

INTENSIVERING DIENSTVERLENING DOELGROEP MET EEN GROTE AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT



INLEIDING

Tijdens het proces van actualisatie van de gemeenschappelijke regeling bleek dat er zowel bij de gemeenten als bij Senzer een sterke behoefte bestaat om met elkaar het gesprek aan te gaan over het bereik, scope en intensiteit van de dienstverlening aan de zogenaamde 0-30% groep. Om dit onderwerp verder uit te werken is een claim van 1,00 miljoen ingediend op het bestedingsresultaat 2021, welke bij besluit van 21 december 2022 door het Algemeen bestuur is toegekend. Na toekenning van de middelen heeft de werkgroep dienstverlening de opdracht om tot een intensievere dienstverlening voor deze doelgroep te komen geformuleerd. Vervolgens is aan Senzer de vraag gesteld om uitvoering te geven aan de opdracht 'Intensivering dienstverlening doelgroep met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt (0-30%)'. Deze opdracht is door de directie van Senzer in maart 2023 aangenomen. De uitvoering van de opdracht vindt op projectmatige wijze in de periode 2023-2024 plaats. Het uiteindelijke doel is om overeenstemming te krijgen over het bereik, de scope en intensiteit van de dienstverlening aan deze doelgroep en om deze vanaf 2025 structureel op te nemen in de basisdienstverlening van Senzer, en daarmee dus ook in de begroting. Inmiddels is een projectvoorstel uitgewerkt. De volgende stap is het uitwerken van een projectplan, met daarin opgenomen de verschillende pilots die we eind 2023 in samenwerking met de gemeenten en partners in het sociaal domein gaan draaien.

ZINZIZ is gevraagd door Senzer om te ondersteunen in het opstellen en het uitvoeren van het plan. Een van de kerntaken van ZINZIZ is om informatie te verzamelen vanuit o.a. stakeholders, best practices en beschikbare gegevens om zodoende tot goede pilots te komen. In een later stadium zal ZINZIZ actief betrokken zijn bij het uitvoeren van de proces – en effectevaluatie.

Om tot geschikte pilots te komen zijn verschillende interviews en denktanktanks gehouden met verschillende stakeholders. Opgehaald is wat de pilots moeten opleveren, wat het doel is en welke resultaten we willen bereiken met de dienstverlening. Aan de hand van de verkregen input en op basis van overige bronnen en best practices worden in deze rapportage geschikte pilots uiteengezet. Dit volgt na een beschrijving van de doelgroep en de huidige dienstverlening en lopende pilots.

OMSCHRIJVING DOELGROEP

Als we het hebben over de "0-30"doelgroep dan hebben we het over uitkeringsgerechtigden met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het gaat om een groep van bijna 2600 uitkeringsgerechtigden (peilmoment 12 april 2023) in de hele arbeidsmarktregio. Dit is ruim 50% van het totale uitkeringsbestand van Senzer. Meer dan de helft is afkomstig uit Helmond (ruim 1500):

- Asten 109
- Deurne 221
- Geldrop-Mierlo 370
- Gemert-Bakel 190
- Helmond 1517
- Laarbeek 96
- Someren 88

Het gaat om mensen met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt die in een kwetsbare situatie verkeren. Deze doelgroep heeft veelal te maken met schulden, armoede, verslaving, psychische en fysieke gezondheidsproblemen, en problemen in opvoeding, wonen of relatie.

Voor deze doelgroep ligt betaald werk niet binnen handbereik. Ook na herscreening zien we dat dit in verreweg de meeste van de situaties nog steeds zo is. Een overzicht van de herscreeningen in de afgelopen 3 jaar:

	2020	2021	2022
Aantal herscreeningen	928	794	827
Na herscreening weer 0-30	678	696	706
Na herscreening traject naar werk ingezet (regie werk werkproces)	136	45	41
Na traject naar werk nog steeds niet actief (geen scholing, vrijwilligerswerk etc.)	44	19	17

Dit betekent allerm minst dat er niet geïnvesteerd kan worden in deze doelgroep. Investeren in het vergroten van de veerkracht en participatie van mensen draagt bij aan een positiever zelfbeeld, (financiële) zelfredzaamheid, betrokkenheid en levensgeluk. Dit heeft op zijn beurt weer effect op andere gebieden zoals zorg, schuldhulpverlening en jeugdzorg.

HUIDIGE DIENSTVERLENING EN PILOTS

Wanneer een uitkeringsgerechtigde wordt ingeschaald in de groep met <30% arbeidspotentieel dan heeft de uitkeringsgerechtigde een specialist uitkeringen als contactpersoon en vindt minimaal eens in de drie jaar vanuit Senzer een herscreening plaats, uitgevoerd door een participatie coach. Tenzij er eerder signalen bij Senzer binnenkomen op het gebied van doel- of rechtmatigheid. In dat geval wordt er op een eerder moment door Senzer contact opgenomen met de desbetreffende inwoner (voornamelijk signaalgestuurd).

Worden er tijdens de contactmomenten problemen op andere leefgebieden geconstateerd, dan worden uitkeringsgerechtigden doorverwezen naar de juiste partner. Bijvoorbeeld voor schuldhulpverlening, moeite met lezen of schrijven of hulp bij het opvoeden enzovoort.

