voorkeur dat de consulent bij een schriftelijk of digitaal ingediende aanvraag bijzondere bijstand even de klant opbelt, om te verkennen of dit het geval is en zo ja de klant goed te kunnen verwijzen naar hulpinstanties.

#### Aanvraagformulier bij klantgroep Zorg

Het aanvraagformulier bij de groep Zorg moet aangepast worden. Op dit formulier moet de vraag worden opgenomen: "Eenmalig tekenen voor aanvragen bijzondere bijstand", zodat de belanghebbende niet steeds een nieuwe aanvraag voor bijzondere kosten moet indienen.

## 8. Handhaving Matchen en Groeien

### Handhaving algemeen

Bij beide klantgroepen is een uniforme consequente handhaving belangrijk. Er is voorlichting en er zijn duidelijke afspraken gemaakt. Vanuit het doen wat je belooft en afspreekt, verwachten we van beide klantgroepen dat klanten zich houden aan de afspraken en de voor hen geldende verplichtingen. We behandelen daarin iedereen gelijk.

#### Lik op stuk beleid

Bij de eerste No Show: € 50 maatregel (SMS controle).

#### Afspraken/verplichtingen (2e no-show)

Binnen de dienstverlening van Matchen & Groeien werken we waar mogelijk met presentielijsten.

Deze presentielijsten gaan naar het team “Administratieve ondersteuning”.

Bij klanten die niet aanwezig waren wordt door de administratie een maatregel-werkproces opgeboekt bij de betreffende consulent.

In alle gevallen geldt:

- Trajectconsulent stelt schending re-integratie verplichting vast
- Horen belanghebbende
- Schrijft rapportage; afzien maatregel, waarschuwing of opleggen maatregel.

Inkomensconsulent

- Verifieert of het advies van de trajectconsulent gevolgd kan worden (o.b.v. wet- en regelgeving en beleid)
- Schrijft de beschikking en verstuurt deze (na toetsing).

#### Horen belanghebbende

In beginsel wordt belanghebbende altijd gehoord. Immers conform art. 3 Afstemmingsverordening dient belanghebbende in de gelegenheid te worden gesteld om zijn zienswijze naar voren te brengen. Verschijnt belanghebbende niet op het hoorgesprek, biedt de verordening ruimte om toch tot het opleggen van een maatregel over te gaan.

#### Omslag naar rechtmatigheid

Is er sprake van meerdere gedragingen of ernstige gedragingen. Is al vaker gehandhaafd en evt. sprake van recidive dient de omslag te worden gemaakt naar rechtmatigheid. De inkomensconsulent kan een heronderzoek verrichten. Dit kan naast het maatregeltraject lopen van de trajectconsulent.

#### 'Niet willers'

Bij klanten die dit 'niet-willers' gedrag vertonen, is (naast het goede gesprek) een consequent maatregelbeleid een instrument om tot gedragsverandering te komen. Ook kan een cambio traject ingezet worden (zie productenboek).

Bij 'niet willers' zal mogelijk al eerder de omslag moeten worden gemaakt naar rechtmatigheid. Bij 'niet willers' kan dit gedrag bij een rechtmatigheidsonderzoek leiden tot beëindiging van de uitkering.

### Handhaving fraude signalen

Cruciale samenwerking tussen TC – IC – SR.

Wanneer TC iets signaleert direct doorzetten naar IC die kan afstemmen met SR.

### Terugvallen

Conform de afstemmingsverordening is er sprake van recidive bij het opnieuw schenden van dezelfde verplichting binnen 12 maanden. Het gaat dan om “eenzelfde” verwijtbare gedraging” als de gedraging waarvoor de eerste maatregel is opgelegd. Uitgezonderd de gedragingen die vallen onder artikel 18 lid 4 Participatiewet.

## Maatregelen Participatiewet Deventer Werk talent Matchen & Groeien

Voor iedere klant is er een Plan van Aanpak Participatiewet opgesteld en een document Verzuimregels uitgereikt.

1. De belanghebbende van 18 jaar of ouder doch jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd is, vanaf de dag van melding als bedoeld in artikel 44, tweede lid, verplicht:

a. Arbeidsplicht: Naar vermogen algemeen geaccepteerde arbeid...te verkrijgen en deze te aanvaarden, waaronder begrepen registratie als werkzoekende bij het UWV...

b. Re-integratieplicht: Gebruik te maken van een door het college aangeboden voorziening, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling, alsmede mee te werken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en, indien van toepassing, mee te werken aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak als bedoeld in artikel 44a.

| Gedraging   | Procedure                             | Maatregel  |
|---|---------------------------------------|--|
| <p><b>Kick-off</b></p> <p>Het niet of onvoldoende meewerken aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak als bedoeld in artikel 44a van de Participatiewet.</p> <p>(Dit geldt ook voor het evaluatiegesprek een nieuw pva wordt opgesteld zoals bij de overgang naar BOM en BeKonnectED)</p> | <p>Zie processchema productenboek</p> | <p><u>Grondslag</u> art. 7 2e categorie onder 1 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 9 onder b Afstemmingsverordening</p> <p>= 40% voor de duur van 1 maand.</p>   |
| <p><b>Niet verschijnen op afspraken die gericht zijn op (onderzoeken naar) arbeidsinschakeling.</b></p>   |                                       | <p><u>Grondslag</u>: art. 7 2e categorie onder 1 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 9 onder b</p> <p>= 40% voor de duur van 1 maand.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive, lid 1</p> <p>40% voor 2 maanden</p> <p>(= Verdubbeling duur, hoogte verlaging blijft gelijk).</p> |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Workshops routekaart</b></p> <p><b>(Matchen):</b></p> <p>Het gebruik maken van door het college aangeboden voorzieningen, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling en mee te werken aan onderzoek naar zijn of haar mogelijkheden tot arbeidsinschakeling.</p> | <p>Zie processchema productenboek</p>  | <p><u>Grondslag</u>: art 18 lid 4 onder h Participatiewet.</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 10 onder a Afstemmingsverordening.</p> <p>= 100% voor de duur van 2 maanden</p> <p><b>NB Inkeerregeling</b></p> <p>Met de inkeerregeling kan de cliënt vragen of de gemeente de verlaging wil stoppen. De gemeente kan dit doen als de cliënt laat zien dat hij de verplichtingen weer nakomt. Dit geldt alleen maar voor een maatregel van minimaal 2 maanden (1<sup>e</sup> maand altijd 100%), en slechts 1 keer.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive, lid 3 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor de duur van 3 maanden</p> |
| <p><b>Traject 'Werken aan de toekomst' (Groeien)</b></p> <p>Het gebruik maken van door het college aangeboden voorzieningen, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling en mee te werken aan onderzoek naar zijn of haar mogelijkheden tot arbeidsinschakeling</p>     | <p>Zie processchema productenboek.</p> | <p><u>Grondslag</u>: art 18 lid 4 onder h Participatiewet.</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 10 onder a Afstemmingsverordening.</p> <p>= 100% voor de duur van 2 maanden</p> <p><b>NB Inkeerregeling</b></p> <p>Met de inkeerregeling kan de cliënt vragen of de gemeente de verlaging wil stoppen. De gemeente kan dit doen als de cliënt laat zien dat hij de verplichtingen weer nakomt. Dit geldt alleen maar voor een maatregel van minimaal 2 maanden (1<sup>e</sup> maand altijd</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>100%), en slechts 1 keer.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag:</u> art. 16 Recidive, lid 3 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie:</u> 100% voor de duur van 3 maanden</p>  |
| <p><b>Traject IABM/ Vakwerk, Meedoen, Cambio, Ergo Control e.d. niet willen volgen.</b></p> <p>Het gebruik maken van door het college aangeboden voorzieningen...gericht op arbeidsinschakeling</p> | <p>NOKD tijdens traject DWT of weigering deelname traject:</p> <p><u>Stap 1:</u> klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek / als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail).</p> <p><u>Stap 2:</u> NOKD-gesprek DWT: hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3:</u> geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast weergegeven. Wederhoor is niet verplicht maar wordt wel geadviseerd.</p> <p><u>Stap 4:</u> klant opnieuw uitnodigen voor traject (schriftelijk op per e-mail).</p> <p><u>Stap 5:</u> bij wederom no-show, afstemmen o.b.v. Art. 16 Recidive lid 3 Afstemmingsverordening:</p> <p>100% gedurende 3 maanden Afstemmingsverordening.</p> <p><i>Het is het besluit van de IC om n.a.v. de opgelegde maatregel(en)</i></p> <p><i>een onderzoek in te stellen naar rechtmatigheid (advies: stem zelf af met de IC).</i></p> | <p><u>Grondslag:</u> art. 18 lid 4 sub h Participatiewet</p> <p>(Geüniformeerde verplichtingen Participatiewet).</p> <p><u>Sanctie</u> =art. 10 sub a Afstemmingsverordening.</p> <p>=100% van de norm gedurende 2 maanden.</p> <p><b>NB Inkeerregeling</b></p> <p>Met de inkeerregeling kan de cliënt vragen of de gemeente de verlaging wil stoppen. De gemeente kan dit doen als de cliënt laat zien dat hij de verplichtingen weer nakomt. Dit geldt alleen maar voor een maatregel van minimaal 2 maanden (1<sup>e</sup> maand altijd 100%), en slechts 1 keer.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag:</u> art. 16 Recidive, lid 3 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie:</u> 100% voor de duur van 3 maanden</p> <p><b>NB</b> Valt tweede gedraging ook onder</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | art. 18 lid 4 P-wet dan is al sprake van recidive. Ook al is het een andere gedraging!   |
| Het niet naar vermogen proberen algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen.  | <p><u>Stap 1:</u> klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2:</u> geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3:</u> geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> <p><u>Stap 4:</u> 1 maand na opleggen maatregel, bij opnieuw geen / onvoldoende sollicitaties, klant opnieuw horen (schriftelijk op per e-mail).</p> <p><u>Stap 5:</u> bij wederom geen/ onvoldoende sollicitaties, afstemmen o.b.v. recidive zoals hiernaast.</p> | <p><u>Gedraging:</u> art. 7 3<sup>e</sup> categorie Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie:</u> art. 9 sub c Afstemmingsverordening.</p> <p>= 100% voor 1 maand.</p> <p><b>LET WEL:</b> verschil tussen onvoldoende en niet solliciteren, of solliciteren naar vermogen; bij niet solliciteren 100%, bij onvoldoende kan je de hoogte matigen naar gelang de hoeveelheid en kwaliteit van de sollicitaties.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag:</u> art. 16 Recidive, lid 1 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie:</u> 100% voor 2 maanden Afstemmingsverordening. (Verdubbeling duur voor 2 maanden, hoogte maatregel blijft gelijk).</p> |
| <p><b>Niet meewerken aan proefplaatsing / Gedrag tijdens proefplaatsing dat leidt tot voortijdig beëindigen proefplaatsing + geen arbeidsovereenkomst.</b></p> <p><b>NB</b> Dit dient schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door de werkgever.</p> <p>Het verkrijgen en behouden van kennis en vaardigheden, noodzakelijk voor het naar vermogen verkrijgen, het aanvaarden of het behouden van</p> | <p><u>Stap 1:</u> klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2:</u> geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p>   | <p><u>Grondslag:</u> art. 18 lid 4 sub f Participatiewet (Geüniformeerde verplichtingen Participatiewet).</p> <p><u>Sanctie:</u> art. 10 sub b Afstemmingsverordening</p> <p>= 100% van de norm gedurende 1 maand.</p>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>algemeen geaccepteerde arbeid.</p>  | <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p>   | <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive, lid 3 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 3 maanden (Afstemmingsverordening).</p> <p><b>NB</b> Valt tweede gedraging ook onder art. 18 lid 4 P-wet dan is al sprake van recidive. Ook al is het een andere gedraging!</p>   |
| <p><b>Werkweigering binnen/ buiten de gem. Deventer.</b></p> <p>Het aanvaarden of behouden van algemeen geaccepteerde arbeid.</p> <p><b>NB</b> Er moet altijd sprake zijn van een concrete baanaanbieding. Klant weigert een werkaanbod tijdens een sollicitatiegesprek met de werkgever. In dit geval dient dit schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door de werkgever.</p> <p><b>Werk geaccepteerd maar door eigen toedoen niet behouden</b></p> <p>(Na werkhervatting, niet beschikbaar voor rooster, telefonisch niet bereikbaar voor werkgever e.d., waardoor hij/zij de baan verliest.)</p> <p>NB Dit dient schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door werkgever.</p> | <p><u>Stap 1</u>: klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2</u>: geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> | <p><u>Grondslag</u>: art. 18 lid 4 sub a Participatiewet.</p> <p><u>Sanctie</u>: Art. 10 sub a, 100% van de norm gedurende 2 maanden.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive, lid 3</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 3 maanden (Afstemmingsverordening).</p> <p><b>NB</b> Valt tweede gedraging ook onder art. 18 lid 4 P-wet dan is al sprake van recidive. Ook al is het een andere gedraging!</p> <p><b>NB</b> Daarna kan de uitkering nogmaals verlaagd worden totdat klant wel werk aanneemt (Art. 16 Recidive, lid 3).</p> <p><b>Omslag rechtmatigheid</b></p> <p><i>Het is het besluit van de IC om n.a.v. de opgelegde maatregel(en) een onderzoek in te stellen naar rechtmatigheid (advies: stem zelf af met de IC).</i></p> |
| <p><b>Op sollicitatiegesprek verschijnen met 'foute' kleding, zichtbare tattoos, of door houding en gedrag</b></p>   | <p><u>Stap 1</u>: klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de</p>   | <p><u>Grondslag</u>: art. 18 lid 4 sub g Participatiewet</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>een werkhervatting belemmeren.</b></p> <p>Het aanvaarden of behouden van algemeen geaccepteerde arbeid niet belemmeren door kleding, gebrek aan persoonlijke verzorging of gedrag,</p> <p>NB Dit dient schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door de werkgever.</p> <p><b>Dit kan snel subjectief zijn = lastig te beoordelen. Vandaar het advies om af te stemmen o.b.v. Art. 7 3<sup>e</sup> categorie (Afstemmingsverordening): “het niet naar vermogen proberen algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen...” (Afstemmen o.b.v. Art. 9 sub c: 100% voor 1 maand.)</b></p> | <p>uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2:</u> geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3:</u> geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p>   | <p><u>Sanctie:</u> art. 10 sub b Afstemmingsverordening.</p> <p>= 100% v van de norm gedurende 1 maand.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag:</u> art. 16 Recidive, lid 3 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie:</u> 100% voor 3 maanden (Afstemmingsverordening).</p>   |
| <p><b>Niet uitvoeren van gemaakte afspraken; het volgen van taallessen.</b></p> <p>(met als doel: kansen op de arbeidsmarkt te vergroten)</p> <p>Het gebruik maken van door het college aangeboden voorzieningen...gericht op arbeidsinschakeling. (Plan van aanpak)</p> <p><b>NB</b> Verplichting vastleggen in Plan van aanpak: “U wordt verplicht taallessen te volgen” (taal als re-integratie instrument).</p>   | <p><u>Stap 1:</u> klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2:</u> geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3:</u> geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> | <p><u>Grondslag:</u> art. 18 lid 4 sub h Participatiewet.</p> <p><u>Sanctie:</u> Art. 10 sub a Afstemmingsverordening</p> <p>= 100% van de norm gedurende 2 maanden.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag:</u> art. 16 Recidive lid 3 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie:</u> 100% voor 3 maanden (Afstemmingsverordening).</p> |
| <p><b>Niet uitvoeren van gemaakte afspraken</b></p> <p>Niet nakomen van overige verplichtingen.”</p> <p>(Afspraken wat traject betreft, bijv. het</p>   | <p><u>Stap 1:</u> klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2:</u> geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen</p>   | <p><u>Grondslag:</u> art. 14 sub a Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie:</u> art. 14 sub b Afstemmingsverordening</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>volgen van een behandeling op advies van de bedrijfsarts)</p> <p>Deze verplichting wordt op grond van artikel 55 P-wet opgelegd; "Nadere verplichtingen: Een verplichting kan, op advies van een arts, inhouden het zich onderwerpen aan een noodzakelijke behandeling van medische aard."</p> | <p>(minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> | <p>= 40% voor 1 maand</p>  |
| <p><b>Ongeoorloofd gedrag/ Agressie/ Uitingen tegen consulent tijdens traject.</b></p> <p>Zeer ernstige misdragingen:</p> <p>a. Fysiek geweld.</p> <p>b. Fysiek geweld tegen materiële zaken en mondelinge of schriftelijke bedreigingen</p>  | <p>Afstemmen zoals hiernaast.</p>  | <p><u>Grondslag</u>: art. 13 lid 1 sub a (fysiek geweld) Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 1 maand</p> <p><u>Grondslag</u>: Art. 13 lid 1 sub b (fysiek geweld tegen materiële zaken en mondelinge of schriftelijke bedreigingen): <u>Sanctie</u>: 50% voor 1 maand.</p> <p><b>Waarschuwingbrief van leidinggevende DWT/ Gemeente, mogelijk pandverbod.</b></p> |

