



Onderwerp Kansen in kaart: een nieuwe fase

Steller E.F. Wams

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 57 64 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk

Datum 17-02-2021 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Met Kansen in Kaart (KIK) werkt de gemeente Groningen sinds 2015 aan het herstel van contact met bijstandsgerechtigden die we al langere tijd niet hadden gesproken. Een forse opgave, want het ging om een groep van zo'n 7.000 personen die we op een fundamenteel andere manier wilden benaderen. Het contact met deze inwoners is gebaseerd op interesse tonen, vertrouwen, menselijkheid en vrijwilligheid. Zo proberen we mensen na te laten denken over en/of te ondersteunen bij hun stap naar een vorm van maatschappelijke participatie of werk. Nu in 2021 kunnen we constateren dat Kansen in Kaart een groot deel van haar oorspronkelijke opdracht heeft verwezenlijkt: bijna alle bijstandsgerechtigden zijn gesproken en in beeld. De positieve en vriendelijke benadering van inwoners blijkt zinvol te zijn en zijn vruchten af te werpen. Zo heeft KIK bijgedragen aan een belangrijke beweging naar werken vanuit vertrouwen.

We merken dat met het toenemende herstel van de relatie en het vertrouwen tussen inwoners en de gemeente, de verwachtingen van inwoners ook veranderen. Dit is een nieuwe fase binnen KIK en het is de vraag wat dat betekent voor de rol van KIK naar inwoners toe. In deze brief informeren we uw raad hierover. Het is de derde brief in een serie. De brief uit 2017 (6537682) ging over de voortgang en de borging van het project Kansen in Kaart binnen de dienstverlening van de directie Werk en Participatie. In 2019 (310540-2019) werd ingegaan op de doorontwikkeling van Kansen in Kaart en de voortgang van het herstel van contact. In deze brief blikken we eerst terug op de periode sinds de vorige brief. Vervolgens delen we onze nieuwe en voortschrijdende inzichten en sluiten af met ons toekomstbeeld van KIK.

De terugblik

Er is een drietal onderwerpen die in de terugblik aan bod komen. We beginnen met een kwalitatief onderzoek naar de ervaring van deelnemers van KIK. We gaan daarbij in op de belangrijkste bevindingen. Het volledige rapport is te vinden op het website van OIS¹. Het tweede onderwerp is een terugkoppeling van de maatregelen die we in de vorige brief hebben aangekondigd. Het derde onderwerp gaat over de gevolgen van corona op de gesprekken met inwoners en welke keuzes we daarbij gemaakt hebben.

Kansen in Kaart: een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van deelnemers

We hebben OIS de opdracht gegeven om onderzoek te doen naar het effect van de KIK-gesprekken. Daarbij gaat het niet alleen om de meetbare effecten, zoals het verkrijgen van een baan of het doen van vrijwilligerswerk. Maar vooral ook om de ‘zachte’ effecten, zoals motivatie, zelfvertrouwen, gezondheid of sociale netwerken. OIS heeft daarom een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Er zijn 53 mensen die gesproken hadden met KIK benaderd voor een interview om hun hun ervaringen te delen. Uiteindelijk zijn 29 mensen geïnterviewd over hun ervaring van de gesprekken, de effecten van de gesprekken en het beeld van de gemeente.

Ervaring van de gesprekken

Uit het onderzoek blijkt dat de grote meerderheid van de respondenten (zeer) positief is over de gesprekken en de uitwerking ervan op hun situatie. Bijna alle respondenten gaven aan de toon van het gesprek erg fijn te vinden en over het algemeen werd de open, begripvolle en meedenkende blik van de KIK-medewerker gewaardeerd. 18 respondenten hadden een lastige privé-situatie. Zij waardeerden met name het begrip voor hun situatie. Een derde van de respondenten had baat bij een luisterend oor en bij sommigen verminderde dit ook de spanning die zij ervaarden. Er werd weinig druk ervaren door de respondenten.