PILOTS VOOR DEZE DOELGROEP IN HET VERLEDEN EN NU

Naam	Gemeente	Doel	Status
Iedereen mag meedoen	Helmond	WMO en Senzer samen pro actief mensen benaderen om te kijken waar ze ondersteuning/ontwikkeling zouden willen zien in hun leven. Gericht op participatie/meedoen.	Afgerond, bood nieuwe inzichten in doelgroep. Behoeft meer aandacht voor doelgroep komt onder andere vanuit deze pilot. Persoonlijke aandacht draagt positief bij aan het zetten van kleine stapjes, niet richting werk

			maar richting persoonlijke ontwikkeling en zelfredzaamheid. Samenwerking essentieel gebleken, nog zoekende naar rol van Senzer daarbij
De Helmond aanpak	Helmond	Een nieuwe aanpak die 3 initiatieven voor o.a. deze doelgroep samenpakt en werkt vanuit de inwoner	Gaat starten in Q2 van 2023. Ook vanuit visie van iedereen mag meedoen.
Integrale dienstverlening Peelgemeenten	Peelgemeenten	De peelgemeenten willen als kleine gemeente de krachten bundelen en intensief samenwerken binnen het sociaal domein waarbij de inwoner eerst komt, boven de verschillende wetten	Er was een projectgroep gevormd, die is nu gestopt, nu wordt het opgepakt binnen het overleg van gebiedsmanagers
Pilot Laarbeek	Laarbeek	Kennen van de doelgroep 0-30% binnen deze gemeente.	Afgerond in 2019, hiermee zicht gekregen op de 106 uitkeringsgerechtigden die binnen deze doelgroep vallen. Vooral zicht op hun belemmeringen, sociale netwerk, behoeften, schulden en gezondheid en algemene kenmerken. Daarnaast observatie dat mogelijkheden tot participeren voor deze doelgroep beperkt is maar de extra aandacht wel als prettig ervaren wordt. Aanbevelingen gedaan voor verdere benadering van deze doelgroep.

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

Hier worden de belangrijkste inzichten gedeeld uit de ontvangen rapportages en onderzoeken, denktanks en gesprekken over het intensiveren van dienstverlening voor de doelgroep (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt. De analyse is ontstaan uit diverse interviews met ketenpartners van Senzer, waaronder dorpsondersteuners, WMO-consulenten en sociale partners. Aangevuld met drie verschillende denktanks opgedeeld in: medewerkers van Senzer, medewerkers van gemeenten en de Regionale Cliëntenraad.

Uit alle gesprekken zijn een aantal hoofd- en sub thema's naar voren gekomen.

➔ **Maatwerk**

Een veelgenoemd thema is het leveren van maatwerk en de cliënt zonder tijdsdruk een eigen leertraject laten doorlopen. Dit kan worden bereikt door het opdelen van kleine stappen in het proces. Het uitgangspunt is in het belang van de cliënt werken en aandacht voor de persoon. Met als doel het verbeteren van het welzijn van de inwoners.

- De negen leefgebieden inzichtelijk maken helpt met het adequaat kunnen handelen en schakelen bij het inzetten van een passend traject. Eerst een stabiele basis opbouwen naar zelfstandigheid, daarna aanhaken op participatie en arbeid.
- Rekening houden met de kwetsbaarheid van de doelgroep. Geen overvraging.
- Inspelen op de wensen en behoeftes van de doelgroep stimuleert de intrinsieke motivatie en het streven 'van moeten naar willen'.
- Een brug slaan van dagbesteding naar (betaald) werk.

➔ **Vertrouwen**

Opbouwen van een vertrouwensband tussen de doelgroep en Senzer. De huidige contactmomenten met de doelgroep vinden minimaal één keer in de drie jaar plaats door middel van een herscreening, mochten er signalen zijn dan al eerder. Deze frequentie wordt als laag ervaren. Een reactie vanuit de Regionale Cliëntenraad is: *"Ik heb al jaren niks meer van ze gehoord. Dit helpt niet met het vertrouwen in Senzer"*

De medewerkers van Senzer zeggen hierover:

"Mensen zien ertegen op om naar Senzer te komen. Dat komt omdat ze een tijd niet bij ons zijn geweest. Ze voelen geen verbinding met ons."

- Inzetten van reguliere contactmomenten bevordert het vertrouwen.
- Betrekken van ervaringsdeskundigen om in gesprek te gaan met de doelgroep.
- Transformeren van het imago rondom Senzer en een positieve associatie creëren.

LEV Group medewerker Laarbeek:

"Senzer wordt snel aan inkomen en bijstand gelinkt. Die gaan over de uitkering. Dat brengt angst en onrust met zich mee."

- Zichtbaarheid van bijdrage aan de maatschappij geeft de doelgroep erkenning en het gevoel van meedoen in de samenleving. Een positief stigma cultiveren.

➔ Samenwerking

Zowel Senzer als de verschillende ketenpartners hebben behoefte aan een onderlinge actieve samenwerking en zijn ook bereid om de toenadering tegemoet te gaan. Per gemeente verschilt de perceptie van de samenwerking. Een factor hierbij lijkt het 'in huis' zitten van Senzer bij een gemeente en andere kernlocaties en hoe zichtbaar de medewerkers van Senzer daar zijn voor verschillende organisaties. Indien Senzer fysiek afwezig is in een gemeente ervaren de ketenpartners meer afstand, maar het is niet de enige factor voor tevredenheid over de samenwerking.

Zo zegt een LEV Groep medewerker uit Helmond, waar Senzer niet fysiek aanwezig is:
"De lijntjes zijn kort. Helmond is een behoorlijk grote gemeente waar we elkaar wel goed weten te vinden en aanspreken."

Terwijl een LEV Groep uit Geldrop-Mierlo, waar Senzer wel fysiek aanwezig is, het volgende zegt:

"Samenwerken met Senzer is vrij eenzijdig, krijg weinig respons om hulp."

- Betrekken van welzijn organisaties. Zorg en sociaal domein dichterbij elkaar brengen. Welzijn heeft namelijk makkelijker toegang tot de doelgroep.
- Delen van netwerk, wijkteams (locaties), kennis en expertise. De continuïteit en verbinding opzoeken.
- De sociale kaart (visueel) zichtbaar te maken, kennis over de sociale kaart onder de medewerkers van Senzer vergroten. Niet alleen op het niveau van welke organisaties waar actief zijn maar ook wat die organisaties aanbieden dat relevant kan zijn voor de doelgroep.
- Het inplannen van reguliere contactmomenten tussen Senzer en de ketenpartners bevordert het proces van een effectieve doorverwijzing voor de cliënt en zo ook de optimalisatie van participatie.