Als er sprake is van meerdere gedragingen in de Afstemmingsverordening of Art. 18, lid 4 van de Participatiewet, wordt één verlaging opgelegd. Voor het bepalen van de hoogte en duur van de verlaging wordt uitgegaan van de gedraging waarop de hoogste verlaging is gesteld (Art. 15 Samenloop van gedragingen, Afstemmingsverordening).

## Maatregelen IOAW/ IOAZ Deventer Werktalet (Intake, IABM, Meedoen)

Voor iedere klant is er een Plan van Aanpak Participatiewet opgesteld en een document Verzuimregels uitgereikt.

1. De belanghebbende die voor de zelfstandige voorziening in het bestaan is aangewezen op arbeid in dienstbetrekking is vanaf de dag van melding, bedoeld in artikel 16a, tweede lid, verplicht:

a. Arbeidsplicht: Naar vermogen te trachten algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen en te behouden, waaronder begrepen registratie als werkzoekende bij het UWV...;

b. Re-integratieplicht: Gebruik te maken van een door het college aangeboden voorziening, waaronder begrepen sociale activering, gericht op arbeidsinschakeling, alsmede mee te werken aan een onderzoek naar zijn mogelijkheden tot arbeidsinschakeling en, indien van toepassing, mee te werken aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van een plan van aanpak als bedoeld in artikel 44a.

| Gedraging  | Procedure   | Maatregel   |
|--|---|---|
| <p><b>Niet verschijnen op afspraken die gericht zijn op (onderzoeken naar) arbeidsinschakeling.</b></p> <p>Het niet of in onvoldoende mate meewerken aan een onderzoek naar de mogelijkheden tot arbeidsinschakeling.</p>  | <p><u>Stap 1</u>; klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2</u>; geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3</u>; geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast. Na afloop van maatregelperiode, klant opnieuw aangetekend uitnodigen voor een afspraak in het kader van het traject.</p> | <p><u>Grondslag</u>: art. 8, 2<sup>e</sup> categorie, lid 1 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: Art. 9 onder b Afstemmingsverordening</p> <p>= 40% van de norm</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag</u> art. 8, 2<sup>e</sup> categorie, lid 1 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 16 Recidive, lid 1 Afstemmingsverordening</p> <p>= verdubbeling duur voor 2 maanden, (Hoogte maatregel blijft gelijk).</p> <p><b>Omslag rechtmatigheid</b></p> <p><i>Het is het besluit van de IC om n.a.v. de opgelegde maatregel(en) een onderzoek in te stellen naar rechtmatigheid (advies: stem zelf af met de IC).</i></p> |
| <p><b>Traject IABM/ Vakwerk, Meedoen, Cambio, Ergo Control e.d. niet willen volgen.</b></p> <p>Het niet of onvoldoende gebruik maken van een door het college aangeboden voorziening gericht op arbeidsinschakeling...</p> | <p>Afstemmen zoals hiernaast.</p>   | <p><u>Grondslag</u>: art. 8, 3<sup>e</sup> categorie, sub 4 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 9 sub d Afstemmingsverordening</p> <p>=100% van de norm gedurende 2 maanden.</p> <p><b>Recidive:</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive, lid 1</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 4 maanden</p> <p>(Verdubbeling duur voor 4 maanden, hoogte maatregel blijft gelijk).</p>  |
| <p><b>Onvoldoende gesolliciteerd tijdens traject IABM/ Vakwerk/ Meedoen (klant dient in welk traject dan ook, altijd een Plan van aanpak P-wet te hebben).</b></p> <p>Het niet naar vermogen proberen algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen.</p> <p><b>Niet meewerken aan concrete mogelijkheid tot werk.</b></p> <p>(Bijv. niet willen fietsen naar het werk, niet via een uitzendbureau willen werken, geen rondleiding willen volgen, niet willen reageren op een concrete vacature, niet op gesprek bij een werkgever komen, geen kinderopvang willen regelen tijdens werktijden, etc.)</p> | <p><u>Stap 1</u>: klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2</u>: geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> <p><u>Stap 4</u>: 1 maand na opleggen maatregel, bij opnieuw geen/onvoldoende sollicitaties, klant opnieuw horen (schriftelijk op per e-mail).</p> <p><u>Stap 5</u>: bij wederom geen/onvoldoende sollicitaties, afstemmen o.b.v. recidive.</p> | <p><u>Grondslag</u>: art. 8 3<sup>e</sup> categorie sub 1 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 9 sub c, 100% voor 1 maand</p> <p>Afstemmingsverordening.</p> <p><b>LET WEL</b>: verschil tussen onvoldoende en niet solliciteren, of solliciteren naar vermogen; bij niet solliciteren 100%, bij onvoldoende kan je de hoogte matigen naar gelang de hoeveelheid en kwaliteit van de sollicitaties</p> <p><b>Recidive</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive, lid 1:</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 2 maanden (Verdubbeling duur voor 2 maanden, hoogte maatregel blijft gelijk).</p> |
| <p><b>Niet meewerken aan proefplaatsing/ Gedrag tijdens proefplaatsing dat tot voortijdig beëindigen proefplaatsing leidt + geen arbeidsovereenkomst.</b></p> <p>NB Dit dient schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door de werkgever.</p> <p>Het niet naar vermogen proberen algemeen geaccepteerde arbeid te verkrijgen...</p>  | <p><u>Stap 1</u>: klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2</u>: geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p>  | <p><u>Grondslag</u>: art. 8 3<sup>e</sup> categorie sub 1 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 9 sub c Afstemmingsverordening</p> <p>= 100% voor 1 maand</p> <p><b>Recidive</b>:</p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive lid 1 Afstemmingsverordening</p>   |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p>   | <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 2 maanden</p>  |
| <p><b>Werkweigering</b></p> <p>Het niet aanvaarden van algemeen geaccepteerde arbeid.</p> <p>NB Er moet altijd sprake zijn van een concrete vacature of baanaanbieding. Klant weigert een werkaanbod tijdens een sollicitatiegesprek met de werkgever. In dit geval dient dit schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door de werkgever.</p>                                    | <p><u>Stap 1</u>: klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2</u>: geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> | <p><u>Grondslag</u>: art. 8 3<sup>e</sup> categorie sub 2 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: Art. 9 sub d Afstemmingsverordening</p> <p>= 100% voor 2 maanden</p> <p><b>Recidive</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive lid 1 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 4 maanden</p> <p>(Verdubbeling duur voor 2 maanden, hoogte maatregel blijft gelijk).</p>    |
| <p><b>Werk geaccepteerd maar door eigen toedoen niet behouden</b></p> <p>Het door eigen toedoen niet behouden van algemeen geaccepteerde arbeid.</p> <p>(Na werkhervatting, niet beschikbaar voor rooster, telefonisch niet bereikbaar voor werkgever e.d., waardoor hij/zij de baan verliest.)</p> <p>NB Dit dient schriftelijk (of per email) te worden bevestigd door werkgever.</p> | <p><u>Stap 1</u>: klant horen (schriftelijke uitnodiging gesprek/als e-mailadres van klant bekend is, mag de uitnodiging per e-mail). Evt. brief</p> <p>Verzoek inleveren stukken versturen.</p> <p><u>Stap 2</u>: geen gehoor geven aan uitnodiging; hersteltermijn versturen (minimaal 5 werkdagen tussen datum verzending en datum gesprek, brief moet aangetekend en regulier worden verzonden dus 2x).</p> <p><u>Stap 3</u>: geen gehoor geven aan hersteltermijn; afstemmen zoals hiernaast.</p> | <p><u>Grondslag</u>: art. 8 3<sup>e</sup> categorie sub 3 Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: art. 9 sub d Afstemmingsverordening.</p> <p>= 100% voor 2 maanden.</p> <p><b>Recidive</b></p> <p><u>Grondslag</u>: art. 16 Recidive lid 1 Afstemmingsverordening</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 4 maanden</p> <p>(Verdubbeling duur voor 2 maanden, hoogte maatregel blijft gelijk).</p> |
| <p><b>Ongeoorloofd gedrag/ Agressie/ Uitingen tegen consulent tijdens traject.</b></p>  | <p>Afstemmen zoals hiernaast.</p>  | <p><u>Grondslag</u>: art. 13 lid 1 sub a (fysiek geweld) Afstemmingsverordening.</p> <p><u>Sanctie</u>: 100% voor 1 maand</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>Zeer ernstige misdragingen:</p> <p>a. Fysiek geweld.</p> <p>b. Fysiek geweld tegen materiële zaken en mondelinge of schriftelijke bedreigingen</p> |  | <p><u>Grondslag</u>: Art. 13 lid 1 sub b (fysiek geweld tegen materiële zaken en mondelinge of schriftelijke bedreigingen): <u>Sanctie</u>: 50% voor 1 maand.</p> <p><b>Waarschuwingbrief van leidinggevende DWT/ Gemeente, mogelijk pandverbod.</b></p> |
|---|--|--|