Effecten van de gesprekken

De mentale ondersteuning door KIK komt het meest uit de gesprekken naar voren. Het krijgen van bevestiging op het juiste spoor te zitten. Het eigen verhaal kwijt kunnen. Het aangemoedigd worden. Het gevoel hebben zelf keuzes te kunnen maken. Allemaal zaken die helpen om met meer zelfvertrouwen een volgende stap te zetten in de eigen ontwikkeling.

Ongeveer de helft van de mensen werd door de gesprekken aan het denken gezet. Bijvoorbeeld over concrete zaken, zoals wat ze konden doen om werk te vinden of welke mogelijkheden er voor hen waren voor (vrijwilligers)werk of om een opleiding te volgen. Soms leverde een gesprek met KIK ook

¹ <https://oisgroningen.nl/wp-content/uploads/2020/10/onderzoek-kik-2020-1.pdf>

nieuwe inzichten op. Een respondent gaf bijvoorbeeld aan “dat er meer kansen zijn dan je zelf denkt”.

Een deel van de respondenten voelde zich door de gesprekken gemotiveerd om actie te ondernemen of juist door te gaan met wat ze al deden. Sommigen gingen met meer handvatten op zoek naar een baan of vrijwilligerswerk. Er werden concrete stappen gezet, zoals het online zetten of laten checken van een cv, het bezoeken van banenbeurzen, het inschakelen van een WIJ-team of het in gang zetten van een werktraject. Vier vonden vrijwilligerswerk en bij drie van hen had KIK een aansprekende en een motiverende werking. Dat geldt ook voor drie van de acht mensen die betaald werk vonden. Vijf van hen vonden echter op eigen kracht een baan en gaven aan niets aan de ondersteuning van KIK te hebben gehad.

Enkele respondenten hadden meer verwacht van KIK. Zij voelden zich niet genoeg gesteund in het vinden van (vrijwilligers)werk. Ze hadden verwacht dat de KIK-medewerkers meer voor hen zouden uitzoeken en regelen.

Mening over de gemeente

Een aantal respondenten is gevraagd of hun mening over de gemeente is veranderd. Zo'n tien respondenten geven aan dat hun beeld positief is veranderd. Voor vijf van hen was het gesprek met KIK de eerste positieve ervaring met de gemeente. Drie waren bang dat ze zich moesten verantwoorden in het gesprek, maar kwamen er al snel achter dat dit niet de insteek van het gesprek is. Zo'n 8 respondenten geven aan hun mening niet te hebben bijgesteld.

Een terugkoppeling van de aangekondigde maatregelen

In de vorige brief zijn er drie maatregelen benoemd om de dienstverlening door te ontwikkelen. We zetten extra personeel in om achterstanden weg te werken. We startten de Pilot “minder-vrijblijvend” contact om te onderzoeken of we een moeilijke bereikbare groep toch kunnen spreken, zonder te tornen aan het principe van vrijwillige deelname. Ook kondigden we een pilot “kandidaten met contact bij Wij Groningen” aan met als doel meer gebruik te maken van de mogelijkheden van beide organisaties en zodat de mensen met een gezicht te maken hebben. Ook willen we onderzoeken of de gespreksmethodiek van KIK ook voor andere groepen inwoners te gebruiken is.

Extra inzet wegwerken achterstanden

We hebben tussen 1 april 2019 en 1 april 2020 extra personeel ingezet om de mensen die we nog niet hebben benaderd (de 1757 personen) versneld te spreken. De verwachting was deze groep volledig te kunnen bereiken, maar de praktijk bleek weerbarstiger. Een groep ter grootte van 10% van het KIK-bestand is moeilijk te bereiken. Daarvoor is de werkwijze die ontwikkeld is in de pilot “In Beeld” een goede aanvulling gebleken. Ook zien we dat het

effectief is om een paar stappen met mensen op te lopen om beweging in gang te zetten.