Armoederegisseur Helmond:

"Als professionals elkaar niet weten te vinden, hoe kunnen zij de inwoners dan goed doorverwijzen?"

- Duidelijkheid over de rol en verantwoordelijkheden van Senzer en ketenpartners mist soms. Om dit te creëren is het handig om iedereen mee te laten denken in het proces en een commitment met elkaar afstemmen
- Meer samenwerken met WMO/dagbesteding, er wordt een gat ervaren tussen deze twee werelden

➔ Regierol

Een belangrijk aspect voor het stroomlijnen van de samenwerking is het aanwijzen van een eindregisseur per casus. Hierdoor ontstaat duidelijkheid omtrent wie welke rol heeft en taken uitvoert binnen de casus. De voorkeur gaat uit naar een generalist. Iemand die overzicht heeft van wet- en regelgeving en daarbij vooral kijkt naar wat client wil en kan. Iemand die van alle leefgebieden iets afweet. De meningen of deze rol weggelegd is voor Senzer waren wat verdeeld maar Senzer leek niet de meest logische regievoerder, misschien eerder vanuit de gemeenten.

WMO consulent Helmond:

"Je bent ook zoekende naar wat je taak is. Het is niet in beton gegoten, dus er is wel wat speling. Maar als het voor ons niet duidelijk is, dan is het voor de cliënt al helemaal niet duidelijk."

➔ Visie op participatie

Een visie op participatie is nodig volgens een aantal deelnemers. Wat verstaan de gemeenten, en daarmee ook Senzer onder participatie? Als dit helder is dan zou dit zowel voor de doelgroep als voor de samenwerkingspartners helpen om doelen te stellen.

LANDELIJKE ORIENTATIE

Deze doelgroep is voor verschillende gemeenten een lastige doelgroep. Ze zijn zoekende in hun dienstverlening en de rol van participatie daarin. Ter voorbeeld; er had één laatst een training gestopt omdat deze enkel op empowerment en niet op participatie gericht was.

Samenwerking met de rest van het sociale domein gaven ze allemaal toe dat nodig is voor deze doelgroep. De ervaringen waren wisselend maar overwegend wel positief, hoewel werken voor verschillende gemeenten de complexiteit vergroot. Rondom dit onderwerp werden geen grote inzichten gedeeld.

Zowel Werkzaak als Werksaam werken met zeven gemeenten samen bij deze doelgroep. Zij noemden beiden dat hun gemeenten een participatiecoach in dienst heeft. Als, bij aanmelding, blijkt dat een uitkeringsgerechtigde bij deze doelgroep hoort, dan krijgt hij een inkomensconsulent en wordt doorverwezen naar een participatiecoach van de gemeente. Deze pakt participatie in de breedste zin van het woord op met de inwoner en kan ook hulp inschakelen wanneer nodig. Beide sociale diensten die we spraken waren tevreden over hun samenwerking met deze persoon. Het was een fijn idee dat, ook al kunnen zij zelf geen dienstverlening bieden, deze persoon niet losgelaten werd.

Zaffier gaf aan wel aan dienstverlening te doen maar dat deze niet heel gestructureerd is. De doelgroep is verdeeld over de klantmanagers. De klantmanager zelf kan inschatten wat er nodig is voor deze doelgroep en hoe ver hun dienstverlening zal gaan.

Stroomopwaarts zit midden in een organisatieverandering waarbij zij wel actief een dienstverlening opzetten voor deze doelgroep. Ze hebben de caseload verdeeld tussen de thema's 'Zorg' 'Participatie' en 'Werk'. Waarbij de doelgroep 'Zorg' het meeste overeenkomt met de doelgroep waarop Senzer zicht oriënteert. Er zijn aangewezen consulenten die zich enkel op deze doelgroep richten en daarbij ook veel mogelijkheden hebben betreft dienstverlening. Ze pakken de regierol op zich en coördineren zorg en hulpverlening rondom een inwoner. Bij nieuwe instroom krijgen inwoners nu een assessment (NOA), dat biedt veel handvatten voor de begeleiding. Hierdoor hebben mensen zelf de regie; de begeleiding komt vanuit NOA wat ze zelf hebben ingevuld. Stroomopwaarts werkt pas sinds kort zo en past deze werkwijze toe op nieuwe instroom. Mensen die al langere tijd een uitkering ontvangen zijn ze pas net mee begonnen, het zal een aantal jaar duren voordat de gehele doelgroep in beeld is hiermee.

Drechtsteden werkt vanuit het principe dat iedereen kan werken. Hun definitie van werk is wel breed; ook mantelzorg en vrijwilligerswerk valt hieronder. Het uitgangspunt is daarmee ook dat ook voor deze doelgroep er in ieder geval iets gevraagd wordt, ook al is dit drie uur in de week.

"Ik geloof erin, laten we maar gewoon ergens beginnen en ik hou je vast tot het beter gaat."

Ze zijn actief inwoners aan het oproepen, ook als de meeste mensen hier bijvoorbeeld geen gehoor aan geven, dan richten ze hun dienstverlening eerst op de mensen die wel gehoor geven en daarna passen ze hun dienstverlening aan om de rest van de inwoners te benaderen.

PILOTS

Hieronder staat weergegeven wat de doelen, uitgangspunten, verwachtingen en resultaten kunnen zijn van de pilots. Dit is gebaseerd op de input van de denktanks, gesprekken en verschillende documenten.