## 9. Wet Taaleis

### De Wet Taaleis

Doel van de wet Taaleis is om het taalniveau van de klant te verbeteren, zodat activering en ook werk toegankelijker worden. Iedereen die een uitkering heeft van de gemeente moet de Nederlandse taal voldoende beheersen.

#### Inspanningsverplichting

De taaleis in de wet is een inspanningsverplichting. Dit betekent dat als een persoon de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, hij zich moet inspannen de Nederlandse taal te beheersen. De wet bevat kortom een inspanningsverplichting. Er is uitdrukkelijk geen resultaatsverplichting opgenomen in de wet. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de persoon dat hij de Nederlandse taal leert. Dat vloeit voort uit de inspanningsverplichting.

#### Taaleis: referentieniveau 1F

Elke bijstandsgerechtigde moet basiskennis hebben van de Nederlands taal op niveau 1F. Dit betekent bijvoorbeeld dat iemand korte, eenvoudige teksten kan lezen en schrijven. Hiervoor moet hij laten zien dat hij de Nederlandse taal voldoende beheerst. De klant moet kunnen aantonen dat hij:

- 8 jaar Nederlandstalig onderwijs heeft gevolgd, of
- Het inburgeringsexamen heeft behaald of
- Een ander document heeft waaruit blijkt dat hij de Nederlandse taal beheerst.

Het kan bij de Wet Taaleis gaan om anderstaligen maar ook om in Nederland geboren mensen die om een bijzondere reden geen 8 jaar onderwijs gevolgd hebben.

Wanneer de uitkeringsgerechtigde dit niet kan aantonen of blijkt te beheersen, wordt de inspanningsverplichting uit de wet taaleis opgelegd.

### Dienstverlening Wet Taaleis

In het ambitiegesprek wordt de check gedaan of iemand voldoet aan referentieniveau 1F. Deze informatie wordt op dat moment geregistreerd in GWS, en genoteerd in het verslag van het ambitiegesprek. Indien tijdens het ambitiegesprek **nog niet** vastgesteld kan worden of de klant aan de wet Taaleis voldoet, dan meldt de trajectconsulent de klant aan voor een taaltest.

#### Kennismakingsgesprek en Wet Taaleis

Indien er tijdens het kennismakingsgesprek nog geen duidelijkheid is of de klant voldoet aan het referentieniveau, dan is het verkrijgen van duidelijkheid hieromtrent een plaats in het plan van aanpak. Als het wel duidelijk is dat de klant verplichtingen heeft in het kader van de wet Taaleis, zal dit besproken worden in het kennismaking gesprek. Er wordt dan besproken:

- Is er sprake van omstandigheden die maken dat de klant niet in staat is om te voldoen aan de wet Taaleis? Dat kunnen bijvoorbeeld zijn:
  - Dyslexie
  - Analfabetisme
  - Leerproblemen
  - Cognitieve problemen
  - Gezondheidsredenen en/of medische gronden
  - Audio- en visuele beperkingen

De klant ontvangt dan een formele ontheffing. Wel zal het gesprek over het (zo veel

mogelijk) leren/ oefenen van de Nederlandse taal met de klant worden voortgezet. Dat kan tot gevolg hebben dat dit toch een plekje krijgt in het plan van aanpak.

- Is er sprake van belemmeringen om de Nederlandse taal te leren (bijv. Kinderopvang)? Er zal dan gekeken kunnen worden hoe deze belemmeringen weggenomen/ verminderd kunnen worden.
- Welke mogelijkheden zijn er om de Nederlandse taal te leren zoveel mogelijk passend bij de situatie van de klant?
- Is de klant bereid om de Nederlandse taal te leren? De klant wordt aangemoedigd om dit tijdens het gesprek met zoveel woorden te verklaren. Die verklaring wordt dan in het verslag van het gesprek genoteerd en in GWS geregistreerd.

*Mocht de klant **niet** een bereidverklaring willen afleggen, dan moet hij een formele inspanningsverplichting opgelegd krijgen door middel van een beschikking. Daarin krijgt hij een maand de tijd om zich alsnog bereid te verklaren. De inkomensconsulent nodigt de klant uit op een datum die een maand na het kennismakingsgesprek ligt, met de bedoeling om het plan van aanpak dan aan te vullen met een doel t.a.v. de wet taaleis.*

*Mocht de klant dan volharden in zijn weigering, dan zal een handhavingstraject opgezet moeten worden, zie paragraaf 3.3.*

- Bij de klantgroep Faciliteren kan worden bekeken of de inzet van de Participatiemakelaar een passend instrument is, indien de klant bijvoorbeeld in het verleden zelf heeft geprobeerd om te starten met een taalactiviteit en dit niet is gelukt.
- Hoe krijgt het voldoen aan de verplichtingen uit de wet Taaleis een plek in het plan van aanpak van de klant? Er worden een doel en activiteiten geformuleerd.

Hierna is het aan de klant om te starten met de activiteiten om het Nederlands te leren/ ermee te oefenen. Het verdient aanbeveling dat de inkomensconsulent de klant na een of twee weken opbelt, om te informeren naar de stand van zaken. Indien nodig zal dat coachen op afstand bij het opstarten van de taalactiviteit enige tijd moeten worden voortgezet.

#### Doelmatigheid gesprekken en de Wet Taaleis

Tijdens de doelmatigheid gesprekken zal de stand van zaken van het plan van aanpak worden besproken. Als het voldoen aan de wet Taaleis een onderdeel uitmaakt van het plan van aanpak, dan komt de voortgang van de taallessen uiteraard ook aan bod tijdens die gesprekken.

Wanneer er na het ambitiegesprek eerst nog een taaltest nodig was, zal de uitkomst van de taaltest tijdens het (aller)eerste doelmatigheid gesprek worden besproken. Daarbij worden in principe alle gespreksstappen doorlopen die hierover bij het kennismakingsgesprek zijn geschreven.

Indien tijdens een doelmatigheid gesprek blijkt dat de klant het referentieniveau 1F heeft behaald, dan kan het voldoen aan de verplichtingen uit de wet Taaleis uit het plan van aanpak worden gehaald. Dat hoeft niet te betekenen dat het leren van/ oefenen met de Nederlandse taal helemaal uit het plan van aanpak verdwijnt; mogelijk is het zinvol om te proberen het taalniveau verder te verbeteren of te blijven oefenen.

Indien uit een doelmatigheid gesprek het vermoeden rijst dat de klant mogelijk het referentieniveau 1F heeft behaald maar dat dit niet met documenten vastgesteld kan worden

(omdat de klant een informeel taalaanbod volgt), dan kan de inkomensconsulent een taaltest voor de klant aanvragen. De uitkomst en het vervolg daarvan zullen dan bij een volgend doelmatigheid onderzoek worden besproken.

### Handhaving van de Wet Taaleis

De inkomensconsulent zal zich door middel van stress sensitieve dienstverlening en coachende gespreksvoering inspannen om de klant zover te krijgen dat deze zich conformeert aan zijn inspanningsverplichting uit de wet Taaleis. Mocht de klant zich desondanks niet houden aan de verplichtingen uit de wet Taaleis, dan zal er – ook bij de Inzet op Maat werkwijze – gehandhaafd moeten worden.

### Handhaving Wet Taaleis volgens de wet

#### Geen bereidverklaring

De bijstandsgerechtigde heeft na de vaststelling dat hij het referentieniveau niet haalt, één maand de tijd om zich bereid te verklaren om de taal te gaan leren. Wanneer de bijstandsgerechtigde dit niet doet, wordt de uitkering verlaagd:

- 20% per maand gedurende de eerste 6 maanden na de vaststelling
- 40% per maand gedurende de tweede 6 maanden na de vaststelling
- 100% per maand vanaf een jaar na vaststelling totdat de klant zich wel bereid verklaard om de taal te leren.

#### Voortijdig stoppen met taalactiviteit

Het kan gebeuren dat de persoon zich bereid verklaart de taal te leren, maar op enig moment stopt met het inspannen om de Nederlandse taal te leren, zonder dat hij de taal voldoende beheerst. In dat geval volgt een verlaging:

- Eenmalig 40% van de norm bij stoppen na een half jaar na datum kennisgeving
- Eenmalig 100% van de norm bij stoppen na een jaar na datum kennisgeving

Daarna gaat de consulent in gesprek met de klant, en legt opnieuw de verplichting op tot bereidverklaring om de Nederlandse taal te leren.