Pilot “In Beeld”

In de voorgaande brief over KIK werd gesproken over de Pilot “minder vrijblijvend” contact. De naam van de pilot is omgedoopt tot “In Beeld”, omdat dat meer recht doet aan de pilot. De missie van KIK is om het contact met alle inwoners met een bijstandsuitkering te herstellen. Met een deel van de bijstandsgerechtigden komen we echter niet of moeilijk in contact. Wij vinden echter dat wederzijds contact erbij hoort. Bij de start van de pilot waren er 1247 uitkeringsgerechtigden die hebben afgezien van deelname of met wie we geen contact hebben kunnen leggen. Het doel van de pilot was om in contact te komen met 500 personen uit deze groep door ze op een andere manier uit te nodigen voor een gesprek. Dat betekent dat we de vermelding van vrijwilligheid achterwege laten en de mensen uitnodigen op onze locatie aan het Harm Buitenplein (tenzij men zelf aangeeft graag elders af te spreken). We kiezen er in eerste instantie niet voor om een verplichting op te leggen. De belangrijkste reden is dat een verplichting alleen mogelijk is wanneer we mensen uitnodigen voor een onderzoek naar hun arbeidsmogelijkheden. Dat is niet de primaire bedoeling van dit gesprek. Om aanwezigheid te stimuleren bellen we hen ter herinnering de dag voorafgaand aan het gesprek. De aard van het gesprek blijft dus hetzelfde: ook hier geldt dat men zelf kan bepalen wat men wil bespreken en welke afspraken men wil maken.

Mochten mensen niet reageren op de uitnodiging, dan nemen we in de tweede uitnodigingsbrief een passage op dat we mensen willen spreken om hun mogelijkheden voor werk en participatie te bespreken en dat zij volgens de Participatiewet verplicht zijn om hier medewerking aan te verlenen. Ook bij deze werkwijze brengen we in beeld wat de gevolgen zijn voor de aard van het gesprek, de geïnvesteerde tijd en het bereik.

De resultaten in cijfers

De resultaten zijn gemeten over de periode 12 augustus 2019 tot 1 december 2019. In deze periode hebben we van 657 geselecteerde personen 386 mensen uitgenodigd. Van deze 386 inwoners hebben we op 1 december 2019 de situatie van 315 mensen in beeld gebracht. Van de 315 zijn er 295 daadwerkelijk op gesprek geweest.

Om de situatie van de overige 20 (6%) mensen in beeld te krijgen zijn de volgende keuzes gemaakt:

- 8 situaties zijn in onderzoek genomen om het recht op uitkering opnieuw te beoordelen;
- in 3 situaties is er een fraude signaal naar voren gekomen waar een fraudeonderzoek voor is opgestart;
- In 2 situaties is er een zorgsignaal opgemerkt en is er een melding bij het WIJ team gedaan;

- Ten slotte zijn er 7 personen alsnog door KIK gesproken. Zij gaven aan het gesprek liever thuis te voeren.

Het lukt ons om nagenoeg iedereen te spreken. Daar waar dat niet lukt hebben we samenwerkingsafspraken met handhaving. Soms stuiten we dan op oneigenlijk gebruik van de uitkering. Er kan dan sprake zijn van bewuste fraude en dan grijpt handhaving in. Er zijn echter ook enkele gevallen waarbij de bijstandsgerechtigde inwoner meer onderliggende problematiek heeft en dat niet erkent of nog geen hulp heeft gevraagd. In die gevallen laten we de inwoner niet los en werken we samen met de WIJ-teams om passende diensten/of hulpverlening te bieden.

Wat hebben we geleerd van de Pilot In Beeld?

We hebben gemerkt dat de doelgroep niet erg verschilt van de mensen die door KIK gesproken worden. Er is geen opvallende eigenschap waarin de gesproken mensen verschillen met de groep die KIK met de 'reguliere' werkwijze bereikt. Een aantal mensen heeft aangegeven dat het voorstel om het gesprek bij hen thuis te voeren een reden was om niet met KIK in gesprek te gaan. Het grootste deel heeft geen herinnering aan de uitnodiging. Uit de gesprekken die In Beeld gevoerd heeft blijkt dat de behoefte, de aanpak en het resultaat dicht bij KIK staat. De aanpak maakt wel dat nog duidelijker wordt waar het niet lukt om in contact te komen.