Doelen

De doelen die met de pilots gehaald kunnen/moeten worden zijn veelal 'soft'. Uitgesproken is dat het doel niet is;

➔ Uitstroom uit uitkering

Wel zouden de doelen kunnen liggen in;

- Meer gevoel van betekenis voor de klant
- Zelfredzaamheid vergoot bij klant
- Klant voelt zich gehoord en gezien
- Meer rust binnen het leven van de klant
- Betere verstandshouding tussen Senzer en klant, meer wederzijds vertrouwen
- Intensievere samenwerking tussen Senzer, gemeenten en partners binnen sociaal domein, kortere lijnen
- Het verbeteren van welzijn van de inwoners

Resultaten

- Meer zicht op behoeften van doelgroep
- Meer gebruik voorliggende voorzieningen
- Stabiele basis opbouwen naar zelfstandigheid
- Brug slaan van dagbesteding naar (betaald) werk
- Reguliere contactmomenten
- Positiever imago Senzer
- Onderlinge actieve samenwerking met partners
- Sociale kaart zichtbaar, kennis over sociale kaart
- Brug slaan van dagbesteding naar (betaald) werk

Uitgangspunten & randvoorwaarden

Concrete ideeën voor pilots of doelstellingen werden beperkt gegeven. Wel een aantal uitgangspunten en randvoorwaarden genoemd;

- ➔ Gericht op maatschappelijke deelname en empowerment
- ➔ Sluit aan bij wat er al is of is geweest
- ➔ Sluit aan bij behoeften van de klant
- ➔ Denk na over de vrijblijvendheid, hoeft niet altijd
- ➔ Samenwerking met sociaal en medisch domein nodig
- ➔ Tijd en budget moet beschikbaar zijn om de pilots succesvol te laten zijn
- ➔ Heldere visie op wat participatie betekend voor deze doelgroep is nodig

Verwachtingen

In verschillende gesprekken werd benadrukt dat de verwachtingen niet te hoog moeten zijn. Dit betreft een doelgroep die soms alle energie nodig heeft om de dag door te komen en veelal van dag tot dag leeft. Grote stappen in ontwikkeling zullen niet zomaar ontstaan, hiervoor zal zowel ondersteuning van professionals als inzet van de klant zelf voor nodig zijn.

Verwachtingen rondom de samenwerking zijn er wel. Meerdere mensen spraken zich positief uit over het idee dat Senzer meer open staat voor samenwerking rondom deze doelgroep.

PILOT IDEEËN

Hieronder staan een aantal ideeën voor pilots kort omschreven. De ideeën zijn gebaseerd op de gesprekken, zowel binnen de regio van Senzer als daarbuiten, de documenten en de denktanks. Met deze pilots denken we verschillende doelen te kunnen behalen zoals in het vorige hoofdstuk zijn omschreven. Al deze doelen zijn gericht op het verbeteren van de dienstverlening richting de inwoner zelf.

Pilot ideeën:

- 1) Samenwerking intensiveren
- 2) Ervaringsdeskundigen inzetten om doelgroep beter te leren kennen
- 3) Vervolg participatiecoach maatschappelijke deelname

1. SAMENWERKING INTENSIVEREN

Omschrijving

Bij deze pilot kijken we naar hoe Senzer nog meer vanuit een vrije rol kan aansluiten in de samenwerking met andere partners. Meer pro-actief en ten behoeve van een bredere doelgroep. Hierbij ligt de focus op zichtbaarheid en op meer ruimte krijgen om op casusniveau activiteiten in te zetten voor deze doelgroep. Dit betekent dat Senzer een proef gaat doen door;

- ➔ Vanuit deze rol aanwezigheid op kernlocaties in te regelen.
- ➔ Aansluiting bij MDO overleggen of kernteam overleggen die reeds bestaan.
- ➔ In een aantal casussen actief de rol pakken van regiehouder, dit betekent schakelen met samenwerkingspartners, zorg, welzijn, et cetera.
- ➔ Tijd vrijmaken om met de client activiteiten te ondernemen zoals mee naar een buurthuis gaan.
- ➔ Actief meedenken met hulpvragen van samenwerkingspartners en waar nodig ook buiten de box denken en preventief aansluiten.
- ➔ Sociale kaart verder in beeld brengen inclusief voorzieningen die in de gemeenten en partners inzetten

Met deze pilot is er zowel meer ruimte in de directe dienstverlening van Senzer richting de doelgroep als richting samenwerkingspartners. Het investeren in de samenwerkingspartners draagt tevens bij aan een verbeterde dienstverlening voor de doelgroep.

Doelen en resultaten

- ➔ Betere verstandshouding tussen Senzer en klant, meer wederzijds vertrouwen
- ➔ Intensievere samenwerking tussen Senzer, gemeenten en partners binnen sociaal domein, kortere lijnen
- ➔ Meer zicht op de sociale kaart
- ➔ Meer gebruik voorliggende voorzieningen

Onderbouwing

Vanuit verschillende kanten werd benoemd dat Senzer soms maar beperkt aan samenwerking meedoet en dat de zichtbaarheid beter kan. Hierbij werden werken op locaties en aansluiten bij reeds bestaande overlegmomenten het meeste genoemd. Dit is wel wisselend per gemeente.

Welke samenwerkingspartners zijn hierbij nodig

Deze pilot zou in gemeenten kunnen waar we signalen van kregen dat de samenwerking beter kan. Om tot effectieve samenwerking te komen is het handig om dan door middel van een aantal gesprekken verwachtingen helder te krijgen en meer inzicht te krijgen in waar Senzer gemist wordt in de samenwerking.

Welke impact verwachten we dat het gaat hebben

De impact zal zowel op clientniveau als op samenwerkingspartner niveau gevoeld worden.

Wat moet op orde zijn

- ➔ Relatie met client, tijd nodig om te investeren in de relatie en vertrouwen op te bouwen
- ➔ Overzicht welke MDO overleggen er zijn om bij aan te sluiten
- ➔ Ruimte om op locaties te werken (zowel fysiek als in tijd)
- ➔ Caseload moet laag zijn
- ➔ Evaluatiecyclus op de casussen. Het is handig om te evalueren om rode draden te spotten binnen de casussen; waar lopen ze vaak tegen aan? Kan een verandering in beleid hierbij helpen?