#### Ontbreken verwijtbaarheid

Uiteraard zal het college geen maatregel opleggen in situaties waarin elke vorm van verwijtbaarheid ontbreekt, zoals bij dyslectie, analfabetisme, etc. In de praktijk zullen die situaties al zijn vastgesteld in het kennismakingsgesprek, en zal de klant een ontheffing hebben gekregen.

### Handhaving Wet Taaleis bij klantengroepen Faciliteren en Zorgen

Hoe groot de afstand tot de arbeidsmarkt ook is bij de klantgroepen Faciliteren en Zorgen; we moeten uiteraard de Wet Taaleis gewoon handhaven. Indien klanten dus niet aan hun inspanningsverplichtingen hebben voldaan, dan zullen we de uitkering verlagen conform de in de Wet Taaleis genoemde percentages.

De dienstverlening in de klantgroepen Faciliteren en Zorgen zal er echter op gericht zijn om dit te voorkomen, door:

- Vanaf het goed te onderzoeken of de klant de mogelijkheden heeft om het referentieniveau te halen. Zo niet, dan krijgt de klant een formele ontheffing voor de Wet Taaleis
- Door middel van stress sensitieve dienstverlening, regelmatige aandacht en motiverende gespreksvoering de klant te ondersteunen in het starten met taalactiviteiten en het voortzetten hiervan
- Praktische ondersteuning te geven waar nodig. Indien de klant hulp nodig heeft om te starten met een taalactiviteit (“drempelvrees”), kan hij tijdelijk ondersteuning krijgen van de Participatiemakelaar. *Dat geldt ook voor klanten in de klantgroep Zorgen!*

## Bijlage 1 Sociale kaart

### Financiën

#### 1. BAD (budget adviesbureau)

Voor hulp bij schulden, budgetadvies, schuldhulpverlening, WSNP en persoonlijke leningen kan belanghebbende terecht bij het Budget Adviesbureau Deventer.

#### Openingstijden BAD

Het Budget Adviesbureau Deventer is open van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur voor het inleveren en ophalen van stukken. Het Budget Adviesbureau Deventer is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag: voor cliënten van 9.00 tot 12.00 uur,

voor bedrijven en instanties van 8.00 tot 18.00 uur. Het Budget Adviesbureau Deventer houdt inloopsprekuren van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur

#### Contact

Bezoekadres: stadhuis, Grote Kerkhof 1, Deventer

E-mail: [bad@deventer.nl](mailto:bad@deventer.nl)

Telefoonnummer: 0570 - 69 35 35

Fax: 0570 - 69 35 22.

#### 2. GROS (Gemeentelijk Regionaal Ondernemers Steunpunt)

Bbz 2004 en loaz voor de inwoners van de gemeenten Deventer en Olst-Wijhe.

#### Openingstijden

Bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur:

#### Contact

Bezoekadres: Schonenvaardersstraat 9, Deventer.

E-mail: [gros@deventer.nl](mailto:gros@deventer.nl)

Telefoon: 14 0570

#### 3. UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen)

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen is een Nederlandse overheidsinstelling die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de werknemersverzekeringen WW, WAO, WIA, de Ziektewet en verder de Wajong, de Toeslagenwet en de WAZ

#### Openingstijden

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.

#### Contact

Als particulier kunt u ons bellen via telefoonnummer 088 - 898 9294

Werkgevers kunnen ons bellen via 088 - 898 92 95

Zakelijke relaties kunnen ons bellen via 088 - 898 20 10

Voor klanten bereikbaar via de werk.nl accounts via berichten

#### **4. Voedselbank Deventer**

In Nederland leven meer dan een miljoen mensen onder de armoedegrens. De voedselbanken helpen de armsten door ze tijdelijk te voorzien van voedselpakketten. Voedselbank Deventer helpt wekelijks ruim 200 gezinnen met een voedselpakket.

##### **Openingstijden**

Ophalen vrijdag 13:00 uur – 16:15 uur

##### **Contact**

Aanvragen kan digitaal via een aanvraagformulier (<https://voedselbankdeventer.nl/aanvragen/aanvraag-formulier/>)

Of telefonisch op dinsdag- en vrijdagochtend via 06-45657239

##### **Ondersteuning en begeleiding**

#### **5. Sociaal wijkteams**

Iedereen wil zich graag gezond en gelukkig voelen. Invloed hebben op het leven en wonen in een fijne buurt. Maar soms spelen er zaken die dat verstoren. Voor korte of voor langere periode. Dat kan over van alles gaan: geld, wonen, gezondheid, opvoeden of omgangsvormen in de buurt.

##### **Openingstijden**

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.

##### **Contact**

0570-69 53 99

[socialeteamsdeventer.nl](mailto:socialeteamsdeventer.nl)

[info@socialeteamsdeventer.nl](mailto:info@socialeteamsdeventer.nl)

#### **6. Bijzonder zorgteam**

Het meldpunt biedt in Deventer, Olst, Wijhe, Raalte en omstreken hulp aan mensen die in een zorgwekkende situatie verkeren.

##### **Openingstijden**

Het meldpunt is 24 uur per dag bereikbaar.

##### **Contact**

Het meldpunt is te bereiken op 0800 8778 771 of via [info@meldpunt-bijzonderezorg.nl](mailto:info@meldpunt-bijzonderezorg.nl). Als u de voicemail insprekt met uw naam een telefoonnummer, kunnen wij u terugbellen.

Adres: Polstraat 48, Deventer

#### **7. Sociale raadslieden**

De sociaal raadslieden wijzen de weg in het doolhof van (sociale) voorzieningen, regelingen en instanties. Zij helpen onder andere met het invullen van formulieren en het schrijven van brieven aan instanties. Meer informatie vindt u op [www.stdekern.nl](http://www.stdekern.nl)

##### **Openingstijden**

Dit is een telefonisch spreekuur. Er is ook een spreekuur op afspraak op maandagochtend en vrijdag.

##### **Contact**

0570-54 73 00

Pikeursbaan 3, Deventer

[sec@stdekern.nl](mailto:sec@stdekern.nl)

## 8. Vluchtelingenwerk

VluchtelingenWerk Nederland behartigt de belangen van vluchtelingen en asielzoekers in Nederland, vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving.

### Openingstijden

maandag 09.00 - 17.00

dinsdag 09.00 - 17.00

woensdag 09.00 - 17.00

donderdag 09.00 - 17.00

### Contact

0570-61 99 43

Bergschild 39, Deventer

<http://www.vluchtelingenwerk.nl>

## 9. Iriszorg

We bieden begeleiding en hulpverlening aan personen in een bedreigende of acute crisissituatie van psychosociale aard. Deze locatie biedt 5 kamers als een doorstroom na de crisisopvang.

We bieden zorgtrajecten voor opvang, wonen, werken en verslavingsbehandeling aan jongeren, volwassenen en gezinnen

### Openingstijden

Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.

### Contact

088-60 61 600

[iriszorg.nl](http://iriszorg.nl)

Polstraat 75, Deventer

Manegestraat 1A, Deventer

## 10. Cliëntenraad

De cliëntenraad geeft u informatie op het gebied van; sociale uitkeringen op minima niveau, vragen omtrent werk en inkomen, huur- en zorgtoeslag, kindgebonden budget, schuldhulpverlening, zorg en welzijn, de sociale kaart van Deventer en we geven informatie over diverse vormen van inkomensondersteuning gericht op specifieke doelgroepen zoals kinderen.

### Openingstijden

Wij zijn bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 10.00 tot 16.00 uur.

### Contact

+31 (0) 570 – 64 36 99

Hofstraat 14, Deventer

[info@clientenraaddeventer.nl](mailto:info@clientenraaddeventer.nl)



## Bijlage 2 De zeven leefgebieden

Om een integrale blik te krijgen op de situatie van de klant, wordt gebruik gemaakt van “7 leefgebieden” om geen belangrijke thema’s over het hoofd te zien. De leefgebieden zijn neutraal geformuleerd, voor ieder mens relevant en hangen nauw met elkaar samen.

De 7 leefgebieden zijn (in willekeurige volgorde):

- *Zingeving*
- *Wonen*
- *Financiën*
- *Sociale relaties*
- *Lichamelijke gezondheid*
- *Psychische gezondheid*
- *(Onbetaald) werk & activiteiten*

De situatie van de klant op deze 7 leefgebieden zijn tijdens Dariuz al in kaart gebracht. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt teruggeblikt op deze uitkomsten en op het gevoerde ambitiegesprek. Daarbij wordt aan de klant gevraagd welke punten uit de leefgebieden hij zelf wil aanpakken en welke doelen hij daaraan wil formuleren. Het gaat daarbij om kleine doelen die het welzijn van de klant en zijn maatschappelijke participatie verbeteren.

De klant kan hierbij door de consulent worden geholpen door middel van de praatplaat (die de 7 leefgebieden op een aansprekende manier laat zien). Ook kan de consulent een of meerdere inhoudelijke vragen stellen om de klant te helpen om het probleem dat hij wil oppakken te verhelderen en een concreet doel te formuleren. Die vragen zijn per leefgebied geordend in een vragenlijst, die u in de bijlage treft.

Op deze manier maakt de klant zelf zijn eigen plan van aanpak. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het concept “mijn doel actieplan”.

De bedoeling van dit plan van aanpak is om de klant te versterken in de eigen regie om zelf belemmeringen aan te pakken en de maatschappelijke participatie zo veel als dat mogelijk is te vergroten. De rol van de inkomensconsulent is hierbij om samen met de klant duidelijk te krijgen wat de klant wil aanpakken, hoe de klant dat kan doen, en de klant te motiveren om dat te gaan doen.

Onderdeel van dat plan kan een hulpvraag bij een organisatie in de stad zijn. Een lijst van hulporganisaties per leefgebied treft u aan in de bijlagen.

Vervolgens zal de consulent de klant tweemaal per jaar spreken (“aandacht, aandacht, aandacht”) over de stand van zaken vwb het plan van aanpak. Daarbij wordt de klant aan de hand van de praatplaat uitgenodigd om kort te kijken of er nieuwe ontwikkelingen zijn op de overige leefgebieden. Indien dit het geval is, kan de consulent de klant eventueel helpen om bij zo’n nieuwe ontwikkeling een nieuw doel met acties te formuleren door gebruik te maken van een of meerdere vragen uit de vragenlijst.

Hieronder volgt een korte beschrijving van de verschillende leefgebieden.

### 2.1 Zingeving

Deelneming aan zingevende activiteiten dragen bij aan:

- De zelfredzaamheid van de klant

Door deel te nemen aan zingevende activiteiten, kan de klant beginnen met het opbouwen van een sociaal netwerk. Dat sociale netwerk kan de klant vervolgens ondersteunen in zijn zelfredzaamheid

- Een hogere participatie en binding met de samenleving

Ook hier speelt de opbouw van een sociaal netwerk een belangrijke rol. Door meer mensen te leren kennen, voelt de klant zich meer onderdeel van een groter geheel.

- Meer zelfwaardering en zelfvertrouwen

Door deel te nemen aan zingevende activiteiten kunnen klanten verborgen of niet meer gebruikte talenten naar boven halen, en succeservaringen beleven. Dat levert zowel meer zelfwaardering als zelfvertrouwen op.