We hebben mensen na afloop van het gesprek gevraagd hoe zij het gesprek ervaren hebben en hoe belangrijk het voor hen is om op deze manier in contact te blijven met de gemeente. Daaruit blijkt dat het gesprek door de deelnemers gemiddeld met een 8 gewaardeerd wordt. Daarnaast waardeert men het initiatief om op deze manier in contact te blijven met een 7,4.

Over de manier waarop wij de uitnodiging hebben verstuurd zijn de reacties neutraal. Veel mensen maken geen vergelijking met andere uitnodigingsbrieven. Een aantal mensen die dat wel gedaan heeft is positief over de toon en vindt het fijn dat "het gevoel van moeten" niet aangeraakt wordt.

Van de verwachte hogere weerstand is weinig gebleken. In een enkel gesprek is sprake geweest van weerstand die niet of moeilijk te doorbreken was. In elk gesprek is vaak wel een onderwerp waar mensen weerstand op ervaren. Het is in de meeste gevallen gelukt om die weerstand om te buigen. Op een uitzondering na zijn alle gesproken bijstandsgerechtigden bereid om het contact met de gemeente op regelmatige basis voort te zetten. De pilot is op grond van deze bevindingen een goed sluitstuk voor het in beeld brengen van onze bijstandsgerechtigden.

Pilot kandidaten met contact bij WIJ Groningen

Samen met WIJ Groningen is een pilot uitgevoerd voor een deel van de groep bijstandsgerechtigden die bij beide organisaties bekend is. In die pilot wilden we vaststellen hoe we (binnen de kaders van de AVG) optimaal gebruik

kunnen maken van de mogelijkheden van beide organisaties. KIK en WIJ-Groningen zijn voor inwoners allebei een ingang bij dezelfde gemeente. Hoe we kunnen voorkomen dat mensen met verschillende functionarissen in gesprek gaan? In de Pilot zochten we de aansluiting bij de WIJ teams. We hebben de coaches Meedoen gebiedsgericht geclusterd naar voorbeeld van de WIJ. De medewerkers zoeken elkaar op inwonerniveau actief op, bijvoorbeeld na een doorverwijzing vanuit KIK. Door de gebiedsgerichte clustering zijn we meer zichtbaar en hebben we meer uitwisseling met de WIJ. Daarmee versterken we de samenwerking. We hebben samen geconstateerd dat we elkaar herkennen en erkennen als ingang voor de vragen van inwoners. De Pilotfase is inmiddels voorbij en de werkwijze wordt structureel voortgezet.

Ook wilden we onderzoeken of de gespreksmethodiek van KIK ook voor andere groepen inwoners te gebruiken is (bij gesprekken over zorg of eenzaamheid). Dat bleek het geval. De gespreksmethodiek van KIK kenmerkt zich door inwonergerichtheid en brede aandacht op leefgebieden. Dit sluit goed aan bij de stress sensitieve aanpak in de Pilot Mobility Mentoring, Carrière Kompas en ook in de Pilot Oost. Daarnaast wordt steeds meer ingezet op een "brede coach" bij de directie Werk en Participatie en daarbij kan de gespreksmethodiek coaches goed helpen om aan te sluiten bij de inwoner.

[De gevolgen van Corona voor de dienstverlening](#)

Door de coronamaatregelen kunnen we minder bij mensen thuis op bezoek en hebben we minder persoonlijk contact met inwoners. Dat terwijl deze vorm van contact erg belangrijk is om de non-verbale signalen, zoals van weerstand op te pikken, en daar op te reageren. Deels kunnen we dat ondervangen door inwoners uit te nodigen op locaties van de gemeente, maar er is te weinig ruimte om iedereen op een veilige manier te spreken. Deels kunnen we met inwoners videobellen. Dat is door gebrek aan de juiste middelen of kennis niet altijd mogelijk. We zijn dus met name aangewezen op telefonisch contact. De beschikbare capaciteit die we wel hebben om mensen persoonlijk te spreken, willen we daarom optimaal inzetten op de groep die daar nog voor open staat en stappen wil maken in de eigen ontwikkeling.