Verder redelijk haalbaar om op korte termijn hiermee te starten.

2. ERVARINGSDESKUNDIGEN INZETTEN OM DOELGROEP TE LEREN KENNEN

Omschrijving

Voor deze pilot worden uitkeringsgerechtigden gevraagd om als een soort ervaringsdeskundige in gesprek te gaan met de doelgroep zelf. Zij worden ondersteund door een medewerker van Senzer. Die begeleidt hen terwijl zij, als een verlenging van Senzer in gesprek gaan met de doelgroep 0-30%. Hiermee hopen we op een win-win. De betrokken uitkeringsgerechtigden doen een vorm van werkervaring op, Senzer krijgt meer inzicht in de doelgroep 0-30% en de doelgroep voelt zich meer gehoord. De verwachting is dat inwoners opener praten naar een mede inwoner in plaats van een Senzer professional. Een terugkoppeling is hierbij van belang om het gevoel van gehoord te zijn te versterken. Senzer krijgt daarmee nieuwe informatie waarmee ze hun dienstverlening verder kunnen aanscherpen. Hierbij denken wij aan dat ze in gesprek gaan door;

- Aanwezig te zijn in buurthuizen
- Hun eigen buurt/buren benaderen als ze denken dat die mogelijk in de 0-30% doelgroep zitten

Ze doen informele gesprekken met verschillende bewoners. Wij voorzien ze van een heel simpele vragenlijst/manier van verslag leggen.

Daarna houden we een keer een sessie met ze om hun ervaringen te bespreken.

De uitkomsten van deze pilot kunnen breed gedeeld worden om ook te werken aan het beeld dat Senzer weinig zicht heeft op de doelgroep.

Doelen en resultaten

- ➔ Meer rust binnen het leven van de klant
- ➔ Zelfredzaamheid vergoot bij klant
- ➔ Klant voelt zich gehoord en gezien
- ➔ Meer zicht op behoeften van doelgroep
- ➔ Mogelijk ook meer gebruik voorliggende voorzieningen als hierop ingestoken wordt

Onderbouwing

Het kennen van de doelgroep is regelmatig genoemd in de gesprekken. Het is belangrijk om goed zicht te hebben op de doelgroep om ook bij de behoeften te kunnen aansluiten. Er is geobserveerd dat er een afstand bestaat tussen medewerkers van Senzer en de doelgroep. Dit zal ongetwijfeld invloed hebben op de gesprekken die medewerkers van Senzer hebben. Tegelijkertijd doet Senzer al het e.e.a. om zicht te krijgen op de doelgroep.

Welke samenwerkingspartners zijn hierbij nodig

Geen, dit project kan Senzer zelf uitvoeren.

Welke impact verwachten we dat het gaat hebben

Inzichten in de deelnemers van de training (denk aan belastbaarheid, kwaliteiten, wensen)
Vergroting van sociaal netwerk, zelfvertrouwen en zelfinzicht.

Wat moet op orde zijn

Een of twee professionals van Senzer die dit trekken moeten hier de mogelijkheid voor hebben. Dit betekent tijd en ook veel vertrouwen in de doelgroep zelf.

Het zou haalbaar zijn om dit eind dit jaar te starten.

3. VERVOLG PARTICIPATIECOACH MAATSCHAPPELIJKE DEELNAME

Omschrijving

Als pilot zouden we opvolging kunnen geven aan de functie PC MD (Participatiecoach Maatschappelijke Deelname) en de eerdere pilots zoals in Laarbeek en Helmond. Hierbij zouden er één of twee PC MD bij een gemeente ingezet kunnen worden om zich specifiek op deze doelgroep te richten.

De SU's geven aan dat ze nu bij herbeoordelingen weinig ruimte hebben om signalen op te pakken. Ze kunnen doorverwijzen maar geen follow up hieraan geven. Voor deze pilot moet er additionele inzet komen van participatie coaches die benaderd kunnen worden om vanuit de doelmatigheid signalen die de SU ziet op te pakken en er een vervolg aan te geven.

Er kan gekozen worden voor een onderscheid binnen de 0-30% doelgroep. Bijvoorbeeld zal er een doelgroep zijn waar geen stabiele situatie is en waar eerst het e.e.a. op orde moet komen. Voor deze doelgroep is hulp nodig en er kan gekozen worden dat de PC MD dan een regierol pakt om hulp in te schakelen. Daarnaast is er de groep met een relatief stabiele situatie waarbij er geen (acute) hulp nodig is, maar wel aandacht om bijvoorbeeld een trede te stijgen op de participatieladder. Bij deze groep zal de begeleiding niet gericht zijn op het stabiliseren van de situatie maar juist op het ontwikkelen van de klant.

Wel zouden we een verschil met de vorige functie willen voorstellen; vorige keer kon een SU een PC inschakelen voor korte trajecten met een concreet doel. Dit had als voordeel dat er ergens naar toe gewerkt kan worden, maar als nadeel dat het traject daarna ook weer klaar was en het contact met de PC weer stopte. Wij zouden voorstellen dat dit nu anders ingestoken wordt; de PC wordt bij concrete vragen ingevlogen maar blijft in beeld ook na afronding. Dat is juist het moment om door te vragen en te kijken naar andere ontwikkelingen die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de client. Ook past dit bij wat uit veel onderzoeken blijkt; verandering kost tijd en de persoon niet meer loslaten wordt als positief ervaren.

Aandachtspunt: de pilot loopt maar voor één jaar. Dit betekent dat we deze werkwijze voor deze uitkeringsgerechtigden moeten borgen, ook na 2024.