- Positieve effecten op de andere leefgebieden

Door bovengenoemde positieve effecten (zelfredzamer, meer zelfvertrouwen) zal de klant meer mogelijkheden hebben om eventuele problemen bij de andere leefgebieden effectief aan te pakken.

## **2.2 Wonen**

En veilige woonsituatie hoort tot de basisbehoeften van de mens. Daarom is het voor het functioneren van cliënten essentieel dat hij/zij in een veilige en schone woonomgeving kan wonen. Problemen zoals (dreigende) thuis/dakloosheid, gebrekkig onderhoud, onvoldoende meubilering, onvoldoende hygiëne in huis en problemen/ onveiligheid met de burens/ de buurt hebben direct gevolgen voor de mogelijkheden die klanten hebben om te participeren in de maatschappij.

Doel is daarom om een stabiele woonsituatie te creëren waarbij de klant/ de bewoner in een veilige, fijne en schone woonomgeving zo veel zelfstandig en zelfredzaam kan wonen.

## **2.3 Financiën**

Klanten hebben voldoende financiële middelen niet alleen nodig om in hun primaire behoeften te kunnen voorzien, zoals (gezond) eten & drinken, kleding en onderdak, maar ook om deel te kunnen nemen aan de maatschappij door middel van een telefoon en deelname aan activiteiten.

Schulden kunnen allerlei gevolgen hebben: verlies van zelfvertrouwen of verlies van vrienden. Schulden kunnen de hele persoon raken: het verstand, het gevoel, de wil, de lichamelijke conditie, de passie (zingeving), de financiën en het sociale leven.

Bekend is dat het moeilijk is om uit een schulden situatie te komen, omdat schulden door boetes e.d. snel groter worden en omdat een klant die financiële stress ervaart minder goed (financiële) keuzes kan maken.

Het voorkomen van (nieuwe) schulden is derhalve erg belangrijk. Daarom zal er in het kader van inzet op maat (nog) zorgvuldiger worden afgewogen of een uitkering wordt geblokkeerd of zelfs ingetrokken bij het niet nakomen van afspraken, zeker bij klanten in de klantengroep Zorg.

## **2.4 Sociale relaties**

Aandacht voor de relaties van klanten verbetert de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Het verlegt de focus van ziekte of gebrek naar de mens en zijn omgeving. Dat is belangrijk om twee redenen.

In eerste plaats staan mensen nooit alleen; ze delen lief en leed met elkaar. Het verbeteren van het welbevinden van de klant heeft daardoor ook een positieve werking op het sociale netwerk om hem/haar heen.

In de tweede plaats zal de professional steeds vaker niet alleen zelf verantwoordelijk zijn voor de oplossing van de vraag van de klant, maar steeds vaker ook kijken naar de mogelijkheden die het sociaal netwerk heeft om de klant te ondersteunen en te helpen.

## **2.5 Gezondheid**

De fysieke en psychische gezondheid van de klant is van grote invloed op de mate waarin de klant in de maatschappij kan participeren. Daarom is het essentieel dat de klant bij problemen op dit leefgebied de juiste hulp en ondersteuning heeft.

In het kader van inzet op maat zal daarom goed in kaart worden gebracht of er hulpverlening is en zo ja wie de eventuele contactpersonen zijn. Bij een gebrek aan voldoende hulp en ondersteuning zal de verwijzing naar (meer) hulp/ ondersteuning nadrukkelijk aandacht krijgen.

## **2.6 (onbetaald) werk en activiteiten**

Het verrichten van onbetaald werk en deelname aan activiteiten heeft voor de klant vele voordelen:

- Het kan voor de klant een zingevende activiteit zijn
- De klant kan er zijn sociale netwerk mee uitbreiden (of opbouwen)
- Eventueel kan het verrichten van het werk /de activiteit de conditie en daarmee de fysieke gezondheid verbeteren.

Voor de maatschappij heeft het eveneens grote voordelen; er is veel behoefte aan vrijwilligers op diverse gebieden.

Vanwege deze belangen zal in het kader van Inzet op Maat de (vergroting van) vrijwilligerswerk extra worden gestimuleerd door Participatiemakelaars aan te nemen. Zij zullen in kortdurende trajecten (van 2 tot maximaal 3 maanden) de klant door middel van maatwerk begeleiden naar vrijwilligerswerk of helpen om hun bestaande vrijwilligerswerk uit te breiden. Het gaat hier om klanten die in de klantengroep Faciliteren zitten, en niet de mogelijkheid hebben om zelf een start of uitbreiding van vrijwilligerswerk te realiseren.

De klanten die in de klantengroep Zorg zitten, zullen helaas over het algemeen zulke grote problemen hebben dat zij ondanks deze voordelen toch niet tot vrijwilligerswerk in staat zijn. Daarom zal er in die klantengroep niet worden gestreefd naar het laten doen van vrijwilligerswerk.

Dat geldt ook voor de klanten die in de klantengroep Zorg zitten, wel mogelijkheden tot vrijwilligerswerk hebben maar de motivatie missen om iets te gaan ondernemen. Er wordt voor gekozen om deze klanten niet tegen hun zin vrijwilligerswerk te laten doen. Wel zal de mogelijkheid tot het verrichten van vrijwilligerswerk bij ieder doelmatigheid (kort) worden besproken, waarbij gebruik zal worden gemaakt van de motiverende gesprekstechniek. Indien deze klanten op enig moment wel motivatie krijgen om actief te worden (bijvoorbeeld omdat problemen op andere leefgebieden stabiel(er) zijn geworden), dan kan de klant worden overgedragen naar de klantgroep Faciliteren.

## **2.7 (Voorkomen van) overerving van armoede**

Het is helaas een bekend fenomeen dat kinderen die in een arm gezin opgroeien, veelal als volwassenen ook een laag inkomen hebben. Een van de factoren waardoor dit ontstaat, is dat er in gezinnen te weinig geld is voor maatschappelijke participatie, bijvoorbeeld door op een sport of club te gaan, gebruik te kunnen maken van internet, en mee te kunnen doen met activiteiten zoals een schoolreisje.

In de afgelopen jaren is er een breed pakket ontwikkeld aan regelingen en voorzieningen voor inwoners in armoede. Inwoners van de gemeente Deventer met een laag inkomen kunnen daarom een beroep doen op diverse voorzieningen om hun lasten te verlichten of het maatschappelijk participeren te versterken.

Wij merken dat veel voorzieningen niet voldoende gebruikt worden, daarover moet meer bekendheid komen naar onze cliënten. Dit is opgenomen in een overzicht en zal wel actueel gehouden moeten worden.

## Bijlage 3 Gespreksvragen bij de zeven leefgebieden

Bij elk leefgebied staan vragen die je kunt stellen om te beoordelen wat er op welk leefgebied speelt.

### Zingeving

*(Thema's; drijfveren, betekenis, dromen en verlangens, cultuur en waarden, motivatie)*

- Wat vindt u belangrijk in het leven?
- Wie of wat geeft betekenis aan het leven?
- Waar wordt u blij van, krijgt u energie van?
- Waar komt u 's morgens uw bed voor uit?
- Wie of wat geeft u kracht om door te gaan als u het moeilijk hebt?
- Hoe zou u willen dat uw leven eruitziet over drie jaar?
- Wie is voor u een voorbeeldfiguur en waarom?
- Wat vindt u het allerbelangrijkste voor uw (nabije) toekomst?
- Waar bent u het meest trots op in uw leven?
- Welke activiteiten vond u leuk om als kind te doen?
- Bent u religieus en zo ja welke rol speelt religie in uw leven?

### Wonen

*(Thema's; huisvesting, buurt of wijk, vervoer, huishoudelijke dagelijkse levensverrichtingen)*

- Wat vindt u prettig aan uw woonsituatie?
- Wat vindt u fijn in uw huidige huis en/of kamer?
- Met welke mensen in de buurt heeft u contact?
- Welke plekken, voorzieningen of activiteiten in de buurt zijn belangrijk voor u?
- Welke huishoudelijke taken gaan u makkelijk af?
- Wat heeft u nodig om u thuis te voelen
- Wat zou het wonen prettiger voor u maken?
- Welke wijk vond u het prettigst?

### Financiën

*(Thema's; inkomen, uitgaven, bestedingspatroon, administratie/ verzekeringen, financiële zorg voor anderen)*

- Kunt u rondkomen?
- Wat vindt u belangrijk als het gaat om geld en verzekeringen?
- Wat doet u zelf aan uw eigen administratie? (Bv. post, betalingen, formulieren, toeslagen, belastingdienst)
- Heeft u schulden?
- Wat hebt u nodig om schulden te voorkomen?
- Wat vindt u belangrijk voor uw financiële toekomst?
- Stel dat u vragen heeft over geld- of verzekeringszaken, waar of bij wie kunt u dan terecht?
- Wat zou u graag willen leren in het omgaan met geld?
  - Wat is in het verleden behulpzaam gebleken bij het beheren van uw geld?

### Sociale relaties

*(Thema's; gezin, familie, relaties en vrienden, buurtgenoten, professionele contacten, sociale vaardigheden, sociale media)*

- Welke mensen zijn belangrijk voor u?
- Welke contacten zijn u tot steun?
- Met welke mensen in de buurt heeft u contact?

- Welke hulpverlener(s) of (huis) arts is voor u van betekenis?
- Welke rol spelen sociale media voor u?
- Zijn er activiteiten die u vroeger leuk vond om te doen met andere mensen, maar die u nu niet meer doet?
- Als u zich vroeger eenzaam voelde, wie of wat hielp u dan?

### Lichamelijke gezondheid

*(Thema's; eten, drinken, sport, bewegen zelfzorg, fysieke conditie, ziekte, handicap)*

- Waar krijgt u energie van?
- Wat doet u om u gezond te voelen?
- Doet u aan sport?
- Welke sport deed u als kind?
- Wat is voor u gezond eten?
- Wat betekent gezondheid voor u?
- Hoe is het contact met uw artsen?
- Hoe zoekt u naar informatie over gezondheid?
- Wie of wat kan u helpen om gezonder te leven?
- Wat helpt u om u fit te voelen?

### Psychische gezondheid

*(Thema's; welbevinden, zelfzorg, autonomie, ziekte, handicap)*

- Waar krijgt u plezier of energie van?
- Wat verstaat u onder gelukkig zijn?
- In welke situatie bent u gelukkig?
- Wat helpt u in het omgaan met stress, ziekte of handicap?
- Welke mensen of activiteiten hebben een goede invloed op uw gezondheid?
- Heeft u het gevoel dat u uw eigen keuzes in uw leven kunt maken?
- Heeft u ervaring met GGZ?
- Wat heeft u nodig om u gelukkiger te voelen?
- Wat zou er in uw situatie moeten veranderen om u beter te voelen?
- Met welke mensen kunt u uw gevoel of gedachten goed bespreken?

### Onbetaald werk en activiteiten

*(Thema's; dagactiviteiten, activiteiten, vrijetijdsbesteding)*

- Waar wordt u enthousiast van?
- Wat doet u het liefst in uw vrije tijd?
- Kunt u mensen met dezelfde hobby of interesse?
- Wat is voor u de ideale manier om uw vrije tijd door te brengen?
- Welke vakken vond u vroeger interessant op school?
- Zijn er dingen die u vroeger graag deed in uw vrije tijd?
- Waar heeft u eventueel voor geleerd? Wat vond u daaraan het leukste?