De functie van het gesprek is tijdelijk meer op ondersteunend op het perspectief dan op kansen. Dat betekent dat we vaker vragen naar het welbevinden van mensen en of ze de situatie rondom corona nog vol kunnen houden, dan dat we het gesprek aangaan over een volgende stap. Dat wordt als positief ervaren. We spreken nu wel minder mensen. Om toch te laten weten dat we ons uiterste best doen ontvangen mensen die we niet kunnen bereiken een brief waarin we de situatie uitleggen en hen uitnodigen om contact met ons op te nemen voor een gesprek als zij daar behoefte aan hebben.

KIK in de toekomst

Na de terugblik volgt de blik op de toekomst. Eerst benoemen we de nieuwe en voortschrijdende inzichten die zijn opgedaan. Vervolgens gaan we in op wat dit betekent voor onze dienstverlening.

Nieuwe en voortschrijdende inzichten

We constateren dat Kansen in Kaart een nieuwe fase ingaat. De meeste inwoners met een bijstandsuitkering zijn weer gesproken en de gesprekken worden gewaardeerd, wat ook blijkt uit waarderingcijfers uit de pilot In Beeld. Ook lukt het om mensen in beweging te krijgen waarmee zij hun kansen meer benutten. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat het bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de gemeente. Na meerdere contactmomenten en herstel van vertrouwen in de gemeente Groningen gaan inwoners ook meer aan ons vragen en dat is een mooie ontwikkeling. Ook wij leren onze inwoners beter kennen en krijgen een steeds beter beeld van hun behoeften. Daarmee verschuift onze rol van het winnen van vertrouwen en herstel van de relatie naar een meer coachende rol. Er is echter ook een groep waarvan nu duidelijk is dat ze om gezondheidsredenen of andere omstandigheden (voorlopig) niet aan het werk kunnen.

Naar een passende(re) dienstverlening

We gaan de dienstverlening van KIK nu effectiever en efficiënter inzetten door, in overleg met de inwoners, de dienstverlening beter te laten aansluiten bij de situatie van een inwoner. De ervaring van de afgelopen jaren leert dat inwoners grofweg behoefte hebben aan minder of meer contact en een andere vorm van contact, bijvoorbeeld coaching in plaats van een gesprek. We gaan de inwoners die graag extra ondersteuning willen om te gaan werken of participeren dat ook aanbieden. Inwoners die al naar vermogen participeren hebben mogelijk behoefte aan minder contactmomenten met KIK (bijvoorbeeld actieve senioren van 60+ die al maatschappelijk actief zijn, de aansluiting op de arbeidsmarkt niet meer maken en daarnaast zelf goed kunnen beslissen wanneer zij de gemeente nodig hebben). De groep die niet actief is en bijvoorbeeld om gezondheidsredenen op dit moment geen stap kan zetten, blijven we minimaal één keer per jaar benaderen voor een gesprek.

Naast het aanpassen van dienstverlening voor gesproken inwoners zetten we de werkwijze zoals ontwikkeld in de pilot "In Beeld" structureel in voor deze groep.

De werkwijze van Kansen in Kaart heeft de afgelopen jaren duidelijk gemaakt dat het hebben en onderhouden van open contact met bijstandsgerechtigde inwoners een grote meerwaarde heeft. De KIK methode heeft aangetoond dat een benadering gebaseerd op interesse tonen, vertrouwen, menselijkheid en vrijwilligheid de meeste mensen bereikt en ook activeert waar mogelijk. Zo spreken we mensen aan op de intrinsieke



motivatie om te werken aan persoonlijke ontwikkeling. Door deze aanpak te vervolgen blijven we werken aan het versterken van vertrouwen tussen de gemeente Groningen en haar bijstandsgerechtigden.

Wij vertrouwen erop u hier mee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.