Doelen en resultaten

- ➔ Zelfredzaamheid vergroot bij klant
- ➔ Klant voelt zich gehoord en gezien
- ➔ Betere verstandshouding tussen Senzer en klant, meer wederzijds vertrouwen
- ➔ Intensievere samenwerking tussen Senzer, gemeenten en partners binnen sociaal domein, kortere lijnen
- ➔ Meer zicht op behoeften van doelgroep
- ➔ Meer gebruik voorliggende voorzieningen

Onderbouwing

De PC MD is regelmatig genoemd in gesprekken, vooral door medewerkers van Senzer zelf. Een deel van de medewerkers is hier al mee bekend en zal daarom relatief gemakkelijk weer op deze wijze kunnen werken.

Welke samenwerkingspartners zijn hierbij nodig

De gemeente zal de voornaamste samenwerkingspartner zijn. Verder wordt het voornamelijk door Senzer uitgevoerd. Op casusniveau wordt er dan hulp van andere organisaties ingeschakeld.

Welke impact verwachten we dat het gaat hebben

Dit ligt voornamelijk op cliëntniveau en is deels afhankelijk van de aantallen herbeoordelingen die plaatsvinden en hoeveel ruimte de SU's en PC's krijgen.

Wat moet op orde zijn

Er moet additionele capaciteit komen en een aantal PC's moeten hiervoor vrijgemaakt worden. Het is handig als deze PC's ook affiniteit met de doelgroep hebben, geschoold zijn in bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering en de sociale kaart heel goed kennen. Ook is het fijn als er binnen de gemeente waar deze pilot gaat lopen ruimte is voor intensievere samenwerking, bijvoorbeeld bij de WMO-consulenten.

BIJLAGES

Hieronder staat omschreven wie we hebben gesproken en welke documenten we hebben gelezen. Deze informatie heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit document.

INTERVIEWS	
Helmond	Armoede regisseur
Helmond (duo interview)	Coördinator WMO Consulenten & WMO Consulent
Helmond	LEVgroep
Laarbeek	Dorpsondersteuner Beek en Donk (LEVnetwerker)
Asten	Dorpsondersteuner (Onis Welzijn)
Gemert-Bakel	Regisseur WMO
Geldrop-Mierlo	(Dorpsleerbedrijf/LEVgroep)
Deurne (duo interview)	Beleidsmedewerker gezondheid & Lokale pionier sociale domein, verbinder
Senzer	Directeur Werk & Uitkering
Zaffier	Manager werkbedrijf en manager re-integratie
Werkzaam Rivierenland	Projectleider doelgroep klantprofiel 4
Werkzaam	Beleidsadviseur methodisch werken en beleidsadviseur doelgroepen
Stroomopwaarts	Projectleider organisatieverandering Stroomopwaarts
Drechtsteden	Directeur Drechtwerk

DENKTANKS		
	Aantal deelnemers	Datum
Senzer medewerkers	12	Ma 10-07-2023
Gemeenten	12	Ma 10-07-2023
Regionale cliëntenraad	12	Woe 26-07-2023

DENKTANK: GEMEENTEN (10 JULI 2023)

Inzichten

- ➔ Tijd en ruimte is essentieel, en elkaar weten te vinden.
- ➔ Randvoorwaarde: gezamenlijk doel en niet te snel naar een oplossing zoeken.
- ➔ In een eerder pilot is gebleken dat inwoners niet altijd behoefte hebben aan extra dingen zoals taalvaardigheden. Redeneren vanuit inwoner.
- ➔ "Meedoen is belangrijk, maar ook niet vergeten om eerst een stabiele basis aan iemand te geven."
- ➔ Samenwerking en doorverwijzing naar juiste partijen. Speelt al veel bij gemeenten, gebruik van maken.
- ➔ Verbetering in regie en afstemming, in plaats van nieuwe dienstverlening.
- ➔ Ga uit van expertise die je hebt, dat geeft richting.
- ➔ Zijn er genoeg laagdrempelige voorzieningen voor de doelgroep? 'Een fase voor de sociale werkplaatsen'.
- ➔ Duidelijkheid over rollen en verwachtingen.
- ➔ Wat zijn de voordelen van de pilot voor de deelnemers?
- ➔ Degene die willen en kunnen participeren het kunnen doen. Zij ervaren de dienstverlening vanuit Senzer en sociaal domein als goed.
- ➔ Hoe kunnen we de pilot en dienstverlening bestendigen?
- ➔ Is het gelukt om de dienstverlening af te stemmen, zodat inwoner zicht gehoord en gezien wordt?
- ➔ Voldoen de pilots aan de behoefte van de doelgroep?
- ➔ Welke partners heeft Senzer nodig om de inwoners te ondersteunen?
- ➔ Simpel switchen tussen dagbesteding en werk (maatwerk) daar zit veel tussen (**pilot**).
- ➔ Gemeenschappelijke triage team. Mensen kunnen via allerlei wegen binnenkomen, gewoon omdat die een hulpvraag heeft. Samen met team van I.O. (?) gebiedsteam, welzijn, GGZ samen naar wat nodig is. 'No wrong door' (**pilot**).
- ➔ Samenwerkingspartners: nieuw persoon aanwijzen en/of kijken of iemand extra nodig hebt.
- ➔ Gemeente als regisseur i.p.v. uitvoerder.
- ➔ "Kan zijn dat pilots niet in alle 7 gemeenten starten. Hangt af van de inhoud van de pilot."

Conclusies

- ➔ Behoeft aan:
 - Samenhang en samenwerking tussen professionals (1 aanspreekpunt per gemeente, direct in huis contact). Doorverwijzing naar juiste partijen. Ga uit van expertise die je hebt, dat geeft richting.
 - Multidisciplinaire samenwerking/aanpak in het belang en vanuit het perspectief van de inwoner. Geen eilandjes, samen verantwoordelijk (integraal).
 - Duidelijkheid over rollen en verwachtingen. Verbetering in regie en afstemming.
 - Sociale inclusie. Dat de inwoner meer kan meedoen in de maatschappij als hij/zij dat wil.
 - Denken in kansen en mogelijkheden.
 - Inzicht in (wat de) doelgroep (nodig heeft).
 - Maatwerk.
 - Goede communicatie richting doelgroep.
 - Sociale kaart goed in beeld.
 - Uitvoering meenemen in beleidsdoelen.