### Kinderen

*(Om overerving te voorkomen; preventie!)*

- Heeft u kinderen? hoeveel kinderen, hoe oud?
- Waar gaan ze naar school?
- Hoe gaat het met de kinderen?
- Doen zo aan sport, hobby's?
- Maken u kinderen gebruik van hulpverlening?
- Heeft u een gezinscoach?
- Gaan uw kinderen naar de tandarts?
- Heeft u de volledige zorg voor uw kinderen?
- Heeft uw kind een computer, laptop?

## Bijlage 4 Organisaties voor hulp bij de zeven leefgebieden

### Zingeving

Op de site [www.deventerwijzer.nl](http://www.deventerwijzer.nl) staat meer informatie over organisaties in Deventer waar mensen terecht kunnen voor hulp en ondersteuning.

### Wonen

#### Diensten Gemeente Deventer:

- doorbetaling woonlasten indien nodig

Op de site [www.deventerwijzer.nl](http://www.deventerwijzer.nl) staan meer informatie over organisaties in Deventer waar mensen terecht kunnen voor hulp en ondersteuning.

#### Organisaties in Deventer waar de klanten terecht kunnen voor hulp en ondersteuning:

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| Belastingdienst                 | Aanvraag Huurtoeslag  | <a href="http://www.toeslagen.nl">www.toeslagen.nl</a>  |
| Sociaal Wijkteam                | Hulp en ondersteuning in de wijk op verschillende leefgebieden            | <a href="https://www.socialeteamsdeventer.nl/">https://www.socialeteamsdeventer.nl/</a>             |
| Sociale Raadsliden              | Juridische hulp aan bewoners met minimum inkomen                          | <a href="https://www.stdekern.nl/gemeentes/deventer">https://www.stdekern.nl/gemeentes/deventer</a> |
| Cliëntenraad Deventer           | Juridische en administratieve hulp bijv bij verhuizingen, burenruzies ed. | <a href="https://www.clientenraaddeventer.nl/">https://www.clientenraaddeventer.nl/</a>             |
| Woningbouwvereniging Ieder1     | Sociale huurwoningen  | <a href="https://www.ieder1.nl">https://www.ieder1.nl</a>   |
| Stichting Eigen bouw            | Sociale huurwoningen  | <a href="https://www.eigenbouw.nl">https://www.eigenbouw.nl</a>                                     |
| Stichting Rentree               | Sociale huurwoningen  | <a href="https://www.rentree.nu">https://www.rentree.nu</a>   |
| Woning stichting de Marken      | Sociale huurwoningen  | <a href="https://www.demarken.nl">https://www.demarken.nl</a>                                       |
| Crisisopvang                    | Biedt opvang voor mensen die snel hulp nodig hebben                       | <a href="https://www.deventerwijzer.nl">https://www.deventerwijzer.nl</a>                           |
| Daklozenopvang                  | Dak- en thuislozen opvang   | <a href="https://www.deventerwijzer.nl">https://www.deventerwijzer.nl</a>                           |
| Begeleid wonen                  | In eigen huis (ambulante begeleiding) of in een instelling of woonproject | <a href="https://www.deventerwijzer.nl">https://www.deventerwijzer.nl</a>                           |
| Beschermd wonen                 | Beschermd woonvormen valt onder WMO                                       | <a href="https://www.deventerwijzer.nl">https://www.deventerwijzer.nl</a>                           |
| Woonzorgcentrum of verpleeghuis | Als wonen thuis (tijdelijk) niet lukt                                     | <a href="https://www.deventerwijzer.nl">https://www.deventerwijzer.nl</a>                           |
| Wijkagent                       |   | Via Website   |
| Bijzonder Zorgteam              |   | Via website   |

### 3. Financiën

#### Voorzieningen Gemeente Deventer:

- PW uitkering
- IOAW uitkering
- Doorbetaling vaste lasten
- Bijzondere bijstand
- Individuele inkomensvoetingsbijstand
- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Collectieve Zorgverzekering
- WMO voorzieningen

**BAD:**

- schuldhulpverleningstraject / bewindvoerder
- Lening Kredietbank

**Belastingdienst toeslagen:**

- Zorgtoeslag, Huurtoeslag, Kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget

**SVB:**

- Kinderbijslag, PGB, ANW, AOW, AIO (aanvullende inkomensondersteuning ouderen)
- Op de site [www.deventerwijzer.nl](http://www.deventerwijzer.nl) staan meer informatie over organisaties in Deventer waar mensen terecht kunnen voor hulp en ondersteuning.

**Organisaties in Deventer waar de klanten terecht kunnen voor hulp en ondersteuning:**

|   |  |   |
|---|--|---|
| Gratis-bijna-voor-niks-gids-Deventer (2017) | Gids met verwijzingen voor gratis of goedkope activiteiten in Deventer   | <a href="https://informatieservice.info/media/gbvng-2017-DEF.pdf">https://informatieservice.info/media/gbvng-2017-DEF.pdf</a>   |
| Rechttop! Financiële regeling               | Korting bon meedoen met culturele en sportactiviteiten voor 18 jaar e.o.   | <a href="https://rechttop.nu/">https://rechttop.nu/</a>   |
| Rechttop! Beweging                          | Rechttop beweging doorbreekt het isolement door 'meedoen' te stimuleren. Het is een beweging van en voor burgers | <a href="https://rechttop.nu/">https://rechttop.nu/</a>   |
| Stichting Leergeld                          | Financiële tegemoetkomen voor sport en schoolreisje kinderen tot 12 jaar   | <a href="https://leergelddeventer.nl/">https://leergelddeventer.nl/</a>   |
| Weggeefwinkel Deventer                      | Gratis spullen ophalen   | <a href="http://www.stichtingvoormekaardeventer.nl/">http://www.stichtingvoormekaardeventer.nl/</a>   |
| Voedselbank Deventer                        | Voedselpakketten voor bewoners met minimum inkomen   | <a href="https://voedselbankdeventer.nl/">https://voedselbankdeventer.nl/</a>   |
| Kledingbank Deventer                        | Kleding voor bewoners met minimum inkomen  | <a href="https://www.kledingbankdeventer.nl/">https://www.kledingbankdeventer.nl/</a>   |
| Speelgoedbank De Boomhut                    | Kosteloos speelgoed uitzoeken  | <a href="https://www.speelgoedbankdeventer.nl/">https://www.speelgoedbankdeventer.nl/</a>   |
| Dierenvoedselbank Zandweerd                 | Bijdrage in diervoer voor klanten in Zandweerd   | <a href="https://wij.deventer.nl/alle-wijken-en-dorpen/zandweerd/zandweerd-1/2017/7/11/voedselbank-voor-dieren">https://wij.deventer.nl/alle-wijken-en-dorpen/zandweerd/zandweerd-1/2017/7/11/voedselbank-voor-dieren</a> |
| Stichting Burgerweeshuis en Kindhuis        | Maandelijkse bijdrage voor wezen en halfwezen. Halfjaarlijkse bijdrage voor kinderen 10-18 uit eenoudergezinnen  | <a href="https://bwkdeventer.nl/eenouder-gezinnen/">https://bwkdeventer.nl/eenouder-gezinnen/</a>   |
| Sociaal Wijkteam                            | Hulp en ondersteuning in de wijk op verschillende leefgebieden   | <a href="https://www.socialeteamsdeventer.nl/">https://www.socialeteamsdeventer.nl/</a>   |
| Sociale Raadsliden                          | Juridische hulp aan bewoners met minimum inkomen   | <a href="https://www.stdekern.nl/gemeentes/deventer">https://www.stdekern.nl/gemeentes/deventer</a>   |
| Cliëntenraad Deventer                       | Juridische en administratieve hulp   | <a href="http://www.clientenraaddeventer.nl/">http://www.clientenraaddeventer.nl/</a>   |
| Geldfit spreekuur                           | Ter plekke oppakken van administratieve of financiële problemen  | <a href="https://.geldfit.nl/locaties/deventer/">https://.geldfit.nl/locaties/deventer/</a>   |
| Vrijwilligerscentrale                       | Meedoen in de stad, aan de slag als vrijwilliger   | <a href="mailto:informatie@vcdeventer.nl">informatie@vcdeventer.nl</a>  |
| Meester Geertshuis                          | Budgetcoach. Er wordt niet geholpen met geld, maar de  | <a href="mailto:budgetcoach@meestergeertshuis.nl">budgetcoach@meestergeertshuis.nl</a>  |



|                    |   |                                |
|--------------------|---|--------------------------------|
|                    | vraag: Waar is het mis gegaan? Hoe kun je voorkomen dat dit nog eens gebeurt?   |                                |
| Meester Geertshuis | Spreekuur voor hulpvragen<br><br><b>Voorbeelden hulpvragen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je hebt hulp nodig en weet niet goed waar je naar toe kan gaan;</li> <li>• Je hebt behoefte aan een luisterend oor;</li> <li>• Je bent dak- of thuisloos en hebt een tijdelijk postadres nodig om weer een nieuw begin te maken.</li> </ul> | spreekuur@meestergeertshuis.nl |

#### 4 Sociale Relaties

##### Diensten Gemeente Deventer:

Eventueel inzet van een netwerkcoach om het netwerk in kaart te brengen om bij eenzaamheid het netwerk te versterken en uit te breiden middels wijkgericht te werken en/of online activiteiten om aan het netwerk te werken.

Op de site [www.deventerwijzer.nl](http://www.deventerwijzer.nl) staan meer informatie over organisaties in Deventer waar mensen terecht kunnen voor hulp en ondersteuning.

##### Organisaties in Deventer waar de klanten terecht kunnen voor hulp en ondersteuning:

|                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| Burenhulp                      | Helpt mensen in Deventer om met elkaar in contact te komen en iets voor elkaar te betekenen (laagdrempelig)   | Betermetjeburen.nl  |
| WijDeventer                    | Bewoners werken voor en met elkaar aan goed samenleven in hun buurt   | Wij.deventer.nl   |
| Sociaal Wijkteam               | Hulp en ondersteuning in de wijk op verschillende leefgebieden  | <a href="https://www.socialeteamsdeventer.nl/">https://www.socialeteamsdeventer.nl/</a> |
| Rastergroep                    | Actief op de terreinen welzijn (buurthuizen), kinderopvang en kinderactiviteiten  | Rastergroep.nl  |
| Vrijwilligerscentrale Deventer | Vraag en aanbod van vrijwilligers   | Vrijwilligersstad.nl  |
| Sportbedrijf Deventer          | Inzetten van sport om inwoners mee te laten doen in de samenleving  | <a href="http://www.sportindeventer.nl">www.sportindeventer.nl</a><br>1.                |
| Deventer maatjes               | Initiatief waarbij vrijwilligers (maatjes) gekoppeld worden aan een deelnemer. Bijvoorbeeld een kop koffie drinken, naar de bioscoop, stukje wandelen/fietsen | <a href="http://www.deventermaatjes.nl">www.deventermaatjes.nl</a>                      |
| St. Rechtop                    | Meedoen aan activiteiten  | Via de website van Rechtop  |

#### 5 Gezondheid

##### Organisaties in Deventer waar de klanten terecht kunnen voor hulp en ondersteuning:

|                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| Sociaal Wijkteam | Hulp en ondersteuning in | <a href="https://www.socialeteamsdeventer.nl/">https://www.socialeteamsdeventer.nl/</a> |
|------------------|--------------------------|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | de wijk op verschillende leefgebieden                          |   |
| Sociale Raadslieden                                  | Juridische hulp aan bewoners met minimum inkomen               | <a href="https://www.stdekern.nl/gemeentes/deventer">https://www.stdekern.nl/gemeentes/deventer</a> |
| Cliëntenraad Deventer                                | Juridische en administratieve hulp                             | <a href="https://www.clientenraaddeventer.nl/">https://www.clientenraaddeventer.nl/</a>             |
| AREA medisch onderzoek<br>In te kopen traject via IC | Om belastbaarheid te onderzoeken                               | Via GWS medische aanvraag   |
| Ambulante begeleiding                                | Hulp en ondersteuning in de wijk op verschillende leefgebieden | Via interne aanmelding  |
| Hulp in huishouding                                  | Huishoudelijke ondersteuning                                   | <a href="https://www.socialeteamsdeventer.nl/">https://www.socialeteamsdeventer.nl/</a>             |
| Hulpmiddelen aanvragen                               | WMO backoffice   | Publiekscontacten zorg  |
| Medische dagbesteding                                | Dag invulling op basis van fysieke- en psychische gezondheid   | Via huisarts (Zorgverzekeringswet en/of WLZ)  |
| Huisarts   |  |   |
| Praktijkondersteuning huisarts                       |  |   |
| St. Rechtop  | Beweging om gezondheid te verbeteren                           | Rechtop.nu  |
| Sportverenigingen                                    |  |   |

## 6 Onbetaald werk en activiteiten

**RoI Participatiemakelaar:** Indien klanten hiervoor belangstelling hebben verwijzen naar groep faciliteren.

Op de site [www.deventerwijzer.nl](http://www.deventerwijzer.nl) staan meer informatie over organisaties in Deventer waar mensen terecht kunnen voor hulp en ondersteuning.

## 7 Overerving

Informatie over signalen overerving herkennen en bespreekbaar maken  
<https://www.signalenkaartarmoede.nl/>

De voorzieningen worden in overleg en met de toestemming van de klant ingezet.

De betreffende partijen (zoals scholen, kinderopvang, gezinscoach, RMC e.d.) worden zo veel mogelijk bij betrokken.

| Voorziening  | Wat houdt het in?  | Wie zet het in?  |
|--|--|--|
| Inzet voorschoolse educatie<br><br><a href="https://www.deventer.nl/kinderopvang">https://www.deventer.nl/kinderopvang</a>   | De gemeente biedt gratis plek aan de ouders met kinderen 0-4 jaar (minimabeleid) | IC onderzoekt of inzetten van voorschoolse educatie nodig is en vraagt dit aan namens de klant.  |
| Gemeentelijke bijdrage BSO vanuit het re-integratiebudget<br><br><a href="https://www.deventer.nl/kinderopvang">https://www.deventer.nl/kinderopvang</a>   | Gemeente betaalt mee aan deze opvang voor schoolgaande kinderen 4-12 jaar        | IC onderzoekt of het inzetten van BSO voor het kind bevorderlijk is. Wettelijke norm is maximum. |
| Tegoedbonnen ouders t.b.v. kinderen<br>Stichting Leergeld ( <a href="https://leergelddeventer.nl/">https://leergelddeventer.nl/</a> )<br>Kinderhulp<br>Speelgoedbank<br>Kledingbank<br>Weekje weg (10 gezinnen daarvoor aanmelden)<br>Bijzondere bijstand als sluitstuk voor individuele vragen. |  | IC helpt bij het doen van de aanvraag.   |
| Preventieve voorzieningen gericht op de thuissituatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licht opvoedondersteuning – GGD</li> <li>• Ondersteunende thuisbegeleiding – Carinova</li> </ul>  | In samenwerking met andere partijen (oa gezinscoaches).                          | IC stelt dit vast tijdens het jaargesprek  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleide omgangsregeling (BOR) – Humanitas</li> <li>• Steungezinnen – Humanitas</li> <li>• Home Start – Humanitas</li> </ul> <p><a href="https://www.humanitas.nl/afdeling/deventer/activiteiten/">https://www.humanitas.nl/afdeling/deventer/activiteiten/</a></p> |  |   |
| Mentor gesprekken voor kinderen van 15-18 jaar oud (start beroepsonderwijs)   | Verwijzende rol – in samenwerking met de school van het kind                                       | IC legt de contacten met school of RMC/Jolo als er ondersteuning nodig is |
| 'Dwars door Deventer' informatieve workshops voor jongeren tussen 16 en 27 jaar over geld, studie, zorg, werk, wonen. Er is een kalender opgesteld waar en wanneer de workshops met thema worden gehouden. <a href="http://deventer.maximaaljezelf.nl">deventer.maximaaljezelf.nl</a>                         | Initiatief met meerdere partners, oa Raster, KonnecteD, Sociale Teams, gemeente                    | IC verwijst.  |
| Bekendheid minimaregeling   | 2 keer per jaar campagne, kennisgeving naar al onze klanten, schriftelijk en met aanvraagformulier | IC en PM plannen deze campagne samen in overleg met het beleid            |
| Intensiveren van samenwerking met RMC, Jolo, Raster en gezinscoaches  | Gemeente gaan meer samenwerken om armoede en overerving te voorkomen.                              | IC en PM gaan deelnemen in deze werkgroep                                 |
| Daarbij valt te denken aan bijeenkomsten met thema opvoeding, kennis uitwisselen over herkenning signalen overerving.   |  |   |
|   |  |   |
|   |  |   |

## Bijlage 5 Bemiddelaars voor vrijwilligerswerk

### 1. Vrijwilligerscentrale Deventer (ook wel Deventer Doet)

- *Wat is het?*

Een bureau dat informatie, advies en hulp geeft bij het zoeken van passend vrijwilligerswerk, en bedrijven en instellingen ondersteunt in het werken met vrijwilligers

- *Voor wie?*

Voor klanten die enigszins weten in welke richting zij vrijwilligerswerk zoeken en niet te veel belemmeringen in de weg staan om als vrijwilliger ook de verantwoordelijkheden (afspraken, op tijd zijn etc.) na te komen. In het geval van aanspraak maken op een gemeentelijk kindplek (voor 2 tot 4-jarigen) geldt er een wederkerigheidseis van 4u. Dit moet ook worden vastgelegd in een wederkerigheidsovereenkomst

- *Hoe?*

Na aanmelding volgt een bemiddelingsgesprek vanuit de VCD met de klant en eventueel de participatiemakelaar. Daarna ontvangt de klant advies over bij hem/haar passend vrijwilligerswerk. Daarnaast heeft de VCD een vacaturebank voor vrijwilligers: [www.vrijwilligersstad.nl](http://www.vrijwilligersstad.nl).

- *Aanmelding*

[www.vrijwilligersstad.nl](http://www.vrijwilligersstad.nl), tel. 0570-615805, [informatie@vcdeventer.nl](mailto:informatie@vcdeventer.nl)

- *Waar en wanneer:*

Kleine Overstraat 73 te Deventer,

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

- Terugkoppeling als de klant niet bemiddelbaar is op een vrijwilligerswerk vanwege houding;  
- Terugkoppeling als er geen plek wordt gevonden voor klant;  
- Terugkoppeling over een plaatsing;  
- Voortgang na plaatsing, bijvoorbeeld een signaal als iemand langer uitvalt en daarmee de vrijwilligersplek in het geding is. In het begin 1x per maand richting de participatiemakelaar en daarna alleen bij uitval van de klant naar de IC. Na afloop van de begeleiding door de PM stuurt deze binnenkomende signalen door naar de inkomensconsulent.

#### Opmerkingen:

- De vrijwilligerscentrale heeft ook een product in de afspraken met de gemeente staan over "Op weg met vrijwilligerswerk". Deelnemers zetten vrijwilligerswerk in om hun persoonlijke ontwikkeling en kansen richting participatie en arbeidsmarkt te vergroten. Ze richten zich in 2020 op 10 deelnemers die ze koppelen aan vrijwillige coaches;
- Project Kleurrijk – Extra inzet op het matchen van statushouders en vrijwilligerswerk
- Maatjesprojecten – <http://www.deventermaatjes.nl/index.html>

### 2. Stadswerkplaats

Dit zal worden geüpdate naar aanleiding van de ontwikkelingen in de Sociale Wijkteams.

### 3. Raster

- *Wat is het?*

Door laagdrempelige en begeleide activiteiten toegroeien naar "gewoon" vrijwilligerswerk.

- *Voor wie?*

Voor klanten die graag vrijwilligerswerk willen doen, maar niet weten hoe de eerste stap moet worden gezet wanneer er sprake is van allerlei problematiek. Raster kan helpen om die stap te zetten om uit die isolatie te komen en te beginnen met deelnemen aan activiteiten in de buurt.

- *Hoe?*

De klant wordt geplaatst bij een bij hem/haar passende activiteit. Met enige regelmaat wordt gekeken hoe het gaat, en of de klant een stapje vooruit kan zetten richting (meer) zelfstandig vrijwilligerswerk.

- *Aanmelding*

Via de Sociale Teams ([info@socialeteamsdeventer.nl](mailto:info@socialeteamsdeventer.nl), [www.socialeteamsdeventer.nl/mijn-wijk](http://www.socialeteamsdeventer.nl/mijn-wijk), 0570 695399. Er zijn geen kosten aan verbonden.

- *Waar en wanneer:*  
Diverse plaatsen in de stad.

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*  
Na de start volgt er iedere maand een voortgangsgesprek tot maximaal 4 maanden met de klant. Mocht er dan nog geen zicht zijn op een stapje vooruit volgt er een driegesprek met de klant en de inkomensconsulent.

**Opmerkingen:**

- Project in 2020 - Vrijwillige Coaches: De coaches worden gezocht in de eigen buurt en opgeleid om buurtgenoten te ondersteunen bij allerlei alledaagse dingen. Zij begeleiden en ondersteunen medebewoners bij zaken zoals het ordenen van administratie, structuur in het huishouden en het vergroten van het sociaal netwerk.
- Maatjesproject: Binnen het Maatjesproject helpen betrokken vrijwilligers de samenleving leefbaar te maken voor iedereen. Bij maatjesinitiatieven hebben beide partijen plezier in het contact.
- Organiseren verschillende activiteiten in de buurt voor ouderen en jongeren; van bingo, koffiedrinken, jeu de boules tot knutselatelier etc. Zie hiervoor de site van Raster.

## Bijlage 6 Aanbieders van taallessen

### 1. Huis der Taal

- *Wat is het?*

Informeel individueel taalaanbod voor anderstaligen die hun taal willen verbeteren door 2 uur per week een gesprek te hebben met een taalmaatje. Doel is het verbeteren van met name de spreekvaardigheid.

- *Voor wie?*

Kan goed werken als ondersteuning van bijvoorbeeld inburgering of andere taal cursus. Een klant moet wel gemotiveerd zijn en ook wel enig taalniveau hebben zodat de vrijwilliger wel met de klant kan communiceren.

- *Hoe?*

De vrijwilligers van Huis der Taal ondersteunen anderstaligen om de Nederlandse taal beter te leren beheersen, waarbij de nadruk ligt op spreekvaardigheid. Huis der Taal zorgt voor de match tussen deelnemer en taalmaatje. Daarna is de begeleiding van het taalmaatje individueel en voor 2 uur per week. Na 1 jaar stopt de ondersteuning.

- *Aanmelding*

Door klant zelf of samen met de participatiemakelaar. Aanmeldingen gaan digitaal via [www.huisdertaal.nl](http://www.huisdertaal.nl). Contactpersoon is Germaine Trooster. Voor de klant zijn er geen kosten aan de begeleiding verbonden.