- Domein overstijgend denken/handelen (Helmond aanpak).
- Gemeente als regisseur i.p.v. uitvoerder.
- ➔ Tijd en ruimte is essentieel.
- ➔ "Meedoen is belangrijk, maar ook niet vergeten om eerst een stabiele basis aan iemand te geven."
- ➔ "Kan zijn dat pilots niet in alle 7 gemeenten starten. Hangt af van de inhoud van de pilot."

Pilots

- ➔ Brug tussen dagbesteding en werk (maatwerk). Faciliteren van laagdrempelige voorzieningen voor de doelgroep.
- ➔ Gemeenschappelijke triage team. Mensen kunnen via allerlei wegen binnenkomen, gewoon omdat die een hulpvraag heeft. Samen met team van I.O. (?) gebiedsteam, welzijn, GGZ samen naar wat nodig is. 'No wrong door'

DENKTANK: MEDEWERKERS SENZER (10 JULI 2023)

Inzichten

- ➔ Mensen zien ertegen op om naar Senzer te komen. Komt omdat ze een tijd niet bij ons zijn geweest. Ze voelen geen verbinding met ons.
- ➔ Nadruk op dienstverlening i.p.v. controle.
- ➔ Blijven onderzoeken naar de mogelijkheden voor de inwoner (ook vrijwilligerswerk).
- ➔ Rekening houden met opleiding, taal, beperkte zelfredzaamheid, fysieke beperking, identiteit en trots (gezin en rolmodellen), beperkt netwerk, angst voor verandering, vaste patronen.
- ➔ Informatievoorziening is belangrijk.
- ➔ Behouden van dienstverlening: herscreening, verdiepend onderzoek, samenwerken SU (?) en PC, focus op extra dienstverlening voor bepaalde doelgroepen.
- ➔ 1x per jaar iemand zien, i.i.g. meer dan nu. Mogelijk een maatschappelijk SU
- ➔ Toegevoegde waarde om motivatie te verhogen.
- ➔ Durven loslaten van dienstverlening (voorbeeld rechtmatige kaders).
- ➔ Caseload verlagen.
- ➔ Regelmatig bijscholen.
- ➔ Maatschappelijk deelnemen trainingen (bewustzijn en verantwoordelijkheid) **(pilot)**.
- ➔ Mensen in hun kracht zetten/empowerment **(pilot)**.
- ➔ Granietenbestand versoepelen, andere benaming.
- ➔ Menukaart voor Senzer en partners (EVA), in een oogopslag alle gegevens in beeld en waar iemand recht op heeft.
- ➔ Wat is de visie op de dienstverlening in pilot?
- ➔ **Wanneer is een pilot een succes (inwoner)?** Senzer toegankelijk, klant voelt zich gehoord, klant in beweging, betere informatievoorziening, klant weet waar hij recht op heeft, situatie blijft stabiel, zelfredzaamheid wordt vergroot.
- ➔ **Wanneer is een pilot een succes (Senzer)?** Klant in beeld, klant in beweging (leefgebieden), sociaal domein is toegankelijker voor klant, meer gebruik voorzieningen, kortere lijntjes in samenwerking sociaal domein, werkdruk neemt af (minder onderzoek, uitzoek werk).
- ➔ **Wat zou je willen weten na een jaar?** Waardering van onze klanten, verschil tussen diverse pilots – resultaten breed, ontvangst netwerk + partners, toename in levensvreugde/kwaliteit van leven, toename verwijzingen hulpverlening, groei in participatieladder, netwerkklant vergroot, netwerk professional is vergroot en/of geïntensiveerd.

Conclusies

- ➔ Behoeftte aan:
 - Nadruk op dienstverlening i.p.v. controle, focus op motivatie verhogen. Winst is groei op de participatieladder.
 - 1 aanpak Senzer breed. Verschilt nu per gebiedsteam, kan tot willekeur leiden.
 - Meer aandacht voor minimaregelingen
 - Toegankelijkheid/laagdrempeligheid
 - Betere informatievoorziening m.b.t. sociale kaart. Menukaart voor Senzer en partners (EVA), in een oogopslag alle gegevens in beeld en waar iemand recht op heeft.
 - Nauwere samenwerking binnen Senzer en sociaal domein.
 - Meer contactmomenten met de doelgroep vanuit SU of PC.
 - Vast contactpersoon. Doorverwijsfunctie naar partners.

- Gebiedsgericht werken met sociaal domein partners in alle gemeenten.
 - Granieten bestand versoepelen en hernoemen.
 - In-house multidisciplinaire team (ergotherapeut, psycholoog, arbo).
 - Informatievoorziening naar de klant (folder sociale kaart).
 - IT systeem dat aansluit.
 - Draagvlak bij de gemeenten.
 - Tijd, ruimte en kaders.
- ➔ Mensen zien ertegen op om naar Senzer te komen. Komt omdat ze een tijd niet bij ons zijn geweest. Ze voelen geen verbinding met ons.

Pilots

- ➔ Maatschappelijk deelnemen trainingen (bewustzijn en verantwoordelijkheid).
- ➔ Mensen in hun kracht zetten/empowerment.