- *Waar:*

Huis der Taal/ Bibliotheek Deventer  
Stromarkt 18  
7411 PK Deventer  
huisdertaal@bibliotheekdeventer.nl  
0570-675700 (algemeen nummer bibliotheek)

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Er is **geen** rapportage over de voortgang van de klant. De klant zal dit zelf moeten aangeven tijdens de doelmatigheid gesprekken.

### 2. Rechttop Taallessen

- *Wat is het?*

Wekelijks Nederlandse taallessen volgen, gegeven door vrijwilligers.

- *Voor wie?*

Iedereen is welkom ongeacht het taalniveau. De klant moet wel gemotiveerd zijn om deel te nemen.

- *Hoe?*

Wekelijks geven de vrijwilligers van Rechttop 1 ½ uur Nederlandse taallessen. De lessen worden in groepen gegeven. De duur van de taallessen is afhankelijk van het taalniveau van de klant.

- *Aanmelding*

De klant kan zichzelf aanmelden of door zijn IC worden aangemeld. Contactpersonen zijn Violeta Silva en Wendy Groener. Bereikbaar via telefoonnummer 0570 628090. Deelname is gratis.

- *Waar en wanneer:*

Maandag : 10.00-11.30 uur, Jade-college: van Hetenstraat 57  
Dinsdag : 10.00-11.30 uur, Buurtcentrum: Enkhuis, Werkluststraat 10  
Donderdag : 10.15-11.45 uur, Jade-college: van Hetenstraat 57

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Er is **geen** rapportage over de voortgang van de klant. De klant zal dit zelf moeten aangeven tijdens de doelmatigheid gesprekken.

### 3. Taal digi-punt

- *Wat is het?*

Het geven van advies op maat wat er geleerd moet worden en bij welke aanbieder dat het beste kan. Ook heeft het taal digi-punt eigen cursussen op het gebied van taal en digitale vaardigheden. Het taal- digipunt wil mensen daarnaast zelfredzaam maken met computer, internet, sociale media en hen leren omgaan met de formulierenstroom van de overheid en wegwijs maken bij het invullen van de formulieren.

- *Voor wie?*

Anderstaligen en laaggeletterden.

Voorwaarde is motivatie voor het verbeteren van de basisvaardigheden.

- *Hoe?*

Een individueel advies gesprek, eventueel gevolgd door een cursus uit eigen aanbod.

- *Aanmelding*

Mensen kunnen zichzelf aanmelden of de inkomensconsulent kan verwijzen.

Aanmelden kan via [taaldigipunt@obdeventer.nl](mailto:taaldigipunt@obdeventer.nl) of via 0570-675700. Meer informatie over het taal-digipunt is te vinden op <http://bibliotheekdeventer.blogspot.nl/>. Contactpersoon is Manon.

Er zijn geen kosten verbonden aan het adviesgesprek en het grootste deel van het aanbod van het taal digi-punt.

- *Waar en wanneer:*

Het Taal-Digipunt zit in de Bibliotheek Centrum, Stromarkt 18 in Deventer. Er is plek om af te spreken met bijv. een taalmaatje of om te oefenen in een ruimte.

Ook heeft het taal-digipunt een spreekuur de bibliotheek. Dit is elke maandagmiddag van 15:00 uur tot 16:30 uur.

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Er is **geen** rapportage over de voortgang van de klant. De klant zal dit zelf moeten aangeven tijdens de doelmatigheid gesprekken.

#### 4. **Taalcafé**

- *Wat is het?*

In kleine groepjes met een taalvrijwilliger wordt geoefend in spreekvaardigheid.

- *Voor wie?*

Anderstaligen die de spreekvaardigheid willen verbeteren of onderhouden.

Voorwaarde is dat de klant **goed** gemotiveerd is. Omdat je niet van tevoren hoeft aan of af te melden is deelname aan het taalcafé enigszins vrijblijvend en is er derhalve een flinke hoeveelheid motivatie nodig om naar de bijeenkomsten te blijven gaan.

- *Hoe?*

Elke twee weken op vrijdag van 9.30 tot 11.00 uur kunnen belangstellenden in de Bibliotheek zonder aanmelding meedoen aan het gesprek. Ze kunnen gewoon binnenlopen.

- *Aanmelding*

Geen aanmelding nodig. Er is geen contactpersoon bekend. Er zijn geen kosten aan verbonden.

- *Waar en wanneer:*

Elke twee weken op vrijdag van 9.30 tot 11.00 uur in de Bibliotheek, Stromarkt 18. Voor de precieze data kijk op de website van de bibliotheek: <https://www.bibliotheekdeventer.nl>

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Er is **geen** rapportage over de voortgang van de klant. De klant zal dit zelf moeten aangeven tijdens de doelmatigheid gesprekken.

#### 5. **. Taalsalon**

- *Wat is het?*

In kleine groepen oefenen vrouwen het spreken en lezen van de Nederlandse taal. Zodoende verbeteren ze hun taalvaardigheden en ontmoeten zij andere vrouwen.

- *Voor wie?*

Anderstalige vrouwen die hun taal verder willen verbeteren.

De klant is gemotiveerd om de taal te verbeteren.

- *Hoe?*

In een kleine groep samen met andere vrouwen en taalvrijwilligers de taal oefenen aan de hand van onderwerpen uit het dagelijks leven.

- *Aanmelding*

De klant kan zichzelf aanmelden of samen met hun inkomensconsulent.

Neem voor meer informatie en aanmelding contact op met Carla Slange via (0570) 65 49 53, 0612893082 of [basisvaardigheden@bibliotheekdeventer.nl](mailto:basisvaardigheden@bibliotheekdeventer.nl).

Deelnemen aan de Taalsalon kost € 1,50 per keer.

- *Waar en wanneer:*

De Bibliotheek Deventer vestiging Keizerslanden: Elke maandagochtend, dinsdagochtend en woensdagochtend van 9.30 - 11.30 uur

Adres: Huis van de wijk, Spuipad 1 in Deventer.

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Er is **geen** rapportage over de voortgang van de klant. De klant zal dit zelf moeten aangeven tijdens de doelmatigheid gesprekken.

## 6. Alfabetisering NT1 (Toptaal / Taalhuis)

- *Wat is het?*

Door middel van 2 lesavonden in de week leren deelnemers lezen en schrijven.

- *Voor wie?*

Het traject is bedoeld voor Nederlandstaligen die moeite hebben met lezen en schrijven.

Voorwaarde is dat de klant goed gemotiveerd is.

- *Hoe?*

Deelnemers volgen gedurende een jaar 2 avonden per week les (120 uur in totaal), en maken thuis hun huiswerk. Er wordt gewerkt aan het lezen en schrijven voor de door de klant opgestelde leerdoelen. Na de lessen is er de mogelijkheid om via het Taalhuis de vaardigheden te onderhouden.

Na een succesvolle deelname en bij voldoende motivatie kunnen deelnemers na deze cursus doorstromen naar het formele aanbod van Toptaal.

- *Aanmelding*

Aanmelding gebeurt via de participatiemakelaar of door de klant zelf. Contactpersoon is Linda Hageman. [www.toptaal.nl](http://www.toptaal.nl)

Er zijn voor de klant geen kosten aan verbonden. Voor de gemeente wel: Het traject kost voor een groep van minimaal 6 mensen 14400 euro.

- *Waar en wanneer:*

Toptaal: H.G. Gooszenstraat 1, 7415 CL Deventer.

Dagen en tijden niet bekend.

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Er is **geen** rapportage over de voortgang van de klant. De klant zal dit zelf moeten aangeven tijdens de doelmatigheid gesprekken.

## 7. Toptaal

- *Wat is het?*

Een formeel taaltraject voor het verbeteren van de taalvaardigheid voor anderstaligen tot B1 –niveau.

- *Voor wie?*

Het taaltraject is bedoeld voor mensen die niet(meer) inburgering plichtig zijn en nog leerbaar zijn om het taalniveau te verhogen.



De klant moet goed gemotiveerd en ook nog leerbaar zijn. Voor mensen die bijvoorbeeld een ontheffing van inburgering hebben is deelname dus niet zinvol.

- *Hoe?*

Deelnemers hebben gedurende 4 maanden 2 keer per week een dagdeel groepsgewijs les. Daarnaast maken zij thuis hun huiswerk.

- *Aanmelding*

Door de inkomensconsulent. Contactpersoon is Aziza Al Bochtri, [aziza.al-bochtri@toptaalgroep.nl](mailto:aziza.al-bochtri@toptaalgroep.nl)

06 83 523145. [www.toptaal.nl](http://www.toptaal.nl)

Er zijn voor de klant geen kosten aan verbonden. Het traject wordt gefinancierd vanuit de WEB-gelden.

- *Waar en wanneer:*

Toptaal: H.G. Gooszenstraat 1, 7415 CL Deventer.

Dagen en tijden niet bekend.

- *Evaluatie/voortgang/rapportage/resultaat*

Toptaal verzorgt een start-, voortgangs- en eindrapportage. Mocht het traject niet goed verlopen dan krijgt de inkomensconsulent of participatiemakelaar hiervan bericht.

## Begroting: Inzet op maat

| Prestatie indicatoren per groep       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Uitstroom groep Matchen               | 80% |
| Uitstroom groep groeien               | 50% |
| Uitstroom groep zorgen                | 10% |
| Participatie binnen groep Faciliteren | 33% |

| * Verdeling instroom van ±58 klanten per maand.            | Team   | Perc. Excl. jongeren | Instroom per maand | Instroom per jaar |
|--|--------|----------------------|--------------------|-------------------|
| Aanvragen  | DWT/IO | nvt                  | 97,23              | 1.166,8           |
| <b>Totaal</b>  |        |                      | <b>97,23</b>       | <b>1.166,8</b>    |
| 32% Matchen (18,6 personen)                                | DWT    | 32%                  | 18,6               | 222,7             |
| 50% Groeien ** (29,0 personen)                             | DWT    | 50%                  | 29,0               | 348,0             |
| 15% Faciliteren** (8,7 personen)                           | IO     | 15%                  | 8,7                | 104,4             |
| 3% Zorgen (1,7 personen)                                   | IO     | 3%                   | 1,7                | 20,9              |
| <b>Totaal</b>  |        | <b>100%</b>          | <b>58</b>          | <b>696</b>        |
| *Alleen toegekende uitkering                               |        |                      |                    |                   |
| **Een kwart is jongeren, verdeeld over matchen en groeien. |        |                      |                    |                   |

| Traject   | Totaal inkoop traject (cliëntkosten) | Aantal fte DWT* | Aantal fte IO * |
|---|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Aanvraag***   | € 42.935,00                          | 3,2             | 9,5             |
| Matchen **  | € 183.838,45                         | 6,5             | 0,8             |
| Groeien**   | € 575.000,00                         | 27,4            | 0,9             |
| Faciliteren zittend bestand**                             | € -                                  | 0               | 8,8             |
| Zorgen zittend bestand**                                  | € -                                  | 0               | 9,3             |
| Faciliteren nieuw bestand                                 | € -                                  | 0               | 0               |
| Zorgen nieuw bestand                                      | € -                                  | 0               | 0               |
| Uitekeringsadministratie                                  | € -                                  | 0               | 5               |
| <b>Totaal</b>   | <b>€ 801.773,45</b>                  | <b>37,1</b>     | <b>34,2</b>     |
| *Totaal fte is exclusief staf.                            |                                      |                 |                 |
| ** Begroting o.b.v. historische gegevens (2016 t/m 2019). |                                      |                 |                 |