DENKTANK: REGIONALE CLIËNTENRAAD (26 JULI 2023)

Inzichten

- ➔ Laaghangend fruit. Mensen die makkelijk aan het werk komen aan het werk. De rest wordt weinig aandacht aan besteed.
- ➔ Impressie van Senzer: staat achter, minder vertrouwen in.
- ➔ Andere mensen [partijen] nodig.
- ➔ Empowerment traject 2010 (**pilot**).
- ➔ 'Ik heb al jaren niks meer van ze gehoord...'
- ➔ Rekening houden met het gevoel en daar ruimte voor geven.
- ➔ Senzer hoge ambitieniveau op alle terreinen. Die kunnen ze niet waarmaken.
- ➔ 0 – 30 geen inzet voor personeel op stukje participatie. De raden hebben uitgesproken dat ze daar wel ondersteuning willen.
- ➔ Senzer heeft PC, weinig tijd (hoge caseload) = weinig tot geen contact met doelgroep.
- ➔ "Snap dat mensen die strenge wet moeten uitvoeren, maar dat snappen die mensen niet."
- ➔ "Het moet menselijker, duidelijker. Senzer moet duidelijk hebben wat participatie betekend en visie hebben. Duidelijk maken wat de mogelijkheden zijn. Moment dat er geen werk is wat is dan participatie? Visie wel kaders, maar ruimte."
- ➔ "De kunst om het [participeren] juist niet vanuit de verplichtingen doen."
- ➔ Omdraaien en kijken naar wat de interesses van een cliënt zijn (**pilot**).
- ➔ Samen in een gelijkwaardige vorm, vanuit maatschappij iedereen doet mee.
- ➔ "Iedereen met een krasje is in de eeuwig durende bijstand gestapt. Niet zoveel mensen met het oude stigma, op de bank biertje erbij."
- ➔ Positief gevoel laten ontstaan bij mensen in de bijstand,
- ➔ Doel: een betere welzijn voor de inwoners, verbeteren van welzijn.
- ➔ "Hoe gaat het eigenlijk met jou? Waar loop je tegenaan?"
- ➔ Maatwerk leveren
- ➔ Behoeftte van doelgroep in kaart brengen.
- ➔ "Als je toch wilt participeren wat staat daar dan tegenover? Voorbeeld: Nederlandse les gegeven aan vluchtelingen en asielzoekers. Beur je niks voor."
- ➔ Erkenning. Een bijdrage, deelname aan de maatschappij. Buiten het begrip arbeid. Ruimte maken voor dit gesprek om deze mensen tot hun recht te laten komen.
- ➔ Ontmoetingsmomenten cultiveren (**pilot**). "0 – 30 die hebben hun eigen sociale contacten. Die mensen zijn niet alleen, met lotgenoten en deelgenoten. Helpen in een aantal gevallen elkaar ook."
- ➔ Onbekendheid in kwaliteit van mensen, focus op kunnen. Waar is wel ruimte voor? Selecte groep op inzoomen en vanuit een positief perspectief benaderen (**pilot**).
- ➔ "Praat met elkaar en luisteren. Eerst luisteren."
- ➔ "Hoeveel geld kost het project en hoeveel mensen willen we daarbij helpen?"
- ➔ Mensen moeten niet bij ons terecht, maar bij elkaar terecht (**pilot**).
- ➔ Grote zorgen over de samenwerking tussen Senzer en de gemeenten. Op communicatieniveau een fundering leggen. Samenwerken met alle organisaties. Een opening creëren.
- ➔ "Eerst met iedereen (0 – 30) contact opleggen en daarna pas de hulpvraag. Om te kijken wat er leeft en dan daarop bouwen."
- ➔ Andere naam bedenken voor granietenbestand. Diamanten, parels in het bestand.
- ➔ Senzer pakt zijn rol: iets gebeuren bij de cliënt. Hoop vertrouwen. Meedoen in de samenleving en erbij horen.
- ➔ Vraag van het resultaat: hoe is de cliënt erop vooruit gegaan?

- ➔ Opdrachtvraag: In hoeverre kan dit onderwerp nou meer een centrale rol spelen binnen de sociale teams? Welke invulling kun je daaraan geven?

Conclusies

- ➔ Behoeftte aan:
 - Menselijkheid
 - Opbouwen vertrouwensband
 - Duidelijkheid over visie pilot en definitie van participatie "Moment dat er geen werk is wat is dan participatie?"
 - Maatwerk
 - Behoeftte van doelgroep in kaart brengen, eerst contact leggen en daarna pas de hulpvraag. Om te kijken wat er leeft en dan daarop bouwen.
 - Erkenning. Een bijdrage, deelname aan de maatschappij
 - Met elkaar praten en eerst luisteren
 - Andere naam granietenbestand. Zien als diamanten en parels.
- ➔ Vertrouwen in Senzer is laag, weinig contactmomenten. 'Ik heb al jaren niks meer van ze gehoord...'
- ➔ Senzer hoge ambitieniveau op alle terreinen. Die kunnen ze niet waarmaken.
- ➔ "De kunst om het [participeren] juist niet vanuit de verplichtingen doen."
- ➔ "Iedereen met een krasje is in de eeuwig durende bijstand gestapt. Niet zoveel mensen met het oude stigma, op de bank biertje erbij."
- ➔ Positief gevoel laten ontstaan bij mensen in de bijstand,
- ➔ Doel: een betere welzijn voor de inwoners.
- ➔ "Hoe gaat het eigenlijk met jou? Waar loop je tegenaan?"
- ➔ Grote zorgen over de samenwerking tussen Senzer en de gemeenten. Op communicatieniveau een fundering leggen. Samenwerken met alle organisaties. Een opening creëren.
- ➔ Wens voor doelgroep: Meedoen in de samenleving en erbij horen.
- ➔ Vraag van het resultaat: hoe is de cliënt erop vooruit gegaan?

Pilots

- ➔ Empowerment traject 2010. Omdraaien en kijken naar wat de interesses van een cliënt zijn.
- ➔ Ontmoetingsmomenten cultiveren. Mensen bij elkaar terecht laten komen. "0 – 30 die hebben hun eigen sociale contacten. Die mensen zijn niet alleen, met lotgenoten en deelgenoten. Helpen in een aantal gevallen elkaar ook."
- ➔ Onbekendheid in kwaliteit van mensen, focus op kunnen. Waar is wel ruimte voor? Selecte groep op inzoomen en vanuit een positief perspectief benaderen

In hoeverre kan dit onderwerp nou meer een centrale rol spelen binnen de sociale teams? Welke invulling kun je daaraan geven?